

秘書検定 3級・2級テキスト 目次

1章	はじめに	1
2章	必要とされる資質	4
2.1	秘書としての心構え	5
2.2	求められる人柄と能力	12
	【確認問題】	16
3章	職務知識	24
3.1	秘書の役割と機能	25
3.2	秘書の業務	28
	【確認問題】	33
4章	一般知識	41
4.1	企業の基礎知識	42
4.2	企業の組織と活動	49
4.3	社会常識用語	61
	【確認問題】	71
5章	マナー・接遇	84
5.1	人間関係と話し方・聞き方	85
5.2	敬語と接遇用語	88
5.3	会話の応用	92
5.4	電話応対	101
5.5	来客応対	106
5.6	交際のマナー	114
	【確認問題】	127
6章	技能	150
6.1	会議の知識	151
6.2	文書の作成	159
6.3	文書の取扱い	175
6.4	資料整理と管理	180
6.5	スケジュールとオフィス管理	188
	【確認問題】	198
7章	おわりに	221

第 2 章

必要とされる資質

2.1 秘書としての心構え

秘書は社内外を問わず、人と接する機会の多い仕事です。秘書の印象は、そのまま上司の印象、さらに企業のイメージともなることを自覚しましょう。

1. 社会人としての基本資質

仕事は様々な人が関係し、協力して進められます。一人の仕事が遅れることが、関わる全員の仕事に支障を来すこともあります。社会人として、常に相手の立場に立って行動・対応するほか、次のような資質が求められます。

責任感	期限や予算など、指定された条件下で仕事をやり遂げる責任があります。仕事は自己満足のためにするものではないので、指示の範囲内で達成することが重要です。
協調性	上司、同僚、その他関係者と協力して仕事を進めるため、協調性が重要となります。必要であれば、関係者の協力や助言を得て仕事を行います。
正確性	上司の指示を確実に把握、確認し、ミスなく実行することを心がけることが大切です。また、伝言などの情報は正確に伝えましょう。
コスト意識	余分な費用や時間は、組織の不利益となります。効率的に仕事を行うことが求められます。

2. あいさつと振る舞い

秘書は仕事上の関係者など、誰に対しても等しく付き合うことが求められます。正しい言葉遣いと感じの良い態度を心掛けましょう。

(1) あいさつ、お辞儀

平等に相手を尊重し、丁寧なあいさつを心掛けましょう。信頼を得て、よりよい人間関係と社内環境を保つことは、秘書の仕事において不可欠です。

(2) 適切な言葉遣いと態度

礼儀正しく友好的態度で接することで、価値観も性格も違うさまざまな人と

の関わりを潤滑に進めることができます。敬語を正しく使い、折り目正しく謙虚な姿勢を心がけることが大切です。好き嫌いや気分などは、態度や言葉遣いに表してはいけません。感情を上手にコントロールすることが重要となります。

(3) 動作と振る舞い

動作はてきぱきと行い、はつらつとした態度で明るく振る舞いましょう。

3. 自己管理

(1) 自己管理の種類

仕事を的確にこなし、職場環境を快適に保つ雰囲気をつくるために、自己管理は欠かせません。特に以下の管理は、怠ると業務に支障が出る場合がありますので、十分気を付けましょう。

①健康管理

体調を崩して欠勤などをすると、同僚、上司、さらに取引先など多くの関係者に迷惑がかかります。正しい食事と睡眠を摂取し、適度な運動をする、体調が優れない時にはそれ以上悪化しない過ごし方を考えるなど、常に規則正しい生活が維持できるよう努めましょう。

②時間管理

会社で過ごしている時間には、会社から賃金が支払われています。仕事に手間取ったり、余計な時間を費やすと、会社の負担が増えることとなります。交通の所要時間や定型業務の作業にかかるおおよその時間を知り、理想的なスケジュールを組んで業務を行えるよう心掛けましょう。

③金銭管理

秘書は上司の金銭管理や出納処理を任されることもあります。普段から生活費の収支バランスなどを意識し、お金のけじめをつけることを意識しましょう。

(2) 自己啓発

社会人として成長するには、与えられた仕事をただ義務としてこなすだけではいけません。以下のようなステップで仕事の質を高め、組織や自己の向上を図ることが不可欠です。

① 自分の仕事や自社の各部門の仕事を勉強し、把握する。

- ② 自分の仕事を完璧に達成できるようになる。
- ③ 関わる周辺業務、同じ業界や産業界について学び、理解する。
- ④ 今より一段レベルの高い目標を立て、達成のための努力をする。
- ⑤ 国内外の政治、経済などにも関心を向け、知識を広げる。

このようにひとつひとつ成果を挙げ、着実に能力を高めていきましょう。上司から未経験の仕事を任されたときは、積極的に取り組み、仕事の流れを覚えましょう。その際、経験者に協力を仰ぐ場合は上司に適宜確認し、あくまで自分が任された仕事であることを忘れてはいけません。

4. 身だしなみ

身だしなみで大切なポイントは、清潔感・機能性・調和です。良い印象を与える服装は、華やかさを強調したり流行を追うものでないことを理解し、以下の点に注意しましょう。

髪型

お辞儀をしたとき、顔が隠れない程度の長さにします。長髪は後ろにまとめましょう。

メイク

口紅は明るい色を選びます。派手な濃い色など、華美になるメイクを避け、ナチュラルメイクを心がけましょう。ただしノーメイクはNG。

服装

仕事の間では、基本的にスーツを着用します。または、ブラウス・ジャケット、スカート・パンツなど清潔感があり、自分に合った動きやすいものを選びましょう。

靴

活動しやすい中ヒール程度のパンプスを選びます。ハイヒールはNG。

マニキュア

爪の色を健康的に見せる程度の、控え目な色を選びます。極端に暗い色や、派手な色は避けましょう。

アクセサリ

時計は必ず身に着けます。そのほかは、派手な装飾や目立つ色、仕事の妨げになる大きさのものは避け、上品で目立たないものを選びます。

アクセサリはポイントとして着けるもの。いくつも着けると上品さを損ないます。



ふさわしくない装い

Tシャツ、ジーンズ、ミニスカート、セーター、身体の線を強調する服など。

5. 仕事と上司への理解

仕事には、それぞれ順序があります。その流れを知り、余裕のある段取りを組むことが大切です。滞りなく上司の補佐ができるよう、自分の仕事の調整を行いましょう。

また、機密事項の保持についてもよく確認しておきましょう。

秘書は、上司の雑務や身の回りの世話を効率よく処理する補佐の役割です。自分の仕事のほかに、上司の仕事や行動についてよく理解しておくことが大切です。補佐として効率よく仕事を遂行するためには、以下のことが必要となります。

(1) 必要な知識を身に付ける

会社の業務知識をはじめ、パソコンなどOA事務機器の操作を覚えます。また、適切な補佐をするためには、上司と秘書双方の職務と、上司の権限を把握しておきましょう。秘書として上司の指示を優先する、秘書は上司に指示をしてはいけないなど、職務範囲を守ることが大切となります。

(2) 自ら進んで上司を理解する

自分とは合わない性格だと感じて、上司を避けたり人間性を決めつけてしまうと、理解することはできません。好みや考え方を察し、興味や活動の範囲を知ることで、よりよい気遣いができるようになります。積極的に私生活を知ろうとする必要はありませんが、秘書として上司の以下の点は把握しておきましょう。



仕事関係

仕事の内容・職務権限、所属団体、人脈など。

生活環境

家族構成、住所、利用する交通機関など。

人物の特性

性格、趣味、健康状態、スポーツや食事の好み、信条など。

(3) 自分の意見を主張しない

秘書が上司を理解することは重要ですが、秘書が上司に理解してもらおうというのは立場をわきまえておらず、誤りとなります。前の上司の仕方と比較して、現在の上司のやり方が誤りだと判断することも、秘書のすることではありません。現在の上司のやり方を理解し、意向に沿った仕事をしましょう。

もし行き違ふことがあれば、そのままにせず対話の機会をつくり、冷静に話し合うことが必要です。

最初は接し方に戸惑うことがあっても、上司を理解しようと努力することで徐々に息が合うようになるものです。指示されたこと以外にも、職務権限を超えない範囲で、した方がよいと思うことは進んで行いましょう。

6. サポートとミスのフォロー

(1) 上司のサポート

秘書が上司の周辺雑務等を担うのは、上司が本来の仕事に専念するためです。関係者と接する機会が多くても、秘書はあくまで上司を立てる裏方であることを認識し、装いや行動は目立たないよう慎みをもって業務を遂行します。

上司の指示は、確実に実行し、自分勝手な判断で変更や訂正をしてはいけません。指示について不明な点は、必ず上司に確認をします。上司の意向に沿うため、上司の好みや性格、行動のパターンを理解しましょう。また、指示に変更を依頼された場合も、柔軟に対応しましょう。

(2) 私的なサポート

秘書は組織に関連する業務はもちろん、上司の私的な雑務等にも対応します。代表的な例として、以下のものが挙げられます。

健康管理	上司の過労や持病には十分気を配り、上司の主治医の電話番号を控えておくなど、いつでも対応できるように備えをします。
日常的な世話	移動の手配や、飲食の対応をします。入社時や帰社時にお茶を出す際、季節などTPOに応じて温度を変える・おしぼりを添えるなど、気配りが必要です。
私的な雑務	上司の冠婚葬祭の雑務のサポートや、家族との連絡など私的な用件にも快く対応しましょう。

(3) ミスのフォロー

気を付けて仕事をしていても、ミスが発生することはあります。時には、上司がミスをすることもあるでしょう。その際、秘書は上司に指示や指摘ができる立場でないことを理解し、サポートの仕方を心得ておきましょう。

①秘書がミスをした場合

素直に詫び、言い訳などはしません。正確に状況を伝え、上司の指示を仰ぎましょう。自分の責任でないミスを指摘された際は、まず迷惑を掛けたことへの謝罪とミスへの対応を行い、事情などは折を見て説明するとよいでしょう。

②上司がミスをした場合

上司のミスを発見した場合は勝手に訂正や処理をせず、上司に確認します。その際に、上司を責める態度にならないよう充分注意しましょう。指摘するのではなく、共に業務を確認するようにしてフォローを行います。

2.2 求められる人柄と能力

1. 秘書に求められる人柄

秘書にふさわしい人柄として、以下の性格が挙げられます。なぜこういった人柄が求められるのか、理由についても考え、理解しましょう。



2. 秘書の基本能力

上司の指示を正しく実行しながら、自分の定型業務も効率的に処理するために、以下の能力を備える必要があります。

(1) 判断力

仕事上の指示をするのは上司の役目ですが、毎日、毎週行う定型業務については秘書が自ら判断し、処理します。仕事の優先順位・非効率的な業務の解決策・突発事態に対する状況の把握と対処法・さらなる業務の効率化などを考え、最善の選択肢を客観的に判断・実行することが重要となります。ただし定型業務でも判断に迷うことがあれば、上司に相談しましょう。

(2) 記憶力

来客の顔と名前を覚える、業務内容を正しく把握するなどは、秘書の基本です。来客の特徴を覚えて関係者のデータを把握するよう努め、安易に記憶を過信せず常にメモに取ることを意識して行いましょう。こういった努力をすることで、仕事の能率を上げたり人間関係をより良く保つことができます。

(3) 表現力

用件を間違いなく、かつわかりやすく伝えるためには、表現力が必要です。基本的なこととして、まずは正しい敬語を覚え、相手に違和感を与えない感じの良い言葉遣いを習得しましょう。次に、場面ごとの注意点は以下のことが挙げられます。顔が見えない対応等にも、十分気を配る必要があります。

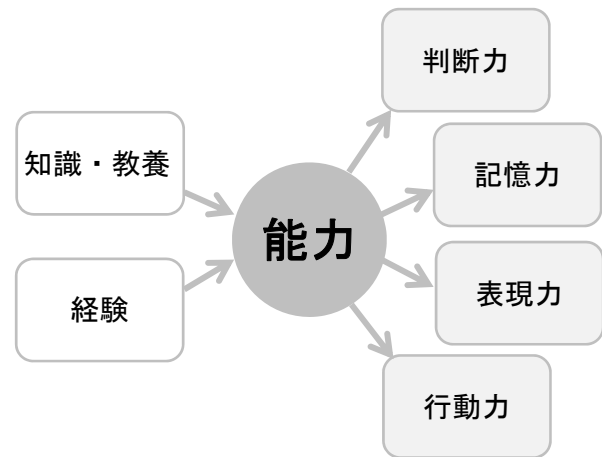
- ・ 伝言は、誰が・いつまでに・どういうことをといった要点を押さえて伝える。
- ・ 電話は、氏名の表記、数字、場所などが正確に伝わるよう、表現方法を工夫する。数字の7を「なな」と表現された場合、「しち」と読み方を変えて聞き返すなど。
- ・ 文書を手書きする場合は、美しく読みやすい字で書くよう心掛ける。

(4) 行動力

上司から指示された仕事の期限に余裕があっても後回しにせず、不意の指示やトラブルに対応できるよう処理しておきます。不測の事態に慌てず迅速に行動を開始できるよう、日頃からあらゆる事態を想定し、対策をシミュレーションしておきましょう。

(5) 知識・教養と経験

能力は、知識と教養、経験を重ねてより高まります。秘書業務や会社の関連業務以外にも視野を広げ、より多くの分野に関心を持つことが大切です。新聞に一通り目を通すこと、趣味を増やすこと、ビジネス関連のコンピュータソフトの操作を学ぶことなどから始めましょう。



3. 機密を守る

秘書は、会社の人事や企画の内容、上司のプライベートな行動や家族関係など、様々な情報を知る立場にあります。これらは機密事項であり、上司の許可なく関係者以外に漏らすことは、絶対にしてはいけません。

(1) 機密事項となる情報

秘書が関わる機密事項には、報道機関に発表されていない重要事項をはじめ、以下のようなものがあります。たとえば以下の情報は、信頼のおける友人や家族、前の上司、上司の親しい取引先などであっても口外してはいけません。

企業情報	上司の私事
<ul style="list-style-type: none">・ 人事情報、組織変更・ 企画、開発、製品・ 会社の設立や合併・ 上司から機密事項と指示のあった情報	<ul style="list-style-type: none">・ スケジュール・ 健康状態・ 家族関係や交友関係・ 住所や電話番号

(2) 機密保持の心得

「口の堅い人だから」「核心に触れない程度なら」と勝手な判断で他言したことが、組織内だけでなく株価の変動など社会的な影響をもたらすこともあります。機密事項を扱うリスクを十分に自覚し、次のことに注意しましょう。

- ・ たとえ知っていることを聞かれても、「知る立場にない」と断る。あいまいな受け答えをしない。

- ・ 離席時は、書類をしまうか裏返しにし、コンピュータの画面はスリープモードなど他者が覗けない状態にする。
- ・ 機密書類は、保管から破棄まで把握し、注意深く扱う。
- ・ コンピュータ画面に機密事項を表示する際は周りに注意を払う。
- ・ 機密文書、データの類は、必要な時以外社外に持ち出さない。
- ・ 機密文書等を持ち運ぶ際は、内容が周りの目に触れないよう鞆などにしまう。
また、文書の入った荷物は電車の網棚などには置かず、自分の手から離さない。

機密保持は大切ですが、過剰に守ろうとするあまり関係者との交流が狭まってはいけません。また、機密を知らなければならない上司や関係者に対して業務内容を秘密にすることも誤りです。

機密には「極秘」「秘」「部外秘」「社外秘」などの種類があります。どういった機密かをよく確認し、誰と共有すべきなのかを見極め、それ以外は誰であっても情報を漏らさないという心構えが必要となります。

2章 確認問題（3級範囲）

1

次は、秘書A子が普段行っている振る舞いである。秘書として不適當と思われるものを一つ選べ。

- ①価値観の違う人とも、他の人と変わらない態度で接する。
- ②仕事は妥協せず、納得がいくまでやり遂げる。
- ③自分に任された仕事でも、必要と感じたら関係者に助言を求める。
- ④上司の補佐である以上、上司の私的な雑務も快く引き受ける。
- ⑤上司のことを理解し、上司の意向に沿って動く。

2

次は、秘書A子が上司から指示された仕事をする際に行っていることである。不適當な対応を、一つ選べ。

- ①上司は仕事の指示を変更することがあるので、事前に変更しても問題ない期限を伝えている。
- ②上司の指示で不明だった点は、上司が話し終わったときにまとめて聞いている。
- ③上司の指示にミスがあった場合は、勝手に訂正や処理は行わず、上司に謙虚に確認するようにしている。
- ④一度に二つ以上の仕事を指示されたときは、上司に優先順位を確認している。
- ⑤引き受けた仕事が期日に間に合わないと思ったら、上司に、誰かに手伝いを頼んでもよいかを確認している。

3

次は、新人の秘書B子に秘書A子が行った指導である。次から、不適當と思われるものを一つ選べ。

- ①コピー機にセットしている用紙が少なければ、自分が使う予定がなくても補充しておく。
- ②頼まれた仕事が期限に間に合いそうにないときは、早めに指示を仰ぐ。
- ③不在の人の机上の内線電話が鳴った際は、「はい、〇〇（不在人）さんの席です。」と言って出る。
- ④勤務時間中に空いた時間ができたときは、周囲の人に手伝える業務がないか確認する。
- ⑤予約のない客が来訪した場合は、上司の友人であっても用件を確認してから上司に取り次ぐ。

4

次は、秘書A子が秘書にふさわしい服装の注意点について考えたことである。適當と思われるものを一つ選べ。

- ①少しでも明るく見えるよう、服装も赤や黄色などの原色を選ぶようにする。
- ②落ち着きがあるように見える紺やベージュなどの色で、柄ものは避け、無地のものを選ぶ。
- ③服装の色や形は、仕事や職場の雰囲気と調和させるように考えて決めるとよい。
- ④上司が気分よく過ごせるよう、上司の好む色を身に付ける。
- ⑤自分に似合う色のスーツであれば、短いスカートでもよい。

2章 解答と解説 (3級範囲)

1=②

納得するまでやるということは、自己満足のために仕事を行っているということになり、不適當である。納得するよりも、期限や効率を重視して行う。

2=①

上司が指示を変更するのは、変更しなければならない状況になったからであり、そのことに対応するのが秘書の仕事である。秘書が勝手に期限を決めて、これまでに変更を行ってほしいと言うのは秘書のすることではなく、不適當である。

3=⑤

予約のない来客に用件を確認するのは、来訪の目的を判断するためである。友人であれば予約をせず来訪することもあるので、上司と友人の間のことを詮索するのは不適當である。

4=③

ビジネスの場における身だしなみの基準は、自分や上司の好みよりも清潔感と機能性、調和が重要とされる。職場の雰囲気に合わせてるのが適當となる。

5=②

肩書きは社内外における上司の役職のことであるため、口外しても構わない情報である。そのほかのことは、上司の許可を得ずに口外してはならない。

6=⑤

上司の指示には口を挟まず、疑問などは自分で覚えておく、メモするなどして、最後まで聞く。説明を最後まで聞いてもわからなかったことは、最後にまとめて聞くのが適切である。

2章 確認問題（2級範囲）

1

次は、秘書A子が新人秘書B子に秘書として必要なことについて話したものである。次から、不適當と思われるものを一つ選べ。

- ①秘書のミスはすなわち上司のミスとなるため、仕事を確実にこなす責任感が必要となる。
- ②秘書の印象は上司や会社の印象に影響を与えるため、品格が必要となる。
- ③秘書は人と接する機会が多いため、親しみのある笑顔が必要となる。
- ④上司の雑務を一手に引き受けられるように、幅広い知識が必要となる。
- ⑤会社を休んだ同僚の仕事をフォローするため、健康と体力が必要となる。

2

次は、秘書A子が秘書の資質について考えたことである。次から、不適當と思われるものを一つ選べ。

- ①秘書は機密を扱うことが多いので、口が堅く、責任を持った行動が取れる。
- ②いくつかの仕事が重なったときは、指示された順に処理することができる。
- ③上司と、上司の仕事に関する人とのパイプ役になり、人間関係を円滑に処理できる。
- ④誰からも良い印象を持たれるよう、穏やかに話し、温かく接することができる。
- ⑤自分が納得いかない仕事でも、柔軟に考えて対処することができる。

3

秘書 A 子は、部長の上司から「しばらくの間、電話や来客を取り次がないように」と指示を受けた。次は、このとき A 子がやむを得ず取り次いだことである。不適當と思われるものを一つ選べ。

- ①専務から、「取引先との商談に同席してもらいたい」と電話があったとき。
- ②課長が、「至急確認したいことがある」と来訪したとき。
- ③取引先の担当者が、転勤のあいさつに訪れたとき。
- ④上司の恩師が、郷里から来訪したとき。
- ⑤得意先から、「契約の件で、なるべく早く会いたい」と面会予約の電話を受けたとき。

4

秘書 A 子の上司が社外での重要会議に出席しているなか、A 子は取引先から至急上司に連絡をとりたいとの電話を受けた。会議はあと 1 時間ほどかかる予定であり、上司から「会議中は連絡しないように」と指示を受けている。この場合、A 子はどのように対応するのがよいか。次から、適當と思われるものを一つ選べ。

- ①後ほどこちらから連絡すると伝え、会議終了後に上司に連絡する。
- ②あと 1 時間ほどで上司に連絡が取れるようになると伝え、できるだけ待ってもらう。
- ③上司は社外会議に出ているので自分からは連絡できないと伝え、直接電話してもらうよう頼み、連絡先を教える。
- ④上司は外出していると伝え、用件を詳しく教えてもらう。
- ⑤上司は重要な会議に出席しており、会議中は連絡しないよう言われていると伝え、できるだけ待ってもらう。

2章 解答と解説 (2級範囲)

1=⑤

同僚が休んだ時には結果として仕事をフォローすることはあるが、そのために健康や体力が必要というのは不適當となる。健康管理は上司の補佐をするために必要なことである。

2=②

仕事を頼まれた順序よりも、その仕事の重要度や緊急度を考慮しなくてはならない。

3=⑤

面会予約の電話であれば、相手の都合を聞き、改めてかけなおすと伝えればよい。取り次がないようにと言われても、場合によって判断し取り次ぐ必要を見極めることが重要である。上司より上の役職の人からの指示や、上司と顔を合わせる機会が少ない恩師、時間のかからない転勤のあいさつなどであれば、上司に確認し取り次いだ方がよい。

4=②

取り次げない会議であるならば、相手に会議中であることを伝えない方がよい。席を外していて連絡が取れない状態であるなどとして、その理由についてはこちらの事情であるため話さず、連絡を取れる時間を伝えて待ってもらうのが適當である。

5=③

広い知識や良識、美的なセンスがあることももちろん求められることではあるが、専門的な知識まで身に付けている必要はない。

6=⑤

取り次ぐなというのは、後で済むことは後に回してほしいという意図で言ったことと思われる。この場合、非常事態と思われる緊急の用件でない限りは、後にしてもよい。社長と来客双方が相手の場合や、短時間で済むと思われる転勤のあいさつは取り次いで構わない。紹介状がある場合は、紹介した人に対して失礼にならない対応をするべきであることと、友人と会うかどうかは上司が判断することを考え、上司に判断を仰ぐのが適當である。