

日 本 国 際 秘 書 学 会

Japan Association for International Secretarial Studies

JAISS日本国際秘書学会発行 2025.2.28

会長 ご挨拶

会長 大塚 映



2025 年、新しい年が明けました。例年になく厳しい寒さが続いておりますが、会員の皆様におかれましてはそれぞれにご活躍のことと拝察いたします。

さて、本学会も他の学会と同様、学会運営におきまして会員数の減少など厳しい課題を抱えておりますが、お陰様をもちまして、2023 年度は7 月に支部研究会を東西支部の合同で開催することができ、また、研究年報第 31 号では非常に多くの方々にご投稿をいただき、査読者の皆様方にも多大なご協力をいただきまして、大変充実した内容の研究冊子として発行することができました。

また、先般、昨年 11 月末には 2024 年度総会と第 33 回全国大会が開催され、多数の皆様にご参加をいただき、無事盛会裏に終えることができました。これもひとえに会員皆様のご協力とご支援の賜物と深く感謝申し上げます。

昨年度から開始いたしました学会賞・奨励賞が今年度は全国大会発表の部と研究年報の部とそれぞれ 2 回目にあたり、既に第 33 回全国大会、研究年報第 31 号それぞれの受賞者の発表・表彰が行われ、JAISS ホームページにも掲載しております。会員の皆様の研究に対する意欲や熱意の表れと改めて感謝申し上げます。

残念ながら、第 33 回全国大会発表の部では学会賞・奨励賞の該当がございませんでしたが、今後もぜひ皆様の日頃の研究の成果を発表や投稿などさまざまな形で挑戦していただけたら、幸いです。

本学会が掲げております活動趣旨「グローバル社会に適応できる人材育成・秘書の職能研究」を会員の皆様にとりましても、今後ますます深めていけるよう尽力して参る所存でございます。

皆様の周囲でも本学会の活動趣旨や研究領域にご関心がおありの方がいらっしゃいましたら、ぜひ本学会へのご参加をお声がけいただけましたら幸いです。

今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。

2024 年度 役員

(2025 年 2 月 28 日現在)

【会長】

大塚 映 (愛国学園大学)

【副会長】

藤村 やよい (日本秘書協会)

【常任理事】

串田 敏美 (産業能率大学)

今泉 景子 (名古屋外国語大学)

【理事】

周藤 亜矢子 (茨城女子短期大学)

上田 知美 (四天王寺大学短期大学部)

高池 宣彦 (常磐大学)

辻 京子 (茨城女子短期大学)

栗原 裕 (愛知大学)

【監事】

箕浦 恵美子 (名古屋女子大学短期大学部)

森田 篤司 (大阪国際大学短期大学部)

【事務局】

高池 宣彦 (常磐大学)

第33回全国大会・通常総会 オンライン開催

2024年11月30日(土)、大会テーマを「顧客の感動を生む真のホスピタリティを探る一人材育成マネジメントの視点からー」とし、Zoomによるオンライン形式で開催された。

大会委員長 ご挨拶

第33回大会委員長

串田 敏美 (産業能率大学)

日本国際秘書学会第33回全国大会は、2024年11月30日(土)、Zoomによるオンライン形式で開催されました。

大会テーマは、「顧客の感動を生む真のホスピタリティを探る一人材育成マネジメントの視点からー」とし、本学会の目的である「グローバル社会における秘書の職能に関する研究・人材育成に関する研究」において、顧客満足のみならず、顧客感動の域に達するホスピタリティ人材の育成をどのように行っていけばよいか、マネジメントの視点から検討する場となりました。

午前中は総会が行われ、午後の全国大会では大塚映会長のご挨拶に続いて、3名の方から速記における科研費の共同研究のご報告や生成AIに関する知識が研究者に与える影響、短期大学生のモチベーションを高めるコーチングの試みと結果のご発表をいただきました。

その後の基調講演では、国際観光ホスピタリティ総研株式会社 代表取締役会長兼社長 窪山 哲雄 氏に「価値共創志向の人的資本経営ー顧客との長期的関係性を育む共感力の育成ー」と題してご講演をいただきました。

現在、経営実務の場においては、上場企業では財務情報の開示だけでなく、非財務情報の開示が求められるようになり、人材難の影響がある中小企業も含めて、人的資本経営を行うことが喫緊の課題となっている中、価値共創志向の人的資本経営の観点から、相手から求められたことに応える受動的なサービスを指す「Information型」から相手の体調や感情を読み、それに臨機応変に対応する能動的なサービスを指す「Butler型」人材育成への転換の重要性について、大変有意義なお話をいただきました。秘書の方、秘書教育を行う方、様々な実務家の方にも大いに示唆に富む内容であり、質疑応答では、大変活発なご質問と議論が展開されて、時間が足りない状況となるほど白熱しました。

本大会では、会員やビジターの多くの方々にお集まりいただきました。ご参加の皆様に、心より御礼申し上げます。また、大会委員の皆様には、円滑な大会運営にご尽力いただき、心より感謝申し上げます。

■プログラム

研究発表Ⅰ 「文字と速記の相互運用性 ～速記史料の第三者解説～」

速記言語科学研究会 兼子 次生

座長：上田 知美

研究発表Ⅱ 「生成AIに関する知識が研究者に与える影響―講演前後のアンケートから―」

常磐大学 高池 宣彦

座長：笹瀬 佐代子

研究発表Ⅲ 「短大における性格分類、モチベーションを高めるコーチングの試みと結果」

大阪国際大学短期大学部 森田 篤司

座長：今泉 景子

基調講演 「価値共創志向の人的資本経営―顧客との長期的関係性を育む共感力の育成―」

窪山 哲雄 氏（国際観光ホスピタリティ総研株式会社 代表取締役会長兼社長）

講師紹介：藤村 やよい

質疑応答 基調講演者 窪山 哲雄氏とのディスカッション

コーディネーター：串田 敏美

■第33回 全国大会 大会委員

委員長 串田 敏美（産業能率大学）

副委員長 上田 知美（四天王寺大学短期大学部）

委員 今泉 景子（名古屋外国語大学）

大塚 映（愛国学園大学）

栗原 裕（愛知大学）

辻 京子（茨城女子短期大学）

藤村 やよい（日本秘書協会）

（五十音順）

大会テーマ

「顧客の感動を生む真のホスピタリティを探る

ー人材育成マネジメントの視点からー」

基調講演

「価値共創志向の人的資本経営

ー顧客との長期的関係性を育む共感力の育成ー」

窪山 哲雄 氏（国際観光ホスピタリティ総研株式会社 代表取締役会長兼社長）

はじめに

社会及び経済システムのパラダイムシフトが起きている。この変化を端的に表現するならば、モノ（有形の価値）からサービス（無形の価値）へのシフトと言える。このパラダイムシフトは企業の経営戦略にも方針の転換を要請する。それは、物的資本（財務的価値）中心から人的資本（非財務的価値）中心への転換であり、人的資本経営の要は、顧客との長期的関係性を生み出す従業員の共感力の育成にある。

1. パラダイムシフト

社会システム及び経済システムにおける価値観のパラダイムシフトが生じている。それは、モノ（有形の価値）からサービス（無形の価値）への転換、交換価値から文脈価値への転換である。文脈価値とは例えば「安価だが買わない、高価だが買う」という消費行動に現れる。価値とは、企業が顧客に“与える”ものではなく、従業員（企業）と顧客とで“共に創る”もの（価値共創）なのである。

2. 価値共創を成功させる共感力

価値共創において従業員は、顧客が顕在・潜在的に求める価値を感知し、それを実現するために支援する役割を担うため、プロとして相当の哲学・技術・体制（フォーメーション）が要求される。価値共創のマイクロ・メカニズムは、顧客接点→対峙→共感→同感→相互信頼→個別的・連続的価値共創→経験価値の積層による価値観の変化と価値共創（窪山、2021）である。ここで、強い内発的動機付けによってスキル&ナレッジを獲得した従業員だけが、顧客との対峙において共感を誘発する。そして、共感が発動しなければ価値共創プロセスは始まらないのである。

3. 人的資本経営の実装コンセプト

サービスの時代において重要な役割を担う人的資本の獲得と育成には明確なコンセプトが必要だ。企業における秘書は、ホテルにおけるコンシェルジュと重なる要素が多い。これからの時代の秘書やコンシェルジュが交換価値から文脈価値への転換に対応するためには、「Information 型」から「Butler 型」への転換を成し遂げる必要がある。「Information 型」とは、相手から求められたことに応える受動的なサービスを指すのに対して「Butler 型」とは、相手の体調や感情を読み、それに臨機応変する能動的なサービス体制を指す。価値共創のゴールは顧客が求める価値が実現されることである。従って事前の情報収集と、それに基づく想定と準備に加えて、当日のサービスの現場における顧客の変化への「即興的対応」が不可欠である。そして共感力こそが即興的対応を可能にする。例えば、上司の出張手配に際して A 地点から B 地点までの移動の手配を依頼された場合、「Information（受動）型」の秘書は、飛行機や電車を単に手配することが自身の役割だと認識する。しかし「Butler（能動）型」にマインドセットされた秘書の場合は、前後のスケジュールから想定されるトラブル、上司の体調などをふまえて、快適性や安全性を満たす適切な交通手段を選択し、座席アサインにも配慮する。同様に、ホテルのコンシェルジュは、レストランを利用する顧客を店に案内するだけでなく、食後、レストランから出てきた顧客を客室までアテンドして初めてプロの対応といえる。その過程でコンシェルジュは、顧客がレストランでの食事に満足されたか、不備はなかったか、体調は大丈夫かということを「感知」（sensing）し、その後の滞在や次回の来訪時に活かすべきである。

このように、サービスの時代における企業の持続的成長の要は共感力のある人的資本であり、そのためには従業員が強い内発的動機付けを持てる環境づくりが不可欠である。具体的にはパートナーシップ制の雇用形態の検討が必要となる。

Reference

窪山哲雄（2021）「価値共創のプロセスにおけるマイクロ・メカニズムの探求：顧客とサービス・プロバイダーの互恵的価値共創の導出」『日本マーケティング学会カンファレンス・プロシーディングス』10：304-310.

窪山 哲雄氏 ご略歴：

1971 年慶應義塾大学法学部卒業、帝国ホテル東京での実務経験等を経て 1975 年コーネル大学ホテル経営学部卒業。2021 年京都大学経営管理大学院博士後期課程修了。博士（経営科学）。1975 年米国ヒルトンホテルズコーポレーション入社、ニューヨークのウォルドルフ・アストリアホテルに配属。ホテルニューオータニ、東京ベイヒルトン（現 ヒルトン東京ベイ）副総支配人を経て 1991 年、長崎ハウステンボス内のホテル運営会社（株）NHV ホテルズインターナショナル代表取締役社長に就任、ホテルヨーロッパなど 5 ホテルを立ち上げる。1997 年（株）ザ・ウィンザー・ホテルズインターナショナルを創業、代表取締役社長に就任し、北海道のザ・ウィンザーホテル洞爺の再建に取り組む。2008 年同ホテルで北海道洞爺湖サミット開催。2015 年に国際観光ホスピタリティ総研（株）を設立、サービス経営学の実装及び人材育成に取り組む。

基調講演における質疑応答

コーディネーター 串田 敏美

基調講演者窪山氏と参加者との活発な質疑応答が行われた。
(詳細は「研究年報 32 号」に掲載)

.....

研究発表 I

「文字と速記の相互運用性 ～速記史料の第三者解読～」

兼子 次生 (速記言語科学研究会)

速符で発見された日本教職員組合中央執行委員会の速記解読着手を第 30 回全国大会で報告したので第 33 回全国大会で完了を報告した。解読速記者は兼子次生、菅原登、平野明人、菅原真悟、鷺尾みなみ 5 名。2016 年 11 月 15 日開始、2024 年 3 月末に B5 版 1,646 枚を終えた。日本学術振興会科学研究費補助金の(1)平成 28-30 年度基盤研究 A「戦後日本における政治・経済変動が教育労働運動に与えた影響に関する研究」(6H02005、研究代表者 広田照幸 日本大学教授、39,910 千円)(2)平成 30-33 年度同 B「講和期の政治的葛藤が日本教職員組合の平和運動・平和教育に与えた影響の考察」(20H00082、同 布村育子 埼玉学園大学 准教授、17,420 千円)(3)令和 4-8 年度同 A「冷戦体制下の日本における教育労働運動の構造と機能に関する研究」(22H00082、同 広田教授、45,630 千円)を受けた。

方式は中根式だが、速記者を確定できず、未訳保存の理由も今後の調査に残されている。

研究発表 II

「生成 AI に関する知識が研究者に与える影響

ー講演前後のアンケートからー

高池 宣彦 (常磐大学)

本研究の目的は、「研究のための生成 AI 活用術」に関する講演が参加者の知識レベルと学術研究における生成 AI に対する態度に与える影響を明らかにすることである。

まず、ユネスコや文部科学省など主要機関の生成 AI 利用ガイドラインを比較分析し、倫理的配慮や著作権保護の重要性が共通して指摘されていることを確認した。

次に、日本国際秘書学会の研究会参加者を対象に講演前後でアンケート調査を実施した。

その結果、講演前は「ほとんど知らない」と回答した参加者が多かったものの、講演後は全員が知識レベルの向上を実感した。また、生成 AI の研究活用への意欲も高まり、特に「リサーチクエストやプロジェクトのアイデアを生み出す際の支援」という点で有用性を認識するようになったことが明らかになった。本研究は、適切な情報提供が研究者の生成 AI に対する理解と活用意欲を高めることを示唆している。

研究発表 III

「短大における性格分類、モチベーションを高めるコーチングの試みと結果」

森田 篤司（大阪国際大学短期大学部）

本研究では、筆者が立命館大学経営管理研究科での「コーチング」の学びの実践として、職場である大阪国際大学短期大学部において試みと考察を行った。

その際に、エニアグラムという、人間の性格は9つのタイプのいずれかに属するという考え方に基づく分析手法を用いた。43 人にアンケートを実施した結果、タイプ7の「楽天主」、次いでタイプ9の「調停者」が多いという結果が得られた。これは「観光・英語コース」に所属する学生が多く、コースの特性からそのタイプの学生が多く集まったと推察した。

エニアグラムのタイプを把握した上で、コーチングの手法を使って実践し、TOEIC の得点の伸びを時系列で分析を行った。具体的には、短大の1、2年生の英語受講者10名を抽出し(希望者を募る)、8週間のコーチングを実施し、10名の個別指導群と、それ以外の非指導群の得点の伸びを比較した。結果、個別指導群の成績向上における効果があったと考えられる。

JAISS 学会賞・奨励賞

■ JAISS 第32回全国大会 発表の部（2023年10月開催）

奨励賞

「日本国際秘書学会は何を研究してきたのかー研究年報の計量テキスト分析ー」

常磐短期大学 高池宣彦 氏

■ JAISS 研究年報第31号の部（2024年8月発行）

奨励賞

「日本国際秘書学会 30 年間の研究動向ー計量テキスト分析による研究年報の検証ー」（論文）

常磐大学 高池宣彦 氏

1. 日 時：2024（令和6）年11月30日（土）11:00～12:00

2. 方 法：オンライン開催

3. 議案

1. 報告事項

（1）会員数の動向

1）会員数（2024年度総会直前）

正会員 36名、アソシエイト会員 7名、学生会員 0名、賛助会員 0名、名誉会員 0名 合計 43名

2）入退会状況

入会者 0名、退会者 正会員 3名、資格喪失者 0名、物故者 0名

（2）2023（令和5）年度 事業報告

1）報告の事業年度

2023（令和5）年9月1日～2024（令和6）年8月31日

2）報告の事業概要

① JAISS 通常総会

・2023（令和5）年10月29日 11:00～12:00、オンライン開催

② JAISS 第32回全国大会（東・西支部 合同担当）

・2023（令和5）年10月29日 13:00～17:00、オンライン開催

・テーマ：組織とDXーDX時代に付加価値を生む働き方とビジネススキルー

③ ニュースレターNo. 37 2024（令和6）年2月29日発行

④ 研究年報 第31号 2024（令和6）年8月1日発行

・論文1編、研究ノート3編、第32回全国大会報告、基調講演

⑤ 支部活動報告

□ 東日本支部・西日本支部

・支部会 サイバー会議 多数開催

・支部合同研究会

・2024（令和6）年7月6日、オンライン開催

内容：研究発表、基調講演

⑥ 役員会

- ・理事会、理事連絡会 サイバー会議 多数開催

⑦ 委員会

- ・第32回全国大会委員会、第33回全国大会委員会)、研究年報編集委員会、学会賞・奨励賞
選考委員会 サイバー会議 多数開催

(3) 2023 (令和5) 年度 収支決算報告および監査報告

- ・一般会計、東・西日本支部、第32回全国大会の収支決算報告・監査報告

(4) 新理事ご就任の報告

(5) 2024 年度 研究助成 採択結果

(6) 日本国際秘書学会 研究年報第31号 学会賞・奨励賞の発表

(7) 研究年報 第32号の発刊日程の説明

2. 審議事項

(1) 2024 (令和6) 年度 事業計画について

1) 報告の事業年度

2024 (令和6) 年9月1日～2025 (令和7) 年8月31日

2) 事業概要

① JAISS 2024 年度通常総会 2024 (令和6) 年11月30日開催予定

② JAISS 第33回全国大会 2024 (令和6) 年11月30日開催予定

③ ニュースレターNo. 38 2025 (令和7) 年2月28日 発行予定

④ 研究年報 第32号 2025 (令和7) 年4月1日 発行予定

⑤ 支部活動

- ・東日本支部、西日本支部

支部会：サイバー会議 多数開催予定、支部研究会：1回程度開催予定

⑥ 役員会

- ・理事会、理事連絡会、常任理事会 サイバー会議 多数開催予定

⑦ 委員会

- ・第33回全国大会委員会、第34回全国大会委員会、研究年報編集委員会、
学会賞・奨励賞選考委員会 サイバー会議 多数開催予定

(2) 2024 (令和6) 年度 収支予算案について

【2023 年度 収支決算 (2023 年 9 月 1 日～2024 年 8 月 31 日)】

【2024 年度 収支予算 (2024 年 9 月 1 日～2025 年 8 月 31 日)】

(単位：円)

収入			支出		
科目	2023 年決算	2024 年予算	科目	2023 年決算	2024 年予算
前年度繰越金	2,506,001	2,639,350	全国大会準備金	150,000	150,000
全国大会返戻金	137,538	150,000	研究年報発行費	97,077	100,000
東日本支部研究会収入	0	0	研究助成費	0	0
西日本支部研究会収入	0	0	学会賞表彰費	5,652	10,000
会員年会費			印刷費	0	0
2024 年度分	—	316,000	通信費	7,095	10,000
2023 年度分	312,000	24,000	広報活動費	39,600	40,000
2022 年度分	0	8,000	消耗品費	1,776	2,000
雑収入	0	0	会議会合費	4,676	5,000
預貯金利息	249	0	旅費交通費	0	0
			支部活動費	7,702	60,000
			雑費	0	5,000
			振込手数料	2,860	5,000
			租税公課	0	0
			分科会活動費	0	0
			特別活動費	0	0
			次年度繰越金	2,639,350	2,750,350
合計	2,955,788	3,137,350	合計	2,955,788	3,137,350

支部だより

◆活動報告

【東日本支部】 東日本支部長 周藤 亜矢子
【西日本支部】 西日本支部長 上田 知美

会員の皆様

2023 年度は 7 月に東日本・西日本支部の合同で研究会を行いました。

研究会では、大阪国際大学短期大学部の森田篤司先生が「短大における性格分類とコーチングの試み」を発表されました。また、常磐大学総合政策学部の高池宣彦先生による「研究のための生成 AI 活用術」の基調講演も行われ、生成 AI の高速データ処理能力や翻訳、コーディングの効率向上などの利点と、個人情報保護や再現性の問題についてお話がなされました。

ご参加いただきました皆様、誠にありがとうございました。

今年度も昨年度に引き続き、会員の皆様の意義ある活動の一助となれますよう企画運営を検討いたします。

ぜひ学びたいテーマや参加したい企画、講演者のリクエストなどがございましたらご提案ください。

どうぞよろしくお願いいたします。

事務局からのお知らせ

第34回全国大会 予告

開催日時：2025 年 秋頃（決定次第、HP にてお知らせします）

開催会場：未定

◎JAISS 研究年報の既刊号を販売しています。

購入希望の方は本部事務局までご連絡ください。（1部1,000円）

◎会員情報の変更届について

ご所属、ご住所、ご連絡先等のご変更が生じましたら、

下記のフォームにご入力いただくか、本部事務局までメールでご連絡ください。

・連絡フォーム：<https://qr.paps.jp/5KI1U>

・本部事務局 E-mail：jaissjimukyoku@gmail.com

◎新入会員をご推薦ください。

入会申込書は学会ホームページからダウンロードできます。

<http://www.jaiss.sakura.ne.jp/nyukai.htm>

2022 年より、会員1名の推薦者で申し込むことができるようになりました

日本国際秘書学会 発行

本部事務局

常磐短期大学 N 棟ラウンジ 高池研究室内

〒310-8585 茨城県水戸市見和1-430-1

Tel: 029-232-2553(直通)

E-mail: jaissjimukyoku@gmail.com

ホームページ:<http://www.jaiss.sakura.ne.jp/index.html>