

日本秘書協会 × CAC COLABO企画

コロナ前後における秘書業務の変化に関する実態調査

一般社団法人日本秘書協会
株式会社シーエーシー

調査概要

コロナ禍を境にリモートワークの導入や、Web会議の浸透などにより、秘書業務におけるIT活用が進み、コミュニケーション手段や情報共有の仕方が大きく変化しつつあります。秘書業務においてコロナ禍前と後で、どのような変化があったのかについて、一般社団法人日本秘書協会と株式会社シーエーシーが共同で、秘書個人としての意見・感想を調査を実施しました。

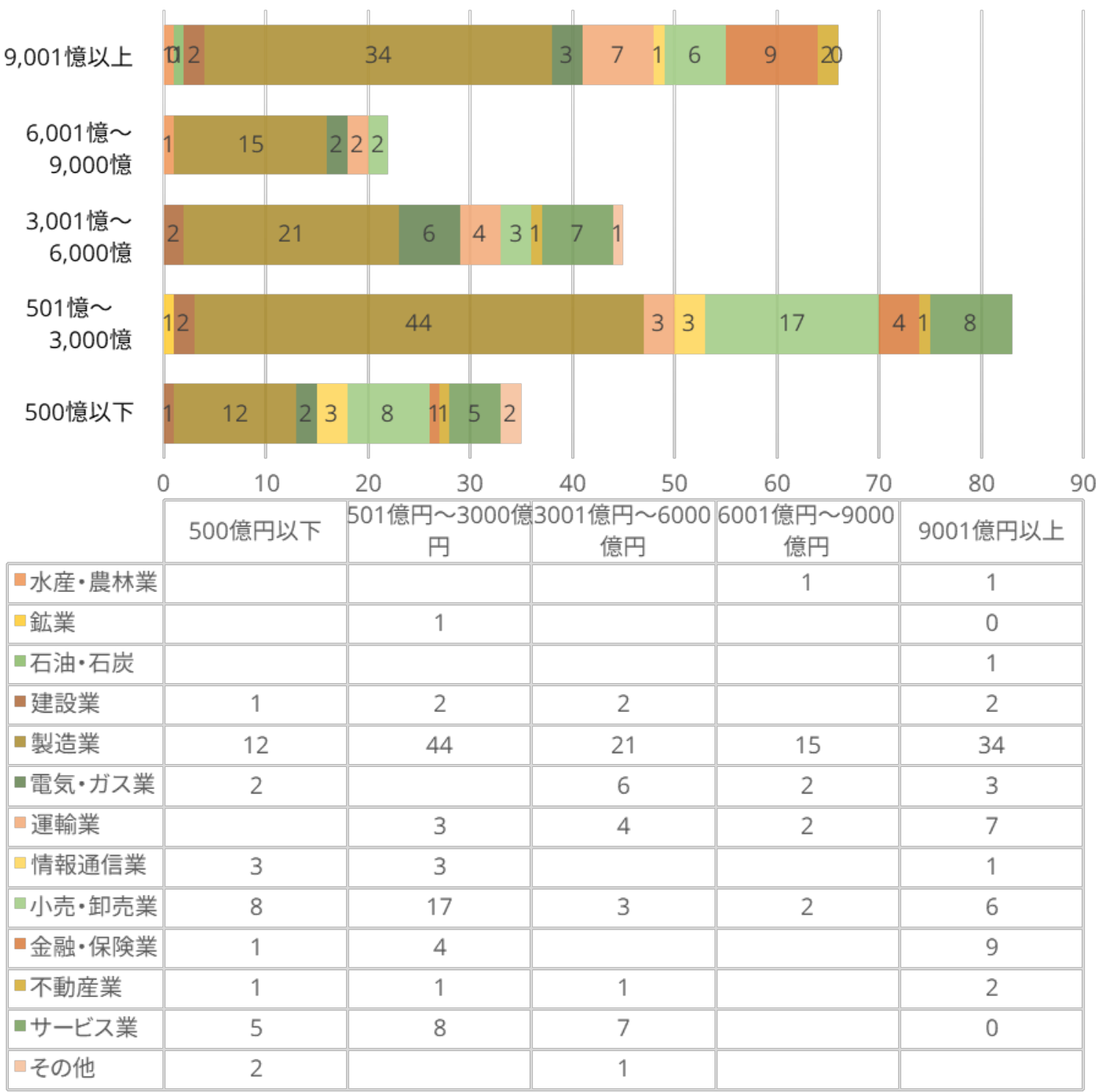
- 調査対象：現役の企業秘書・秘書管理職
- 調査手法：インターネットリサーチ
- 調査期間：2022年8月22日～10月11日
- 有効回答：251名

● 調査内容：

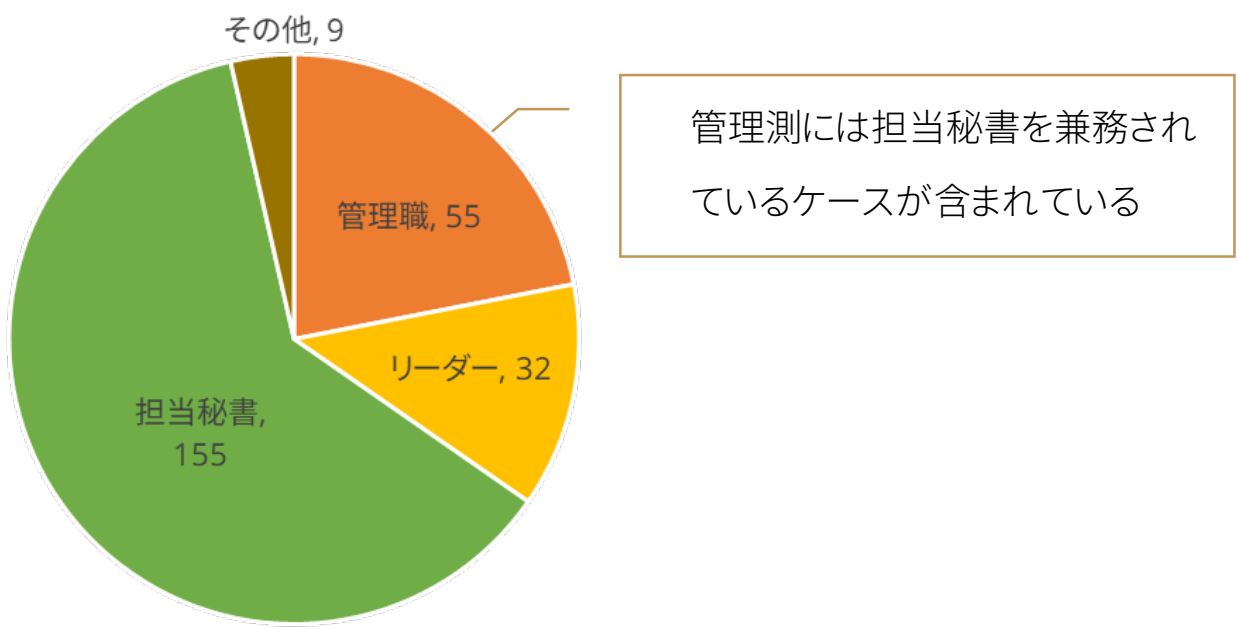
カテゴリー	質問
回答者PROFILE	Q1 業種 Q2 会社規模(売上高) Q4 部門内でのお立場 Q5 役割
秘書業務体制	Q3 所属部門の秘書数 Q6 サポート形態 Q7 勤務形態
秘書業務の変化	Q8 負荷が増えた業務 Q9 負荷が減った業務 Q10 役員がご自身で行うようになった業務
IT活用	Q11 秘書が役員スケジュール管理するツール Q12 役員がスケジュールを確認するツール Q13 名刺管理で使用しているツール Q14 慶弔贈答管理で使用しているツール Q15 配車予定を管理しているツール Q16 秘書間で使用しているチャットツール Q17 タスク管理で使用しているツール
課題・取り組み	Q18 現在のご自身の課題 Q19 コロナ禍を機に部門で新たに導入したIT
秘書の役割	Q20 コロナ禍前後で秘書の役割が変わったか

回答者PROFILE

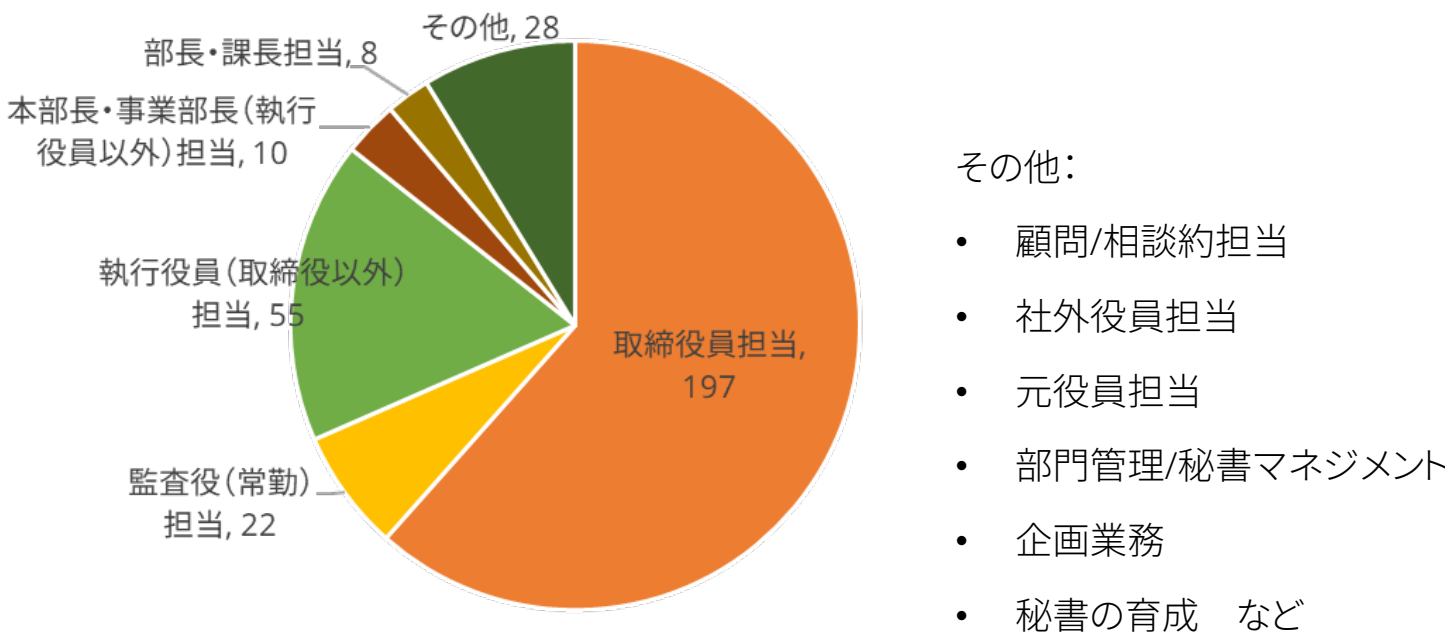
Q1 業種 Q2 規模



Q4 部門内でのご自身のお立場について

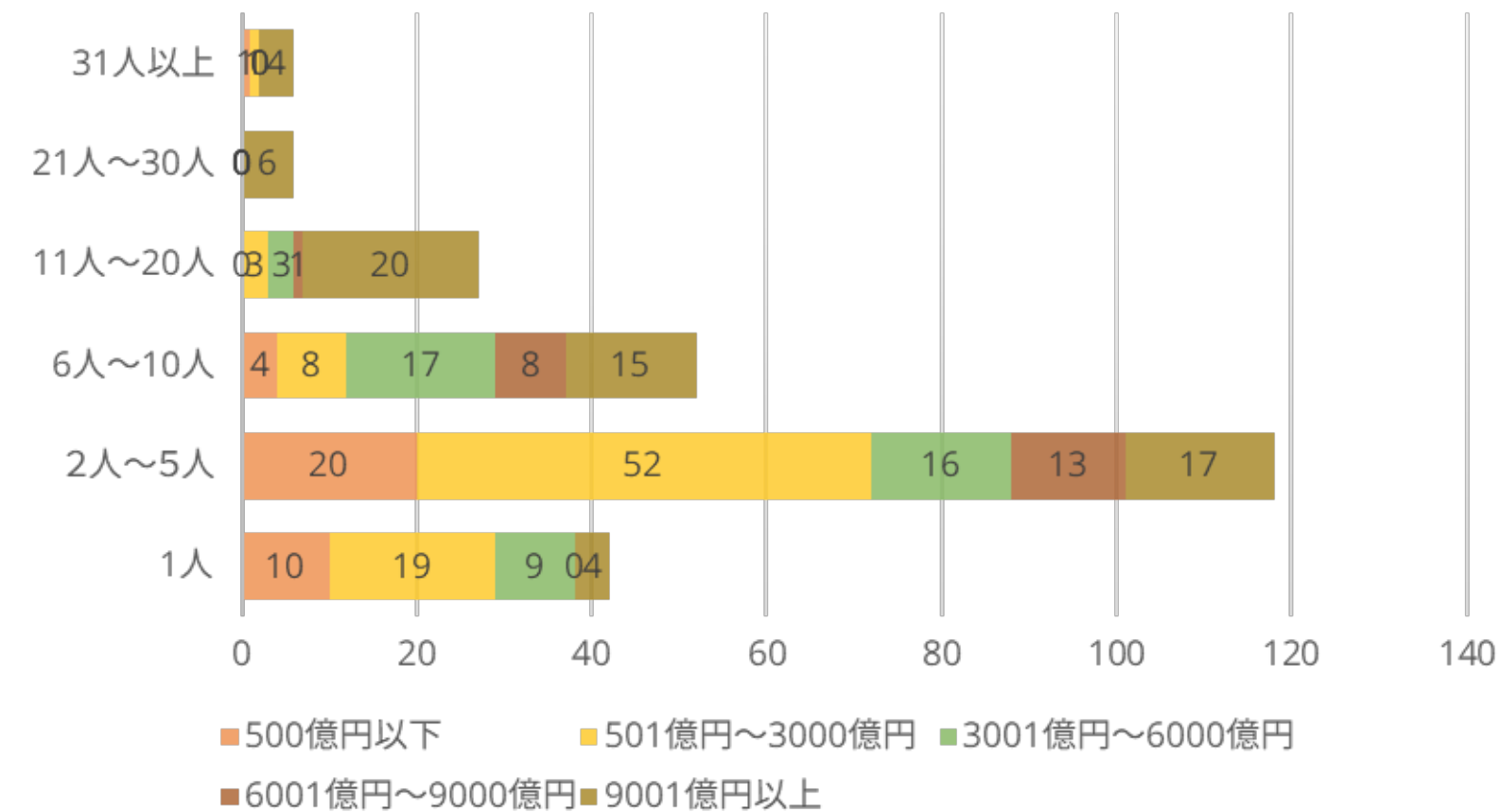


Q5 部門内での役割について(複数回答可)



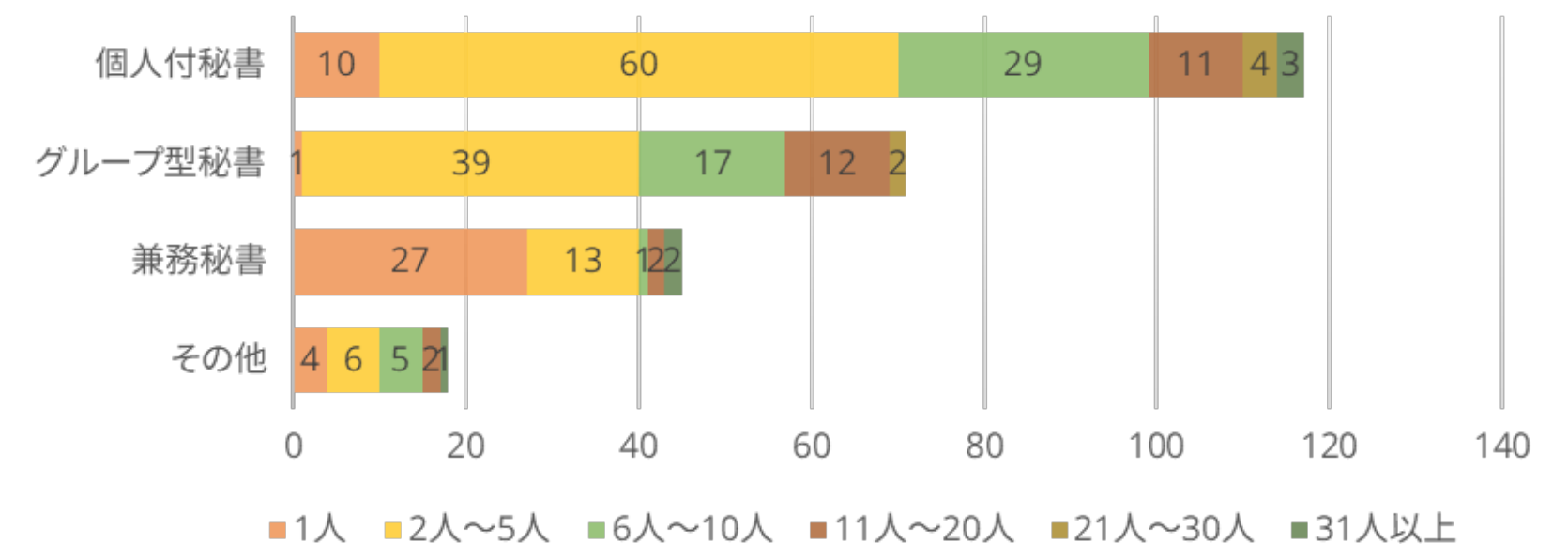
業務体制

Q3 所属されている部門の秘書数について



Q6 サポート形態について

- 個人付秘書：1人の方に専属で付く秘書
- グループ型秘書：1人あるいは複数の方を、複数の秘書でサポート
- 兼務秘書：ある部署に所属し、その部署の仕事しながら秘書の業務も行う



その他

1人で複数の役員をサポート

1人で全役員をサポートしているが、社長以外は基本役員による自己管理

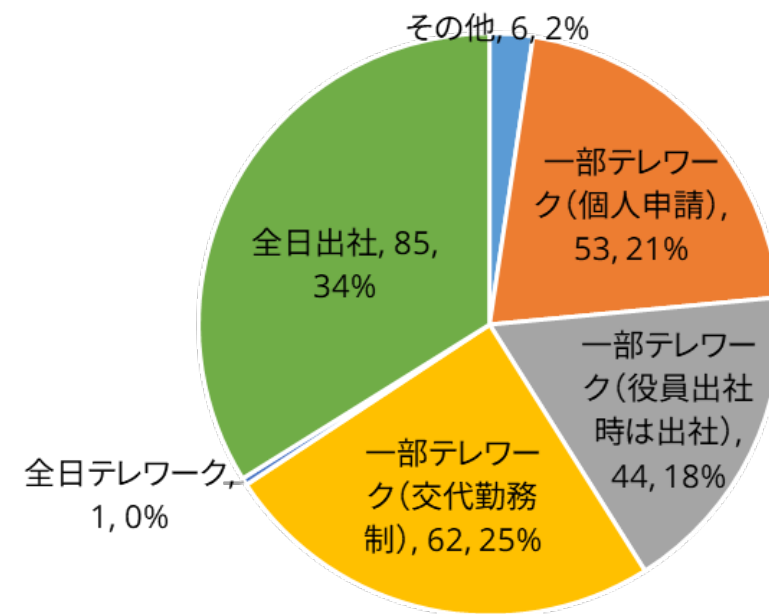
個人付秘書とグループ型秘書を併用

全ての形態がある

勤務体系

Q7 現在の勤務体系について

全日出社が34%、一部テレワークを実施が65%と、一時期に比べ全日出社が増えてきているが、今後もテレワークは継続していくと考えられる。

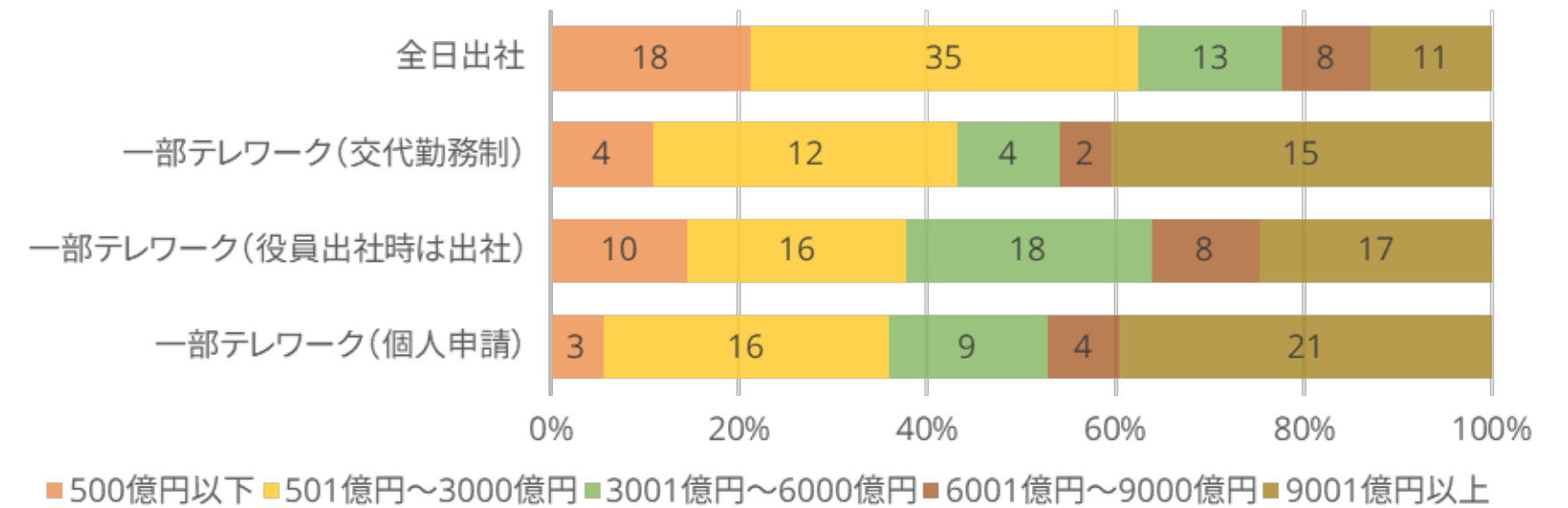


※全日テレワーク：情報通信業

その他

- テレワークの頻度：月1回、月4日
- 週1回の出社
- 基本全日出社、担当役員の出張時にテレワーク
- 役員出社時や業務に応じて自己判断で出社

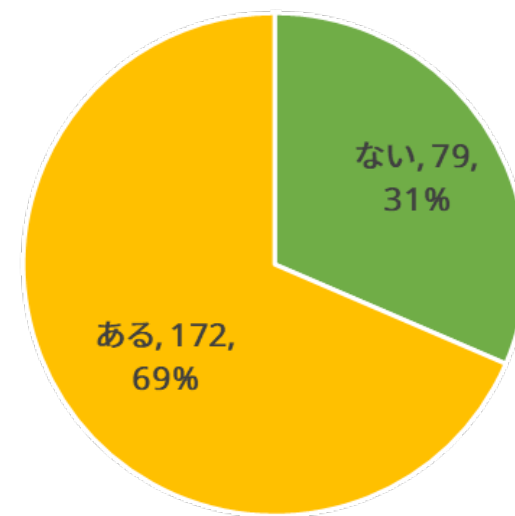
規模別テレワークの形態比率



業務量の変化(1) 負荷増

Q8 負荷が増えたと感じる業務はあるか

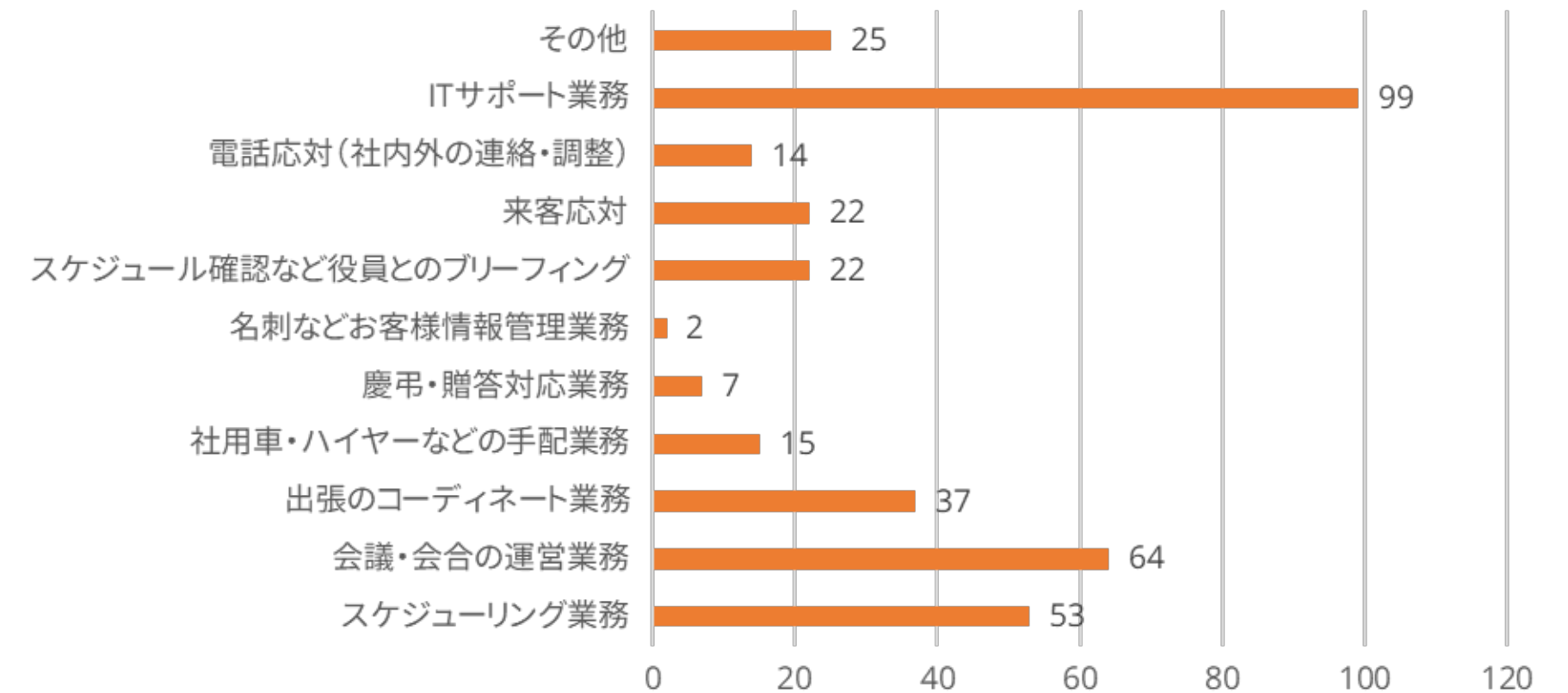
会議・会合の運営業務を選択した60.9%が、ITサポート業務の負荷が増えたと回答していることから、web会議の浸透により秘書の負荷が増えていると推測される。



その他

- 在宅勤務のシフト調整、部下の予定の把握や業務の進捗の把握
- テレワーク秘書のフォロー、メールやチャットのやりとりによる配慮
- テレワークで数人で会話すれば直ぐに済むことが簡単にいかない。相手のスケジュールを確認してから連絡する手間
- オンライン/オフライン/ハイブリッドなど調整の多様化による負荷が増加
- ハイブリッド会議時の負荷が高い
- 役員のコロナ感染対策、コロナ罹患時の対応

負荷が増えたと感じる業務(複数回答可)

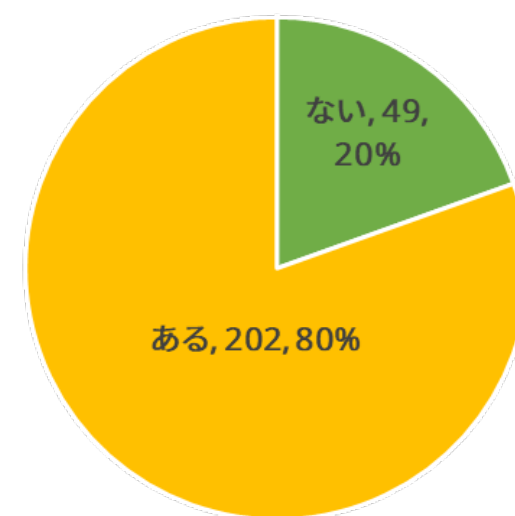


- 会議室・応接室のコロナ対応、会食時のお店選びやコロナ対策
- コロナ感染状況によるスケジュールのリスク対応
- 資料のPDF送付がメインとなる中、紙資料が見やすいという役員の為の印刷業務
- 在宅勤務の役員に資料を届ける手間
- 経費処理、交通費精算(領収書をもらう機会が少なくなった為)
- 出社者による、役員室管理・郵便物配布などのルーティン業務、他の役員の補佐
- 秘書削減による一人にかかる負荷が増加
- コロナ禍で秘書業務が減ったため他の兼務業務が増えた

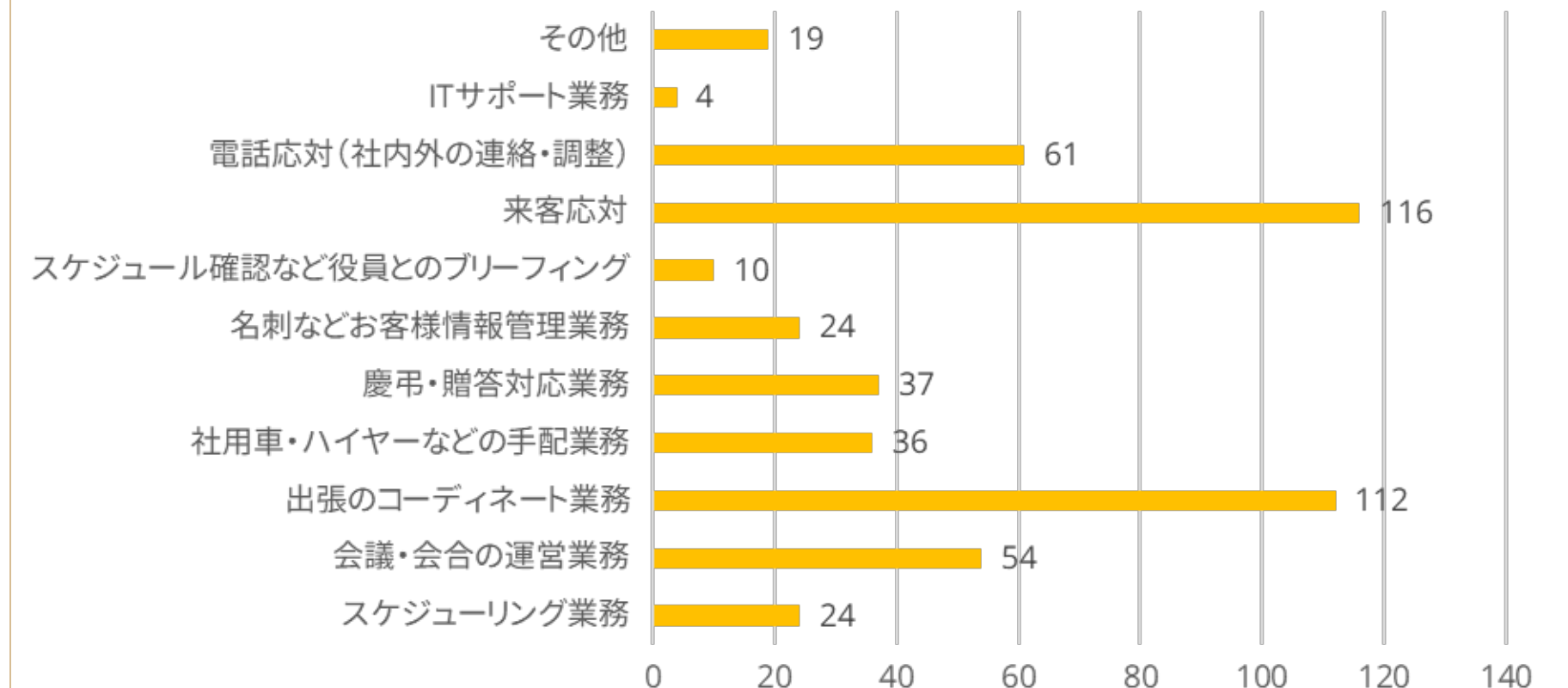
業務量の変化(2) 負荷減

Q9 負荷が減ったと感じる業務はあるか

コロナの影響で来客や出張が減ったため、来客・出張のコーディネート業務・電話対応業務の負荷が減っている。



負荷が減ったと感じる業務(複数回答可)



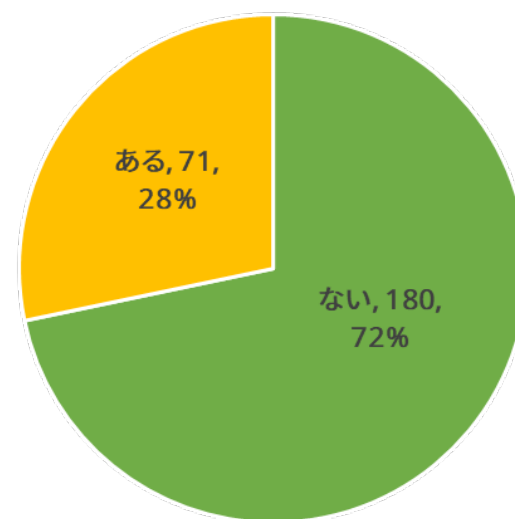
その他

- 会食の手配業務
- 役員のお茶出し業務、取締役会後の食事出し
- 年賀状廃止
- 業務見直し実施により効率化、負荷軽減
 - 一部在宅勤務を行うにあたり、業務の簡素化等見直しを行って効率化
 - 社内外の会議資料の保管場所をTeamsに統一し、紙でなく画面確認に変更
 - 紙の手帳(秘書用)を廃止し、Outlookの予定表のみの管理に変更、役員には印刷したもののメールに落して配信

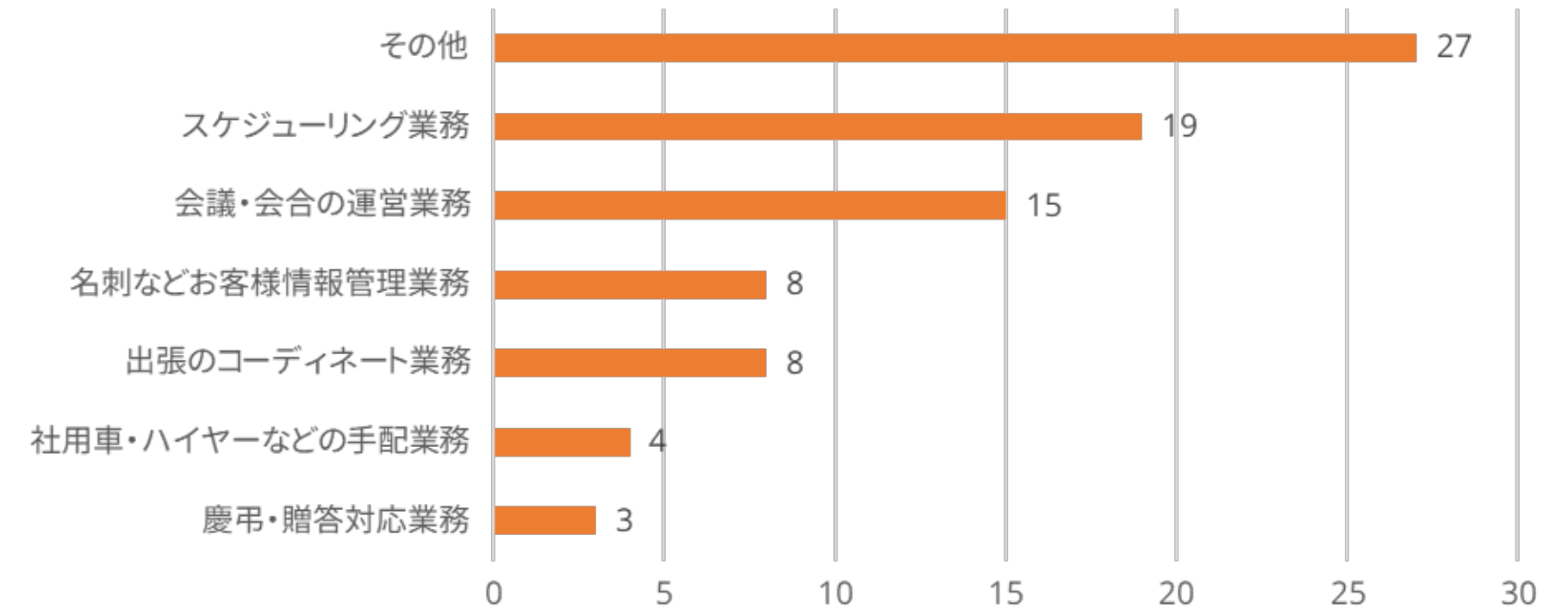
役員ご自身で行うようになった事

Q10 コロナ禍を境に、以前は秘書が行っていたが、役員ご自身でも行うようになった事があるか

役員ご自身で行うようになった事は「ない」が72%と大半を占め、コロナ前後で役員の大きな変化はないことがわかった。



役員ご自身でも行うようになったこと(複数回答可)

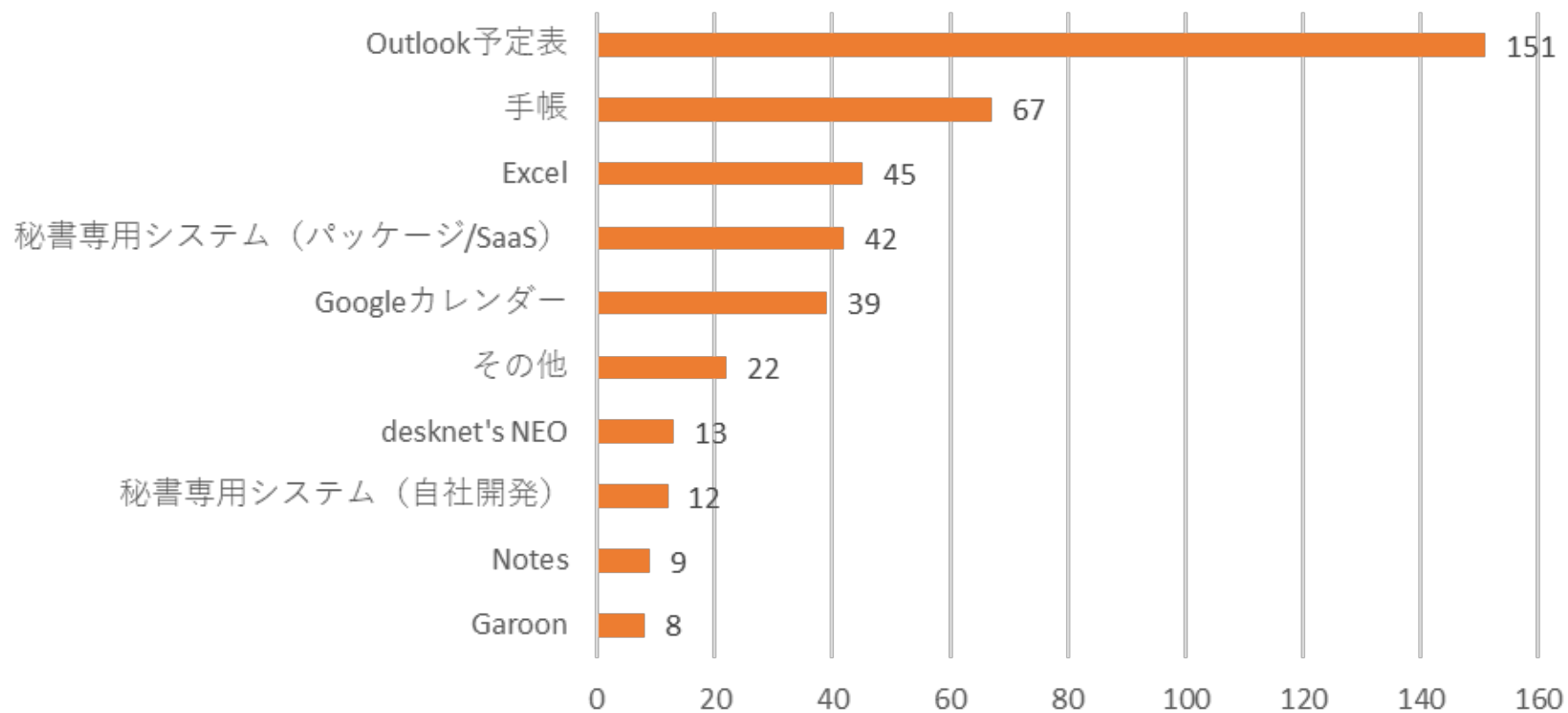


その他

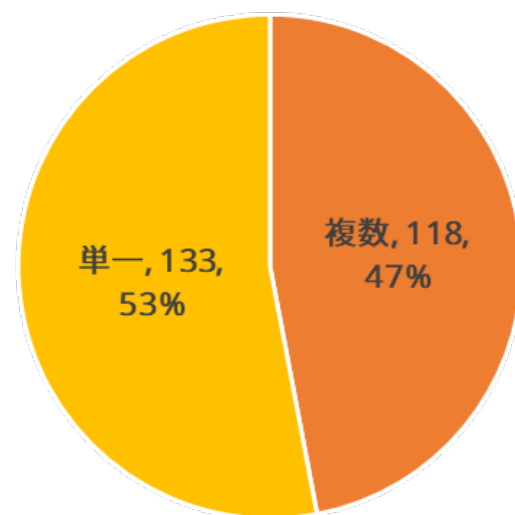
- 執務室でのお茶出し(セルフコーナー/ポットを常設しセルフサービスに変更)
- 昼食の手配
- Web会議のセッティング
- 会議などの資料・新聞記事などのデジタル資料での閲覧(紙ベースからの変更)
- 他社役員とのアポイントメント(ご本人同士のメールで確定)
- 車の呼び出し
- 精算業務、出張交通手配や変更

IT活用 スケジュール管理

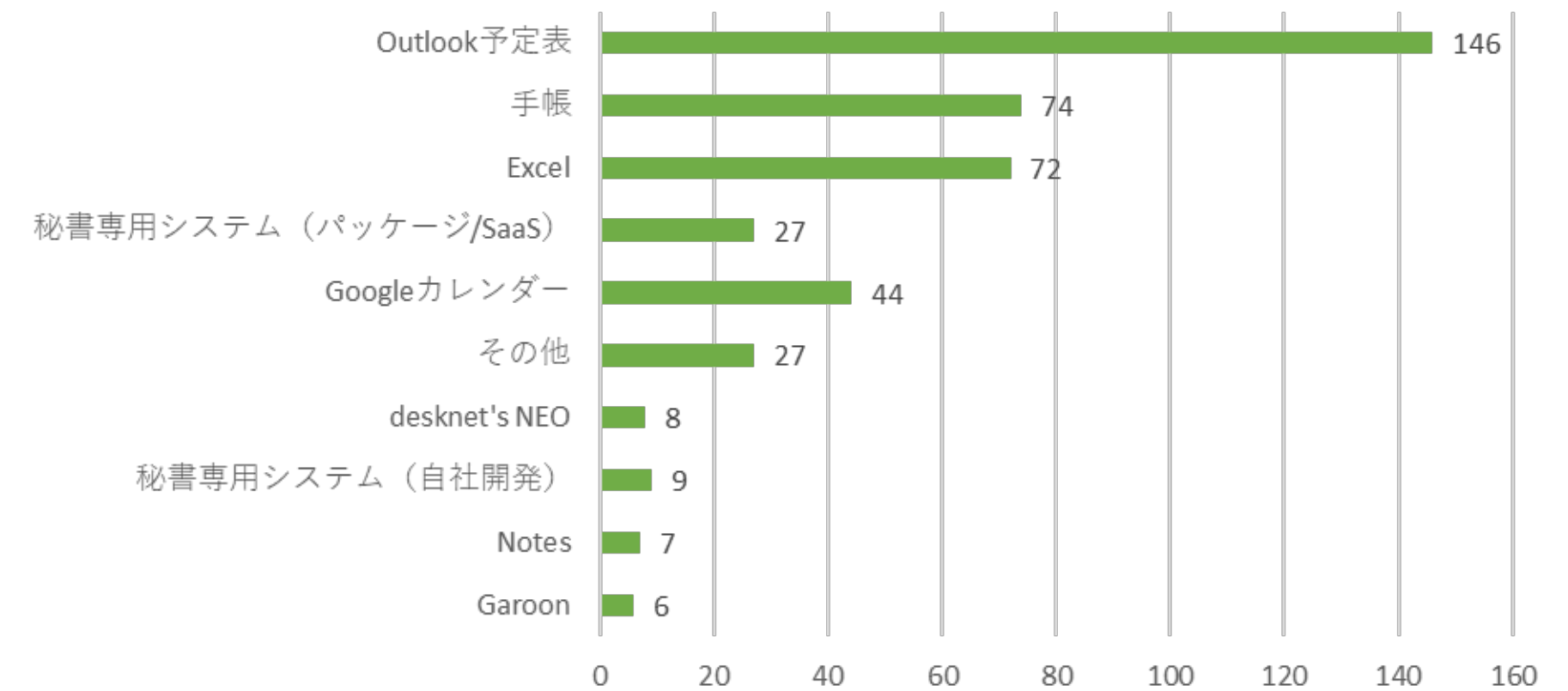
Q11 秘書が役員のスケジュール管理で使用しているツール(複数回答可)



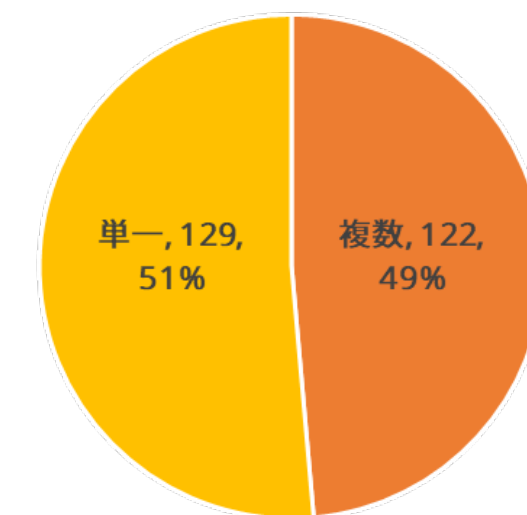
使用ツール選択比率(n=251)



Q12 役員がスケジュールを確認されるツール(複数回答可)

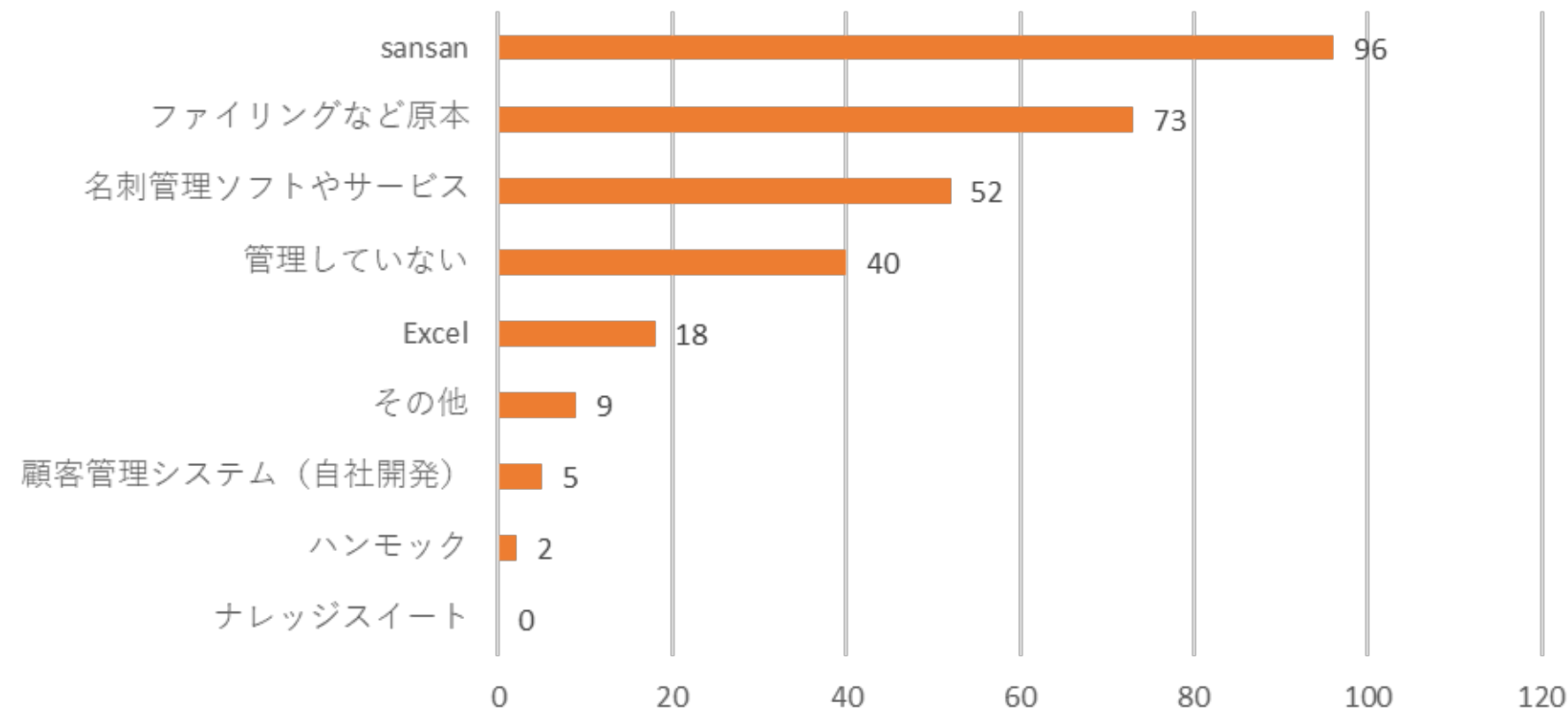


確認ツール選択比率(n=251)



IT活用 名刺管理・慶弔贈答管理

Q13 役員の名刺管理で使用しているツール(複数回答可)

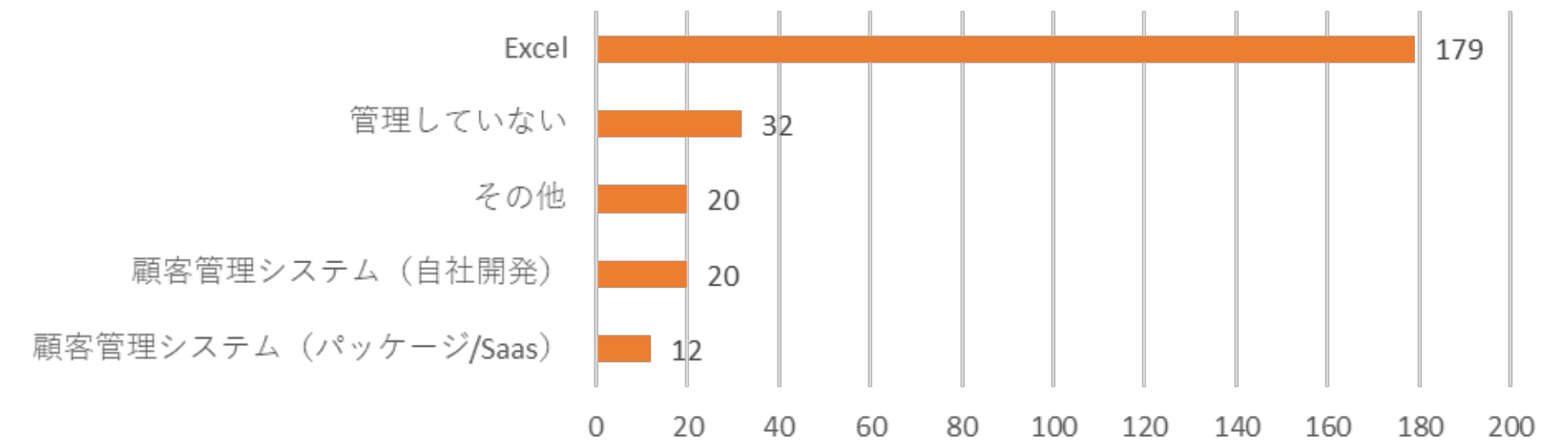


ファイリングなど原本管理が2番目に多いが、41%は名刺管理ソフト・サービス、sansanも併用してる。

その他

- Access
- Olive
- Eight
- Microsoft OneNote とOffice Lens
- 名刺整理ボックス
- 名刺管理システムはあるが、セキュリティの観点から積極的使用を推奨されていない。

Q14 役員の慶弔贈答管理で使用しているツール(複数回答可)



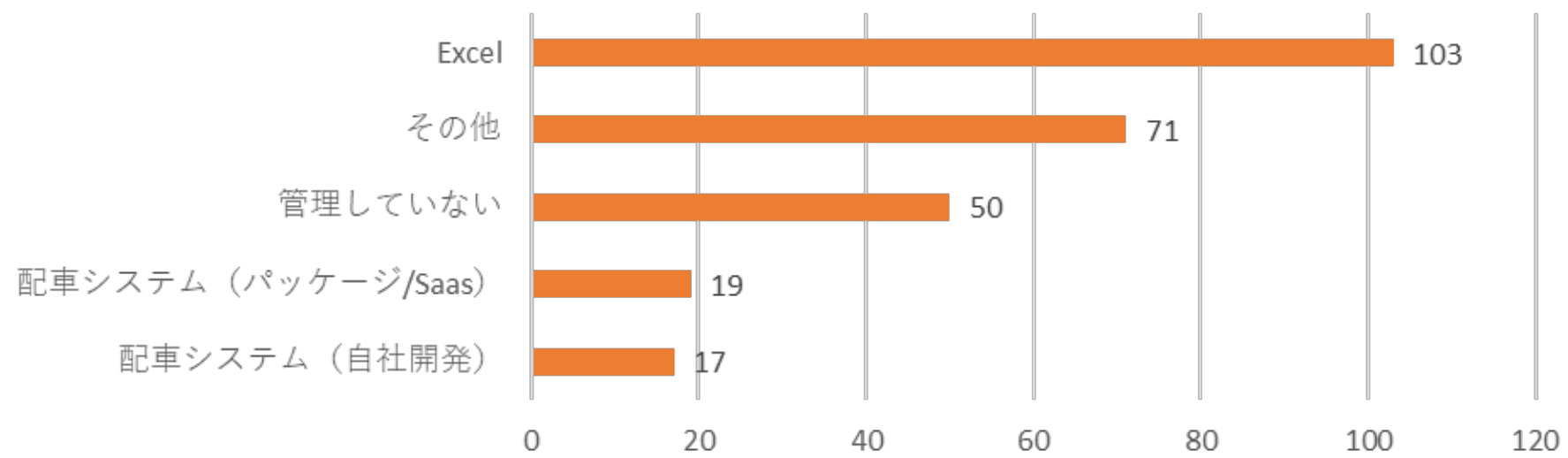
68%がExcelのみで管理していると回答。慶弔贈答管理ではシステム活用が進んでいない。

その他

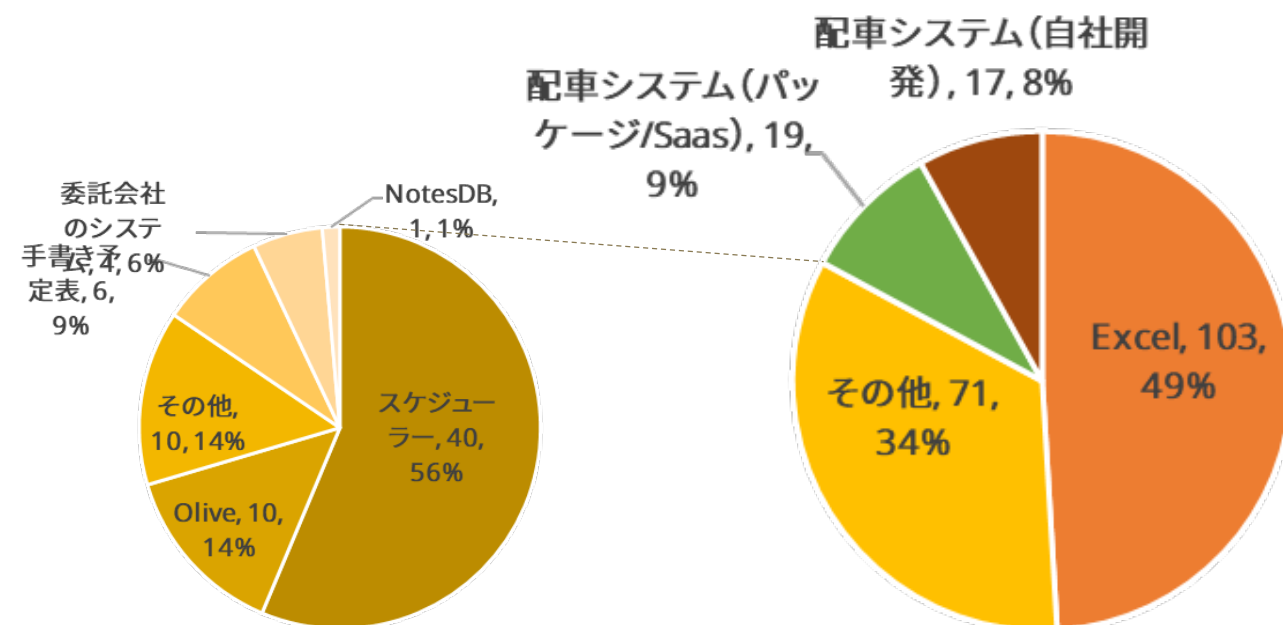
- Access
- Olive
- 管理台帳、ノート
- ファイルメーカー
- Share Point Online
- Google Workspace spreadsheet

IT活用 配車予定の管理・チャット

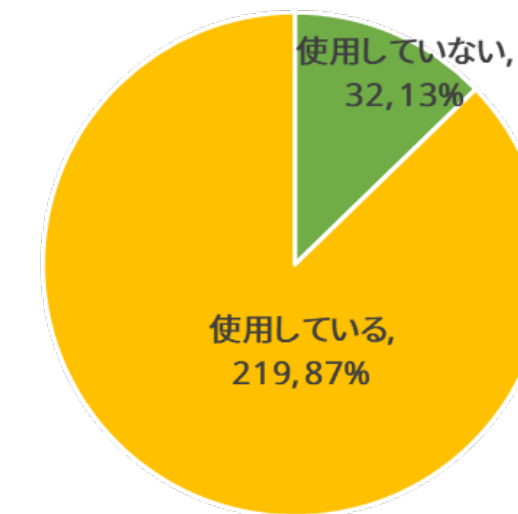
Q15 配車予定を管理しているツール(複数回答可)



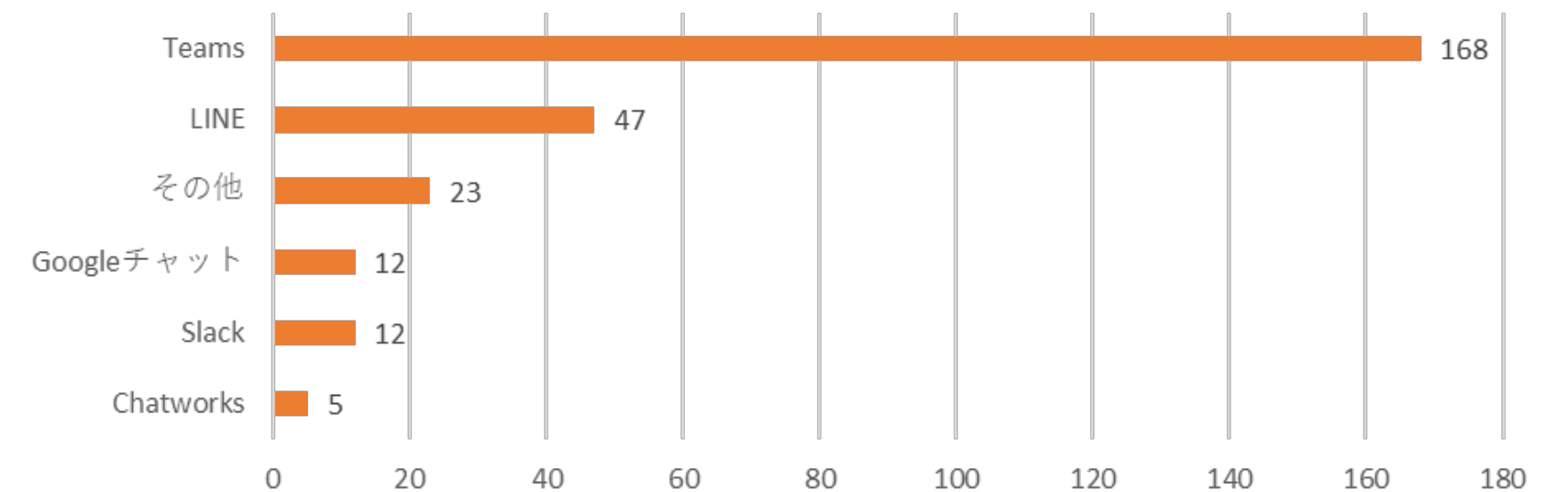
49%が配車予定をExcelで管理しており、その他の56%がスケジュールで管理していると回答。



Q16 秘書間で使用しているチャットツール(複数回答可)



秘書間のコミュニケーションツールとして、87%がチャットを活用している。

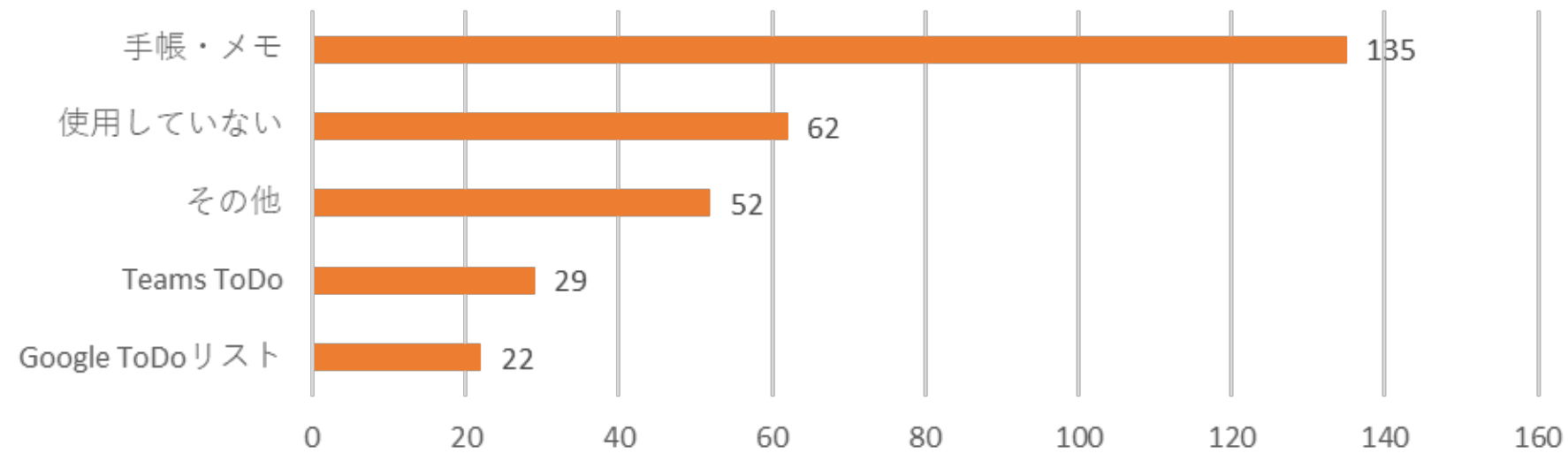


その他

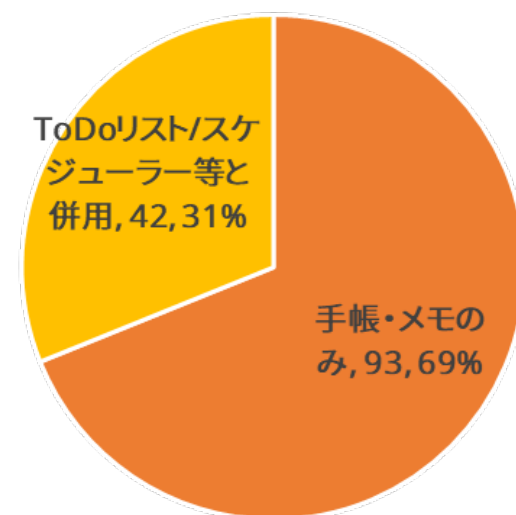
- Chatluck、LINE WORKS、Facebook Messenger、Skype、WowTal、Signal、スマホのSMS

IT活用 タスク管理

Q17 タスク管理 (To Do管理) で使用しているツール (複数回答可)



回答者の54%が手帳・メモを使ってタスク管理をしており、その内31%がスケジューラーやグループウェアのTo Doリストなどと併用して管理する。

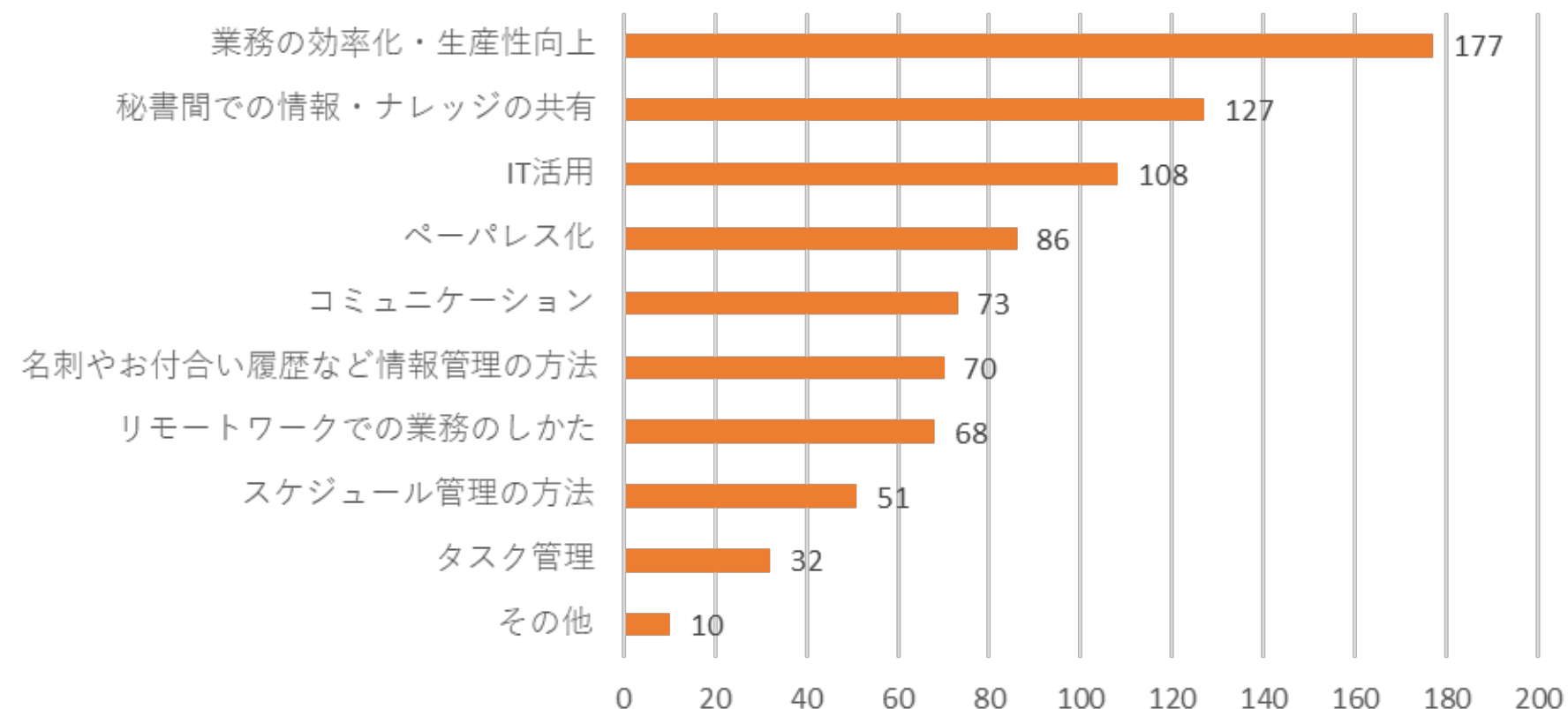


その他

- その他の54%はスケジューラー／スケジューラーに付帯したタスク管理機能
- Excelなどのスプレッドシート
- PCのメモや付箋機能
- One Note、Asana、Wrike

課題・取り組み

Q18 現在の秘書業務におけるご自身の課題 (複数回答可)

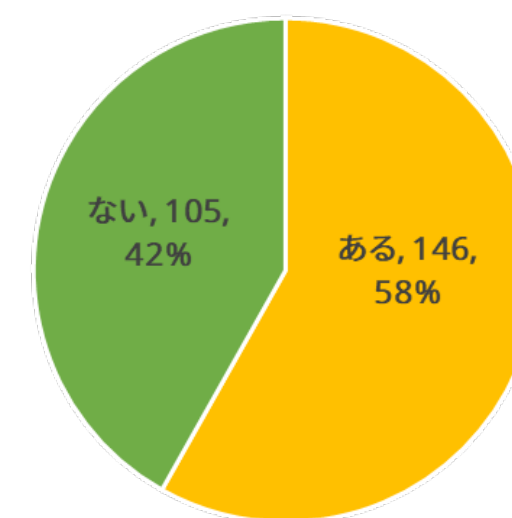


回答者の85%が複数の課題を選択。多くの方が多岐にわたり課題意識をもっていることがわかった。業務の効率化や、情報共有はコロナ禍以前にもあった課題だが、IT活用や、ペーパーレス化、コミュニケーション、リモートワークでの業務のしかたは、コロナ禍を境に植えた課題といえる。

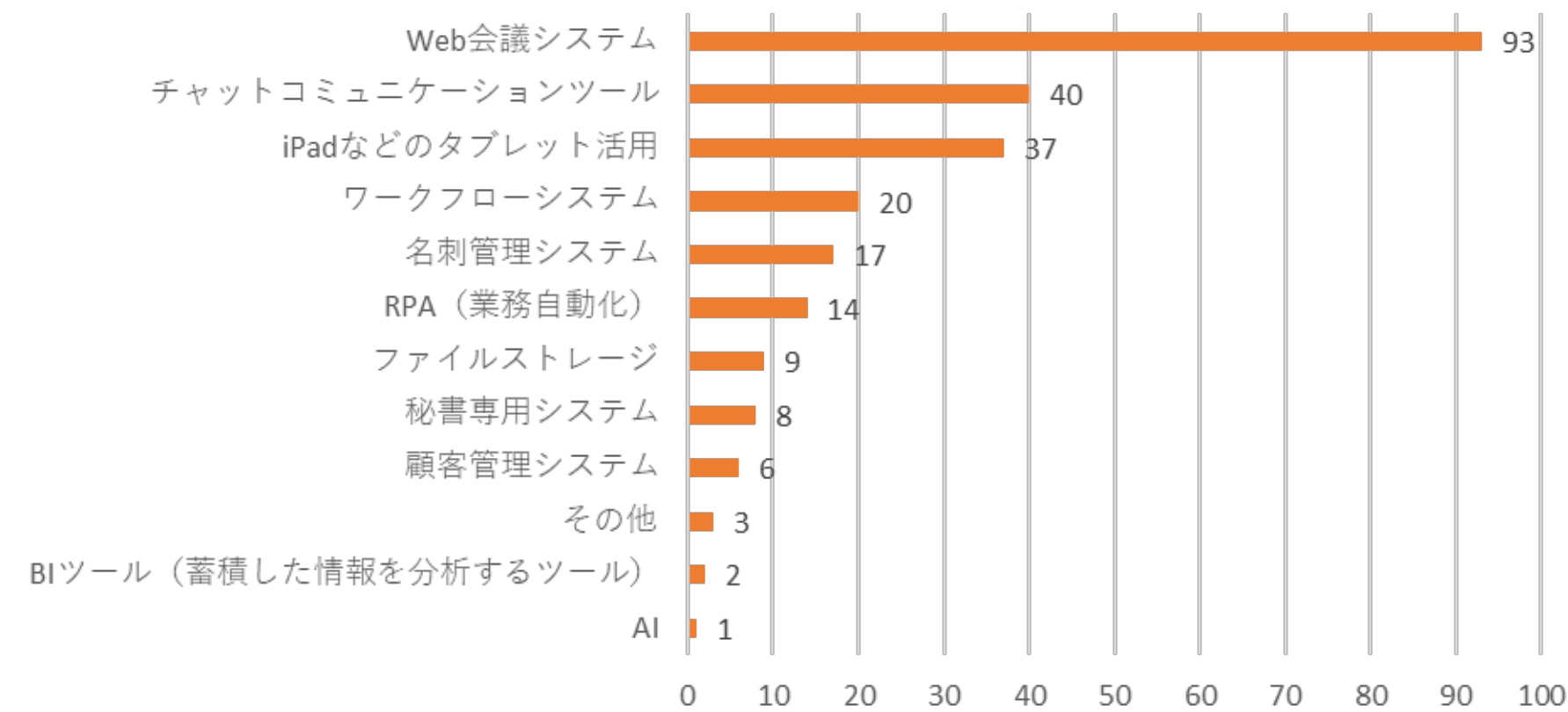
その他

- 業務の平準化、品質の均一化、マニュアル作成・業務の引継ぎ方法
- モチベーションの保ち方、ホスピタリティと効率化のバランス
- 社内業務状況などの最新情報の収集方法

Q19 コロナを機に、秘書業務で利用するために部門で新たに導入した、または導入を検討しているIT(複数回答可)



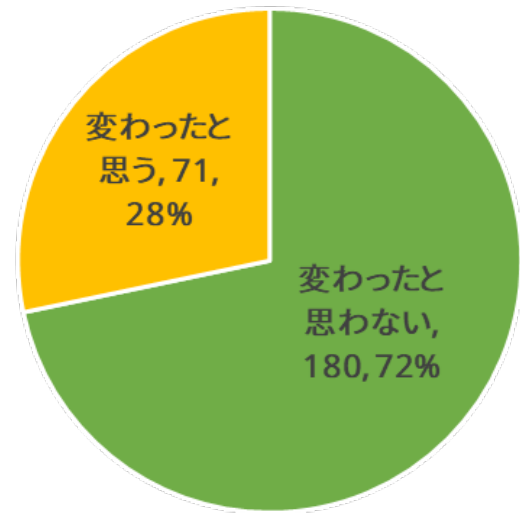
オリンピック対応で既にテレワークを進めていたなど、コロナ禍以前からリモートワーク環境が整備されていたと推測される回答が42%あった。一方、コロナ禍を機に、web会議などコミュニケーション関連システムの導入が著しく多かった。



また、ワークフローやRPAなど業務の自動化の取り組みが、秘書業務においても進んでいることがわかる。

秘書の役割

Q20 コロナ前とコロナ後で、秘書の役割が変わったと思いますか



アンケート結果では、コロナ禍前後で秘書の役割に大きな変化はなかったことがわかった。一方で、変わったと思うと回答した28%の秘書は、リモートワークの導入やIT環境の変化などにより、求められるスキルや業務内容、業務の進め方などにおいて、従来とは異なる秘書力が求められていると感じていることがわかった。

Q20 どの様に変化したと感じていますか(「思う」を選択した方)

	変化したと感じている点
ITスキル	- リモート会議や在宅勤務の導入によりITサポートの役割が増加。ITスキルの強化など秘書に求められる能力の幅が広がった。 - 業務の電子化が進み、役員にどのITツールをどのような方法でご使用いただくかの案を考えたり、滞りなくそのツールをご利用いただけるようサポートする必要が多くなったため、ITに精通することが必要になった。
業務内容	- 危機管理に関する情報収集。 - 感染対策、健康管理を優先した動きになった。 - web会議ならではの準備や気づきや配慮が必要になった。 - サイン取得の代行、相手の出社状況・会議形式の確認など在宅勤務中の役員、社員を繋ぐ役割が増えた。 - リモートワークによって役員間、役員と社員のコミュニケーションが不足しがちにあることから、コミュニケーションのサポートや、情報インプットなどをより積極的に行うようになった。
業務の進め方	- リモートワークを機に役員もデジタル派とアナログ派に分かれ、担当秘書もそれに応じた業務の進め方となった。 - コロナを境に、役員も自立型となり、秘書がテレワークを行っても支障がなくなった。新たなコミュニケーションツールとして、ITを活用(チャットやメール)することで、業務の進め方が変化した。 - 画面、もしくはメールでのコミュニケーションが増えたので、役員の対応の際に、対面上にメール(c.c.でも)で指示される内容の行間を感じ取れるサポート(先読みとフォロー)が必要と感じる。

秘書の役割

	変化したと感じている点
業務の進め方	• 役員が出社、秘書が在宅で業務することが増えたため、連絡するタイミングなど、今まで以上にコミュニケーションを円滑にすることを心がけている。 • 役員と都度対面でスケジュールの相談ができない為、役員の関心やプロジェクトの進捗を常に理解し役員の思考に寄り添うようにしている。
働き方	• コロナ禍を機に、これまで難しいと思われていた秘書業務においてもリモートワークを取り入れざる得ないことになったことで、働き方が大きく変わった。秘書の役割の根本的なところは変わってはいないと思うが、サポートの仕方はこれまで当たり前と思っていたことを大きく見直すことで、無駄と思われるものを省いたり、活用できるものを新たに取り入れたり等の変化があった。 • リモートワークの実施により、役員と秘書が必ずしもセットという認識が役員・秘書ともに薄くなった。役員出社前に出社、退社するまで待機するという役割はコロナ禍により変わったと思う。 • 在宅勤務が状態化し、秘書もチーム（複数）で対応するようになり、少員数で幅広い役員を対応するようになった。
求められること	• 出社時の身の回りのサポートの比重が減り、より効率的なスケジュール管理や、必要情報の適切なタイミングでのインプット等が求められてきている。 • スケジュール管理や手配だけを行う事務的役割ではなくなってきたと思う。対面でのコミュニケーションの機会が失われている中、役員が何を必要としているかニーズを把握し、資料を準備したり、情報を入れたりなど、秘書業務が高度化している。また、それに対応する知識を養うため、自己研鑽に取り組む秘書が増えた。

	変化したと感じている点
求められること	• コロナ禍でデジタル化が思った以上に早く進み、秘書にしかない情報が減った。秘書に聞かないとわからないという管理手法はあまり必要とされなくなったと思う。その代わり、コーポレートスタッフとしての目線や役割をより多く求められるようになったと感じる。 • IT化が進み、自分でできることは自分で行ったほうが効率的と感じる役員の意識の変化もあり、秘書にはホスピタリティの資質よりも、より役員の活動内容に関わっていく形を期待されるようになってきていると思う。 • チャット・メール・電話など内容に応じたコミュニケーション手段で、意思決定に必要な情報をいち早く的確に伝えられる速さが求められるようになると思う。

■ 一般社団法人 日本秘書協会

〒106-0032 東京都港区六本木6-2-31 六本木ヒルズノースタワー5F TEL:03-5772-070

<https://www.hishokyokai.or.jp/>

■ 株式会社シーエーシー

〒103-0015 東京都中央区日本橋箱崎町24番1号 TEL:03-6667-8057

<https://olive-cac.jp/>

本資料は、著作物であり著作権法により保護されています。また当社による事前の許可なく、本資料のいかなる部分も、無断複製・第三者への開示・二次使用・転載・転用、ダウンロードサイトへ公開することを禁じます。

本資料に記載されている会社名商品名等には、各社の商標または登録商標が含まれています。