

4)ビジネス実務の専門能力

(1) 短期大学が重視する能力

就職先企業が求める専門的職業能力(ビジネス実務)とは何かを明らかにする調査を実施した。本調査の目的は、短期大学がビジネス実務の専門的職業能力を重要だと考え、カリキュラム編成や学生指導・支援にどの程度、反映させているかを探求するものである。対象となった短期大学は361校、ビジネス実務の有効回答数80校であった。この調査では、専門的職業能力を以下のように捉えることとした。

10 業務遂行力	20 チームで働く力
11 全体目標を理解し自分の目標を設定する力 12 担当業務に対して幅広い問題意識をもって仕事に取り組み、提案する力 13 業務のスケジュールを立てることができる力 14 PDCAを理解し、取り組んでいる課題に対して着実に成果を出す力 15 業務の成果とプロセスをふりかえる力	21 報告・連絡・相談をしながら仕事を進めることができる力 22 同僚や先輩などと協力して仕事ができる力 23 担当業務のマニュアルを作成する力 24 職場ミーティングに参加し、発言して貢献できる力 25 上司や先輩を補佐する能力 26 職場で後輩を指導・育成する力
30 ビジネス情報活用力	40 顧客・社外対応力
31 必要な情報を自ら収集し仕事に活かせる力 32 パソコン操作スキルを仕事に応用できる力 33 文書管理ルールに沿ったファイリングができる力 34 会議やミーティングの準備・記録等ができる力	41 さまざまな顧客に対して接遇する力 42 業務上のトラブルやクレーム等に対応する力 43 さまざまな目的にあったビジネス文書を作成する力 44 外国人とコミュニケーションをとる力(簡単な会話や文章を理解できる実用英語の力)
50 ビジネスマインド	60 担当する業務や職種に関する専門的知識・スキル
51 目標達成や業務への責任感 52 自ら仕事を見つけて、行動できる力 53 仕事に関心をもち、自らの能力を高める力 54 組織の変化に対応して、自己変革できる力 55 職場倫理(組織のルールを守るなど)	61 事務業務の知識・スキル 62 経理業務の知識・スキル 63 販売業務の知識・スキル 64 サービス業務の知識・スキル 65 情報処理業務の知識・スキル 66 秘書業務の知識・スキル 67 観光事務の知識・スキル 68 医療事務・窓口の知識・スキル 69 受付・相談窓口業務
70 設問以外の能力で重視するビジネス実務の専門的職業能力	

上記の能力について短期大学の取り組みの重要度を5ポイントスケールで評価するよう調査対象校に求めた。以下のグラフは、専門的職業能力について評価された結果を一覧したものである。以下、個々の専門的職業能力ごとに検討していくことにする。

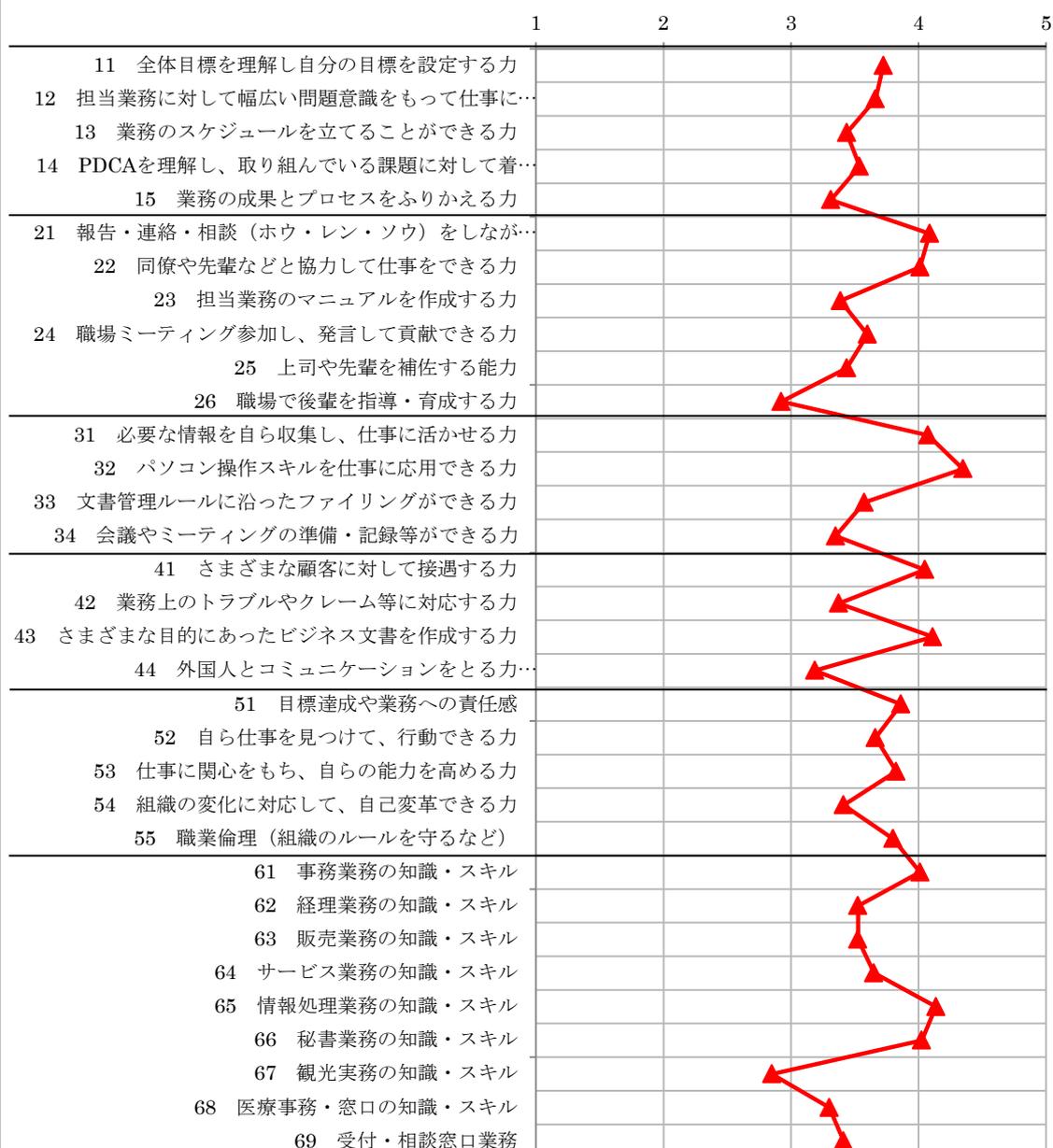
①ビジネス実務の能力分野の重要度

グラフ4-1は、ビジネス実務に関する6つの能力分野に対する短期大学の重要度が3.5から3.8におさまっていることを示している。短期大学は特定の能力分野に絞り込むことなく、幅広くビジネス実務教育を実施しようとしていることがわかる。最も重視しているのは、ビジネス情報活用力であり、顧客・社会対応力、ビジネスマインドと続く。グラフ4-2は個別能力への重要度の評価を示す。

グラフ4-1 ビジネス実務能力 短大教育の重点 短大：80校



グラフ4-2 ビジネス実務能力 短大教育の重点 短大：80校



ところが、各能力分野を細かく見てみると、個別能力に対する重要度の差が大きいことがわかる。「26 職場で後輩を指導・育成する力」「67 観光実務の知識・スキル」が 2.9 と重要度が最も低く、「32 パソコン操作スキルを仕事に応用できる力」が 4.4 と最も高い。「32 報告・連絡・相談(ホウ・レン・ソウ)をしながら仕事を進めることができる力」「21 必要な情報を自ら収集し、仕事に活かせる力」「41 さまざまな顧客に対して接遇する力」「43 さまざまな目的にあったビジネス文書を作成する力」「65 情報処理業務の知識・スキル」が 4.1 と続く。以下、個別の能力分野について調査結果を分析する。

②個別能力分野で重視する能力

a. 業務遂行力

業務遂行力において注目すべきことは、「全体目標を理解し自分の目標を設定する力」が 3.7 ポイントであり、「担当業務に対して幅広い問題意識をもって仕事に取り組み、提案する力」が 3.7 ポイントである。短期大学が業務遂行力の教育に重要度を比較的高く置いていることである。「PDCA を理解し取り組んでいる課題に対して着実に成果を出せる力」も、3.5 ポイントであった。

業務遂行力においては、「業務の成果とプロセスをふりかえる力」が最も低く、3.3 ポイントであった。ふりかえり (Check) や改善 (Action) よりも、目標設定 (Plan) や実行 (Do) に若干ウェイトを高く置いている。

全般的に見ると、能力分野の重要度は中程度であるが、一つひとつの個別能力についてすべての能力が重要であるとしている。このことから短期大学の多くが、業務遂行力の個別能力をまんべんなく育成しようとしていると考えることができる。業務遂行力は、ビジネスにおける基本的な能力であり、バランスよく各個別能力を習得させようとしていることがわかる。

b. チームで働く力

チームで働く力に対する重要度は 3.6 ポイントであるが、個別能力に対する重要度のばらつきが大きい。最も重視している能力は、「報告・連絡・相談をしながら仕事を進めることができる力」であり 4.1 ポイントとなっている。次に、「同僚や先輩などと協力して仕事をできる力」が 4.0 ポイントである。

最も重要度の低いものは「職場で後輩を指導・育成する力」であり、2.9 ポイントである。この能力は他の能力分野の個別能力と比較しても、最も重要度の低い個別能力である。後述するが、就職先企業は入社時にはあまり重点を置いていないが、就職 3～4 年後の社員に必要な能力として評価している能力である。ところが、短期大学ではあまり焦点を当てていない個別能力である。

c. ビジネス情報活用力

ビジネス情報活用力は 3.8 ポイントと、6 つの能力分野で短期大学が最も重視している能力分野である。この能力分野において、「パソコン操作スキルを仕事に応用でき

る力」4.4ポイントであり、個別能力の中で最も高く重要度を置いている。次に、「必要な情報を自ら収集し、仕事に活かせる力」が4.1ポイントと続く。ファイリングや会議の準備・記録は3.5ポイント前後であり、中程度の重要度である。

ITの発達に伴い、情報通信技術を活用することが重視され、情報を仕事に活用する技能を高めようとしている短期大学教育の姿がうかがえる。

短期大学教育において、情報リテラシーへの取り組みが抜きん出て高い。短期大学がビジネス情報活用力において、パソコン操作スキルにより一層、力を注いでいる様子が再確認できる。初等中等教育において、新学習指導要領に基づいた情報教育が実施されている現状から見て、今後、短期大学がパソコン操作スキル教育に偏ることなく、高等教育としての新しい情報リテラシー教育を確立していくことが求められるであろう。

d. 顧客・社外対応力

顧客・社外対応力は3.7ポイントであるが、個別能力の重要度はバラツキが大きい。重要度の高い個別能力には、「さまざまな顧客に対して接遇する力(4.1)」と「さまざまな目的にあったビジネス文書を作成する力(4.1)」が入る。重要度が低めの個別能力には「業務上のトラブルやクレーム等に対応する力(3.4)」「外国人とコミュニケーションをとる力(3.2)」が入る。

サービスの職務に従事する学生が増えている現在、クレーム対応が重要視されるかと考えたが、短期大学は応用力よりも基本的な能力の育成に注力しているのではないかと。

短期大学は国際社会の到来を認識しつつも、「外国人とコミュニケーション力」について重視しているとはいえない結果である。国際業務展開をしている就職先企業ならば、外国人とのコミュニケーション力は不可欠であるが、国内市場を中心に活動する企業においては重要度が低いと判断しているのであろう。しかしながら、経済成長のめざましいアジア諸国からの顧客がさらに増加する自体になれば、多様な言語を使って対応できる異文化交流力が求められる。社会の変化を見定めて、短期大学が対応すべき余地が残されている。

e. ビジネスマインド

ビジネスマインドは3.7ポイントの重要度である。この能力分野に属する個別能力は、総じて重要度が高めである。「目標達成や業務への責任感(3.9)」「仕事に関心をもち、自らの能力を高める力(3.8)」「組織のルールを守るなどの職業倫理(3.8)」「自ら仕事を見つけて、行動できる力(3.7)」などである。

ただし、「自己変革できる力」はそれほど重要度を高く置いていない。自己変革するより前に、目の前の仕事に真剣に取り組む、自らの能力を高める姿勢を重視している。短期大学の在学時代に、学生が着実に、そして地道に成長する基本的な姿勢を形成させようとしているのであろう。

f. 担当する業務や職種に関する専門的知識・スキル

担当する業務や職種に関する専門的知識・スキルの能力分野は 3.6 と、他の能力分野と比べて、やや低めになっている。個別能力を見ると「秘書業務の知識・スキル(4.0)」 「事務業務の知識・スキル(4.0)」に非常に高い重要度を置いている。また、経理、販売、サービス、情報処理についても比較的高めの重要度を置いている。

逆に、観光、医療、窓口・相談業務に関する知識・スキルは、特別な職種や業種に特化しており、短期大学全体ではそれほど重要度を高く置いていない。

g. その他のビジネス実務能力

表 4-1 は、質問紙調査で選定した能力以外に、調査校があげた能力である。回答した 80 校のうち、9 校がその他のビジネス実務能力に回答した。

表 4-1 短期大学で重要視しているその他のビジネス実務能力 回答：9 校

No.	能力	No.	能力
1	問題発見の力とその解決力	9	生活設計と働き方
2	創造力の醸成	10	展覧会等の企画推進能力
3	ビジネスマナー、あいさつ	11	国際的な視野、異文化を理解する能力
4	プレゼンテーション能力	12	営業職の支援業務
5	プレゼンテーション能力の向上	13	広告プランニングの知識・スキル
6	コミュニケーション能力	14	ホームヘルパー業務の知識・スキル
7	仕事だけではなく、よりよい人間関係構築のため第一印象を大切にすること	15	製造業の設計支援業務
8	ストレス・コントロール力	16	インテリア・建築に関する業務知識とスキル

問題発見・解決力、プレゼンテーション能力、ビジネスマナー、ストレス・コントロール力など分野横断・共通的な能力で取り上げたものもリストアップされている。同時に、職種に特化した専門的な知識・スキルなどもあがっている。いずれにせよ、その他の能力をあげた短期大学は少なく、その内容もこれまでの本調査報告書で十分にカバーできている内容である。

h. 全体的な傾向

短期大学がビジネス実務能力に対して、3.0 ポイント代後半に重要度を置いており、でこぼこはあるものの、質問紙調査に選定した能力を全般的に重要視していることが明らかになった。

③ビジネス実務の教育課程

短期大学がビジネス実務教育課程を実施している場合、どのような教育課程を設定しているかを聞いた。ビジネス実務教育課程として、専門科目により多くの科目を設定している。必修科目として専門科目に教育課程を設定している短期大学が 35 校、回答数 80 校の 44% である。選択科目に設定している短期大学は 41 校、51% である。専

門科目に教育課程を設置している短期大学の平均設置科目数は、必修で約6科目、選択で約10科目である。

教養科目にビジネス実務教育課程を設置している短期大学は少ない。必修科目を設定している短大が14校、選択科目として設定している短大が15校である。回答数80の約2割である。科目数としては、必修科目3科目、選択科目3科目程度の設定である。

当然のことであるが、ビジネス実務教育は専門的職業教育の範疇に入り、専門教育のウェイトが高くなる。専門科目に設置している短期大学の場合、必修科目が約6科目、選択科目で約10科目であった。

表4-2 ビジネス実務の教育課程

n=80

	必修科目			選択科目		
	教養	専門	他講座	教養	専門	他講座
科目の総計	46	203	8	43	399	5
設置している短期大学数	14	35	2	15	41	5
1短大あたり平均科目数	3.3	5.8	4.0	2.9	9.7	1.0

④ビジネス実務関連の資格認定

教育課程について資格認定機関の認定を受けた資格を導入している場合、資格と資格認定機関を聞いた(表4-3)。医療管理士以下は検定資格であるが、調査校から回答があったので掲載した。

表4-3 資格認定機関の認定を受けた資格

n=80

資格	短大数	資格	短大数
図書館司書	4	医療・福祉関係の資格(小計)	33
ビジネス実務士(小計)	58	医療管理秘書士	5
上級ビジネス実務士	5	医療秘書実務士	5
ビジネス実務士	37	医療管理士	2
プレゼンテーション実務士	16	ホームヘルパー2級	4
秘書士(小計)	44	介護保険事務士	6
上級秘書士	9	診療情報管理実務士	1
秘書士	27	病歴記録管理士	2
秘書士(メディカル)	7	2級メディカルクラーク	1
秘書士(国際秘書)	1	メディカルオペレータ	1
情報処理士(小計)	65	ピアヘルパー	3
上級情報処理士	14	ウエルネスデザイナー	1
情報処理士	39	レクリエーションインストラクター	2
ウェブデザイン実務士	12	調理師	1
観光実務士	1	フードスペシャリスト	3
生活園芸士	1	フードコーディネーター3級	2
YES-プログラム	2		

ビジネス実務能力分野の資格としては、一般財団法人全国大学実務教育協会の資格を導入している短期大学が多い。導入数が多い資格は、「情報処理士」であり、65校にのぼっている。ただし、「上級情報処理士」「情報処理士」「ウェブデザイン実務士」の導入校を合計した数であり、重複して導入している場合はダブルカウントになっている。また、「ビジネス実務士」の資格を導入している短期大学が58校、「秘書士」が44校であった。回答数80校の内、情報処理士は81%が導入しており、ビジネス実務士でも73%にのぼっている。

これらの資格を合計すると、167件であり、1校あたり2.1資格を導入している。かなり多くの短期大学がこれらの教育課程を導入しているといえよう。

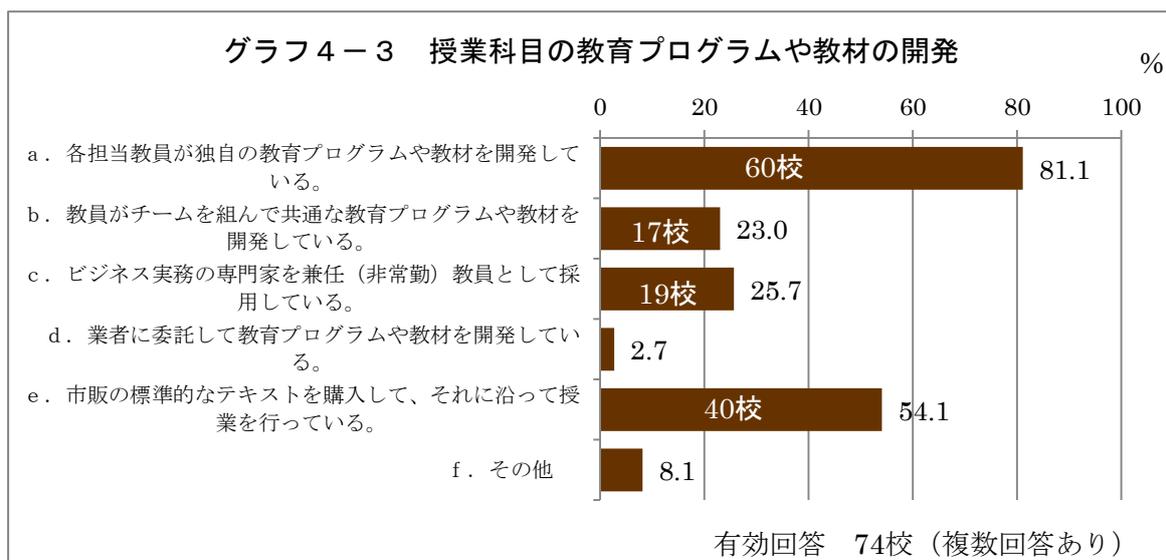
これら以外には、YESプログラム（厚生労働省の若年者就職基礎能力支援事業）と回答した短期大学が2校であった。この制度は廃止になっており、以前導入していた短期大学はもっと多いものと考えられる。

医療事務・介護保険事務など、医療・福祉関係の資格を導入している短期大学も多い。合計、延べ33件にのぼっている。現在の医療・福祉関係の人材不足に対応して、短期大学で医療福祉関係の科目を置くところが増えているのであろうか。

⑤ビジネス実務の教育開発

ビジネス実務能力に関する授業科目の教育プログラムや教材開発の方法を聞いた（グラフ4-3）。設問に回答した短期大学が74校であり、その短期大学を母数として分析を行った。

担当教員が独自の教育プログラムや教材開発を行っている短期大学が8割を占めている。次に、約半数の短期大学が、市販の標準的なテキストを購入して、それに沿って実施している。さらに、ビジネス実務の専門家を兼任教員として採用している短期大学が約25%であった。



教員がチームで教育プログラム・教材を開発している短期大学は23.0%である。チームでの開発が、分野横断・共通的教育で47.3%であるのに比べ、ビジネス実務教育

は 23.0%と約半分である。ビジネス実務の場合、専門性が必要とされるため、個々の担当教員に任されることが多いものと考えられる。

また、市販のテキストを活用する比率も、分野横断・共通的教育の 36.3%に比べ、ビジネス実務教育は 54.1%と高い。

FD 活動でビジネス実務教育に関する教員の教育開発力を育成する場合、分野横断・共通的教育でチームによる共同開発を経験させる。その授業プログラム開発・教材開発のノウハウをビジネス実務の専門的職業教育で活用すると、全学レベルの教育開発力の強化を図ることができるのではないだろうか。

⑥ビジネス実務教育の担当教員

ビジネス実務教育の担当教員は専任教員が平均 5.7 名で、うち実務家教員が 1.5 名である。分野横断・共通的教育の専任担当教員が 10.5 名であるに対して、ビジネス実務担当専任教員は約半分にあたる。実務家教員を採用していない短期大学が 20 校であり、無回答を差し引くと、実務家教員を専任教員として採用している短期大学は 48 校である。回答した短期大学の約 6 割にあたる。ただし、その数は 1～2 名である。

表 4-4 ビジネス実務の専門的職業能力の授業科目を担当する教員 n=78

項目	合計数	平均数	0の校数	無回答
①専任教員の数	441	5.7	1	6
②専任教員のうち実務家教員の数	118	1.5	20	10
①兼任(非常勤)教員の数	650	8.3	3	8
②兼任(非常勤)教員のうち実務家教員の数	211	2.7	10	13

兼任教員の数は 8.3 名、うち実務家教員が 2.7 名である。研究チームでは、ビジネス実務教育において実践力が重視されるので、実務家教員の採用数が多いのではないかと予測した。その予測に反して実務家のウェイトが低い。短期大学の教育が現場の実践力よりも、基本的・基礎的なビジネス実務の専門的職業能力の育成に重点を置いていることが原因であろう。また、実務家教員であれば、学生の実践力を育成できるということは先入観であり、実務家教員でなくても現場と接触をもって効果的な教育が実践できるとも言えよう。

⑦ビジネス実務教育の担当教員の教育・研究業績の公表

ビジネス実務教育の教育・研究業績の公表は、分野横断・共通的教育とほぼ同じで、紀要、学会誌、著書の順番である。ビジネス実務の場合、著書の比率が 14 パーセント

表 4-5 担当専任教員の教育・研究の業績の公表 n=72

項目	合計数	%
a. 学会誌	49	68.1
b. 紀要	66	91.7
c. 著書	38	52.8
d. その他	7	9.7

程度高い（表 4－5）。

⑧卒業生対象の卒業後教育によるフォローアップ

ビジネス実務の分野は、環境変化が激しく、保有しているスキルが陳腐化する速度も速いのではないかと考え、この設問を設定した。スキルの転換やビジネス実務能力の向上を求める卒業生等を対象にした卒業後教育を実施しているかどうか確認した（表 4－6）。

表 4－6 卒業生対象の卒業後教育の実施
n=77

項目	合計数	%
a. 実施している	7	9.1
b. 実施していない	60	77.9
c. 計画中である(予定である)	10	13.0

実施していると回答した短期大学は 7 校、9.1%にとどまっている。実施を計画中の短期大学が 10 校、13%であった。卒業後教育を積極的に推進する段階に至っていないことがわかる。

(2) 企業等が重視する能力と短期大学教育の対応

短期大学卒業生が備えておくべき職業能力について、就職先企業に対し「短期大学卒業生の職業能力調査」を行った。

ビジネス実務の専門的職業能力の調査項目は、短期大学への調査と同じく、「業務遂行力」「チームで働く力」「ビジネス情報活用力」「顧客・社外対応力」「ビジネスマインド」「担当する業務や職種に関する専門的知識・スキル」「その他」の 7 項目であり、33 の個別能力について聞いた。

短期大学卒業生が「卒業後」及び採用 3～4 年後に必要とされる専門的職業能力を 5 段階で評価するよう求めたものである。

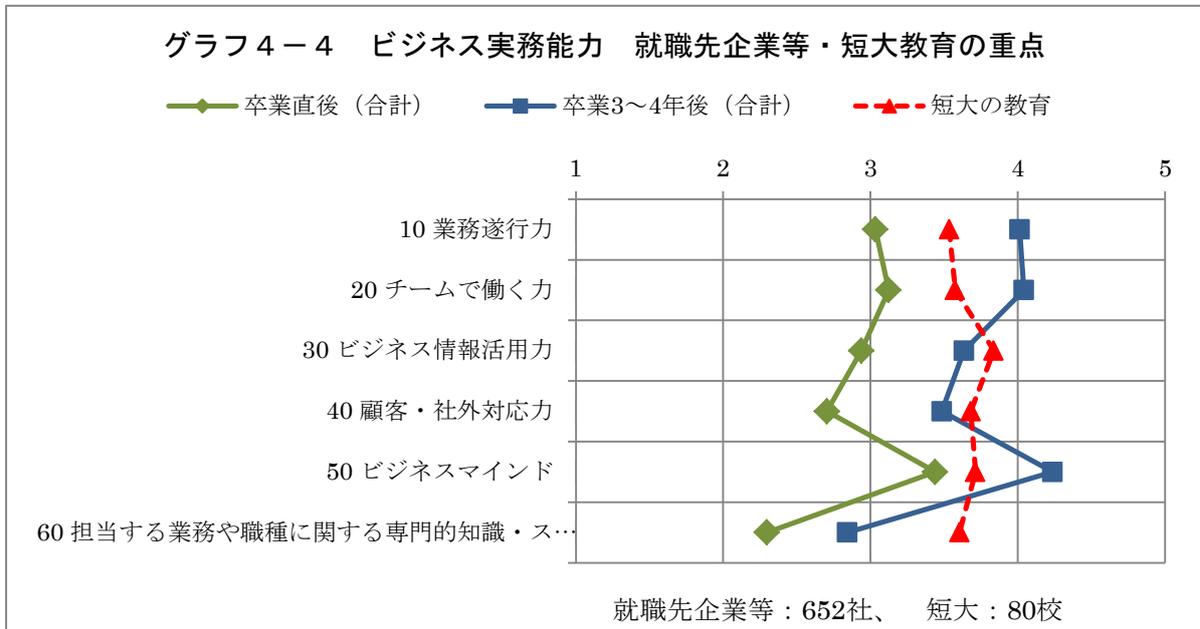
就職先企業調査結果報告とともに、先述の短期大学調査結果との比較もあわせて報告する。

①社員・職員として重視する能力

グラフ 4－4 は、6 つの能力分野について就職先企業（一部に行政機関等も含むがほとんどが企業である）652 社と、短期大学 80 校の調査結果を示している。また、グラフ 4－5 は、個別能力について就職先企業と短期大学の回答を集計したものである。

短期大学が各能力分野を幅広く教育しているのに対して、企業はメリハリの効いた重要度で能力分野を評価している。ビジネスマインドの分野が最も高く、入社直後の新入社員で 3.4 ポイント、採用 3～4 年後の社員でも 4.2 ポイントに達している。新入社員に対してビジネスマインドを最も強く求めている。チームで働く力、業務遂行力と続く。採用 3～4 年後になると、チームで働く力（4.0）と業務遂行力（4.0）を、より高く求めるようになる。

担当する業務や職種に関する専門的知識・スキルについては、重要度が低い。入社当方で 2.3 ポイント、3～4 年後になっても、2.8 ポイントにとどまっている。採用 3～4 年後であっても、入社当時のビジネスマインドやチームで働く力、業務遂行力よりも低い重要度である。



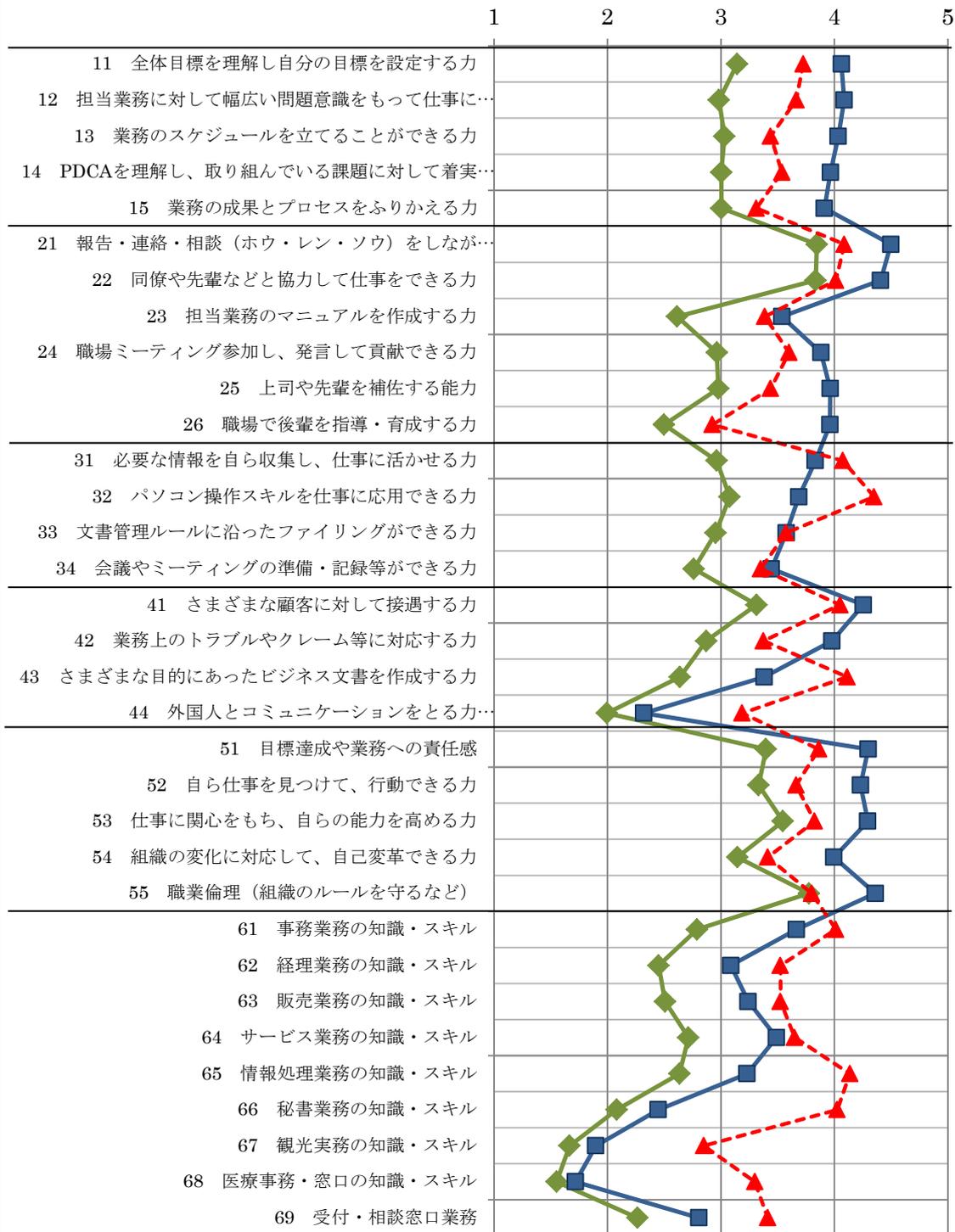
専門的知識よりも業務遂行力やチームで働く力、その基盤となるビジネスマインドなどの方が優先されるのか、それとも短期大学卒業生にそれほど高い専門的知識を求めないのか、今後さらに調査を進める必要がある。

分野横断・共通的な能力に対する重要度が就職先と短期大学で、ほとんど差がなかったのに対して、本調査のグラフ 4-4 を見る限り、就職先と短期大学で大きく重要度が異なる能力がある。短期大学のビジネス実務教育が十分に社会のニーズに対応していない部分があるのではないか。

能力分野としては、ビジネスマインドに対する教育の強化が必要である。次に、業務遂行力、チームで働く力と続く。個別能力の分析を以下で検討する。

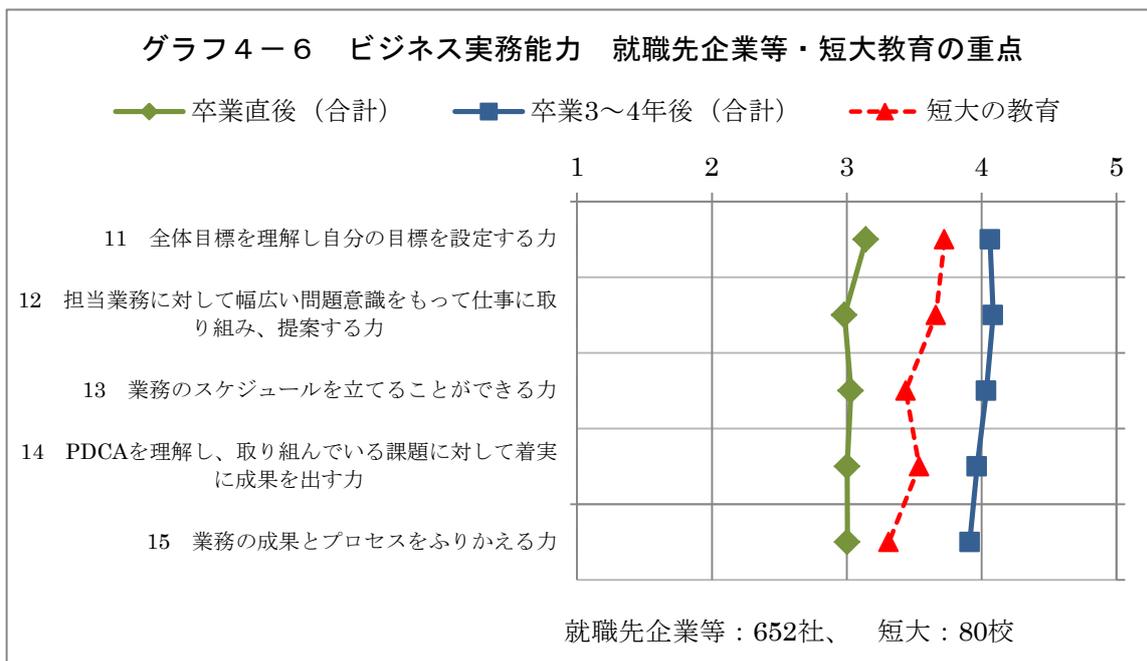
グラフ4-5 ビジネス実務能力 就職先企業等・短大教育の重点

◆ 卒業直後 ■ 卒業3～4年後 -▲- 短大の教育



就職先企業等：652社、 短大：80校

a. 業務遂行力



グラフ 4-6 が示すように、業務遂行力において、各個別能力の評価分布は、類似している。業務遂行力の各個別能力は、入社直後が 3.0 ポイント程度、採用 3～4 年を経過すると 1.0 ポイント上昇し、4.0 ポイント程度となる。

就職先企業は、入社直後には業務遂行力について、まだ、大きな期待を寄せていないが、採用 3～4 年後には、業務遂行力のすべての項目で上昇する。業務遂行力は、就職先企業にとって、入社直後よりもむしろ採用 3～4 年後に強く求められる能力であることが確認できる。

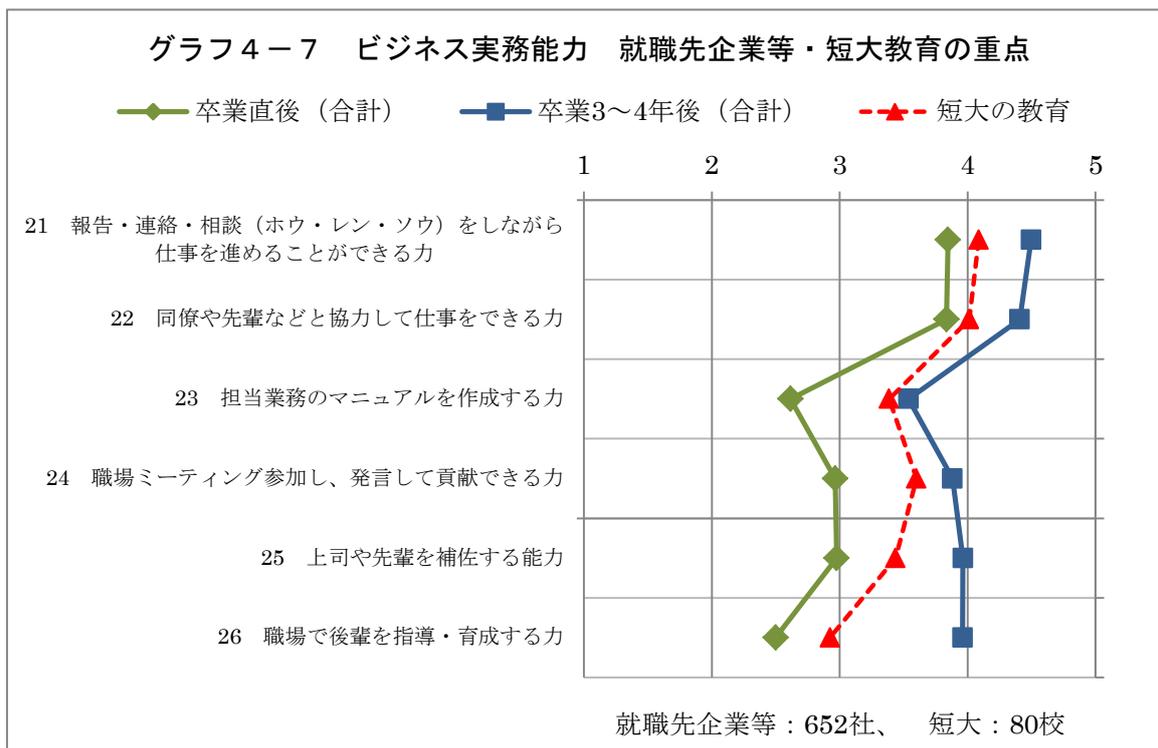
短期大学の教育における重要度は、入社直後と採用 3～4 年のほぼ中間の重要度になっている。就職先企業の重要度と短期大学教育が合致しているといえよう。

b. チームで働く力

グラフ 4-7 が示すように、「報告・連絡・相談をしながら仕事を進めることができる力」と「同僚や先輩などと協力して仕事ができる力」の 2 つの個別能力に対する重要度が他の 4 つの個別能力より、かなり高くなっている。採用 3～4 年たっても、その傾向は変わらず、4.4～4.5 ポイントと就職先企業が非常に重視していることがわかる。

採用 3～4 年後求められる能力として「職場ミーティングに参加し、発言して貢献できる力」「上司や先輩を補佐する能力」「職場で後輩を指導・育成する力」の各個別能力も、4.0 ポイント程度で高い重要度を示している。

他と比べ、やや低い重要度が「担当業務のマニュアルを作成する力」である。採用 3～4 年後には、まだマニュアルを作成して、後輩を指導する、引き継ぎを行う、業務の標準化や改善を行うことまでは要求されていないのかもしれない。

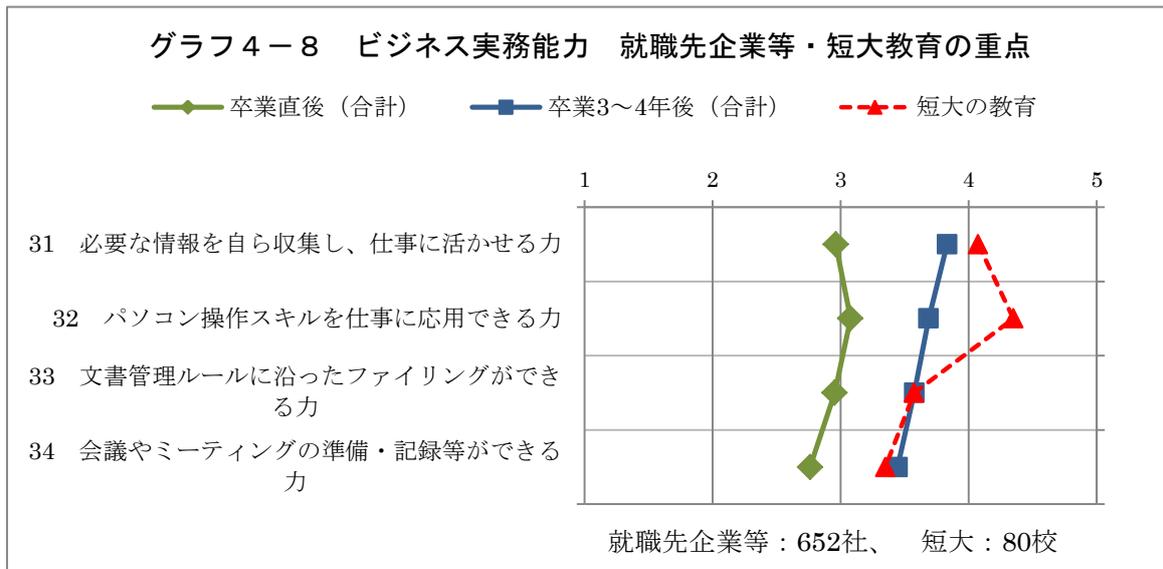


短期大学の教育が十分に対応できていない個別能力が、「職場で後輩を指導・育成する力」である。採用3～4年後には4.0ポイントと非常に重要度が高まっており、入社直後に比べて1.5ポイント上昇している。それに対して、短期大学の重要度は2.9ポイントにとどまる。分野横断・共通的教育に関する調査でも明らかになったとおり、職場における教育がOJT中心であるため、職場の教育力は企業の人材育成に大きな影響を及ぼすことになる。そのため、職場で後輩を指導・育成する力が重視されるのであろう。短期大学の教育においても、この点を視野に入れて教育する必要があるのではないかと。

チームで働く力が、採用3～4年後において、著しく注目される能力であることが如実に読み取れる。職場の中で社員は企業や集団の中でチームの一員として自分の役割を認識し、行動することが求められ、多様な雇用形態の進む中でチームとしてのまとまりや連携が重要になっている。

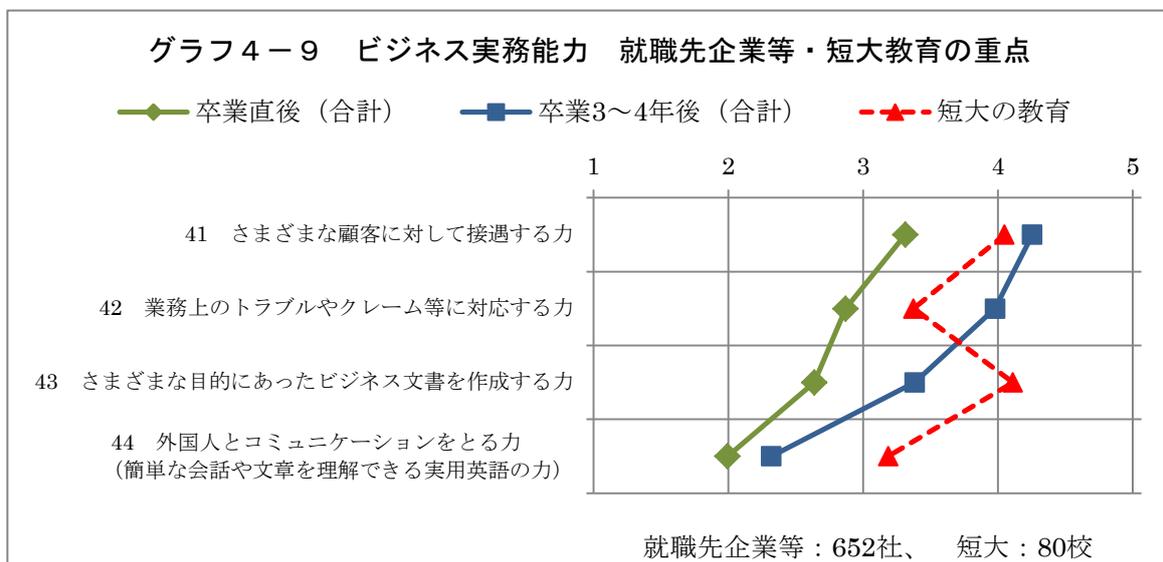
c. ビジネス情報活用力

先述 (p.132 (2) ①) のとおり、ビジネス情報活用力について就職先企業は、短期大学で重視しているほど、高い重要度で評価していない。最も、入社直後はパソコンの操作スキルもある程度必要であるが、採用3～4年後には、他の能力の伸びほど大きく伸びていない。最も伸びの高いものは「必要な情報を自ら収集し、仕事に活かせる力」であり、0.8ポイント上昇している。短期大学もこの個別能力の重要度に注目して教育を行っている。



d. 顧客・社外対応力

顧客・社外対応力の項目で、「さまざまな顧客に対して接遇する力」と「業務上のトラブルやクレーム等に対応する力」の2項目が特徴的である。顧客に接遇する力は、入社直後、3.3ポイントであるが、採用3～4年後には、4.3ポイントとかなりの急伸びぶりである。トラブルやクレーム処理の対応する力でも、入社直後、2.9ポイントであるが、採用3～4年後には、4.0ポイントへと上昇している。このことから就職先企業がこの2つの力を重要視していることは想像に難くない。



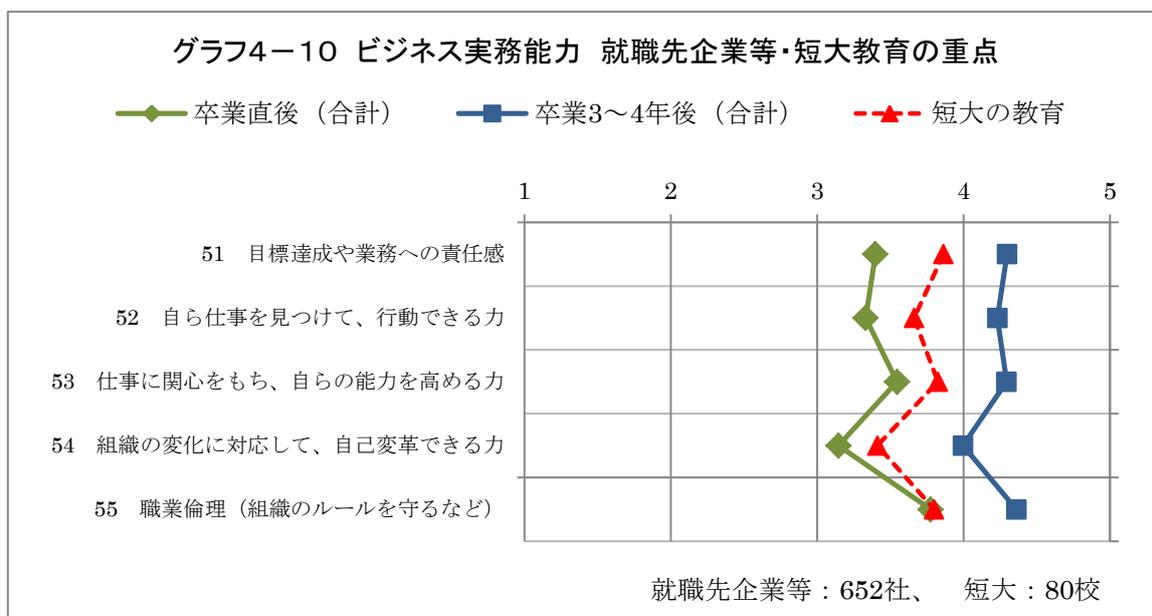
また、ビジネス文書について短期大学生にはそれほど高度な能力を求めていることも明らかになっている。分野横断・共通的能力において「自分の考えをわかりやすく表現する文章力」の就職先の重要度は非常に高い（入社時 3.3、3～4年後 4.1）。文章力は必要だが、ビジネス文書作成力についてはそれほど重視していないことがわかる。分野横断・共通的能力が身につけていけば、ビジネス文書作成力は伸びるとみ

ることができる。

それに反し、意外にも「外国人とコミュニケーションをとる力」は、入社直後も採用3～4年後においても2.0ポイント、2.3ポイントと就職先企業からあまり評価されていない。

グローバル社会といわれ、国際社会を目指す日本企業としては、外国人とのコミュニケーション力（「全く重視していない」）への評価が低いことは、予想外の感がある。短期大学の卒業生が、外国語を使用する部署に配属になっていないことや、短期大学卒業生が、外国語の力不足のため国内市場に特化した企業に就職していることが考えられる。しかしながら、短期大学の項で述べたとおり、成長著しいアジア諸国からのお客様を迎え入れることになれば、簡単な応対などに使える外国語の習得が必要になる。その意味から、短期大学の教育は、そのような自体に対応できるポテンシャルを持っているといえよう。

e. ビジネスマインド



ビジネスマインドの全項目において、グラフ4-10に見られるように入社直後の評価に比較して、採用3～4年後の重要度が大きく高まっている。入社直後には、「組織のルールを守る」などの職業倫理が3.8ポイントと極めて高い重要度で評価されている。組織のルールにしたがって行動するという常識的なことから、昨今の情報倫理や順法精神まで、職業倫理の範疇は広い。グラフからは、短期大学の教育における重要度は、入社直後の重要度のレベルにとどまっている。他の個別能力に能力開発が遅れていることが読み取れる。

今後、ビジネス実務教育においてもビジネスマインド、特に職業倫理の醸成は重要な課題となるであろう。

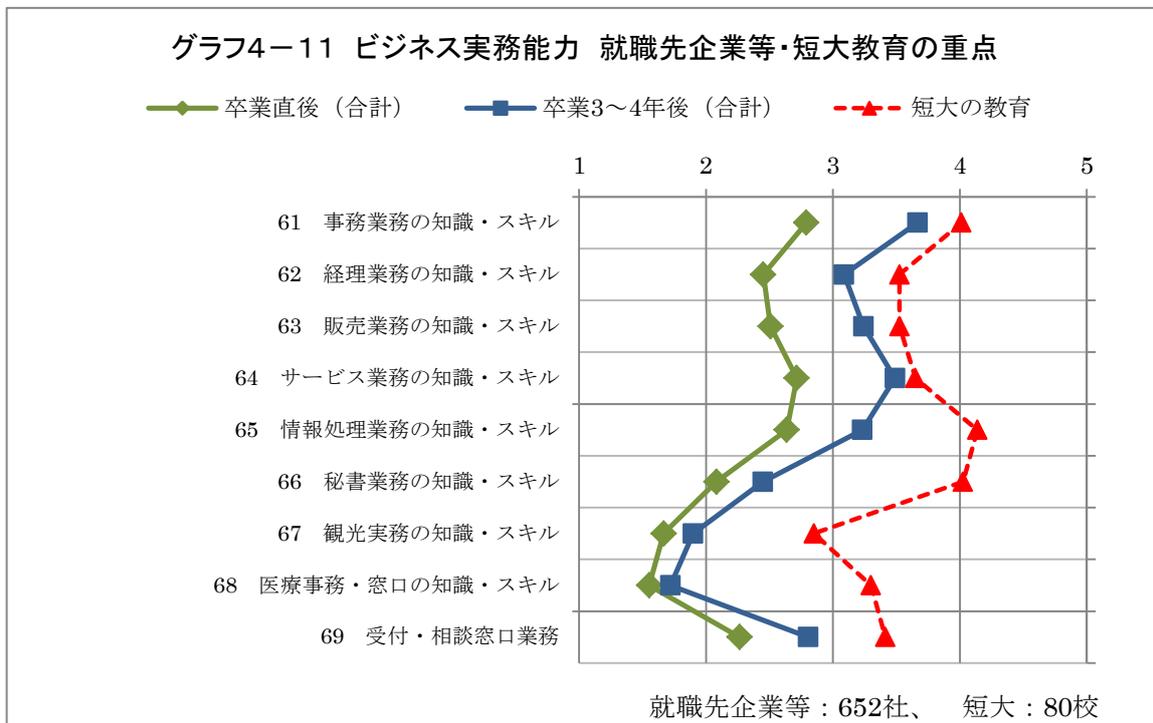
f. 担当する業務や職種に関する専門的知識・スキル

担当する業務や職種に関する専門的知識・スキルは、短期大学が教育において重視している一方で、企業はそれほど高く評価していない個別能力である。

企業の求める能力という観点から、この能力分野は2つに分かれる。第1のグループは、事務・経理・販売・サービス・情報処理といった、どの企業でも必要な知識・スキルである。こちらの能力に対する企業の評価は、採用当時はあまり高くないものの、採用後3～4年後には0.7～0.8ポイント程度上昇する。特に、事務業務とサービス業務の知識・スキルに対する評価は高めである。

第2のグループは、職種や業種に特化した知識・スキルである。秘書、観光、医療事務、窓口業務の知識・スキルである。これらは採用3～4年後もほとんど重要度が上昇していない。調査対象が幅広い業種であるため、相対的に観光・医療事務などが低めに評価されたことが考えられる。また、観光・医療関係の企業であっても、専門的知識やスキルよりも、業務遂行力やビジネスマインドなど、他の能力分野が重視されているのかもしれない。

医療機関や介護施設への訪問調査からは、患者への対応力に対する必要性が強調されていた。医療・医学の知識をその他の必要な能力にあげるところもあったが、わずかである。これらの点は、今後、業界や職種に特化した調査を行うことで明らかになるであろう。



なお、表4-7は担当する業務や職種に関する専門的知識・スキルとして自由にあげてもらった能力である。個々の職務に直結する知識・スキルがあがっているが、マナー、電話対応などの分野横断・共通的スキルをあげる企業もあった。それだけ、基本的なスキルや能力が重視されているのかもしれない。

表 4-7 担当する業務や職種に関するその他の専門的知識・スキル

No.	自由記入	入社直後	卒業 3~4 年後
1	社会生活のルール、マナー	5	5
2	ビジネスマナー	3	5
3	電話対応能力	3	4
4	他部門とのコミュニケーションスキル	3	4
5	担当業務の知識、スキル	1	4
6	営業スキル	5	5
7	販売に関する知識	3	5
8	取扱商品の知識	3	5
9	新製品開発の知識、スキル	4	5
10	ガス事業の知識スキル	1	4
11	保育	4	4
12	パソコン操作	3	4
13	食物栄養	5	3
14	栄養管理の知識・スキル	4	5
15	栄養管理業務	3	5
16	分析実務・化学の知識	4	5
17	機械・電気・システム各分野の基礎知識	3	4
18	設計	2	5
19	鑑定士の知識・スキル	1	5
20	アルバイト経験	4	1

g. その他のビジネス実務能力

表 4-8 は、ビジネス実務の能力として設問以外に記述してもらった能力である。特に目新しい能力はあがっておらず、基礎的なスキルが指摘されている。

表 4-8 設問以外に重視するビジネス実務の専門的職業能力

No.	自由記入	入社直後	卒業 3~4 年後
1	他人との協調性	4	4
2	人権感覚を磨き、人権の視点を重視して職務を遂行する力	5	5
3	プレゼン能力	4	5
4	笑顔、挨拶	5	5
5	営業力、セールストーク等	2	5
6	業務に必要な免許、資格	5	5
7	能力ではないが早く社会に出て長く務めてもらえる。	5	5

h. まとめ

短期大学卒業生の職業能力調査の結果を一覧すれば、全個別能力の中で最も重要度が高いと考えられているものは、入社直後において、「報告・連絡・相談をしながら仕事を進めることができる力」と「同僚や先輩などと協力して仕事ができる力」である。次いで、「倫理観」が続いている。採用 3~4 年後においても「報告・連絡・相談をし

ながら仕事を進めることができる力」と「同僚や先輩などと協力して仕事ができる力」の2項目が同様に高い評価を得ている。また、「業務のスケジュールをたてることができる力」「担当業務のマニュアルを作成する力」「必要な情報を自ら収集し、仕事に活かせる力」といった能力が、入社直後にはそれほど期待されていなかったが、採用3～4年後には相対的に重視されている。

入社直後、最も評価されていない項目としては、「医療事務・窓口の知識・スキル」「観光事務の知識・スキル」「秘書業務の知識・スキル」のスキル系の能力であった。

(3) 訪問調査結果

①短期大学調査

短期大学8校に訪問調査を行った。質問紙調査結果についての意見をうかがい、ビジネス実務の専門的能力を育成するための教育プログラムについて聞いた。うち2校が地域総合学科を持っており、そこではビジネス実務のユニットを設置している。一般財団法人全国大学実務教育協会の資格を導入している短期大学は、その資格教育課程を中心に教育を行っている。教育方法としては、先輩の卒業生にインタビューを行うなど、体験学習を重視している短期大学が多かった。

②就職先調査

短期大学卒業生の就職先6社に訪問調査を行った。総じて、専門特化した知識や技能の重要度は低く、基本的な人間形成やコミュニケーション能力、マネジメント能力に対する重要度が高い。

就職して3～4年経つと、リーダーとして業務をマネジメントするようになる。そのため、マネジメント能力や後輩指導力を発揮することが求められる。特に、中堅社員として、リーダーとしての責任感、リーダーシップ、後輩の面倒をみることができる力が必要である。また、高いモラルを持って欲しいと強調する企業（金融機関）もあった。

また、短期大学卒業生には入力業務を担当させるケースが多く、パソコンの操作は必須であると指摘している。パソコンの操作は必要最低限のスキルを習得させる必要があるが、新入社員にはそれほど高度なスキルを必要としていない。それよりも、正確に入力することの方が重視されている。

③訪問調査の結果

訪問調査から、質問紙調査とほぼ同じ調査結果が得られた。ただし、ビジネス実務の専門能力について、独自の教育課程や教育方法を持っているところは少ない。一般財団法人全国大学実務教育協会の教育課程を適用している短期大学も多い。教育方法としては、何らかの形で体験学習を取り入れている短期大学が多かった。

(4) 提言—ビジネス実務の専門能力の育成とモデル・コアカリキュラムについて

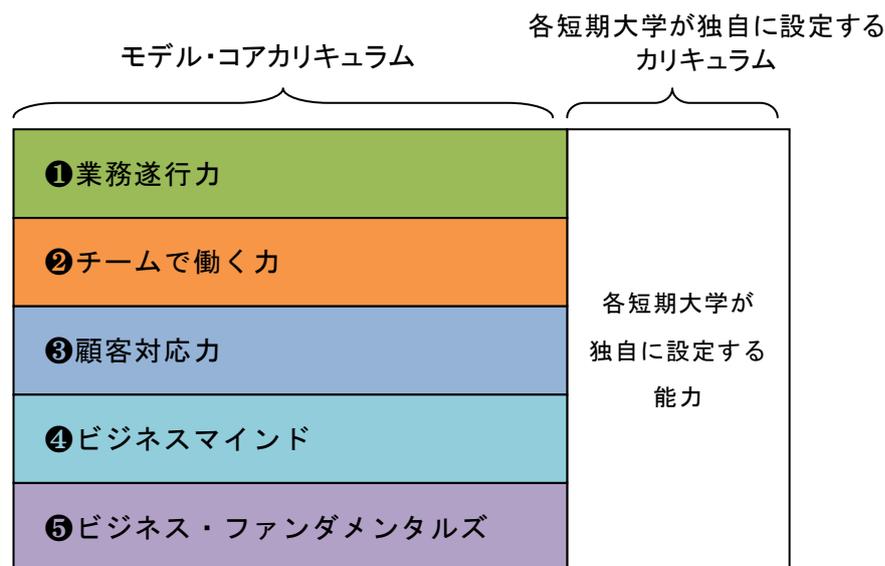
①ビジネス実務能力の育成に必要な5つの能力分野

短期大学卒業生の職業能力調査（就職先企業調査）から、就職先企業が特に重視しているビジネス実務能力が明らかになった。

分野横断・共通的能力で卒業3～4年後の就職先の重要度に対応して短期大学は教育を行ってきた。ところが、本調査で見える限りビジネス実務の分野では、それが実現できていない。より専門性に特化したものなので、育成するのが難しい面があるが、教育の重点を就職先のニーズにあわせていくことも重要である。特にビジネスマインドはその重要性が最も高い能力分野である。採用3～4年後に就職先企業が重視している能力分野や個別能力の焦点をあててビジネス実務能力のコアを選定した。

業務遂行力、チームで働く力、顧客対応力、ビジネスマインドの4つの能力分野にビジネス実務の基本的な知識に関する能力分野を加えて5つの能力分野を設定した。

また、多くの短期大学が一般財団法人全国大学実務教育協会のビジネス実務士、秘書士、情報処理士の資格を導入している。これらの資格教育課程から、ビジネス実務の教育課程を参考にして、モデル・コアカリキュラムを作成した。



②5つの基本能力開発プログラム

ビジネス実務の5つの基本能力(業務遂行力、チームで働く力、顧客対応力、ビジネスマインド)をもとにモデル・コアカリキュラムを編成した。

①業務遂行力

業務遂行力とは、全体目標や自分の目標を設定し、担当業務に対して幅広い問題意識をもって仕事に取り組む力である。PDCAに基づいてスケジュールを立て、取り組んでいる課題に対して着実に成果を出し、その成果とプロセスをふりかえる力である。

●ビジネス実務の考え方

PDCA を中心にビジネス実務の考え方を理解し、実践できる能力である。

●業務マネジメント

業務の推進に当たって、効果的に目標を設定し、計画、実行することが必要である。これらを進めるために適切なコミュニケーションをとるスキルである。

●ビジネスと課題解決

ビジネスの現場では、計画どおりに進むことは少ない。さまざまな問題が生じて、それを解決することによって目標を達成することができる。そのための課題解決のステップをチームで実践することができる能力である。

②チームで働く力

チームで働く力とは、職場の中で報告・連絡・相談などの基本的コミュニケーションを図り、職場ミーティングでも建設的な発言ができる力を示しており、上司を補佐し後輩を指導する能力である。

●ビジネスコミュニケーション力

ビジネス実務で最も重要な能力の1つである。意思疎通を適切に行うことによって集団で仕事を進めることができる。

●会議と表現技術

ビジネスでは、会議によってコミュニケーションをとり、問題を把握し、問題解決し、意思決定する。会議を運営し、その中で適切な役割を果たすことができる能力である。

●職場のリーダーシップ

集団の力を発揮させるには、成員が互いに影響力を与え合い、能力を引き出すことが必要である。特定の1人がリーダーシップを発揮するのではなく、互いにリーダーシップを発揮し合って、集団の力を創出する能力である。

●プロジェクトワーク

決まりきった仕事でも、工夫や改善を求められる。また、新しい仕事を創り出していくことも重要である。チームで創意工夫をして、成果を生み出すスキルがプロジェクトワークである。

③顧客対応力

顧客対応力とは、さまざまな顧客に対して接遇する力であり、業務上のトラブル

ルやクレーム等に柔軟に対応する力である。短期大学卒業生の働く現場では、顧客との接点をもつ現場が主流であり、そこで必要となる力である。

●顧客とサービス

サービス行動を実践して、顧客満足を高める能力が、現在のビジネス実務では欠かせない。顧客を理解し、顧客満足をつくり出す力である。

●接遇マナー

ビジネス現場必要とされる顧客との接点で、相手に配慮し、状況に合わせた柔軟な応対力である。

④ ビジネスマインド

ビジネスマインドとは、目標達成や業務への責任感を持ち、自ら仕事を見つけて、行動できる力のことである。また、職場倫理に基づいて業務を遂行し、自らの能力を高める力かつ組織の変化に対しても自己変革する力を意味する。

●職業倫理

ビジネス現場で自分に求められる行動を理解し、ルールを守り、自己管理できるマインドが職業倫理である。

●業務とコミットメント

ビジネス実務で成果をあげるには、スキルだけでは成果はあがらない。目標達成に向けた責任感を持つことが重要なビジネスマインドである。

●ビジネス実務と能力開発

高い成果をあげるためには、ビジネス実務の現場で仕事を通じて自らの能力を高めることが必要である。常に新しい情報を収集し、業務に対する向上意欲を持ち続ける力である。

⑤ ビジネス・ファンダメンタルズ

ビジネス・ファンダメンタルズとは、ビジネス実務を遂行する上で必要な専門分野の基礎的知識・技能を指す。本調査では、さまざまな職種や業種で共通な専門的知識・技能が評価されていた。具体的には、事務管理、経理、サービス実務、情報管理等である。

●事務管理

事務管理の能力は、あらゆる業務に共通な知識・スキルである

●**簿記**

企業活動を数字で理解するために、簿記の知識・スキルは欠かせない能力である。

●**経理の知識**

企業における経理の役割を理解し、会計処理をするための知識・技能である。

●**サービス実務**

商品としてのサービスの特性を理解し、よりよいサービスを創造する能力である。

●**ビジネス関連法規**

ビジネス法務や労働法務などビジネスにおける基礎的な法律知識である。

●**情報倫理**

情報を扱う上で守るべきルールを理解し、情報倫理にしたがった情報管理を実践する能力である。

●**情報活用**

情報機器を活用して、効果的に情報を収集・編集・分析・表現する能力が情報活用能力である。

③**ビジネス実務能力のモデル・コアカリキュラム**

4つの基本能力開発プログラムを実現するために次の提言を行う。

一般目標

一般目標は、その領域における全般的な教育内容を示す。

到達目標

到達目標は、一般目標に記載された項目について、学習者が具体的にどの程度のレベルまで修得しなければならないかを示す指標であり、その程度（深さ）は、各大学の教育理念や達成目標に基づいて設定されるべきものである。

④**ビジネス実務能力のモデル・コアカリキュラムの内容**

①業務遂行力

(一般目標)

PDCAに沿って効果的に業務を進める実践力を習得する。

【ビジネス実務の考え方】

(到達目標)

- ビジネス実務の考え方を説明できる。
- ビジネス実務をPDCAのステップに分けて考えることができる。
- ビジネス実務において計画の仕方を説明できる。
- ビジネス実務において実行の仕方を説明できる。
- ビジネス実務における評価と改善について説明できる。

【業務マネジメント】

(到達目標)

- 業務の目標設定ができる。
- 日程計画を立案できる
- 会議と会合によって業務を推進できる。
- 情報の収集・活用を効果的に行うことができる。
- 仕事における適切な交渉ができる。

【ビジネスと課題解決】

(到達目標)

- ビジネス現場の問題発見・課題形成・課題解決の流れを説明できる。
- さまざまな角度から問題を考えることができる。
- チームで話し合いながら課題を明確にすることができる。
- 課題解決の過程でおこるトラブルに対応してチームで課題達成ができる。
- 課題解決のステップをチームで内省することができる。

②チームで働く力

(一般目標)

チームで連携をとりながら、チーム活動を進め、課題を達成する力を習得する。

【ビジネスコミュニケーション力】

(到達目標)

- 対話する相手の伝えたい内容を掘り下げて理解できる。
- 自分の意思を適切に表現できる。
- ビジネスの場面における言語・非言語の表現を理解できる。
- 集団で仕事をするときに必要な情報伝達ができる。

【会議と表現技術】

(到達目標)

- ビジネスにおける面接、会議、発表で必要な内容を説明できる。
- 会議の準備、進行、記録ができる。
- 会議で発言し、結論を導き出すことに貢献できる。
- 建設的な会議運営に協力できる。

【職場のリーダーシップ】

（到達目標）

- 後輩指導のポイントを説明できる。
- 相互交流によって相手の能力を引き出すことができる。
- 相手の活動を評価して適切なコメントを提示できる。
- 相手の行動変容（かかわり）から自らの課題に気づく。

【プロジェクトワーク】

（到達目標）

- 事例研究をチームで討議して結論を導き出すことができる。
- フィールドワークを通じて、情報を収集・活用できる。
- アイディアを形にして表現し、提案できる。
- チームで協働して成果を生み出し、達成感を得ることができる。

③顧客対応力

（一般目標）

業務の相手であるさまざまな（社内外の）顧客に対応する力を習得する。

【顧客とサービス】

（到達目標）

- 仕事には必ず顧客がいることを理解し、顧客満足の在り方を説明できる。
- 顧客とのよい関係を作り出す行動をとることができる。
- 顧客のクレームに気付いて対応することができる。
- クレーム対応を後輩に指導することができる。

【接遇マナー】

（到達目標）

- 状況と相手にあわせた感じのよい接遇について説明できる。
- 相手の気持ちを理解して応対できる。
- 年齢・特性の違う顧客にあわせて接遇が実践できる。
- 状況の変化にあわせた柔軟な接遇が実践できる。

④ビジネスマインド

(一般目標)

組織の課題に対して前向きに行動し、責任を持って仕事を遂行し、職業倫理に即した行動できる力を習得する。

【職業倫理】

(到達目標)

- 職業におけるルールについて説明できる。
- 職務において多様な判断（さまざまな立場からの判断）をできるようになる。
- 自らの仕事を幅広い社会の仕組みの中で捉えて行動できる。
- 職務に向けた自己管理ができる。

【業務とコミットメント】

(到達目標)

- 成果につながる仕事への姿勢について説明できる。
- 目標達成のために必要なビジネスマインドについて説明できる。
- 目標達成に向けて責任感をもって行動を起こすことができる。

【ビジネス実務と能力開発】

(到達目標)

- 仕事を通じた能力開発の在り方について説明できる。
- 他者からの支援を受けて能力を向上させることができる。
- 業務経験に関する相互交流を能力向上に活かすことができる。
- 仕事を通じた能力開発の成果を確認することができる。

⑤ビジネス・ファンダメンタルズ

(一般目標)

ビジネス実務に関する一般知識を習得する。

【事務管理】

(到達目標)

- 事務管理の考え方について説明できる。
- 事務を効率化するための標準化を説明できる。
- 文書管理・ファイリングの方法を説明できる。
- オフィスレイアウトについて説明できる。

【簿記】

(到達目標)

- 複式簿記の基本原則について説明できる。
- 基本的な仕訳ができる。
- 精算表の問題を解くことができる。
- 合計試算表と財務諸表の問題を解くことができる。

【経理の知識】

（到達目標）

- 企業における経理の役割を説明できる。
- 財務諸表の活用とその内容を説明できる。
- 企業会計原則を説明できる。
- 会計における守るべき行動を実践できる。

【サービス実務】

（到達目標）

- 商品としてのサービス特性を説明できる。
- サービス活動の善し悪しを評価できる。
- サービスの満足度の評価方法を説明できる。
- サービスの改善活動を推進できる。

【ビジネス関連法規】

（到達目標）

- 会社法の概要について説明できる。
- 手形や小切手の扱いについて説明できる。
- 税法の概要を説明できる。
- 商取引における契約の知識を説明できる。

【情報倫理】

（到達目標）

- 知的財産権について説明できる。
- 個人情報保護のために現場で守るべきことを説明できる。
- コンピュータセキュリティの必要性を説明できる。
- 情報倫理をふまえたネットの活用ができる。

【情報活用】

（到達目標）

- パソコンの基本ソフト（OS）の基本操作ができる。
- 文書作成のソフトの基本操作ができる。
- 表計算ソフトの基本操作ができる。
- インターネットを使って情報を検索・活用できる。

参考文献・資料

短期大学基準協会調査研究委員会（平成 17 年）「短大卒業生の進路・キャリア形成と短大評価調査研究報告書」短期大学基準協会

中央教育審議会（平成 20 年）「学士課程教育の構築に向けて」（答申）

中央教育審議会 キャリア教育・職業教育特別部会（平成 22 年）「今後の学校におけるキャリア教育・職業教育の在り方について（第二次審議会経過報告）」

中央職業能力開発協会（平成 15 年）「実践的職業能力評価制度整備委員会 活動報告」

一般財団法人全国大学実務教育協会（平成 21 年）「定款・資格認定関係規程集」

坪井明彦・池内健治・大島武・藤原由美・見館好隆（平成 21 年）『初年次教育におけるアクティブ・ラーニング実践法』日本ビジネス実務学会

池内健治・大島武・見館好隆・椿明美・水原道子（平成 22 年）『ビジネス実務分野における汎用能力』日本ビジネス実務学会