

検定合格を目指した指導法の研究

濱 口 な ぎ さ

Study of teaching method for passing certification examination

Nagisa HAMAGUCHI

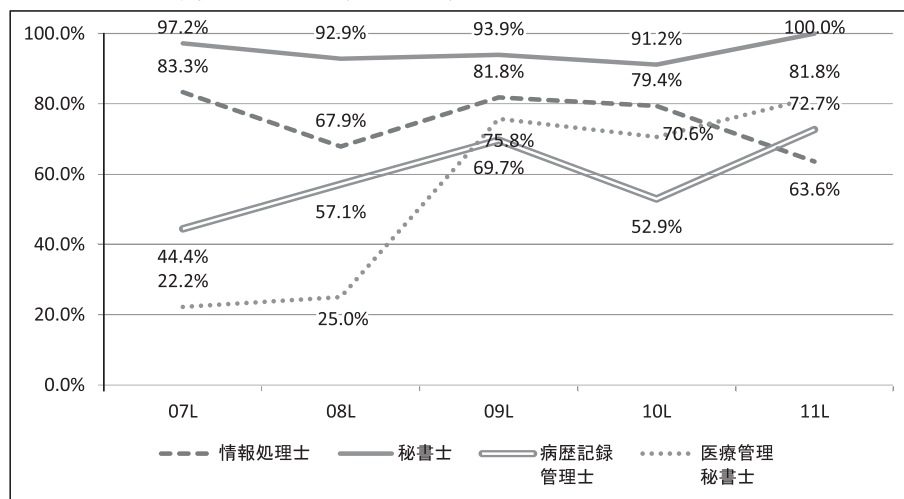
キーワード：Microsoft Word、ビジネス文書、日商 PC 検定、スキルチェックシート

1. はじめに

平成24年度の紀要では、「履修支援ツールを利用した資格取得支援の取り組み」について報告した。生活総合ビジネス専攻の学生たちは、入学時にはできるだけ多くの資格を取得して卒業したいという意欲を抱いており、この意欲を卒業まで継続させるための手段として、履修計画表を作成し

定期的にその内容を確認させている。11L¹（平成24年度卒業生）は図1で示したとおり、秘書士取得が100%を達成し、全員が資格を取得して卒業することができた。卒業証書・学位記と共に、複数の資格証を受け取った卒業生たちは、2年間の成果を具体的に確認することができ、達成感を得たのではないかと考えている。

図1 卒業時の資格取得状況（過去5年）



今年度もこの取り組みは継続しており、学生たちの資格取得の意識づけに役立たせているが、今回は受験指導を行っている日商 PC 検定（文書作成）3級の受験対策について、具体的な取り組みを報告する。

2. 検定合格の状況

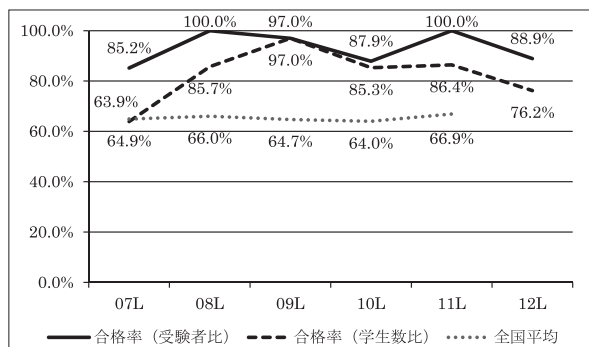
生活総合ビジネス専攻では、図1で示した卒業時に得られる4つの資格（秘書士、情報処理士、医療管理秘書士、病歴記録管理士）以外にも、2つの検定試験について受験者全員合格を目指して取り組んでいる。一つは公益財団法人実務技能検

¹本学では学生を入学年度の西暦下2桁とアルファベット1文字で学科・専攻を区別しており、11Lは生活総合ビジネス専攻の2011年度入学を示す。以下同様。

定協会が主催する秘書技能検定試験2級、もう一つは日本商工会議所が主催する日商PC検定試験（文書作成）3級（以下「日商PC3級」と略）である。本学はこれら2つの検定試験会場校となっており、履修計画表にも学生自身が受験計画を立てるための欄を設けるなど、積極的な受験を勧めている。本専攻で開講されている関連科目内での受験指導と共に、時間外でも担当者が個別指導を行っており、学生たちが慣れ親しんだ教室にて、これらの社会的認知度も高い検定試験を受験しやすい環境を整えている。

11Lは図2のグラフで示したように、受験者全員が日商PC3級に合格して卒業した。また、現2年生である12Lについては、平成25年12月現在で受験者の88.9%が合格しており、卒業までに受験者全員が合格できるよう指導を続けている。なお、グラフに示した全国平均の数值は、日本商工会議所が毎年公表している受験者比の合格率であり、平成24年度分までを参考値として示した。

図2 日商PC3級合格状況



3. 日商PC3級について

筆者が担当している1年後期の開講科目「ビジネス文書作成2」では、授業内で日商PC3級の受験対策を行い、15回の授業終了後の2月に希望者による検定受験を奨励している。この時点での合格率は、図3のグラフで示したとおり、毎年8割前後と高率で推移していたが、この2年は7割を切るようになり、12Lは6割にまで落ち込んでいる。また、毎年3回以上受験しなければ合格できない学生も出ている。日商PC3級の受験料は5,000円と高額であり、複数回受験すると経済的

な負担も大きくなってしまふ。

日商PC3級の受験については、本学が試験会場として認定されており、また筆者が試験監督者として随時試験日を設定することができるため、学生が受験しやすい日程を調整することができ、試験日の前には必ず受験対策講座を開いて指導に当たっている。

この受験対策講座にて個別指導を行う際に、複数回不合格になった学生に対してその原因を尋ねても漠然とした答えしか返ってこない場合が多い。また、自主的に受験勉強するように指導した上で、苦手なところや分からない事柄について質問をするよう促しても、「大丈夫です」との回答で済ませる場合が多く、自己分析がきちんとできないままに受験を繰り返しているのではないかと推察している。

また、いつでも受験できるという恵まれた環境が、かえって学生たちの集中力を欠く要因になり、卒業間際になって慌てて受験する結果につながっているのではないかと危惧もある。

図3 1年後期終了時での日商PC3級合格率(受験者比)

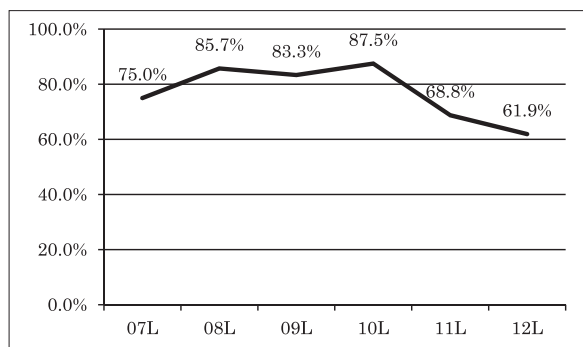
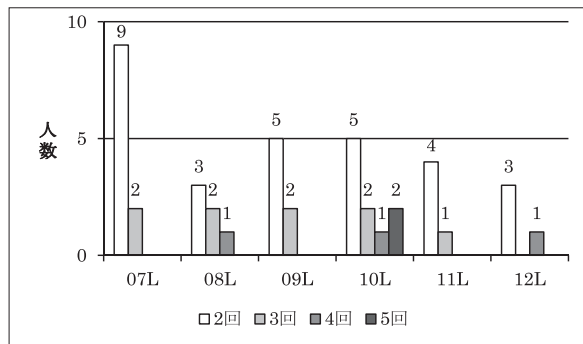


図4 日商PC3級 複数回受験者数



学生たちが自分の技能を客観的に確認でき、苦

手な部分を克服できるようにするためにはどうしたらよいか。また、学生たちの経済的負担を軽減するためにも受験回数は2回以内で合格できるよう、限られた時間の中できめ細かな受験指導を行うための取り組みを検討している。

4. 受験指導の内容

4.1. 日商 PC 検定（文書作成）3級の概要

日商 PC 検定は、商工会議所法に基づき日本商工会議所が実施する公的資格として社会的認知度が高く、ネット社会への対応能力や実務能力を証明する資格である。文書作成、データ活用、プレゼン資料作成の3種類があり、それぞれ3級～1級にレベル分けされている。試験はインターネットを使用したネット試験の形式で行われ、1人1台のPCを使用して受験するが、文書作成の3級

では知識科目15分と実技科目30分の2種類が行われる。試験終了後、すぐに合否判定が画面に表示され、両科目とも70点以上で合格となる。3級の出題範囲は表1のとおりである。

知識科目では、基本的なビジネス文書に関する知識や日本語表現について問われるだけでなく、共通分野としてネット社会への対応するための基礎的な知識についても出題されている。なお、共通分野の内容は、データ活用やプレゼン資料作成の各3級の出題範囲と同じとなっている。

実技科目では、表1で示した出題範囲に基づいてMicrosoft Word（以下Wordと略）を使用し、既存文書を指示に従って編集し完成させるという内容である。文書作成に必要なWordの基本的な機能を理解した上で、日本語の読解力や文書作成の応用力が試される。

表1 日商 PC 検定（文書作成）3級の出題範囲

| | 出題範囲 |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 知識科目 | (文書作成分野) ・基本的なビジネス文書（社内・社外文書）の種類と雛形について理解している。 ・文書管理（ファイリング、共有化、再利用）について理解している。 ・ビジネス文書を作成するうえで基本となる日本語力（文法、表現法、用字・用語、敬語、漢字、慣用句等）を身につけている。 ・ライティング技術に関する基本的な知識（文章表現、文書構成の基本）を身につけている。 ・ビジネス文書に関連する基本的な知識（ビジネスマナー、文書の送受等）を身につけている。 |
| | (共通分野) ・ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークに関する基本的な知識を身につけている。 ・ネット社会における企業実務、ビジネススタイルについて理解している。 ・電子データ、電子コミュニケーションの特徴と留意点を理解している。 ・デジタル情報、電子化資料の整理・管理について理解している。 ・電子メール、ホームページの特徴と仕組みについて理解している。 ・情報セキュリティ、コンプライアンスに関する基本的な知識を身につけている。 |
| 実技科目 | ・企業実務で必要とされる文書作成ソフトの機能、操作法を一通り身につけている。 ・指示に従い、正確かつ迅速にビジネス文書を作成できる。 ・ビジネス文書（社内・社外向け）の雛形を理解し、これを用いて定型的なビジネス文書を作成できる。 ・社内の文書データベースから指示に適合する文書を検索し、これを利用して新たなビジネス文書を作成できる。 ・作成した文書に適切なファイル名をつけ保存するとともに、日常業務で活用しやすく整理分類しておくことができる。 |

日本商工会議所 日商 PC 検定（文書作成）3級出題範囲より

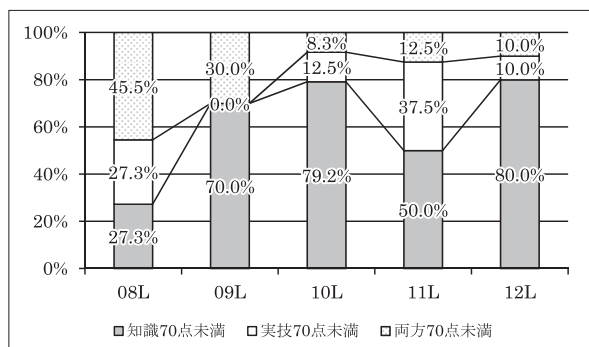
4.2. 本学受験者の不合格の原因

過去5年間の日商 PC 3級不合格者の内訳を表したのが、図5のグラフである。グラフを見ると、09L以降は知識科目の得点が70点未満であるため、不合格になっているという傾向が顕著である。特に、10Lや12Lについては、約80%が知識科目で

失敗していることがわかる。

これにより、本学学生の日商 PC 3級受験においては、知識科目への対策が特に重要であることがわかる。

図5 日商 PC 検定不合格の内訳



知識科目の出題範囲については、表1で示したとおり、文書作成分野と共通分野の2種類が出題されている。この2種類のうち、どちらで得点できなかったのかについて、以前は確認する方法がなかったが、平成23年12月以降導入された新試験プログラムにより、試験結果に合否と各科目の得点だけでなく、図6のようなレーダーチャートによる分析結果が表示されるようになった。この分析結果により、学生がどこでつまづいているのか傾向がつかめるようになった。ただし、このレーダーチャートでは、表2で示した8項目について5段階評価で分析結果が表示されているが、知識科目と実技科目の区別はされていない。

平成23年12月以降に日商 PC 3級を受験し、不合格となった10名の学生 (A~J) の試験結果を、表2の項目ごとにまとめたものが表3である。なお、学生Bはファイル保存に失敗したため、実技の得点が0になっている。

表3 日商 PC 3級不合格者の試験結果

| 学生 | 知識 | 実技 | 項目1 | 項目2 | 項目3 | 項目4 | 項目5 | 項目6 | 項目7 | 項目8 |
|-------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| A | 63 | 76 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2.5 | 3 |
| B | 62 | 0 | 0 | 1 | 1.5 | 1 | 0 | 3 | 2.5 | 0.5 |
| C | 63 | 76 | 3.5 | 5 | 3 | 3.5 | 3.5 | 2 | 2.5 | 3.5 |
| D | 66 | 72 | 5 | 4 | 4 | 2.5 | 3 | 5 | 2.5 | 2.5 |
| E | 69 | 94 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.5 | 3 | 2 | 5 |
| F | 69 | 78 | 3.5 | 4 | 2.5 | 4 | 3.5 | 1 | 2.5 | 5 |
| G | 68 | 77 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 3 |
| H | 58 | 88 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2.5 | 2 | 3.5 |
| I | 67 | 79 | 5 | 4 | 3 | 3.5 | 3.5 | 5 | 2.5 | 3 |
| J | 68 | 80 | 4.5 | 5 | 2.5 | 4.5 | 3 | 2.5 | 3 | 3 |
| 平均 | 65.3 | 72.0 | 4.1 | 4.2 | 3.1 | 3.3 | 3.2 | 3.2 | 2.5 | 3.2 |
| 合格者平均 | 79.8 | 88.8 | 4.6 | 4.4 | 3.6 | 4.1 | 4.0 | 4.3 | 3.7 | 4.1 |

図6 日商 PC 3級試験結果の例

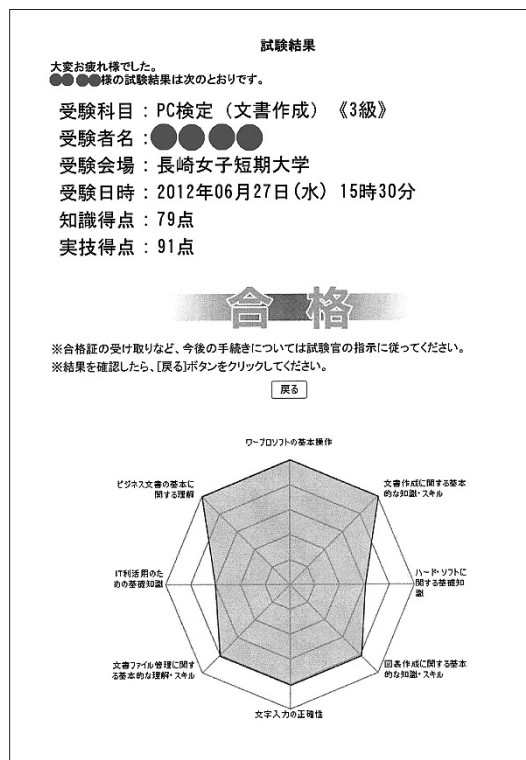


表2 試験結果の分析項目

| 項目 | 項目内容 |
|----|------------------------|
| 1 | ワープロソフトの基本操作 |
| 2 | 文書作成に関する基本的な知識・スキル |
| 3 | ハード・ソフトに関する基礎知識 |
| 4 | 図表作成に関する基本的な知識・スキル |
| 5 | 文字入力の手続き |
| 6 | 文書ファイル管理に関する基本的な理解・スキル |
| 7 | IT利活用のための基礎知識 |
| 8 | ビジネス文書の基本に関する理解 |

これを見ると、項目1「ワープロソフトの基本操作」や項目2「文書作成に関する基本的な知識・スキル」については得点できていることが分かるが、他の5項目、特に項目3「ハード・ソフトに関する基礎知識」、項目5「文字入力の正確性」、項目6「文書ファイル管理に関する基本的な理解・スキル」、項目7「IT利活用のための基礎知識」で得点できていない。項目5は実技科目での入力ミスによるものであるが、項目3、6、7については知識科目で問われる内容に当てはまる。これらの結果から、不合格の原因が、知識科目で出題される範囲でかつ共通分野のものに集中している傾向が明らかとなった。

4.3. 実技科目対策

1年前期に開講され、必修科目である「ビジネス文書作成1」では、タイピングの習熟度別に初心者クラスと経験者クラスに分けて授業を行っている。アプリケーションソフトはWord2010を使

用し、ビジネス文書の基礎的な知識及び文書作成の基礎的な技能の習得を目指している。

1年後期に開講され、同じく必修科目である「ビジネス文書作成2」では、前期に学んだ知識や技能（スキル）の応用力を伸ばすことを目指しているが、その方法として日商PC3級で出題される内容を教材としている。テキストは「日商PC検定文書作成3級完全マスター」を使用することで、指示に従って既存文書の編集を行うという、実務に則したビジネス文書の作成方法が学べる内容になると考え実践している。「ビジネス文書作成2」の授業内では日商PC3級の実技試験対策を、下記①～⑥の手順で行っている。

- ①学生は、テキストに収録されている練習問題のうち1題を授業中に解く
- ②学生は、時間内に作成した答案ファイルをサーバー上に提出する
- ③教員は、学生の解答状況に応じて、操作方法や指示内容の捉え方について詳しく解説する

図7 添削した提出物の例

- ④教員は、次回の授業時に提出された答案ファイルを添削して学生に返却する
- ⑤学生は、返却された答案でミスを確認する
- ⑥学生は、再度同じ問題に取り組み、ミスのない答案作成を目指す

12L までは、授業内で上記⑤までを行ない、復習は自主的に行うよう指導していた。④の段階では、図 7 のように学生たちの答案を確認した後、ミスをした箇所には全てコメントをつけ、場合によっては具体的な操作方法も明記して返却していた。完成度に応じて「よくできました」等のスタンプを押しているが、これだけでは自分が何を苦手としているのかを学生自身が把握できず、また自主的に復習させる方法だけは、別の問題を実施しても同じような間違いを繰り返す傾向にあった。

そこで、今年度13Lの授業では⑥を加え、教員の指導の下での復習に力を入れることにした。さらに、④の段階で、学生が自分の弱点を客観的に把握するための資料を提示すれば良いのではないかと考え、スキルチェックシートの試作を行った。これについては後述する。

また、日商 PC 3 級不合格者の試験結果をまとめた表 3 により、文字入力の正確性に欠ける傾向も見受けられたため、実技科目の基礎となるタイピング能力の向上を図ることも重要であると再認識した。13L の授業では、10 分間で 350 字以上の入力かつ正確性が 99% 以上を目指し、この基準に満たない学生については、個別に課題を与えて指導した結果、平成 25 年 12 月の時点で全員がこの基準に到達することができた。

4. 4. スキルチェックシートの作成

学生たちが各練習問題に取り組んだ結果を客観的に確認し、自分の弱点を把握しやすくするための資料として、スキルチェックシートを試作した。これにより学生自身が Word の操作方法の何が身に付いていないのか、またビジネス文書の作成については何が理解できていないのか確認できるようにしたいと考えた。

具体的には各練習問題で指示されている内容を、スキルチェック項目としてリストアップし、各学生の解答状況を○×で表示するようにした。表示形式については、テキスト付属の模擬問題の自動採点機能に則したものになるよう工夫した。

各練習問題の指示内容は、表 2 の分類項目にあてはめたが、実技科目で出題される内容に関連したもののみを使用した。また、オリジナルの項目として「問題の理解」を付け加え、表 4 のように 7 つに分類した。「問題の理解」を加えた理由は、学生から提出された答案ファイルを確認すると、明らかに問題で指示されていることが理解できずミスをしている例があり、この点を学生自身に把握させたいと判断したからである。

提出された答案ファイルをチェックし、その結果を Microsoft Access で処理し、スキルチェックシートとして表示した例が図 8 である。練習問題で指示された内容の正解状況とともに、どの分野の正解率が低いのかを確認しやすくするためにレーダーチャートも表示した。このスキルチェックシートによって、例えば「図表の編集が苦手である」「入力ミスが多い」など学生が自分の弱点を把握し、何に力を入れて学べばいいのか確認す

表 4 練習問題の到達度把握用の分類

| 分類 | 分類名 | 内容 |
|----|---------------------|---------------------------------------------|
| 1 | ワープロソフトの基本操作 | Word の基本的な操作方法を理解している。 |
| 2 | 文書作成の基本的な知識・スキル | 文書作成の基本となる日本語力を身に付けている。文章表現、文書構成の基本を身に付けている |
| 3 | 文字入力の正確性 | 入力ミス、変換ミスがない |
| 4 | 図表作成の基本的な知識・スキル | 図や表を作成・編集するための基本を身につけている |
| 5 | 文書ファイル管理の基本的な理解・スキル | 的確に指示されたファイルの編集と保存ができる |
| 6 | ビジネス文書の基本に関する理解 | ビジネス文書の雛形を理解し、定型的なビジネス文書を作成できる |
| 7 | 問題の理解 | 指示内容を理解し、ビジネス文書を作成できる |

る資料とする予定である。

図8 スキルチェックシートの例

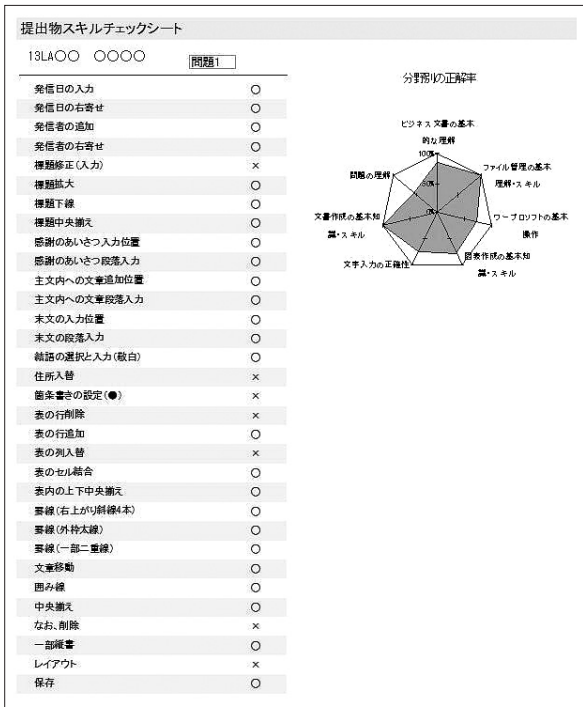


表5 学生が苦手とする内容

| 文書作成分野 | 共通分野 |
|-----------|---------|
| 時候の挨拶 | OS の役割 |
| 同音異義語 | ドライバの役割 |
| 議事録の要素 | コネクタの種類 |
| ビジネス文書の構成 | 情報受信の方法 |
| 社外向け電子メール | ファイルの特徴 |
| | 記憶媒体の特徴 |

知識科目の小テストを行ってみると、学生たちは結果は気にするが、なぜ不正解だったのかを知らずとしない傾向がある。同じ問題を何度も解くことはもちろん、解答後は解説を熟読したり、共通分野に関連する他の授業で使用したテキスト等を読み返したりして、苦手分野の理解に努めるように指導している。

今回、「4.2. 本学受験者の不合格の原因」で示した結果から、検定不合格の最大の原因が知識科目の共通分野であることが明らかとなったため、今後はより具体的な知識科目対策を行う必要があると考えている。

しかし、平成25年9月に行われた日本商工会議所主催の日商ネット検定試験セミナーにおいて、知識科目については出題範囲が広すぎるという意見が全国の試験会場校等から寄せられていることから、出題範囲を絞り込む予定があることが発表された。今後は、検定主催者の動向を注視した上で、知識科目については学生たちが苦手としている分野を中心にスマートフォン等身近なアイテムを使用し、空き時間等を活用して繰り返し自習できるようなeラーニング教材の開発を進める予定である。

4.5. 知識科目対策

「ビジネス文書作成2」の授業では、知識科目対策にはこれまであまり時間を割いていなかった。特に、共通分野については他の科目にて学ぶ内容であることから、授業内では知識科目の小テストを行い、答え合わせの際に解説を加える程度であった。過去3年間の小テストの結果から、学生が苦手としているのは表5の内容を問われる問題であることが確認できているため、特に詳しく解説を行うよう心掛けている。また、授業外に実施している受験前の対策講座では、知識科目の頻出項目を一覧表にしたオリジナルのプリントを配布し、他教科との関連性を意識させるようにしている。

5. おわりに

これまで、日商PC3級の受験希望者全員を卒業までに合格させることを目標に、ビジネス文書作成の授業や受験対策講座に取り組んできた。効果的な受験対策とは何かを考えた結果、まずは学生自身が自分の知識やスキルの習熟度を知ることが第一であると感じ、今回スキルチェックシートを試作した。実技課題ごとにこのシートを作成することで、学生たちが何を苦手としているのか、教員自身も把握しやすくなると思われる。個別指

導の際のデータとして活用していきたい。

受験対策を行うにあたり、Word の操作法や用語の理解などは、類似問題に繰り返し取り組み復習による確認を丁寧に行うことで上達が見込めることが分かってきた。しかし、「平成」年を「西暦」年に変更する等、常識的に知っておくべき事柄が身に付いていないため、指示されている意味が理解できず解答できない学生が少なからず存在する。検定試験で出題される問題を「正しく理解して、解答する」ためには、読解力や一般常識等の基礎学力が身に付いていることが前提となるが、この部分が弱いために不合格を繰り返す学生がいる。基礎学力が低い学生に対する効果的な指導法については今後の課題である。

日商 PC 3 級の合格を目指すことによって、学生たちには将来どのような職についたとしても必ず役に立つ知識と技能が身に付き、合格による達成感を味わうことで、努力すれば報われるという経験ができる。この経験をかてとして卒業後も学び続ける姿勢を持ち続けてもらいたい。

参考資料

- ・富士通エフ・オー・エム株式会社 (2013). 「日本商工会議所日商 PC 検定試験文書作成 3 級 完全マスター - 合格のコツがわかる問題集 -」. FOM 出版
- ・日本商工会議所の検定試験「日商 PC」. <<http://www.kentei.ne.jp/pc/>>. (参照2013. 12. 27)