

日本秘書協会 × CAC COLABO企画
秘書業務の変化に関する実態調査 2024 REPORT

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

コロナ禍を境に秘書業務におけるIT活用が急速に進み、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ました。また、CHATGPTを代表とするAI技術の広がりなど、秘書を取り巻くIT環境も大きく変化しつつあります。

このような環境での現在の業務や変化について、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：2024年7月18日～9月30日
- 有効回答：184

● 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 Q8 勤務形態(昨年との比較) |
| 秘書のイノベーション | Q9 秘書としての業務意欲 Q10 秘書としての業務意欲(回答理由) Q11 業務意欲を上げるために必要なこと Q12 ワークライフバランスの状態 Q13 今後ワークライフバランスをどうしたいか |
| IT活用 | Q14 業務でのAI活用実績 Q15 自動化されることで便利になる作業 Q16 秘書が役員スケジュール管理するツール Q17 情報共有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 課題に対するご自身の取り組み Q20 過去1～2年に部門で導入したIT |
| 秘書力 | Q21 求められる秘書力の変化 |

アンケート集計手法

- 自由回答の集計方法:

自由回答の集計方法は、回答のタイプと目的に合わせて下記のように集計・分析を実施しています。

- 単語回答タイプ(例:使用ツールは何ですか?)

それぞれのツールに合わせ表記のゆらぎを正規化(小文字大文字の統一・スペースの除去・同意義語の統合(GカレンダーとGoogleカレンダーなど))を行い、単語ごとに集計しています。

- 文章回答タイプ(例:どのように感じていますか?)

主にアンケートなどのテキスト解析で主流な手法(*1)を使い、自由文章回答を頻出トピック事にカテゴリ化し、それぞれの頻出度を計算して、回答の傾向などを分析しています。

- クロス集計について:

特定の業界や体制によって回答に隔たりや差異がある可能性を考えて、今回様々な回答をProfile別にクロス集計を行いました。本レポートには特に意味や傾向があるものだけをピックアップして掲載しています。

*1 使用した解析手法について

日本語BERTモデル(東北大学公開(<https://github.com/cl-tohoku/bert-japanese>))の利用)を利用し、各回答をベクトル化、その後クラスタリングなどを行い、トピックとその頻度算出。

注目トピック



一般社団法人日本秘書協会
秘書管理職委員会総括責任者 及川 学

Olive秘書セミナー2024の講師を担当

「秘書業務の変化に関する実態調査 2024」のアンケート結果から推察される秘書業務の変化とその背景について解説いたします。

集計結果から特に注目したのは以下の4点です。

1. AIの利用者が76%と前年比で2倍近く増えていること
2. 業務意欲の高い秘書が67%もいること
3. ワークライフバランスが取れている秘書が3人に1人の割合であること
4. 求められている秘書力が変化していると68%の秘書が感じていること

それでは1つずつ見ていきましょう。

1. AIの利用者が76%と前年比で2倍近く増えている

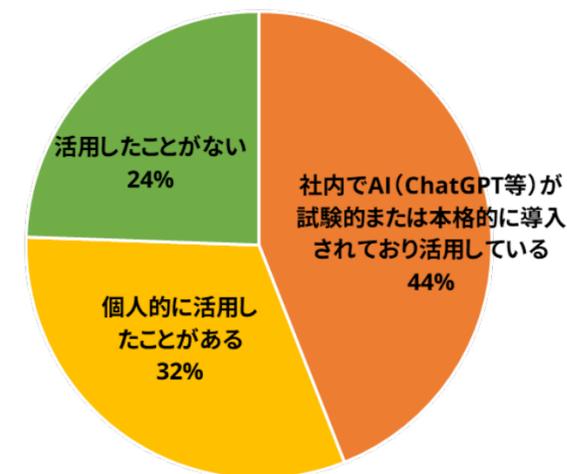
1つ目の注目点、「Q14. AI (ChatGPT等) をご自身の業務で活用したことがありますか」への回答では、「社内で活用した」「個人で活用した」の合計値が76%となっており、秘書の4人に3人はAIを使ったことがあると判りました。

(図表1)

この調査の前年に、日本秘書協会でも独自に秘書のAI活用度を調べた時は、社内および個人で活用したとの回答率が4割でしたので、調査対象者は違いますが、秘書におけるAI活用は概ね約1.75倍と大幅に増加したことになります。私が責任者とMCを担当している日本秘書協会の管理職フォーラムにおいても、昨年春にAIを議題の一つに取り上げた際には、多くの秘書管理職は「秘書

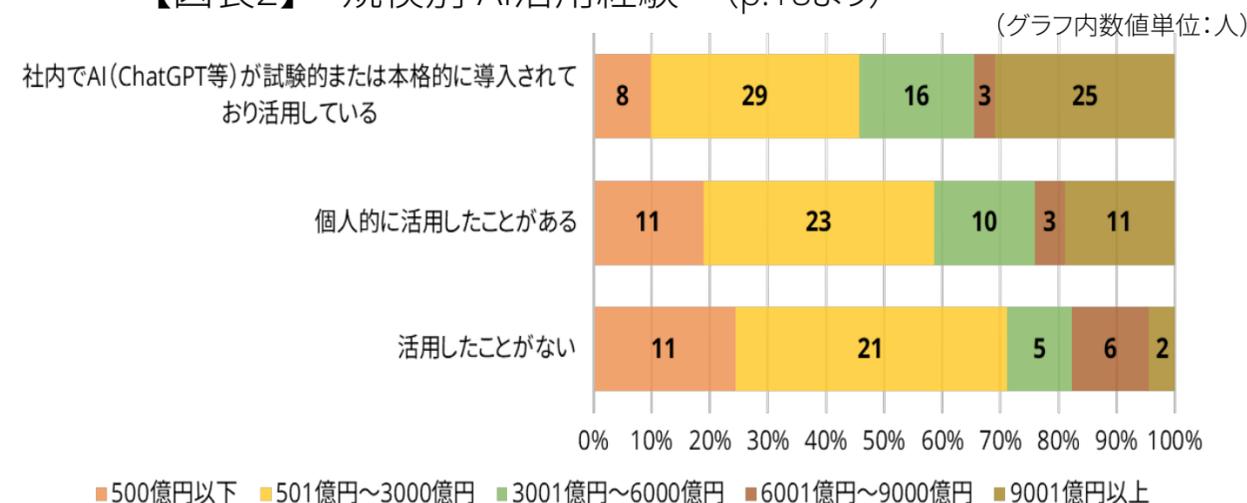
業務において、AIは使うかどうかではなく、どのように使うべきかのフェーズに入った」との認識でした。

【図表1】 Q14 業務でのAI (ChatGPT等) 活用経験 (p.18より)



ただし、大幅に増えた背景を理解する必要があります。

【図表2】 規模別 AI活用経験 (p.18より)



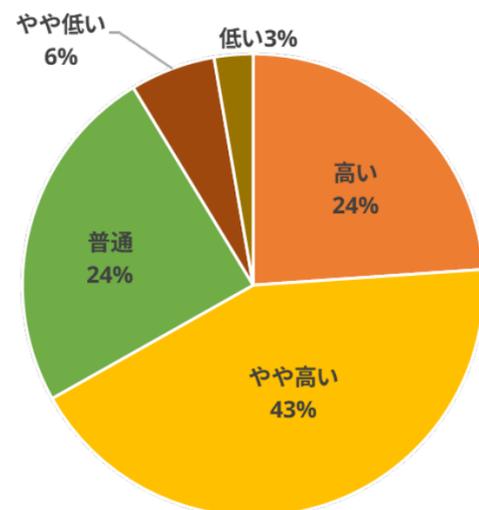
図表2の「会社規模別AI活用経験」の統計では、大きな規模の会社の利用者が増えていますが、これは比較的大きな会社やグループ企業の一部で、自社開発のAIを利用しており、会社方針としてデータを蓄積するため積極的に活用する指示が出ていて、経営者が号令を出しているため、秘書室も積極的に利用をしているためです。この点が全体の活用率の底上げになっています。

もちろん、ChatGPTなどオープンAIを利用している会社や秘書も増えており、著作権や営業秘密などに留意しながら慎重に利用しています。これらの利用者の中には、利用に関し十分なアドバイスをもらえない環境にある場合もあり、日本秘書協会でもオープンAIのセミナーを新設する検討を進めています。

2. 業務意欲の高い秘書が67%もいる

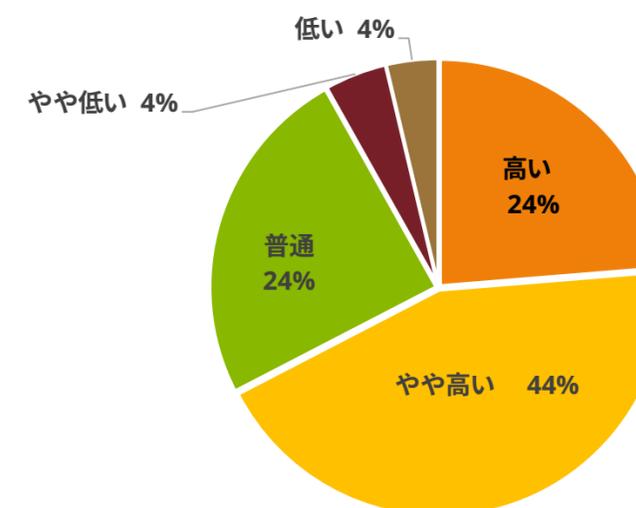
2つ目の注目点、「Q9. 貴方の秘書としての業務意欲はどの状態だと思いますか」への回答では、「高い(24%)」「やや高い(43%)」とその合計値が67%となっており、秘書の約7割が比較的高い業務意欲を持って取り組んでいることが判りました。(図表3)

【図表3】 Q9. 秘書としての業務意欲の状態 (p.13より)



面白いことに、このアンケートの回答者184人の中には「Q4. 部門内でのご自身のお立場について」(p.10より)のとおり約50人の管理職も含まれており、この管理職を除いた統計(図表4)でも、「高い(24%)」「やや高い(44%)」とほとんど同じ結果となっています。つまり、秘書も管理職もほぼ同じ業務意欲の状態であるわけです。

【図表4】 業務意欲の状態 (除く管理職)



業務意欲が「高い」理由の回答から記述を一部抜粋します。

Aさん：細かい指示がない状態で業務を任されることが多いことから、必要な情報を集めて自分で考え役員が即座に判断できるところまで準備して提案することが求められるため、取り組みがいがあります。関わる相手や状況が同じということがないので、その都度ベストな対応となるよう工夫を凝らすことに挑戦しています。

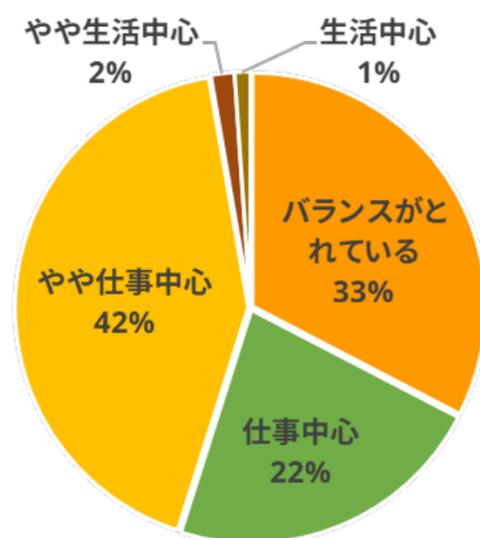
Bさん：会社というより役員が秘書の働きをきちんと評価してくれ、日常的にフィードバックをいただけたり、意向、考えや今後の展望などを共有いただけるので、パートナーとして役に立てている感覚が、さらなる貢献意欲を助長します。

Olive秘書セミナー2024で私がお話ししたように、秘書業務やモチベーションを上げる1つの方法として、担当する役員がよくする話題、興味分野、情報収集方法、行動や言動のクセなどをよく観察することで、役員への理解が深まり、役員サービスや業務改革へのアイデアが見つかり秘書が活躍するチャンスを発見できることがあります。

3. 秘書の3人に1人がワークライフバランスが取れている

3つ目の注目点、「Q12. ワークライフバランス(仕事と生活のバランス)に関して、貴方はどの状態だと思えますか」の回答では、「バランスが取れている」が33%でした。(図表5) この設問は私もこれまで多くの秘書向けアンケートを20年近く行ってきましたが、初めて調査する項目なので、この33%が過去に比べ高いのか低いのか比較はできません。しかし、常に緊張感を持って役員に接し、時には深夜・休日の急な連絡にも対応するケースが多い、激務(と私が認識している)の秘書としては、予想以上にワークライフバランスを保っている方が多く、少し安心いたしました。

【図表5】 Q12 ワークライフバランスの状態 (p.16より)



当設問に関連する「Q13. ワークライフバランスを今後どのようにしていきたいか」の回答。(図表6)から一部抜粋します。

【図表6】 Q13 ワークライフバランスを今後どのようにしていきたいか (p.17より)



Cさん： 仕事をしながら家事も通信教育でも学んでいます。バランスのとり方は自分の取捨選択が大事だと思っています。

Dさん： 室員の業務内容を明確にすることで、曖昧な時間(いなくてはいけないという意識)を減らし、それぞれのプライベートへの充実化を図りたい。

Eさん： 女性としてのライフイベントを経験しながらも、キャリアには穴を空けないようにしたい。

秘書の職場環境も変化が進んでおり、介護、時短勤務、ジェンダーレスなどを始め、最近顕著なのは管理職や政策秘書ではない男性秘書が増えています。

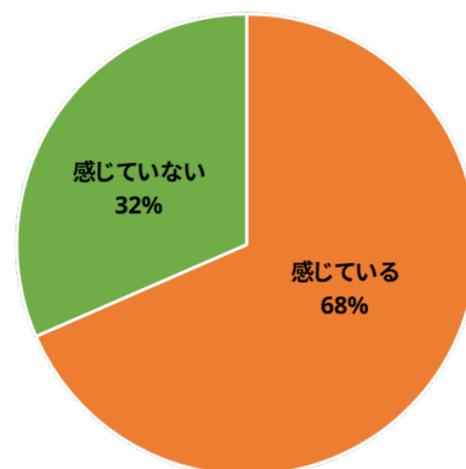
秘書環境の多様化の進展に対し、今回のアンケート、Olive秘書セミナーや日本秘書協会などから事例や統計などを入手して、トライ&エラーをしながら業務やルールを見直しし、秘書それぞれの事情やワークライフバランスのために、相互の助け合いなどで対応することが望まれます。

4. 求められている秘書力が変化していると68%の秘書が感じている

最後の注目点、「Q21. 秘書に求められる秘書力が変化しつつあると感じていますか」(図表7)については、2年前の当アンケートの類似設問として「コロナ以降で秘書の役割が変わりましたか」をお聞きしており、今回との比較では以下のとおりとなっています。

<2年前> 変わった 28% → <今回> 感じている 68%

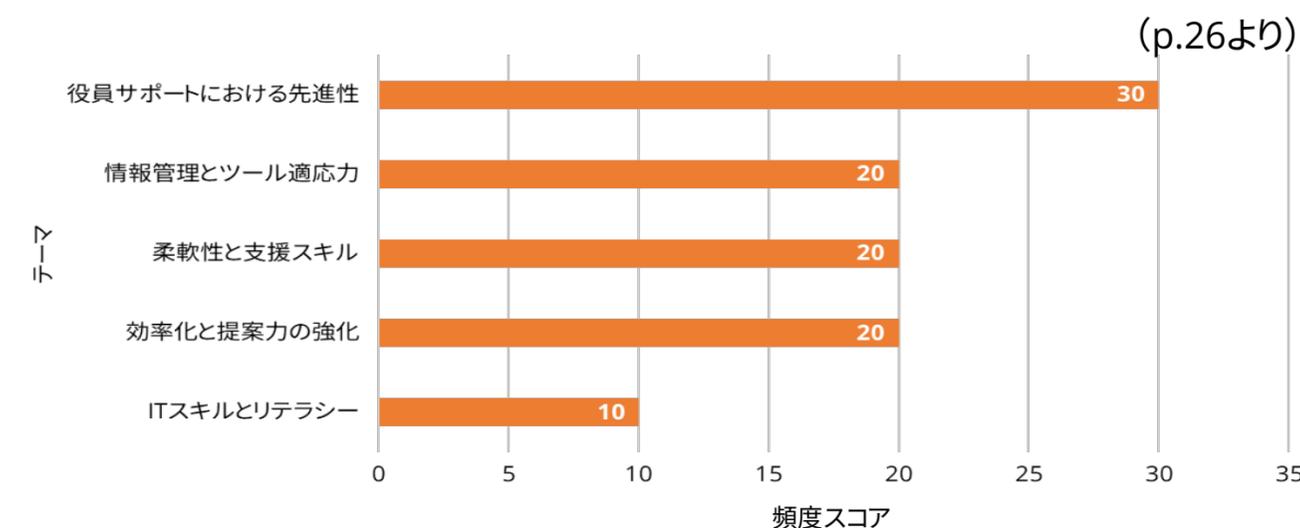
【図表7】 Q21 秘書に求められる秘書力に変化を感じているか (p.26より)



設問では役割変化と秘書力変化と異なる表現ですが、回答者の記述を集約すると「スケジュール管理や手配だけを行う事務的業務をこなす役割ではなく、役員への情報提供や戦略的な活動への関与を期待されているように変化を感じる」となります。その手段として、ITリテラシー、分析力、情報取捨選択力、高レスポンスなどが求められています。

ITリテラシーに関して、今回の関連設問で「Q21で『感じている』を選んだ方は、どの様に変化したと感じていますか(図表8)」にITスキルとリテラシーと回答した比率は、5つの項目の中では最も少なく10%、つまりアンケート回答者全体の約7%でした。

【図表8】 どの様に変化したと感じているか(感じていると回答者のみ)



この結果から、ITリテラシーを求められている度合いが減ったと分析するよりも、秘書全体のITスキルがコロナ禍などにより高くなったと私は見えています。理由は、ここ2年の傾向として中途や派遣の採用者定着率がかなり上がっていると、多くの秘書管理職からの報告があるからです。コロナ前は、秘書経験があると自己申告した方を採用しても、スキルの個人差が激しく定着率が低いとの報告が多かったのですが、最近はコロナで必要なオンライン会議設定、役員が使うタブレット操作やそのセキュリティ設定などITサポート力を身に着けた応募者が多く、即戦力となっています。

ITサポート力が秘書の必須項目となってきた今、次は役員の経営スタッフ的な役割が求められてくると思われます。

解説の最後に、それを象徴する回答を、今回のアンケート全体の中から3点ご紹介します。

- 役員からの指示待ちではなく、秘書から役員にも率直に提案する力、先読みする力がより求められていると感じます。
- 役員に合わせるのではなく、役員を変化に対して合わせに行くような動き方が求められていると感じます。
- 役員の指示通りに動く「役員のために働く秘書」から、役員の働き方改革、スケジュール調整のサポートを通じて「会社のために働く秘書」への変革が求められていると感じます。

【注目トピック解説者プロフィール】

一般社団法人日本秘書協会
秘書管理職委員会総括責任者 及川 学

東証2部のIT企業で20年近く秘書・経営企画の管理職を経験。日本秘書協会では、秘書管理職委員会の総括責任者として、全国の秘書管理職の問題解決や課題達成を支援。同協会の認定講師として「経営サポート力講座」「秘書基礎講座」「実践 危機管理セミナー」「新任秘書管理職講座」「秘書のための経営知識」などを担当。

[著書]

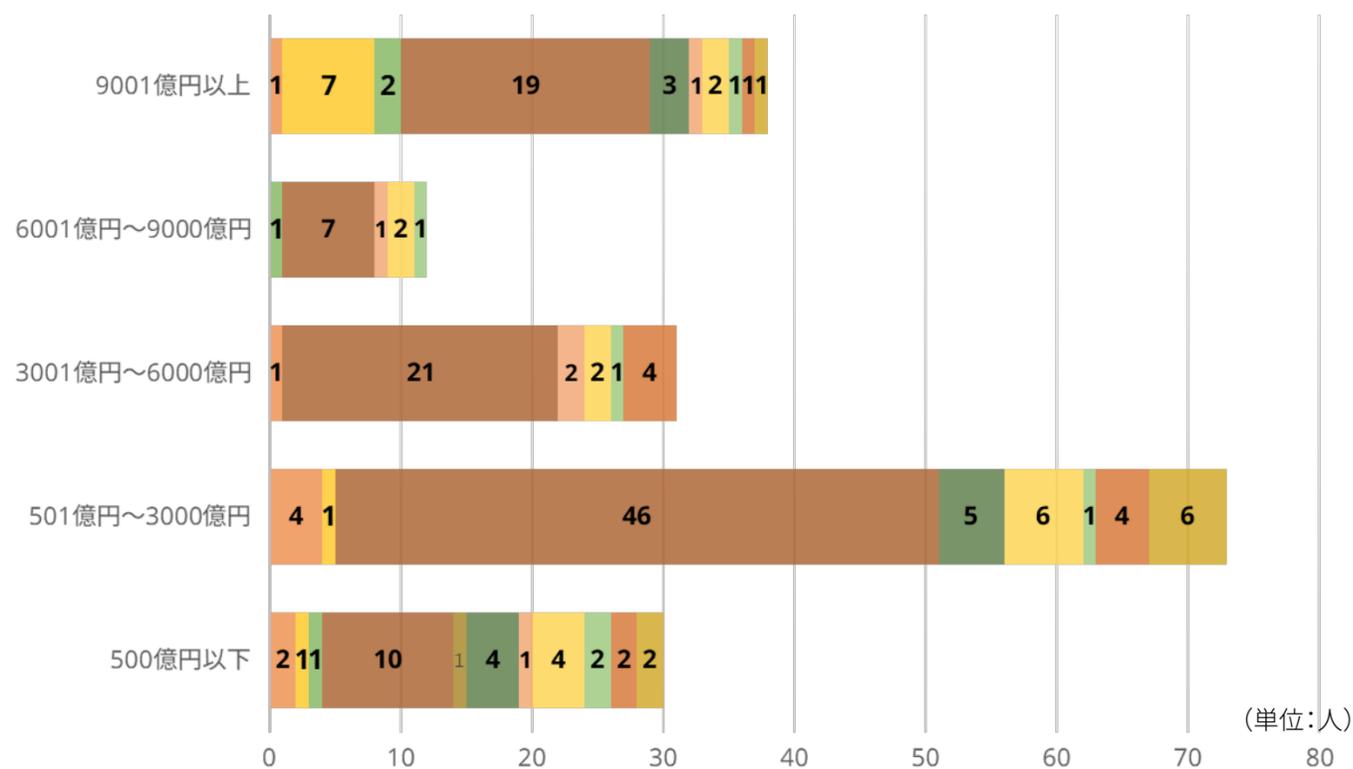
『秘書室長実践マネジメントマニュアル』代表著者(アーバンプロデュース社)
『よくわかる経営知識』(日本秘書協会)



■ 調査結果

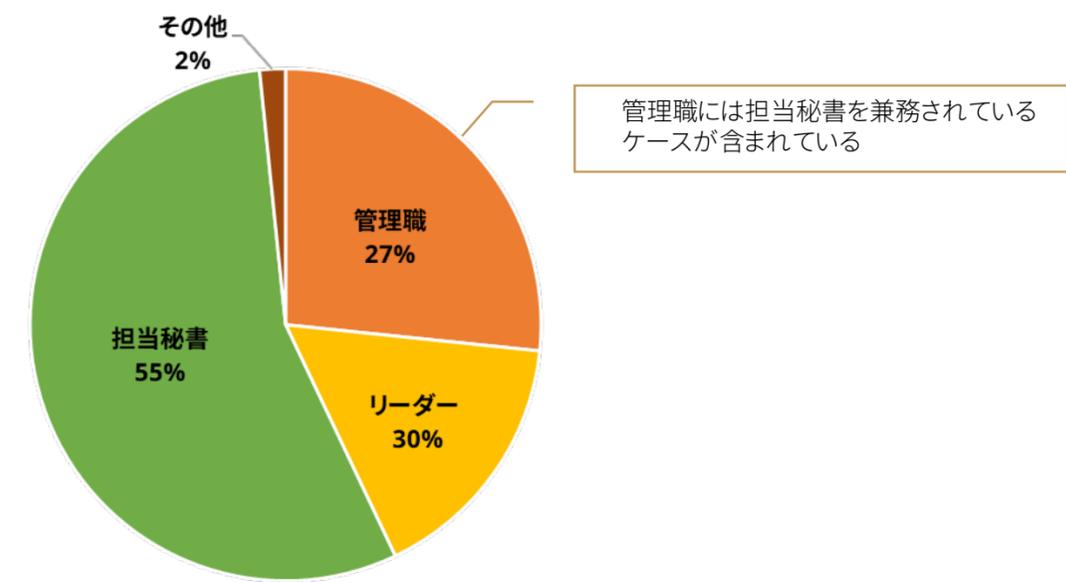
回答者PROFILE

Q1 業種 Q2 規模

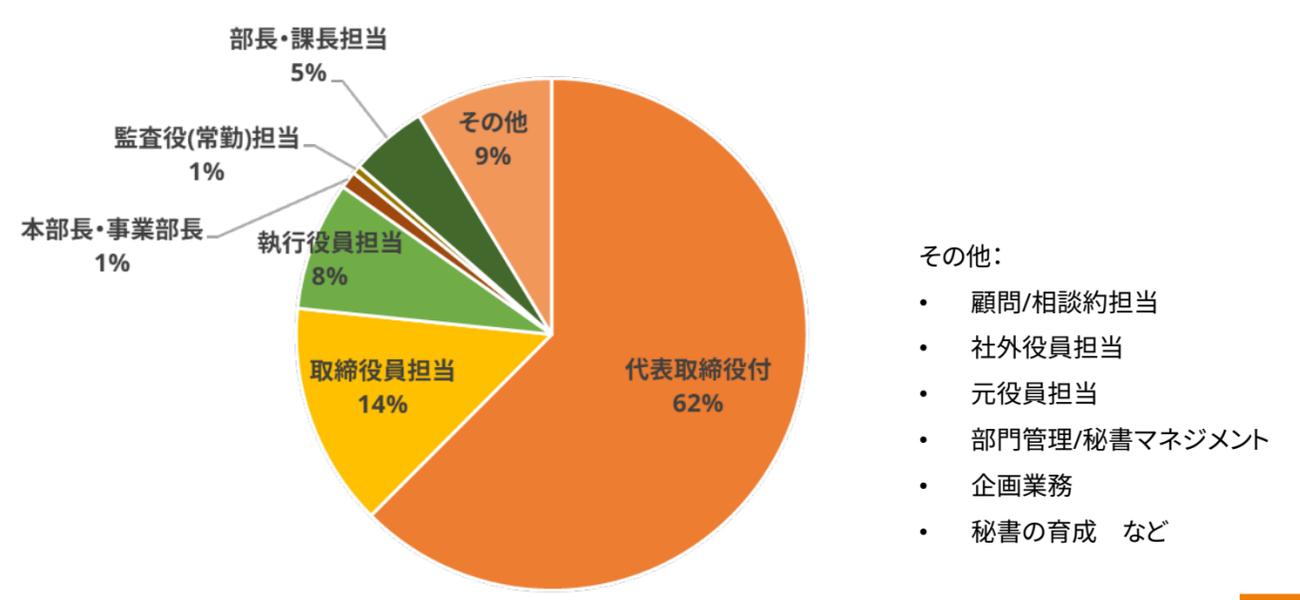


| | 500億円以下 | 501億円～3000億円 | 3001億円～6000億円 | 6001億円～9000億円 | 9001億円以上 |
|---------|---------|--------------|---------------|---------------|----------|
| 電気・ガス業 | 2 | 4 | 1 | | 1 |
| 金融・保険業 | 1 | 1 | | | 7 |
| 運輸業 | 1 | | | 1 | 2 |
| 製造業 | 10 | 46 | 21 | 7 | 19 |
| 水産・農林業 | 1 | | | | |
| 情報通信業 | 4 | 5 | | | 3 |
| 建設業 | 1 | | 2 | 1 | 1 |
| 小売り・卸売業 | 4 | 6 | 2 | 2 | 2 |
| 不動産業 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| その他 | 2 | 4 | 4 | | 1 |
| サービス業 | 2 | 6 | | | 1 |

Q4 部門内でのご自身のお立場について

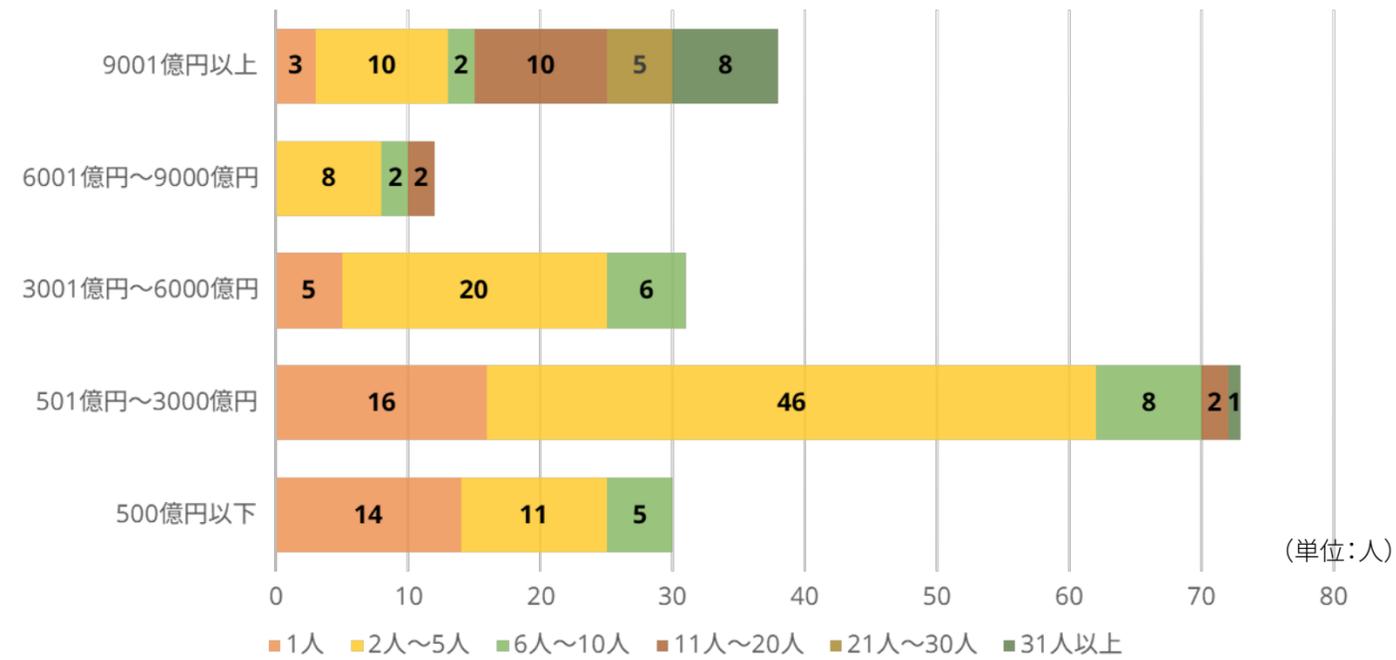


Q5 部門内での役割について(複数回答可)

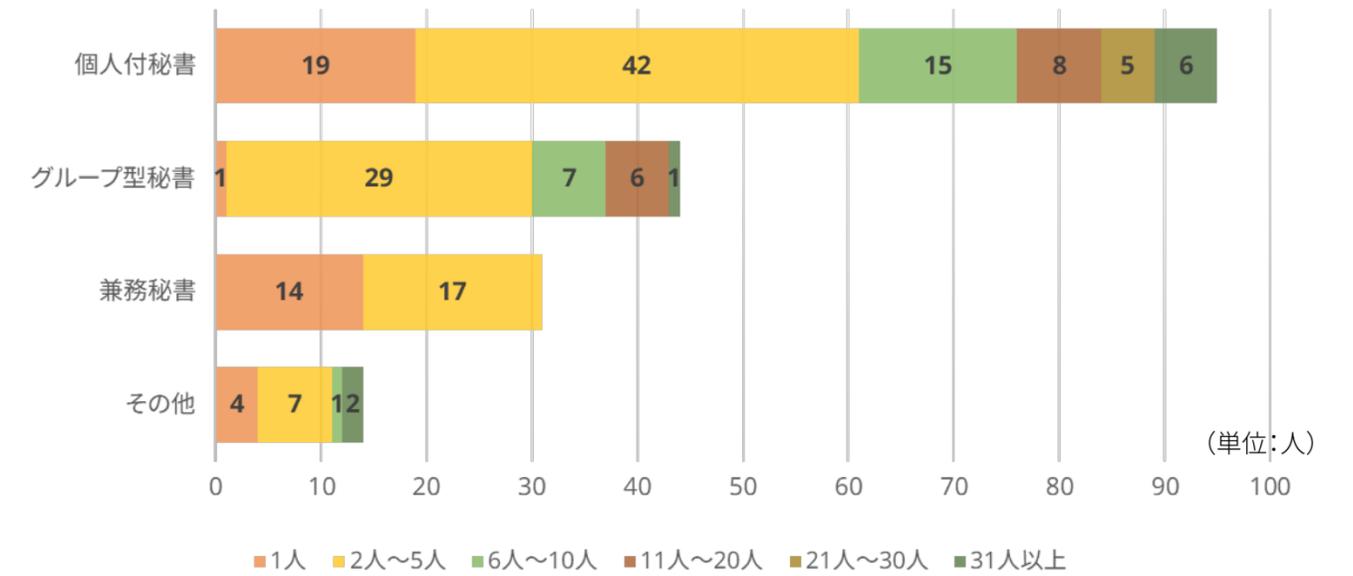


業務体制

Q3 所属部門の秘書数



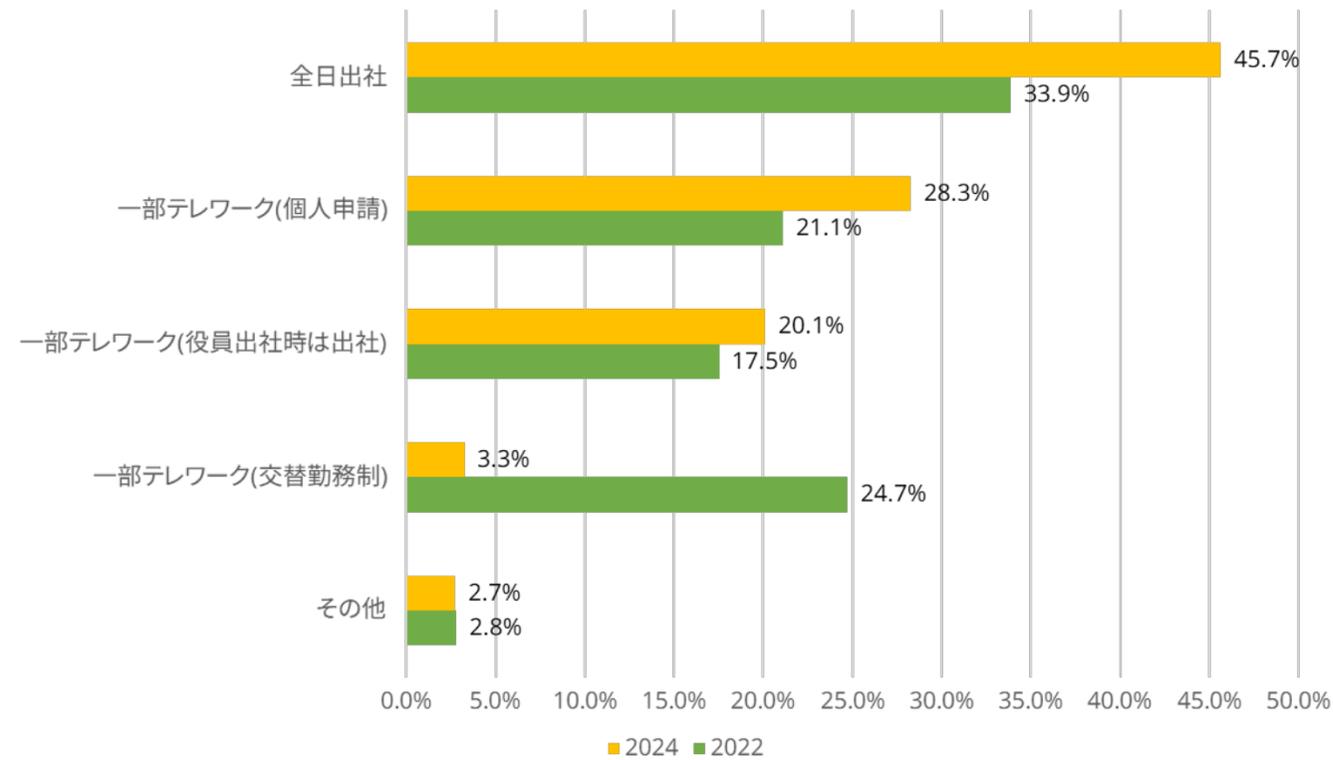
Q6 サポート形態



| 項目 | 説明 |
|--------|--------------------------------|
| 個人付秘書 | 1人の役員に専属で付く秘書 |
| グループ秘書 | 1人あるいは複数の役員を、複数の秘書でサポート |
| 兼務秘書 | ある部署に所属し、その部署の仕事をしながらか秘書の業務も行う |

勤務体系

Q7 現在の勤務形態

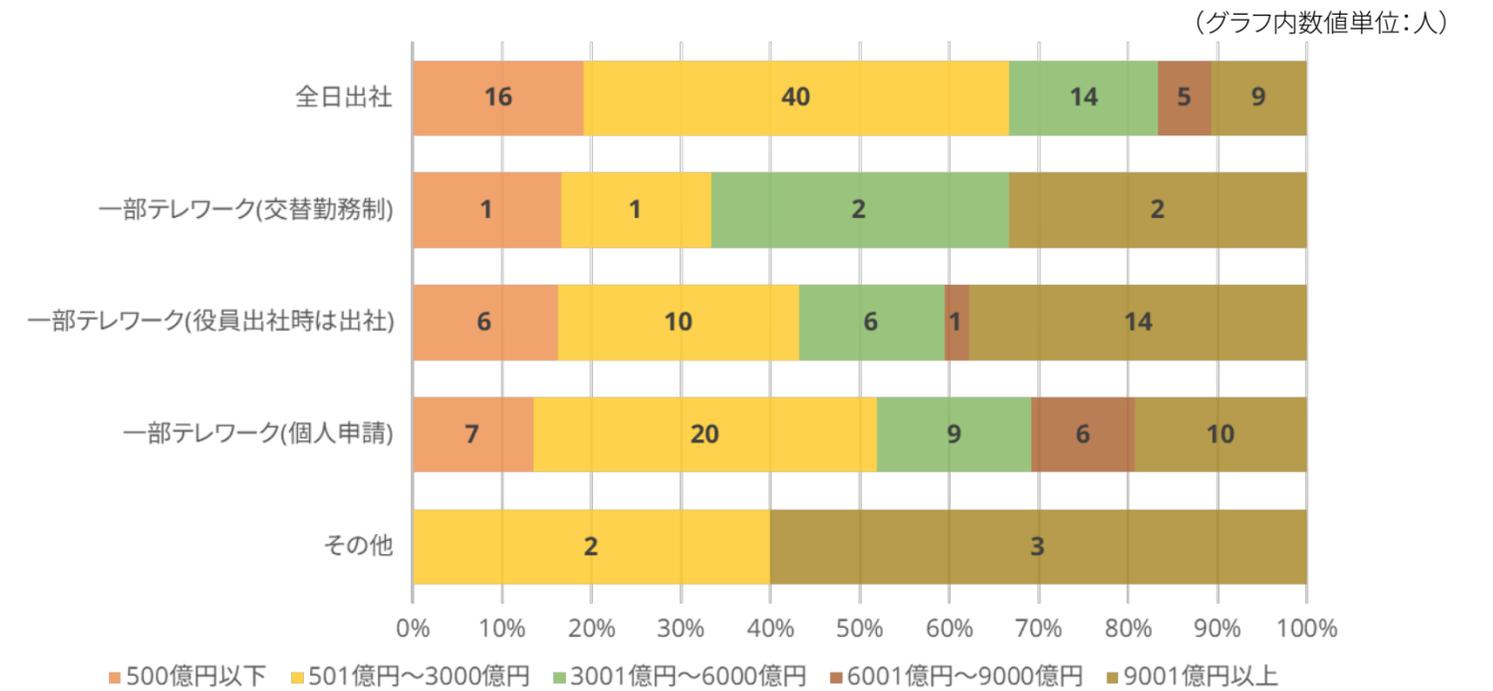


その他

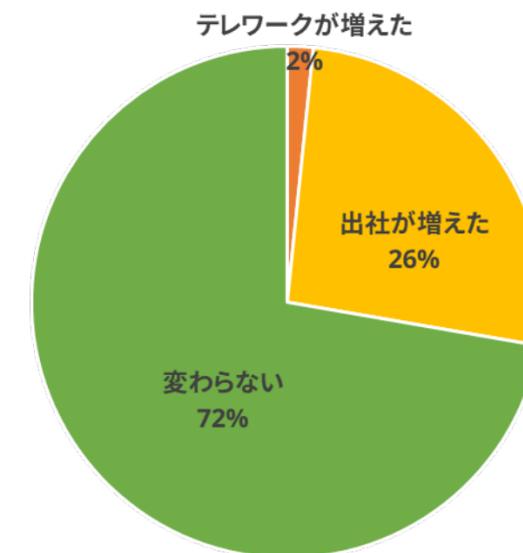
- 基本は役員出社時は出社であるが、副秘書に任せてテレワークも可能(5回まで/月)
- 基本全日出社とし、都度申請で在宅勤務を認めている。
- 基本全日出社、担当役員の出張などで在宅勤務

前回2022年の調査と比べ「全日出社」の割合が34%から46%に増加したものの、「テレワーク」は、63%から51%と減少はなく、コロナ渦終焉後も何らかの形で継続されており、会社規模が大きいほど、テレワークが定着化している傾向にあった。

規模別テレワーク形態の比率

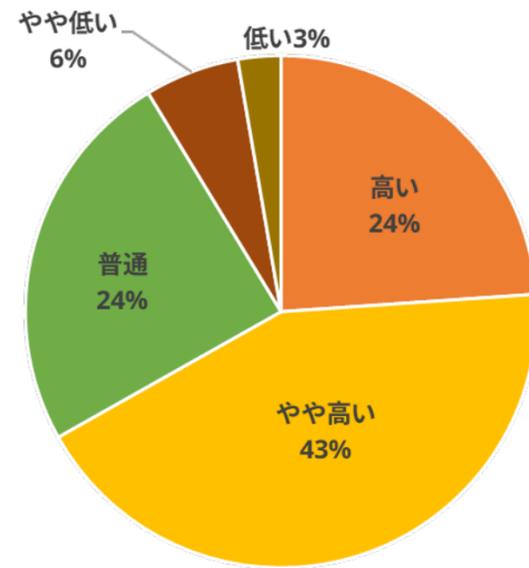


Q8 昨年との比較



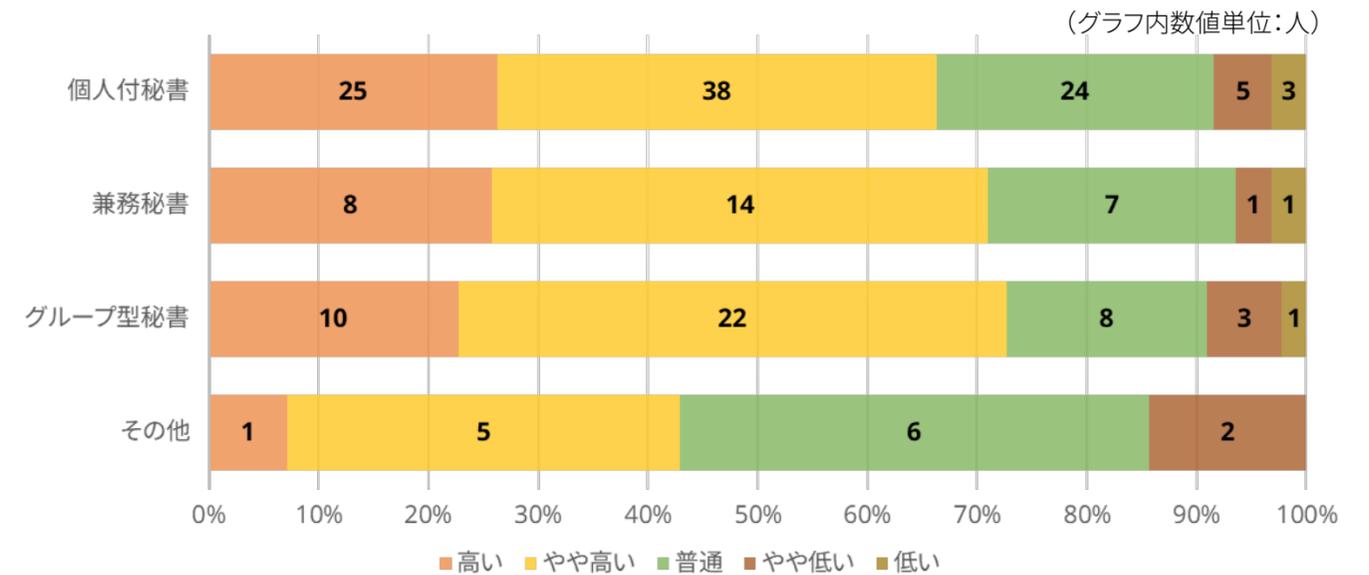
秘書のイノベーション 業務への意欲

Q9. 秘書として業務意欲の状態



半数以上の回答者が現在の業務に対する意欲が高いと回答する一方で、業務意欲を上げるために必要だと思うもの(Q.11)の中で秘書業務の評価が見えづらいと感じている回答者が最も多く、評価制度の充実がさらなる意欲向上のカギであることが確認できる。

サポート形態別 業務意欲の状態

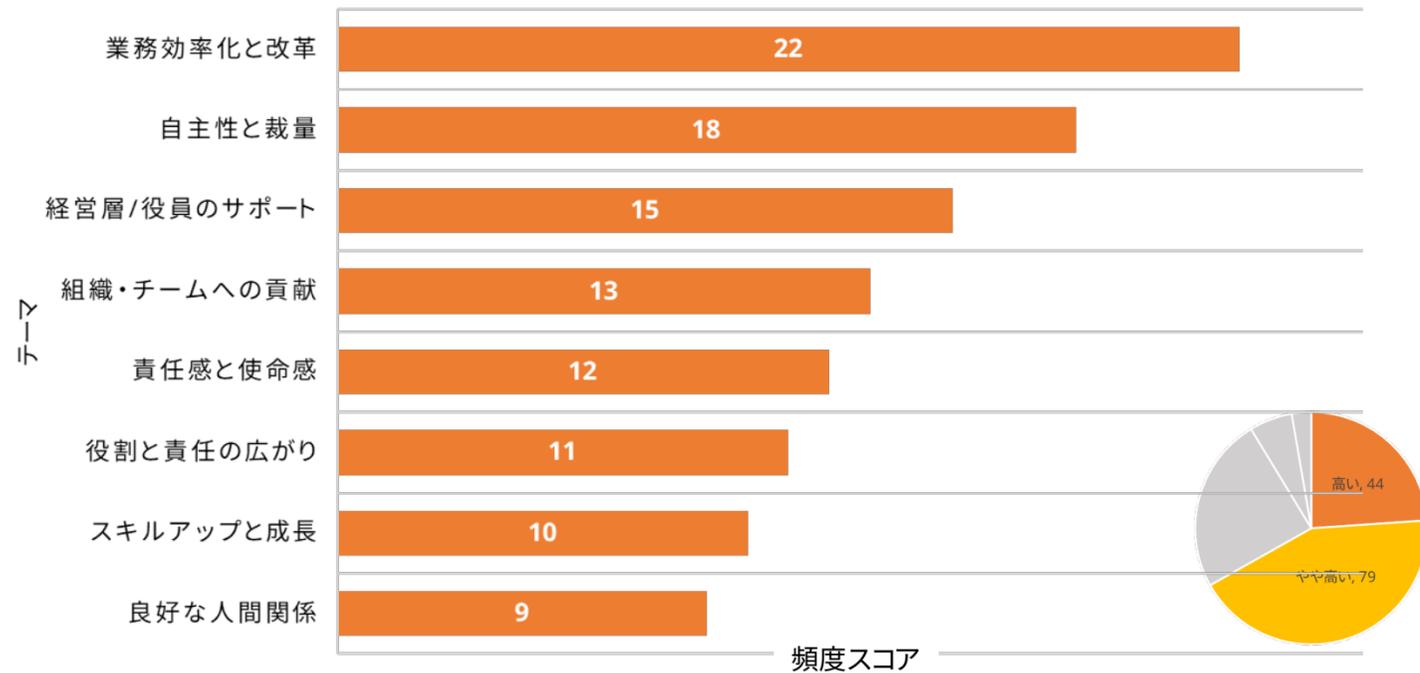


| 項目 | 説明 |
|--------|------------------------------|
| 個人付秘書 | 1人の役員に専属で付く秘書 |
| グループ秘書 | 1人あるいは複数の役員を、複数の秘書でサポート |
| 兼務秘書 | ある部署に所属し、その部署の仕事しながら秘書の業務も行う |

秘書のイノベーション 業務への意欲

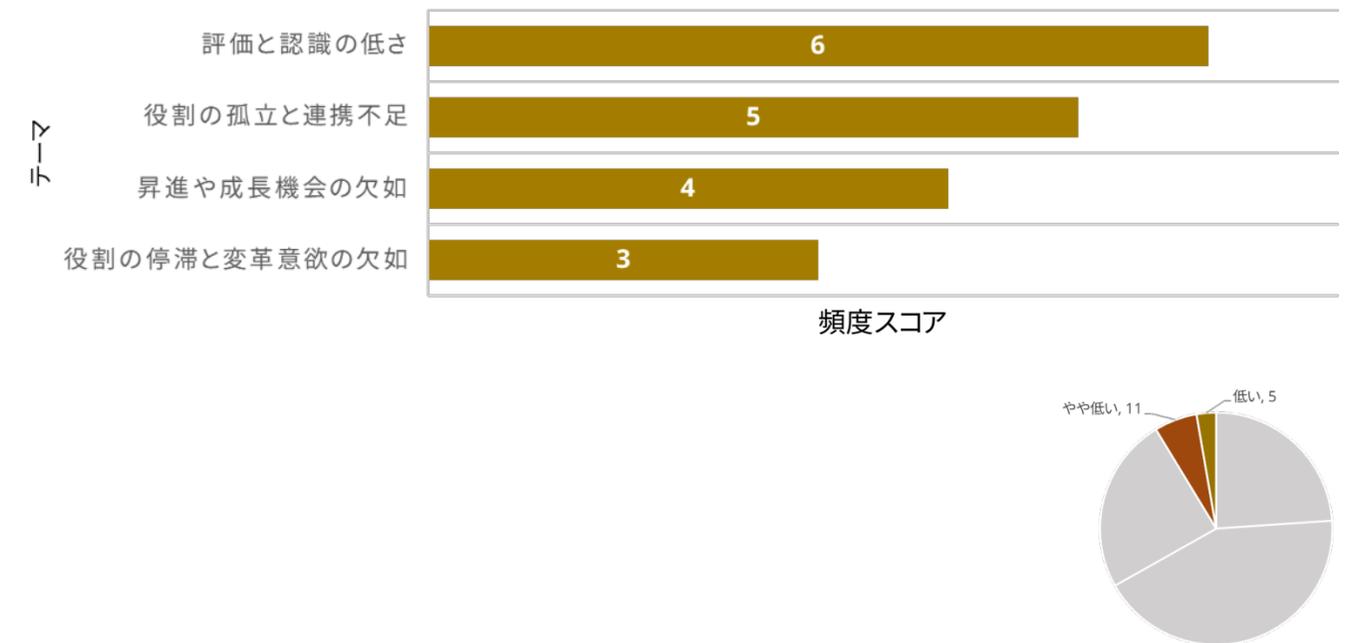
意欲別に、自由回答の「回答理由」をテキストマイニング(LDAトピックモデル)を利用し代表するテーマとその頻度を分析した結果

Q10 「高い」「やや高い」と回答した理由(自由回答)



| テーマ | 説明 |
|-------------|---|
| 業務効率化と改革 | 秘書業務の効率化や生産性向上に向けての改善がやりがいの一因 |
| 自主性と裁量 | 自分で業務判断ができる、または自主的に改善に取り組めることへのやりがい |
| 経営層/役員をサポート | 役員や経営層と直接関わることでの責任感や知識の向上に対する満足感 |
| 組織・チームへの貢献 | 会社や担当役員に貢献できているという実感が業務意欲につながっている |
| 責任感と使命感 | 強い責任感や使命感を持って仕事に取り組むことでのやりがい |
| 役割と責任の広がり | 管理職やメンバーの取りまとめ役としての役割、複数の役員担当など業務範囲の広がり |
| スキルアップと成長 | スキル向上のための勉強やデジタルツール活用などへの取り組み |

Q10 「低い」「やや低い」と回答した理由(自由回答)

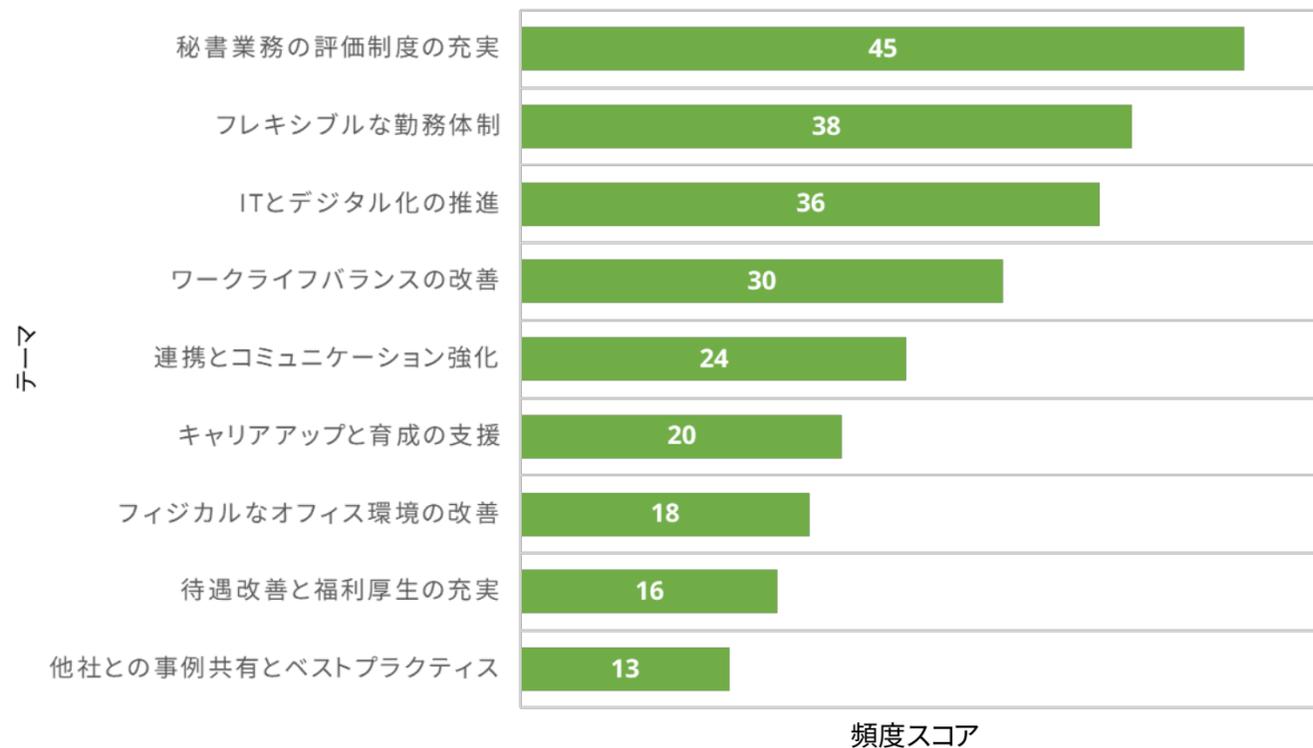


| テーマ | 説明 |
|---------------|------------------------------------|
| 評価と認識の低さ | 秘書業務やその評価が低く、意欲が湧かない |
| 役割の孤立と連携不足 | 横の連携が不足し孤立しているため、やりがいを感じにくい |
| 昇進や成長機会の欠如 | 昇進や将来的な成長機会が少ないことが、モチベーションの低下につながる |
| 役割の停滞と変革意欲の欠如 | 業務が停滞しており、変革や改革に対する意欲が低い |

秘書のイノベーション 業務への意欲

意欲別に、自由回答の「回答理由」をテキストマイニング(LDAトピックモデル)を利用し代表するテーマとその頻度を分析した結果

Q11 業務意欲を上げるために必要だと思うもの(会社の制度・備品・環境など)は何か(自由回答)

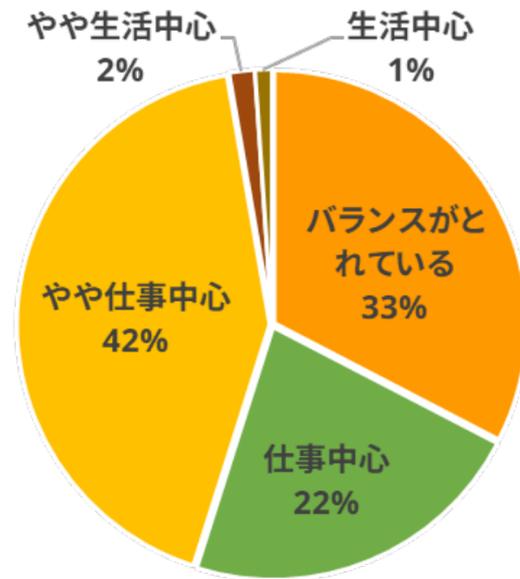


| テーマ | 説明 |
|--------------------|--------------------------------------|
| 秘書業務の評価制度の充実 | 秘書業務の重要性を正しく評価する制度が必要 |
| フレキシブルな勤務体制 | 在宅勤務やフレックス制度など、柔軟な働き方ができる環境が必要 |
| ITとデジタル化の推進 | ITツールやデジタル環境の整備が、業務効率化とモチベーション向上に必要 |
| ワークライフバランスの改善 | 長時間労働を防ぎ、リフレッシュを確保するための制度や環境が必要 |
| 連携とコミュニケーション強化 | 他部署や役員との連携やコミュニケーション基盤の強化が求められている |
| キャリアアップと育成の支援 | キャリアプランやスキルアップのための研修・育成環境が整備されることを望む |
| フィジカルなオフィス環境の改善 | 空調やレイアウトなどの物理的環境改善を求める意見 |
| 待遇改善と福利厚生の充実 | 秘書手当や給与増、福利厚生の充実が必要との意見 |
| 他社との事例共有とベストプラクティス | 他社との交流を通じて良い制度や設備を学ぶ機会を望む意見 |

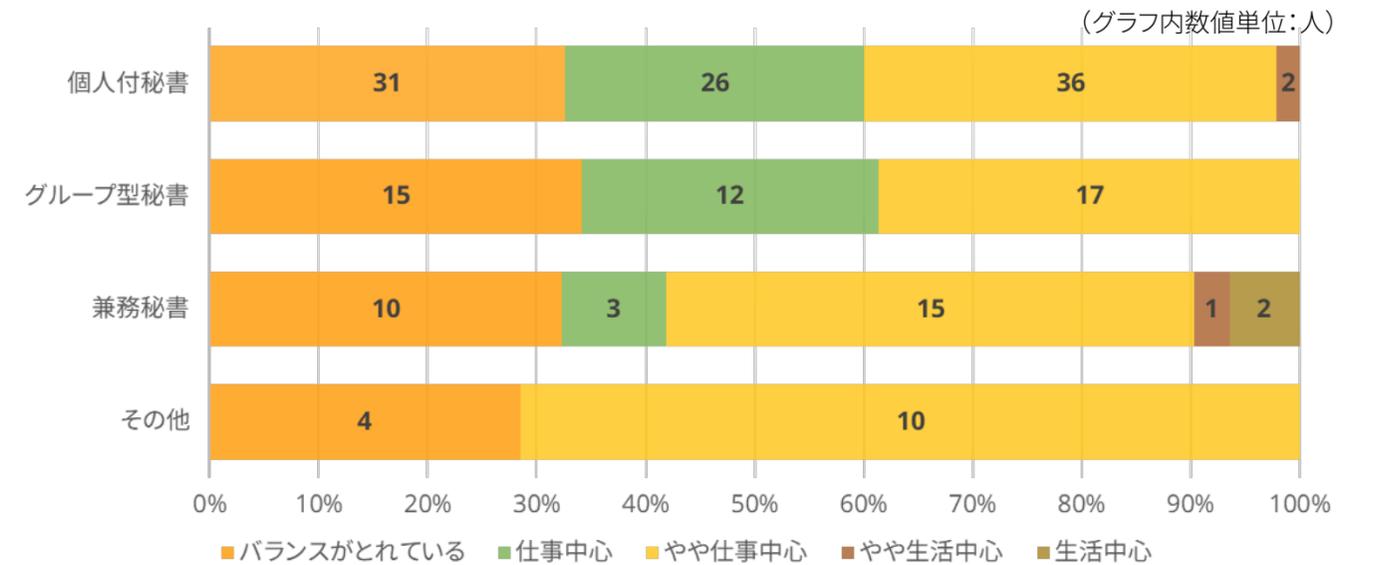
| テーマ | 代表回答例 |
|--------------------|---|
| 秘書業務の評価制度の充実 | 秘書も含めた事務方はなかなか評価されにくいことが多く、特に若手のモチベーションを向上させるためにも評価される環境が必要だと思います |
| フレキシブルな勤務体制 | フレキシブルに執務できるための制度・備品・環境 |
| ITとデジタル化の推進 | 取引先の慶弔情報が効率的に管理できるツール |
| ワークライフバランスの改善 | リフレッシュルームの充実(自由に飲めるドリンクや休憩スペースなどのコーナー) |
| 連携とコミュニケーション強化 | 他部門との調整が頻繁にある一方、孤立もしがちです。コミュニケーションを取れるような仕組み(制度)があればよいと思います |
| キャリアアップと育成の支援 | 個人の成長を後押しする、評価、成長機会、柔軟な働き方 |
| フィジカルなオフィス環境の改善 | フロアの改築(建物が古く、導線も悪い) |
| 待遇改善と福利厚生の充実 | 秘書を育てる環境整備。育成方針があると良いと感じている |
| 他社との事例共有とベストプラクティス | セミナー参加等の経費 |

秘書のイノベーション ワークライフバランス(仕事と生活のバランス)

Q12 ワークライフバランスの状態



サポート形態別 ワークバランスの状態



| 項目 | 説明 |
|--------|------------------------------|
| 個人付秘書 | 1人の役員に専属で付く秘書 |
| グループ秘書 | 1人あるいは複数の役員を、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 |

秘書のイノベーション ワークライフバランス(仕事と生活のバランス)

Q13 ワークライフバランスを、今後どのようにしていきたいか(自由回答)

意欲別に、自由回答の「回答理由」をテキストマイニング(LDAトピックモデル)を利用し代表するテーマとその頻度を分析した結果

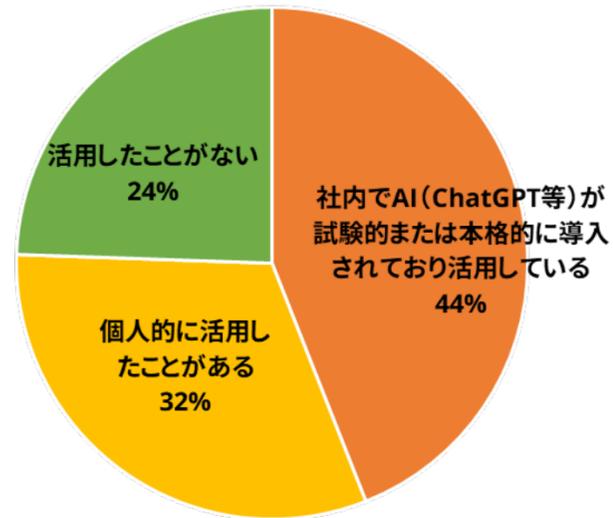


| テーマ | 説明 |
|----------------|---|
| 生活重視・プライベートの充実 | ワークライフバランスを改善し、生活やプライベートの時間を大切にしたいという要望が見られる。 |
| 現状維持・バランスの保ち方 | 現状のバランスに満足しているか、現状維持を希望している回答が多い。 |
| 柔軟な勤務制度の導入 | テレワークやフレックスタイムなど、柔軟な勤務制度を活用してバランスを取りたいという意見がある。 |
| 仕事重視・キャリアの充実 | 現役の間は仕事を中心にしたい、もしくはキャリアの充実を望む声が見られる。 |

| テーマ | 代表回答例 |
|----------------|---|
| 生活重視・プライベートの充実 | プライベートも充実させたい |
| 現状維持・バランスの保ち方 | 現状維持でよい |
| 柔軟な勤務制度の導入 | テレワーク、フレックスタイム、柔軟、自由 |
| 仕事重視・キャリアの充実 | 仕事をしながら家事も通信教育でも学んでいます バランスのとり方は自分の取捨選択が大事だと思っています |

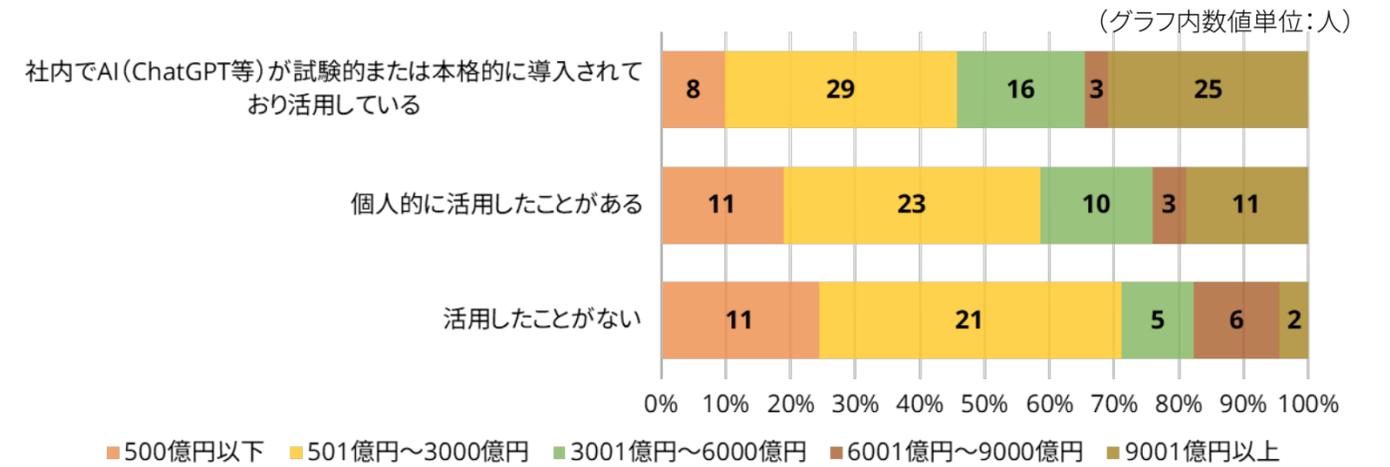
64%の方が、現在は「仕事中心」「やや仕事中心」と回答しており、今後はワークライフバランスを充実させたいという回答が最も多く、一方で現状のバランスに満足しており維持していきたいという回答が次に多かった。

Q14 業務でのAI(ChatGPT等)活用経験



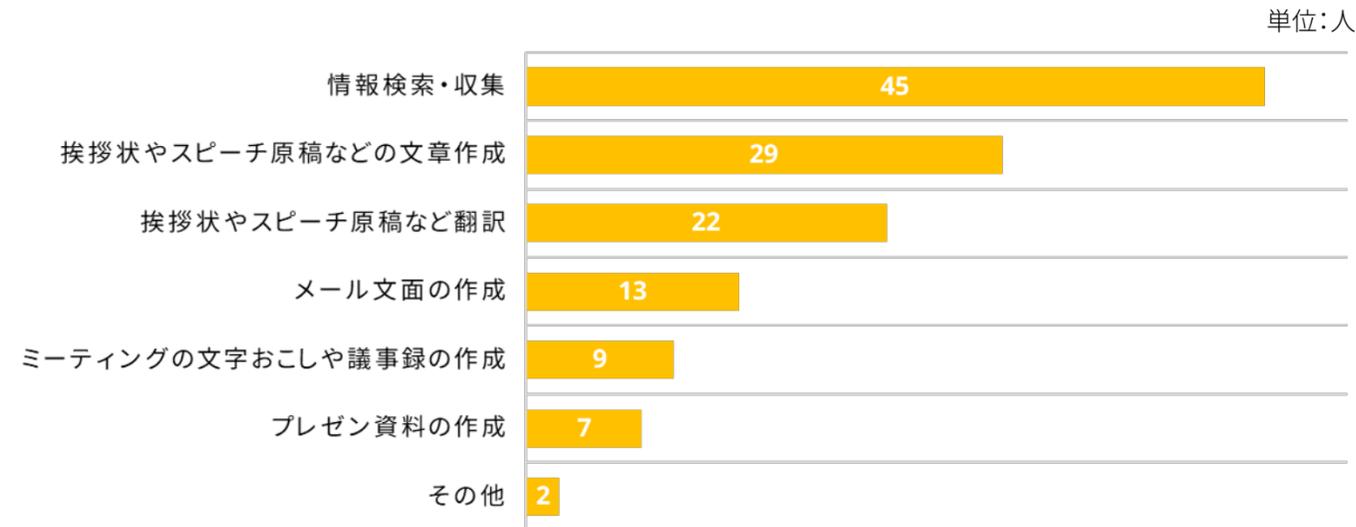
76%の方が、AIを活用したことがあると回答しており、AI活用が進んでいることを示唆している。

規模別 AI活用経験



会社規模が大きいほど、社内でAIが導入されており活用が進んでいることがわかる。

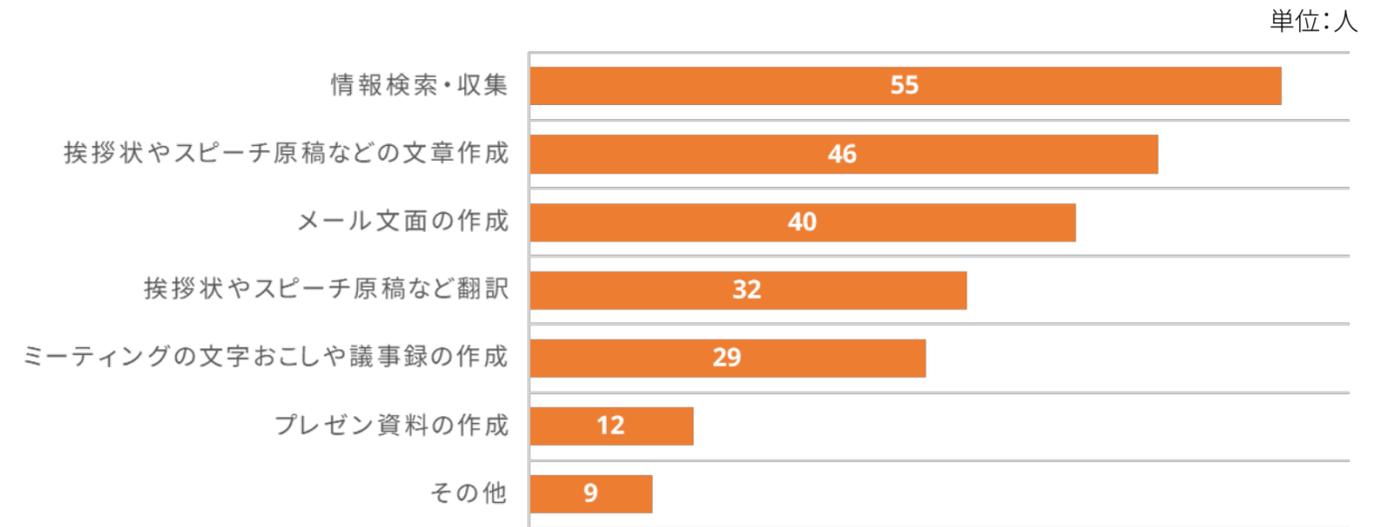
Q14-1 「個人的な活用」回答者がAIを使用した業務 (複数回答可)



その他:

- どこまで自由度が高いのかテストをしてみました。具体的な条件を指定して、しりとりをしながら。
- 英語の翻訳
- QC活動で利用するイラストの作成。
- 書籍の要約、翻訳等

Q14-2 「社内で活用」回答者がAIを使用した業務 (複数回答可)



その他:

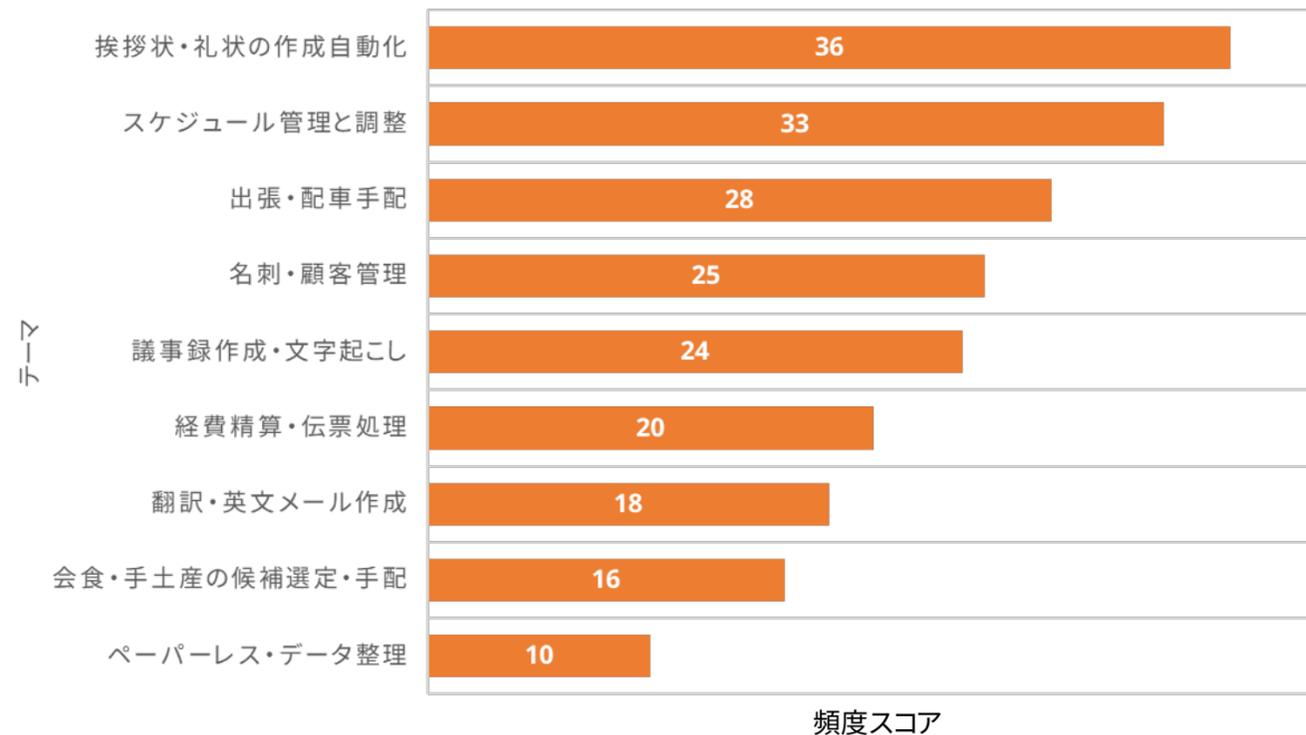
- 稟議の文章要約
- プレゼン資料はスライドそのものではなく、内容の壁打ち
- 社内イベントの告知ポスターや案内文章など
- 掲示文の作成

- 「個人的な活用」「社内で活用」とともに、情報収集・文書作成においてAIを活用しているとの回答が多かった。
- メール文書の作成は、「個人的な活用」に比べ「社内で活用」の方が活用度合いが高く、社内にAIが導入されている特徴と思われる。

IT活用 業務の自動化

意欲別に、自由回答の「回答理由」をテキストマイニング(LDAトピックモデル)を利用し代表するテーマとその頻度を分析した結果

Q15 業務の中で、自動化されると便利になる(負荷が減る)作業(タスク)



| テーマ | 説明 |
|----------------|---------------------------------|
| 挨拶状・礼状の作成自動化 | 定型的な挨拶状や礼状の作成を自動化したいとの意見 |
| スケジュール管理と調整 | 複数役員のスケジュール調整、空き時間の確認、会議室予約の自動化 |
| 出張・配車手配 | 出張手配、車両手配、ハイヤー予約の自動化 |
| 名刺・顧客管理 | 名刺整理、顧客情報管理、慶弔情報管理を効率化 |
| 議事録作成・文字起こし | 議事録の自動作成や音声文字起こしの精度向上 |
| 経費精算・伝票処理 | 経費精算や伝票の自動化が求められている |
| 翻訳・英文メール作成 | 英文翻訳や英語メール作成の自動化 |
| 会食・手土産の候補選定・手配 | 会食場所や手土産の選定、予約・手配を簡素化する自動化 |
| ペーパーレス・データ整理 | ペーパーレス化、データの一元管理や整理の自動化 |

その他:

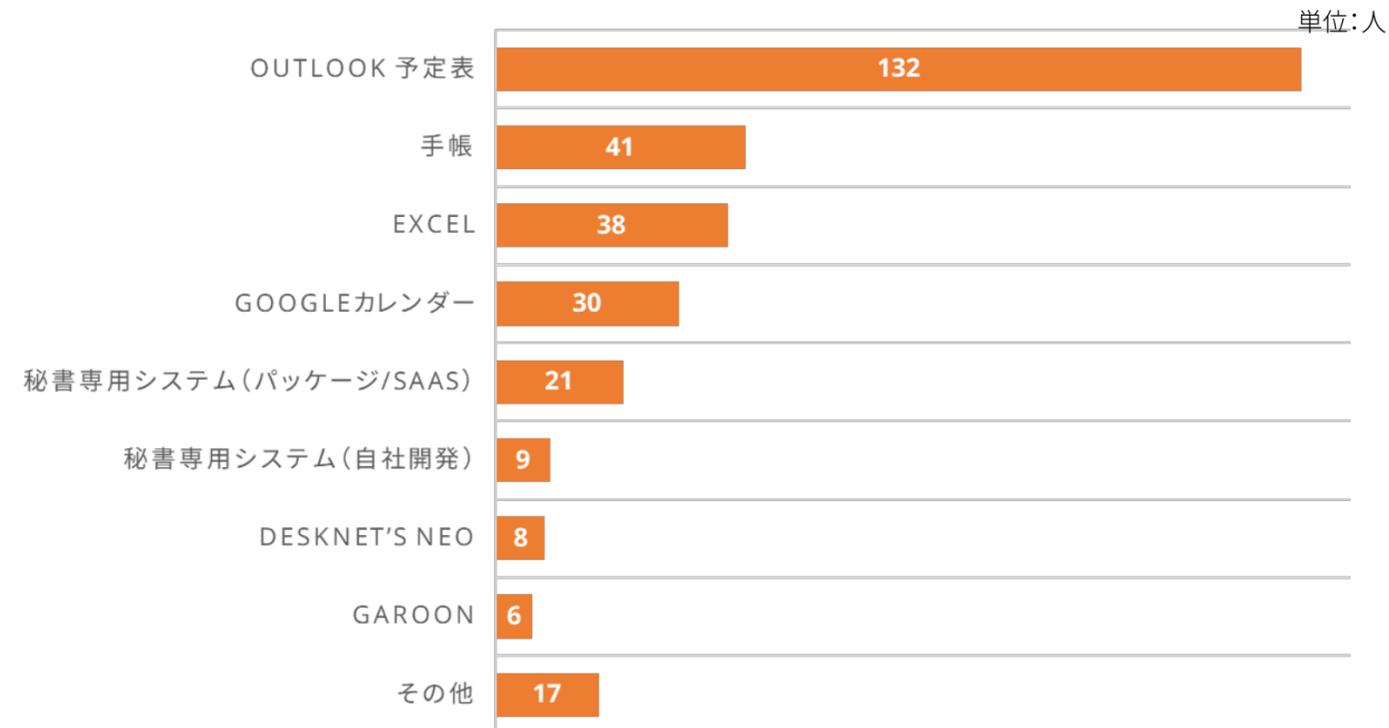
- 一般的な事務作業(例:経費精算、支払い処理、郵便物対応)
- 複合的なタスク(例:顧客情報の集約、取引状況の管理)

- 「挨拶状・礼状の作成」といった定型的な文書作成に関する自動化の回答が一番多かった。Q.14で挨拶文などの文書作成にAIを使用していると回答されていることから、定型的な文書作成においては更なる高度なIT化が期待されていると思われる。
- 次に回答が多かったのは「スケジュール管理や調整」「出張・配車手配」があげられており、頻繁に発生する秘書業務の一部を自動化することによる生産性の向上が求められていると思われる。

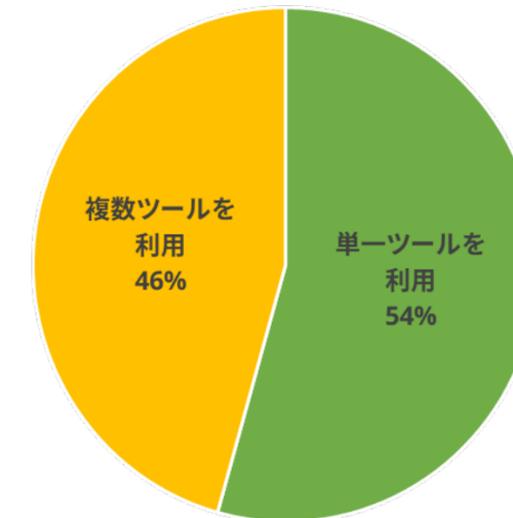
IT活用 役員のスケジュール管理ツール

意欲別に、自由回答の「回答理由」をテキストマイニング(LDAトピックモデル)を利用し代表するテーマとその頻度を分析した結果

Q16 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)



46%が複数のツールを使用していると回答



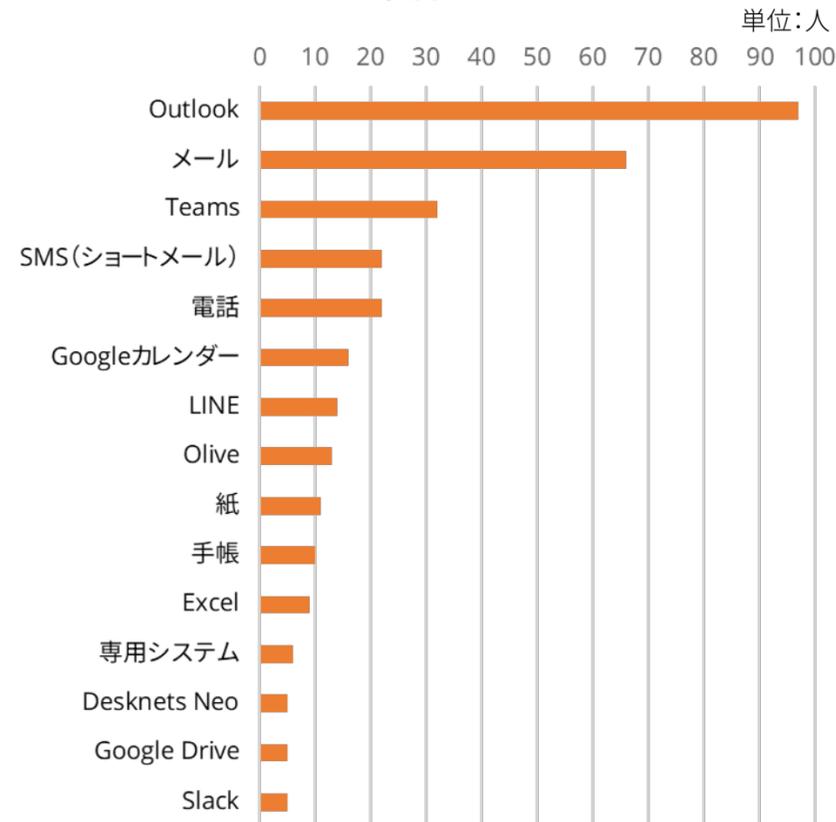
複数ツール使用で特に多い組合せTOP3

| 使用ツールの組合せ | 頻出回数 |
|-----------------------------------|------|
| Outlook 予定表;とEXCEL | 9 |
| Outlook 予定表;と手帳 | 8 |
| Outlook 予定表;と秘書専用システム(パッケージ/SaaS) | 7 |

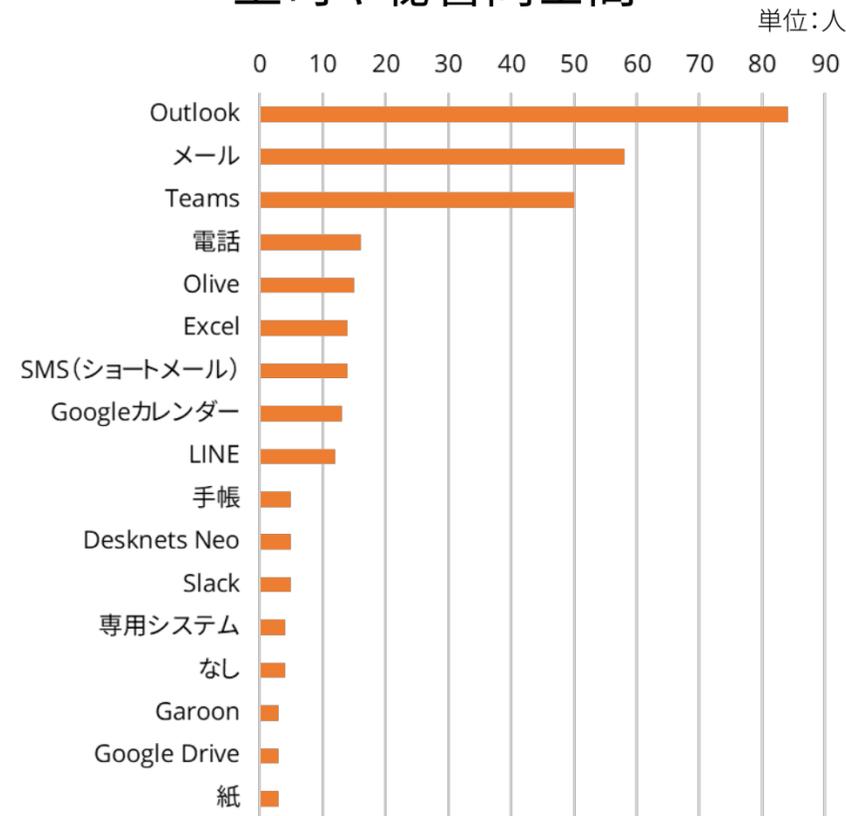
IT活用 情報共有方法

Q17 情報共有の方法・使用しているツール

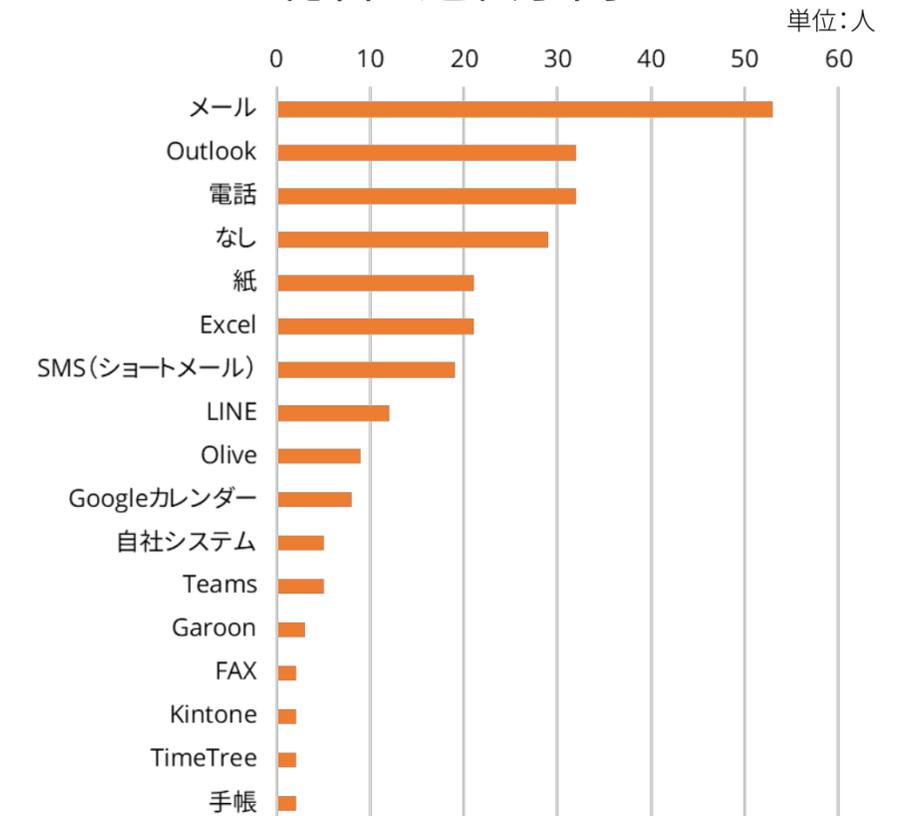
役員と秘書間



上司や秘書同士間



秘書と運転手間



「Outlook」と「メール」の利用が突出している。Outlookには予定表とメール機能があるため、大多数の役員と秘書の情報共有は、予定表とメールで行っていると考えられる。

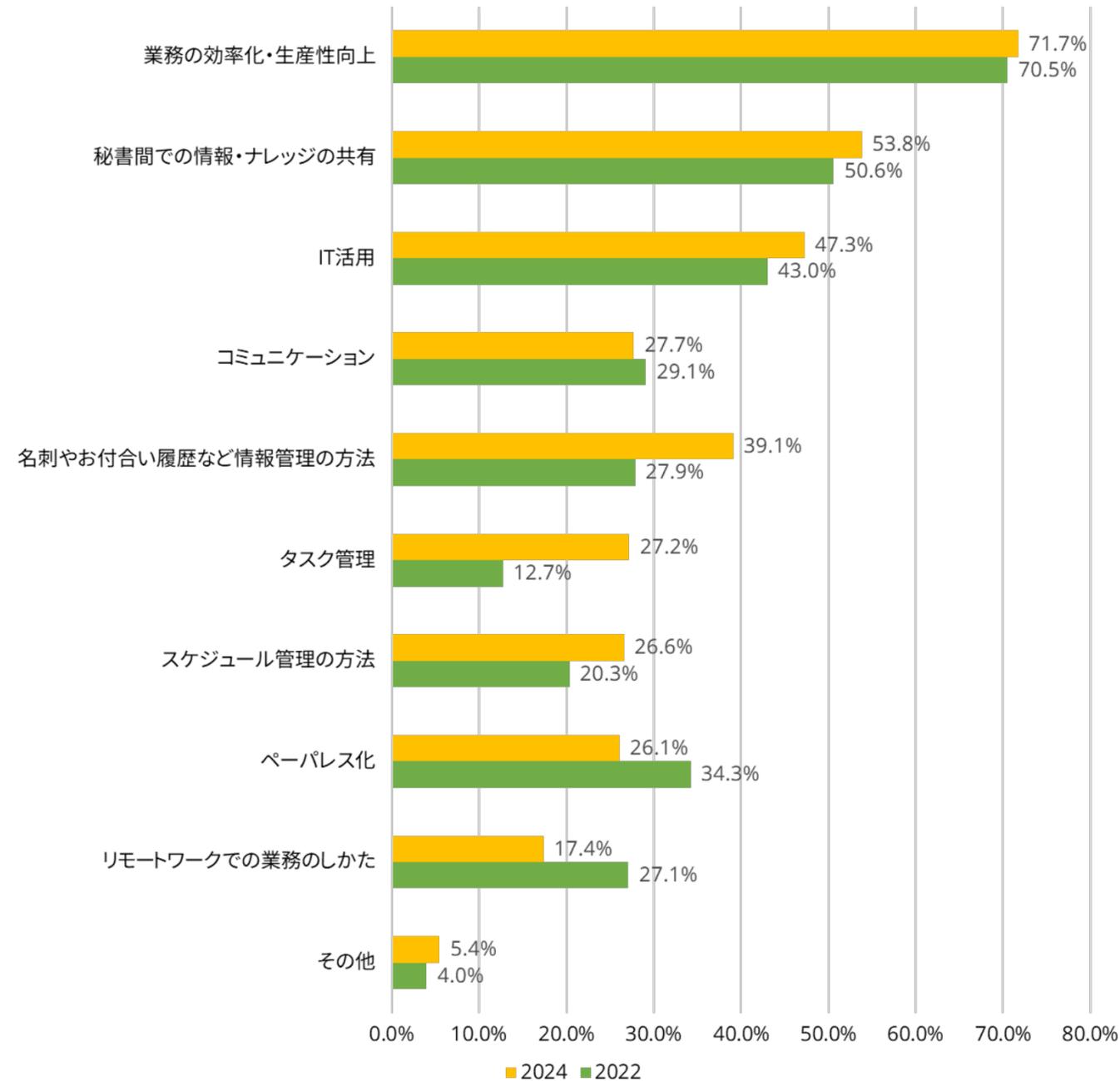
上司や秘書同士間での情報共有においても、「Outlook」と「メール」が多かったが、役員と秘書間と比べ、「Teams」の利用頻度も高いことが分かる。

秘書と運転手間での情報共有は、「メール」が最も多く、「電話」での共有も多いことが特徴である。「なし」は、運転手がいないか、秘書が車の手配をしていないと思われる。

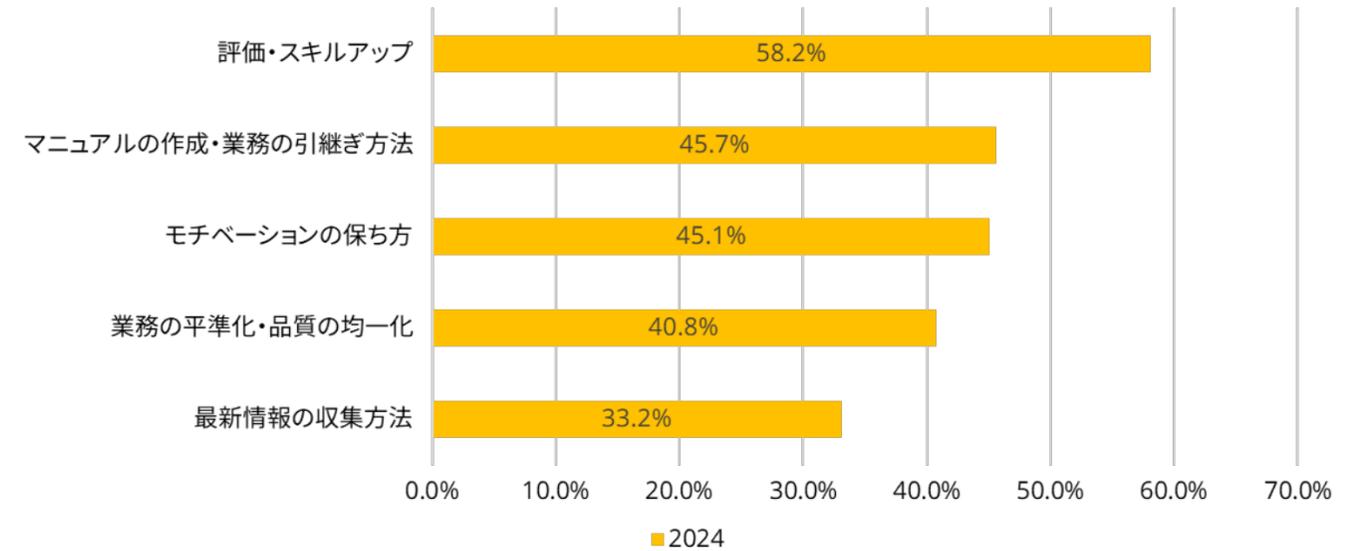
課題・取り組み 課題

Q18 秘書業務におけるにおけるご自身の課題(複数回答可)

前回(2022年)・2024年共通選択肢



2024年独自選択肢



その他:

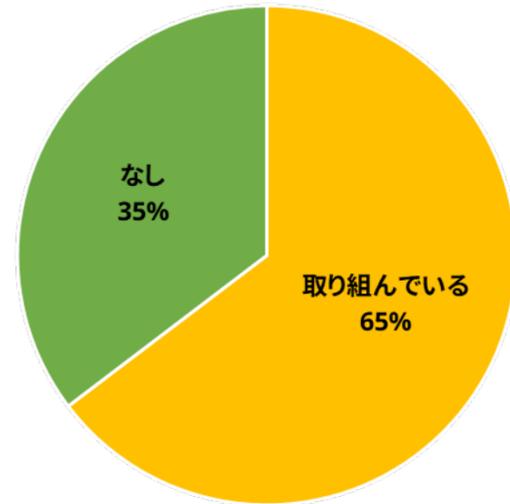
- 今後の秘書業務の継続方法、人材
- 1人で担当しているため、自分が不在時の対応。
- 慶弔関係情報の効率的な収集、共有
- 代表取締役秘書の後継者の育成、バックアップ体制の構築
- リスクマネジメント
- 待遇などのレベルアップ
- 転職活動
- 海外進出に向けた対応

前回2022年の調査と同じく「業務の効率化と生産性の向上」が一番多く、ナレッジ共有、IT活用と続き、上位3つは普遍的な課題となっている。また、リモートワークに関する課題は減少し、お付き合い情報の共有に関する課題が増加している。さらに、2024年独自選択肢を含めると、「評価・スキルアップ」が2番目に高い回答となっている。

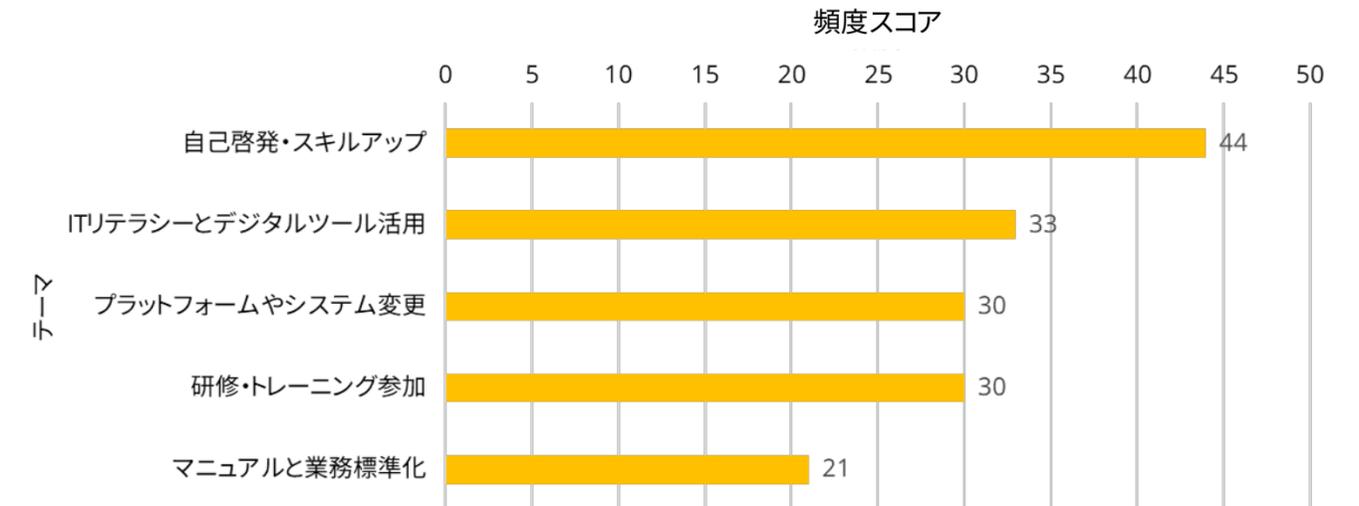
課題・取り組み 取り組み

意欲別に、自由回答の「回答理由」をテキストマイニング(LDAトピックモデル)を利用し代表するテーマとその頻度を分析した結果

Q19 ご自身の課題に対する取り組みの有無



課題に対し取り組んでいること(取り組み有回答者のみ)

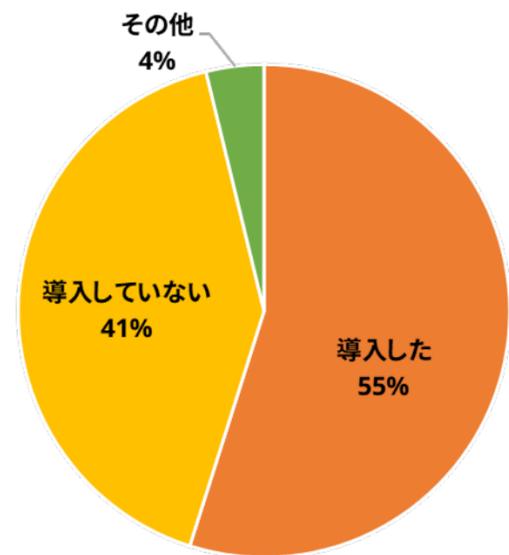


| テーマ | 代表回答例 |
|-------------------|-----------------------------------|
| 自己啓発・スキルアップ | eラーニングやユードミーの活用による自己啓発 |
| ITリテラシーとデジタルツール活用 | ITリテラシーを高めるためのGoogleのプログラム |
| プラットフォームやシステム変更 | まもなく社内プラットフォームが変更となるため、各種データ移行 など |
| 研修・トレーニング参加 | セミナーや、社内推奨の研修システムを利用 |
| マニュアルと業務標準化 | マニュアルは日々更新している |

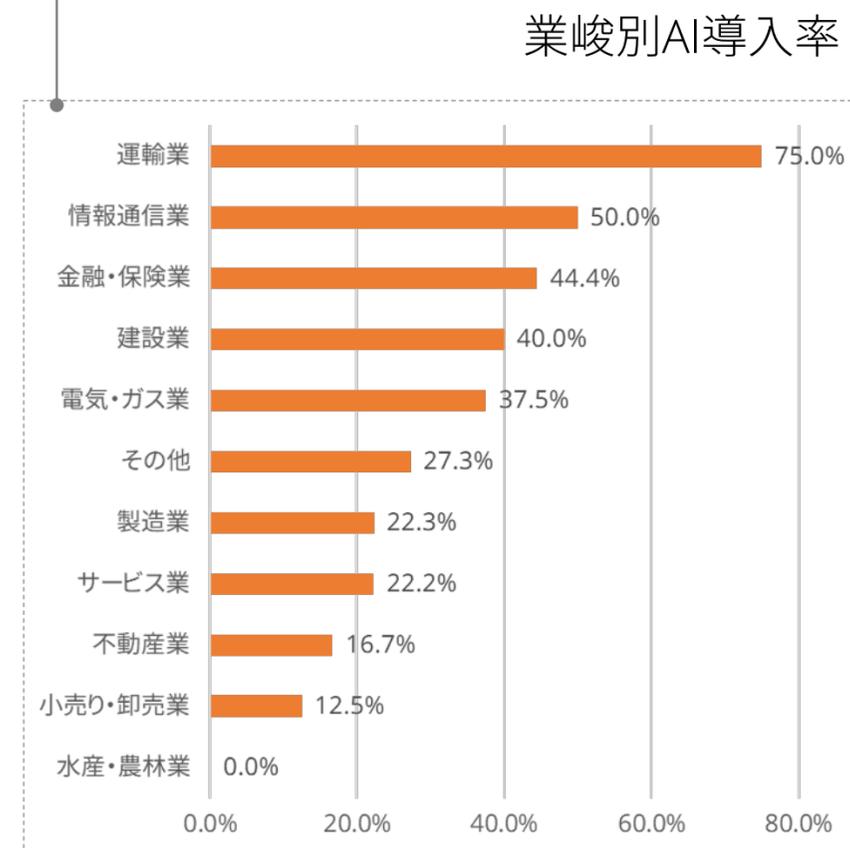
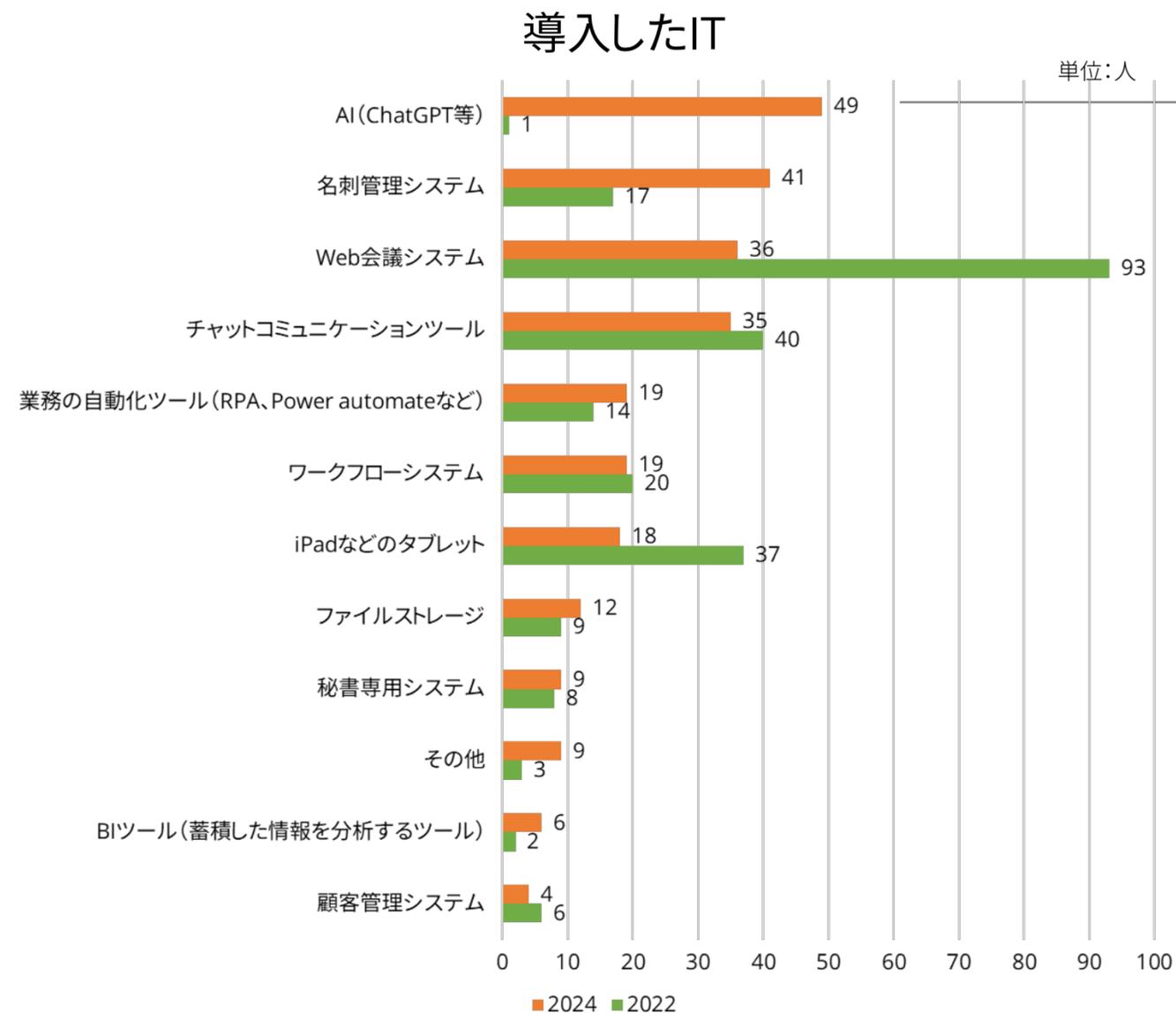
65%の方が、課題に対して何等かの「取り組みをしている」と回答しており、若干ながら会社規模が大きいほうが取組み率が高かった。また、取組み内容は、eラーニングなどの活用による自己啓発やスキルアップ、そしてITリテラシーとツールの活用などが多かった。

課題・取り組み 導入したIT

Q20 過去1年～2年の間で、秘書業務で利用するために部門で導入した(または導入を検討している)IT(複数回答可)



その他:
旅行代理店の提供する出張手配システム,
高性能スピーカー

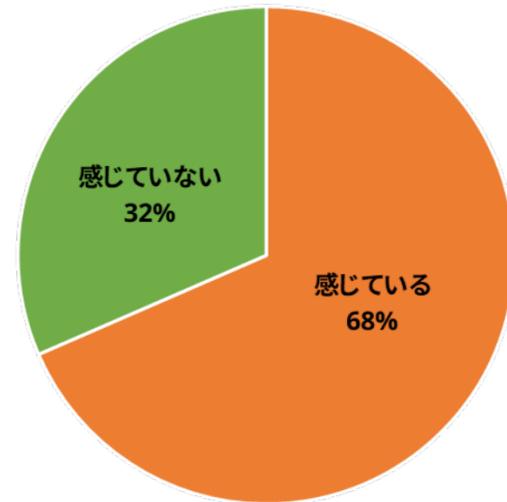


前回2022年の調査と比べ、リモートワークに関するITシステム(web会議、コミュニケーションツール等)が減少した一方、前回は殆どなかった「AI」が導入したITの中で一番に多い回答となっている。新しいITをいち早く活用していこうとする秘書の方々のITリテラシー向上が伺える結果となっている。

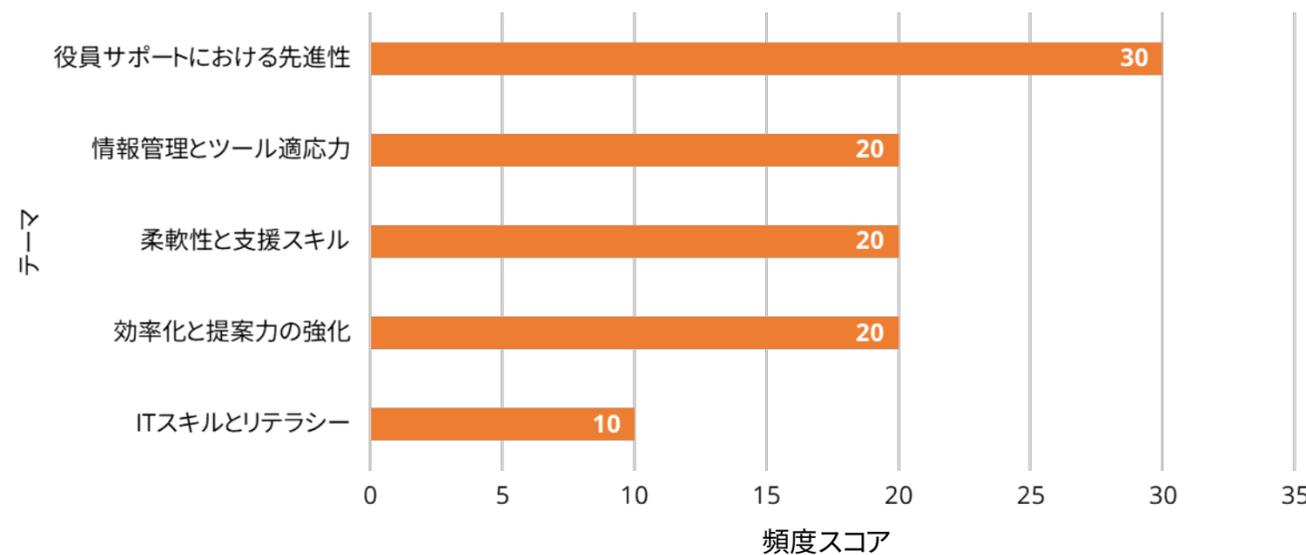
秘書力

意欲別に、自由回答の「回答理由」をテキストマイニング(LDAトピックモデル)を利用し代表するテーマとその頻度を分析した結果

Q21 秘書に求められる秘書力に変化を感じているか



どの様に変化したと感じているか (感じていると回答者のみ)



| テーマ | 代表回答例 |
|---------------|--|
| 役員サポートにおける先進性 | <ul style="list-style-type: none"> リモートにおけるIT活用と効率化 リモートが当たり前の時代となり、ITスキルに関しては必須と感じる。その一方で、ミスなく滞りなく業務を行う事や、心配りといった点ではどんな時代であろうと必要だと感じています 従来型の単なるスケジュール管理、接遇管理を行う秘書ではなく、ITリテラシー、Officeスキルを持った秘書(平均LV以上) |
| 効率化と提案力の強化 | <ul style="list-style-type: none"> スケジュール管理や文書作成などの秘書の基礎スキルと言われてきた業務は効率化により簡素化され、政策的な内容に関わり意見を言えるような知識や経験、いわゆる「秘書役」的な立ち居振る舞いが求められるようになってくると思慮 DXツールを先取りで利用し、どう業務に落とし込んでいか、それを自身で理解したうえで役員に提案していく必要性を感じている 単なるスケジュール調整ではなく、上司の環境を整える秘書力を持つこと |
| 柔軟性と支援スキル | <ul style="list-style-type: none"> 定型業務を行うよりも、臨機応変さやITツールや市場の最新情報をいち早くキャッチする力が必要になった。役員への提案力 サポートの形が「なんでもやってあげる」から「必要な支援を見極め/役員とすり合わせて適宜サポートする」が増えてきた 受け身の秘書が淘汰され、情報の先取り・ガバナンス機能+デジタルに強い秘書が求められている |
| 情報管理とツール適応力 | <ul style="list-style-type: none"> ITで解決できることには時間短縮が求められるが、社内での気づき・寄り添い・手を差し伸べる加減などは、より熟考しなくてはいけないと感じる 社内の情報管理ソフトが多様化しており、それぞれの利用スキルがもとめられる。結果、できる機能はあるものの、スキルアップできていない 経営陣に対してどのようなサポートが適切か、状況に乗り遅れないようにスピーディに感じ取る能力が必要になってきている |
| ITスキルとリテラシー | <ul style="list-style-type: none"> サポートの形が「なんでもやってあげる」から「必要な支援を見極め/役員とすり合わせて適宜サポートする」が増えてきた リモートが当たり前の時代となり、ITスキルに関しては必須と感じる 情報システムツールの活用 |

特に多かったのはリモートにおける役員サポートの先進性が求められていると回答で、新しい働き方が定着する中で、秘書業務の変革も求められていると考えられる。

■ 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。