

## 損害保険ジャパン株式会社秘書部 (東京都新宿区)

# 秘書検定1級の知識と技能を学び 自らの業務をブラッシュアップする

損害保険ジャパン株式会社秘書部では、2022年から人材育成チームを立ち上げ、スキルアップに努めてきた。以前はどつしても役員と秘書が一对一の関係になりがちで、他の秘書がどのように対応しているのかを開示して学び合う機会はあまりなかったという。全員のスキルアップのために、推奨する資格などをピックアップし、本社秘書部と全国各地に拠点を置く役員秘書・スタッフが、ともに学びを深めている。その一環として取り組んでいるのが秘書検定1級だ。保険会社の秘書として、求められることはなにか。それを磨くために秘書検定はどのように役立っているかを伺った。

### 役員のサポートの

## 品質向上のために 皆で学びの機会を

損害保険ジャパン株式会社秘書部では2022年から、秘書業務の品質向上のための取り組みを行ってきた。人材育成推進のためにチームを立ち上げ、資格試験への挑戦や部内連携を強めるための雰囲気づくりを始めたのだ。

新宿本社の秘書部には15人前後が所属し、社長をはじめとする本社役員の秘書、秘書業務を

補佐するメンバーがいる。全国にも営業担当役員の秘書がいる。

損害保険会社の秘書として求められる資質やスキルとは、どのようなものだろうか。

「秘書部では『役員のミッション実現に向けて、生産性、パフォーマンスを最大化できるように、全方位から支援・準備・調整を行い、経営計画、会社のパーパス実現、プレゼンス・ブランド力向上に貢献する』をミッションとして掲げています。」

このように説明するのは、役員秘書を務める

秘書部主任の関根美帆さんだ。部内の人材育成チームのリーダーでもある。

このミッションを実現するため、秘書として何が必要かをさらに検討し、重視するものとして掲げたのは「明るくポジティブにチャレンジする姿勢」「困難を乗り越えるバイタリテイ」「高い情報感度」「柔軟な対応力」「正確さ、緻密さ」「多様な相手とのコミュニケーション能力」「正しく丁寧に簡潔に伝えられる文章力」の七つ。このように、目指すところを言語化することで一丸として取り組んでいく共通の目標を示し

た。

これらの資質やスキルの向上のために推進してきたものの一つが秘書検定への挑戦だ。以前は、スキルアップは各自の自己研鑽<sup>けんけん</sup>に委ねられていた。3年前の段階では、秘書部でも秘書検定の合格者は2級、準1級併せても数人。「秘書検定は私たちが求める資質やスキルを網羅しています。皆で、せっかくならその頂点である1級を目指すことにしました」と関根さん。部内での推進のため、自ら率先して受験し、2022年中に2級、準1級、1級に合格した。

今年8月に秘書部のリーダーとなった田中美和子さんも、関根さんと同じくこれまで部内の取り組みを推進してきた一人。秘書部に配属になった2018年に準1級まで合格していたが、2022年には1級に挑戦し、合格した。「業務の経験が長くなっても、やはり問題を見ると難しいもの。なんとなく分かってはいるけど……ということをも、改めて確認することができました」(田中さん)。

資格試験への挑戦は、同時に自己啓発に継続的に積極的に取り組んでいく風土づくりも一つの目的だったという。秘書検定に限らず、各自の目的に沿うような資格試験をリストアップしてメンバーに案内。年初に、誰がどの資格を持っているかを一覧にし、各試験日をアナウンスして挑戦を促したという。

加藤佳子さんは以前の部署で秘書的業務を担当しており、そのときに2級に合格。202

2年に秘書部に異動となり、昨年度は人材育成チームのメンバーに加わった。

「私が異動してきたときには資格試験への挑戦は活発になっていました。資格試験のリストから、私はマナー・プロトコール検定に挑戦。資格の勉強法や仕事についても部内で教え合う雰囲気できており、私もメンバーの士気に後押しされ、早くスキルアップしたいという想いを抱きました」(加藤さん)。

## 勉強会・座談会で互いに相談し学び合える雰囲気をつくる

1級対策の勉強会は、筆記試験対策のための講座を5回ほどテーマごとに実施。筆記試験後は、面接試験対策としてまた5、6回実施する。準1級を受ける人もいるが、基本は1級に向けた勉強会だ。

人材育成チームでは、予想問題を独自に作成し、先に合格したメンバーが面接官役になり、会議室を使って実際の試験と同じようにロールプレイングを行った。

「面接は、お辞儀の角度や発声など他の人から指摘してもらおうなど、お互いにアドバイスし合って、何回も練習しました」(田中さん)。

「勉強会は業務の合間を縫って実施したため、一定期間の負担をかけてしまいました。が、秘書検定は業務品質の向上につながるため、皆で前向きに取り組むことができました。部長は私た

ち人材育成チームに取り組みを一任してください、時々アドバイスも頂きました。何より『皆が前向きに楽しく取り組んでいるところが素晴らしい』と言ってくださったのがうれしかったですね。それは私たち自身もとても大事にしてきたことだったからです」(関根さん)。

昨年は、秘書検定1級合格者による座談会を行った。2022年に2級、準1級を受験したメンバーは多かったが、1級となると尻込みする人もいたためだ。人員の入れ替えもあった。そこで先に合格したメンバーの声を集めて体



(左から) 損保ジャパン秘書部リーダーの田中美和子さん、主任の関根美帆さん、2022年に異動してきた加藤佳子さん。田中さんは今年8月にリーダーに昇進。「今後はメンバーの成長の後押しが一番大事な仕事だと思っています。助け合いができる雰囲気づくりを大切にしていきたいです」(田中さん)



昨年度の秘書メンバー。このメンバーのうち7人が秘書検定1級合格。矢口志保美さんは2023年度に文部科学大臣賞を受賞した(前列右から2番目、現在は他部署に所属)。一緒にやってきた仲間の受賞を皆で喜んだと、関根さんは振り返る。加藤さんは矢口さんについて「突発的な事態でも第一声は『大丈夫』、安定感と落ち着きが素晴らしく、お手本にしています」と話す



合格者の体験談を聞く座談会も、オンラインで実施。全国の役員秘書・スタッフが参加した



1級面接の練習風景。先に合格したメンバーが面接官役を務め、入室から退室まで互いにアドバイスを送り合った



執務風景。加藤さんは、秘書の補佐業務に加え、今年度から秘書業務も担当することに

験記を作り、オンラインで体験の座談会を開催することに。本社の秘書部だけでなく、全国の役員秘書にも声をかけ参加者は30人ほどになった。

「当時、全国で1級合格者は14人いましたが、そのうち10人が体験談を共有してくれました。座談会の位置づけとしては、受けようか迷っている人たちを前向きにモチベートすること。強制的感を出さずに皆さんが積極的にチャレンジしてくれることを期待しました(関根さん)。

勉強の仕方や特に難しかったところ、重点的に勉強した内容、なぜ1級にチャレンジしようと思ったか、実際に受けてみてどうだったか、そしてこれからチャレンジする人へのメッセージなどが語られた。参加者からは、特に勉強法についての質問が多かったそうだ。例えばどうやって勉強する時間をつくったのか、暗記が苦手なのだけれどどうしたらいいか。

「特に全国の秘書は情報が不足していたり、周りに秘書検定を受けてる人がいなかったりというところもあります。オンラインでも、全国のメンバーが顔を合わせ、声をかけ合えたのはとてもよかったです(関根さん)。

## 秘書業務の

## スタンダードを理解、

## 自信を持って対応できる

そのかいあって2022年度、2023年度で秘書部内のメンバーはほとんどが秘書検定

1級合格を達成した。成果はやはり皆、自信が持てるようになったことだ。他の人がチャレンジしている姿を見て、私も頑張ってみようかなという人が次に続いた。

加藤さんは、2級を受けたときのことを振り返り「秘書検定はやはり、『スタンダード』の学び直しになる」と話す。

「実務経験がある分、試験問題を見ても現場の業務に置き換えて理解できるのは強みでしたが、一方で解答を見てみると対応が自己流になっていたと認識する部分もありました。改めて秘書検定を通じて正しい知識を学び直せたのはよかったですと感じます(加藤さん)。

これまで秘書は、自分が担当している役員とマンツーマンで仕事をするため、他の秘書がどのように仕事をしているか分からないことも多かった。他の人の仕事の仕方を知りたくても、聞きにくいこともあった。

「そこで、秘書検定の推進の他にも、それぞれの取り組みの共有の場を設けることにしました。日頃どんな工夫をしているか、こんな時はどうするかといったことを、互いに共有し、アドバイスをし合いました(関根さん)。

2023年度に1年間かけて実施したのは「なりたい姿ミーティング」だ。各自の仕事の目標は年頭に立てているが、日々の業務に追われていると形骸化してしまうこともある。そうならないよう、振り返りのサイクルを短くし、月初に秘書部の全員が、目標を皆の前で発表す

ることにした。翌月には、先月の目標達成のために何をしたか、どんなことがあったか、それを踏まえて「今月はこれをする」と発表する。他のメンバーからは「その目標なら、私はこんな工夫をした」「あなたのこんなところが以前より成長したように感じる」とフィードバックをし合う。この取り組みの中で、改善の工夫のストックがたくさんできたと関根さん。今後はこれを整理して、また皆に還元していきたいと言う。

田中さんは「以前は、孤独を感じたり、このやり方で合っているのかと不安に思いながら仕事をすることもありました。この3年ほどは、他の人の仕事の進め方をまねしたり、教え合ったりが気軽にできるように。雰囲気が変わったことはとても感じます」とうなずく。

改めて学び直しをして、どのような変化を感じているだろうか。

少し考えて、「仕事の仕方は、恐らく外から見ればそれほど大きな変化はないのかもしれない」と関根さん。以前も、分からないことは分からないなりに、調べて対処していたからだ。しかし今では、自分の中で対応や行動の根拠を持って仕事ができている。

「こういう理由で、今回はこう対応すると自信を持てるようになり、迷いなくできるようなったのは大きいと思います」（関根さん）。

その他にも、思わぬ成果があった。

「社内ネットワーク放送で、秘書部の資格取得

に向けた取り組みを紹介してもらったことができ、また社内表彰制度で殊勲賞も頂きました。社内の皆さんに『秘書部ってこんなことをしているんだね』と知っていただく機会が増えました。秘書部というのは意外とクローズドで、他部署の人には、どのような業務なのか、あまり知られていませんでした。今後、秘書部に異動することになった人が少しでも身近に感じてもらいたうれしいですし、私も秘書を目指したいと思ってくれる人が増えるといいなと思っています」（関根さん）。

## 誰もが 高いレベルで 業務ができるように

関根さんは、人材育成チームが目指してきたことを次のように振り返る。

「これまで進めてきたのは、皆の業務を可視化して、経験の長い秘書と着任したばかりの秘書のレベルの差を少しでも縮め、より高い品質で業務を行うための取り組みです。なかなか自然にそうはならないので、日常的に互いの業務を共有し、相談し合える雰囲気をつくることは、やはり大切だったと思います」。

もともと業務においては、過去の秘書の仕事から学ぶことも多かった。例えばスケジュール一つとっても、どのように対応したか、何に注意したか、イレギュラーは何だったかと担当した秘書が事細かにメモを残しているため、不明

点は過去にさかのぼって見れば分かるようになっていた。長く続いてきた大企業だからその情報の蓄積は、秘書部全員の貴重な財産。互いに声をかけ合えるようになったおかげで、それらの財産もさらに生かせるようになった。

人材育成チームでは、これまでの成果から「スキルマップ」を作成した。1カ月ごとに学ぶ基礎的業務の内容と、応用編として先輩秘書が何をしているか（業務の遂行のため、状況の展開を読むため、会社や役員について理解するため、それぞれ何をしているかなど）、身に付けた力と具体例を併記したものだ。背中を見て学ぶのは難しいが、読めばすぐに参考にできるよう、まとめている。

秘書として、心がけていることは「スピード」そして「情報を整理して、相手の立場になって考えること」だと関根さんは言う。

「私たちの仕事は、場合によっては会社に大きな影響を与えてしまいます。正確さと丁寧さももちろんのこと、スピードを意識して対応するようにしています。また、情報を相手に伝える際は、当事者意識をもって、情報に過不足がないか、意向を正しく捉えられているかを考えるように心がけています。役員と関わる方の架け橋になれるように、これからも皆で品質向上に取り組んでいきたいと思えます」（関根さん）。

秘書の仕事をより深く理解し、自らの仕事がか社の業務を促進させるように。研鑽は続く。