

秘書
検定

公式受験参考書



秘書検定

Secretary
2
級

keyフレーズとイラストで覚える

クイックマスター

改訂新版

やさしくて、分かりやすい!

目指せ 最速合格!

監 実務技能検定協会 編

●目次●

まえがき	1	本書の特長	2
秘書検定の受け方	3	秘書技能審査基準2級	231

第1章 必要とされる資格 7

SECTION 1 秘書の心構え 8

- 1 職業人としての自覚と心構え 8
- 2 上司の補佐役としての秘書 10
- 3 秘書の人柄 12
- ◆ 実問題で合否自己診断 14

SECTION 2 秘書に必要な条件 18

- 1 求められる能力① 処理能力・行動力 18
- 2 求められる能力② 判断力 20
- 3 求められる能力③ 理解力・洞察力 22
- 4 求められる能力④ 人間関係処理能力 24
- ◆ 実問題で合否自己診断 26

第2章 職務知識 29

SECTION 1 秘書の役割と役割 30

- 1 秘書の分類と組織の中の秘書 30
- 2 上司の機能と秘書の機能 32
- 3 秘書の職務における心構え 34
- ◆ 実問題で合否自己診断 36

SECTION 2 秘書の職務 40

- 1 定型業務 40
- 2 非定型業務 42
- 3 効果的な仕事の進め方 44
- ◆ 実問題で合否自己診断 46

第3章 一般知識 49

SECTION 1 企業と経営 50

- 1 資本と経営 50
- 2 企業の組織形態 52
- 3 経営管理 54
- ◆ 実問題で合否自己診断 56

SECTION 2 企業の活動 60

- 1 人事・労務 60
- 2 会計・財務 62
- 3 手形・小切手と金融 64
- 4 決済 66
- 5 生産管理 68

- 6 マーケティング 70
- 7 会社をめぐる法律 72
- ◆ 実問題で合否自己診断 74

SECTION 3 社会常識 78

- 1 情報処理とニューメディア 78
- 2 常識としての基礎用語と略語 80
- 3 常識としてのカタカナ語 82
- ◆ 実問題で合否自己診断 84

第4章 マナー・接遇 87

SECTION 1 人間関係と話し方・聞き方 88

- 1 人間関係の重要性 88
- 2 秘書と人間関係 90
- 3 話し方の基本知識 92
- 4 効果的な話し方 94
- 5 真意をつかむ聞き方 96
- 6 敬語の用法 98
- 7 注意したい敬語 100
- ▶ 実問題で合否自己診断 102

SECTION 2 話し方・聞き方の応用 106

- 1 報告の仕方 106
- 2 説明の仕方 108
- 3 説得の仕方 110
- 4 注意・忠告の仕方 112
- 5 注意・忠告の受け方 114
- 6 苦情処理 116
- 7 上手な断り方 118
- ◆ 実問題で合否自己診断 120

SECTION 3 電話対応と接遇 124

- 1 電話対応の基本 124
- 2 電話対応の実際 126
- 3 約束のない客への対応 128
- 4 上司が不在・多忙時の対応 130
- 5 紹介状を持っている客への対応 132
- 6 席次・接後・見送りの知識 134
- 7 接遇用語の使い方 136
- ◆ 実問題で合否自己診断 138

SECTION 4 交際 142

- 1 慶事の対応 142
- 2 パーティー・会食の知識 144
- 3 弔事への対応 146

4	事務の心得とマナー	148
5	贈物のしきたり	150
6	贈答のマナー	152
◆	実問題で合否自己診断	154

第5章 技能 159

SECTION 1 会議と秘書 160

1	会議の知識①	160
2	会議の知識②	162
3	会議の準備	164
4	会場の設営	166
5	会議中の秘書の仕事	168
◆	実問題で合否自己診断	170

SECTION 2 ビジネス文書の作成 174

1	社外文書の種類と形式	174
2	社外文書の種類と形式	176
3	社交文書	178
4	ビジネス文書の慣用語句	180
5	ビジネス文書の執語	182
6	メモと簡単な口述筆記	184
7	グラフの書き方	186
◆	実問題で合否自己診断	188

SECTION 3 文書の取り扱い 192

1	文書の受信・発信	192
2	郵便の基礎知識	194
3	適切な郵送方法とさまざまな通信	196
◆	実問題で合否自己診断	198

SECTION 4 文書・資料管理 202

1	パーチカル・ファイリングの基本	202
2	パーチカル・ファイリングの実際	204
3	資料・書類の貸し出しと保管	206
4	名刺の整理と活用法	208
5	雑誌・カタログの整理	210
6	情報収集と管理	212
◆	実問題で合否自己診断	214

SECTION 5 日程管理とオフィス管理 218

1	予定表の種類と記入要領	218
2	予定変更の対処と出張事務	220
3	机の使い方と事務用品の種類	222
4	オフィス機器の種類	224
5	快適な環境づくり	226
◆	実問題で合否自己診断	228

第1章

必要とされる資質

SECTION 1 秘書の心構え

SECTION 2 秘書に必要な条件



秘書の心構え

Lesson

1 職業人としての自覚と心構え

これだけは押さえておきたい

Keyフレーズ

「秘書のイメージは会社のイメージ」

上司と社外の人との橋渡し役として多くの人と接する秘書のイメージは、そのまま上司や会社のイメージとなってしまいます。身だしなみ、立ち居振る舞い、言葉遣いなど、全てにおいて秘書としての十分な自覚が必要です。

★ 秘書の評価は上司の評価につながる

秘書が外部に与えるイメージ(印象)が、上司や会社の評価を左右することもあります。秘書は自分自身の印象が会社に及ぼす影響を常に意識し、以下の点に気を付けなければなりません。

- 職場と調和のとれた服装、品位を反映した身だしなみを心掛ける。
- 清潔感があり、動きやすく機能的な身だしなみを心掛ける。
- 立ち居振る舞いや言葉遣いに気を配る。
- 相手の立場に立って対応する。



これは間違い!

動作や話し方を周囲の人と合わせるには、丁寧さを気にしないで対応することも必要だと思います。



間違いの理由

● ビジネスの場では、常に丁寧な対応を意識していなければいけません。

Let's Study!

よく出る問題

■ 適当=○か不適当=Xか考えてみよう。

□ 面会を申し込んできた取引先の人に、上司「今日は一日中外出している。都合の確認ができれば明日以降に連絡をもらいたいと言った。」

解説：取引先の人が面会を申し込んできたのだから、面会できるように希望の日時を二、三聞いておくなど、相手の立場に立って、できるだけのことをしなければいけない。相手に「連絡をもらいたい」などと言うのは、相手に対する配慮に欠けるので不適当である。

解答：X

これは間違い!

間違いの理由

パソコンは面白いので上司にも教えてあげたいと思っています。



● 求められもしないのに、白いから上司に「教える」せがれは、秘書がすることではありません。



Let's Study!

よく出る問題

■ 適当=○か不適当=Xか考えてみよう。(経験のない仕事を指示された)

□ ① 経験のない仕事なので、経験のある先輩に聞きながら進めることになるが、それでよいかと尋ねる。

「② 経験のある先輩に指示してもらえないか」と言い、それを手伝いながら覚えていこうとしようと言った。

解説：① 未経験の仕事だから先輩に教えてもらうことは必要である。そのことを上司に確認し、許可を得ようとするのは適切な対応である。

解答：○

② 誰に仕事を指示するかは上司が決めること。それを「先輩に」などとは秘書の言うことではない。また未経験の仕事に取り組もうとする意向に欠ける。

解答：X

★ 仕事の流れを知る

仕事には流れがあります。その流れを理解して、ゆとりを持った段取りを組むことが大切です。また、秘書は上司の仕事の流れや行動をよく知り、タイミングよく上司の補佐ができるように、自分の仕事を調整していくことが必要です。そのためには、以下のようなことに留意します。

- 上司と自分のスケジュールを把握する。
- 急を要する報告以外は、タイミングを見計らって上司の在社時に行く。
- 直接上司と会えないときは、電話やメールなどで確実に連絡を取る。
- 自分の都合だけでなく、全体的な流れを考えて、仕事を進める。
- 急な残業もあるので退社後の個人的な約束は、時間に余裕を持たせておく。

★ 研究心・向上心を持つ

職業人としての能力を高めて仕事の守備範囲を広げるために、常に研究する姿勢、向上しようとする努力が大切になります。

まず最初は、自社の各部門の仕事などを把握することから始め、次いで同じ業界や産業界のことを理解するようにします。さらに、「内外の経済・政治・文化」にも関心を向け、幅広い知識を身に付けるようにしていきます。

また、一般的な教養を深めるほか、最新のパソコン操作やパソコンソフトの研究など、時代に対応した能力を開発していくことも大切です。

第1章 必要知識の整理

2 上司の補佐役としての秘書

これだけは押さえておきたい

Keyフレーズ

「秘書は上司を理解し、上司を補佐する」

秘書は上司の補佐役です。上司を理解し、意向に沿った仕事の進め方をする必要があります。

★ 上司の有能なサポート役となる

上司の補佐とは、上司の身の回りの世話を含め、効率よく上司の雑務を処理していくことです。そのためには、以下のようなことに留意しておくことが大切です。

- 上司への気遣いを心掛けて身の回りの世話をする。
- 会社の業務知識を確実に身に付ける。
- 上司の職務や権限を認識する。
- 秘書の職務範囲を守り、上司の立場を理解して適切に補佐する。
- 上司の指示を優先する。
- 資料は誰が探しても分かるように整理する。
- O A事務機器を使いこなせるようにする。特にパソコンの知識を持ち、業務に必要な操作はマスターしておく。

これは間違い!

前の上司が異動になったことを知らないN氏から前の上司への面会申し込みの電話があったのです。それで前の上司は異動になったことと、現在の秘書B子のことを教えて、B子に頼んでもらいたいと話しました。もう、前の上司の秘書ではないので、対応するのは職務の範囲を越えることとなりますから……。

Let's Study!
よく出る問題

■ 適当=○か不適當=×か考えてみよう。

- ① 上司が飲むお茶は緑茶が多いが、外出から帰ったときは、「緑茶でよろしいでしょうか」と尋ねている。
- ② 「お疲れの様子なので、今日はこれからお休みになってはいかしてでしょうか」と言った。

解説：①暑い日などは、緑茶ではなく、冷たい飲み物が欲しいと思われる。秘書にはこうした気遣いが必要である。解答=○

②上司に休んだらどうかと指示を出していることになる。このようなことは、部下に対して言うことで、秘書が上司に対して言うことではない。解答=×

正しい理由

前の上司への対応は、職務の範囲外ですが、N氏に「ご迷惑なのは配慮が足りません。N氏には「今の秘書のE子から連絡させる」と話し、E子に伝えて後を頼むのが秘書として正しい対応です。

★ 上司の人間性を理解する

上司を煙たがったり、避けたりしているといつまでも上司を理解することはできません。

自分とは合わないタイプの上司だと感じていても、上司の人間性を理解しようと努力していくうちに次第に上司との呼びかけも合ってくるようになるものです。以下のようなポイントを押さえて、自分から進んで上司を理解するよう心掛ける必要があります。

- 上司の気持ちや考えを察して補佐する。
- 上司の関心事や活動範囲を知る。
- 指示されたことだけでなく、した方がよいと思うことは進んで行うなどよきサポート役になる。
- 対話の機会を多く持ち、上司との行き違いがあれば、冷静に話し合う。

Let's Study!
よく出る問題

■ 適当=○か不適當=×か考えてみよう。(上司が替わったとき)

- ① 上司の性格や、好み、仕事の仕方、特に注意することなどを前任の秘書に聞いて対応する。
- ② 前の上司のときのやり方をし、上司から注意されたら、一つ一つ合わせていくようにする。

解説：①新しい上司を理解しようという積極的な姿勢がみられる。

解答=○

② 上司から注意を受けたら合わせるという態度ではない。

解答=×

★ ミスをしたときの対応

人間だからミスをすることもあります。大切なのは、上司がミスしたときの秘書の対応です。秘書は、上司のミスを指摘する立場にはないことを心得ておきましょう。

◆ 秘書がミスしたときの対応

自分がミスしたときは言い訳などせず、素直にわびて上司に対応の指示を仰ぎます。

◆ 上司がミスしたときの対応

上司がミスしたときは、指摘するのではなく「確認する」ようにして補佐します。

これは間違い!



上司から渡された送付リストの通り送付したはずなのに、後E、送付されてない会社があったと指摘されてビックリ。調べるとその会社はリストにないのです。私の責任ではないことを説明したのですが……。

間違いの理由!

秘書に責任はありませんが、送付漏れがあったのは事実なので、指摘されたらすぐに謝罪します。そして、すぐに送付し、リストに書き加えておくのが秘書の仕事です。事情は、折りを見て話すようにします。



3 秘書の人柄

これだけは押さえておきたい

Keyフレーズ

「機密を守り、信頼関係を築く」

秘書は上司に信頼されてはじめて役割が務まるといえます。機密を守るなど、秘書として信頼がおける人柄が何より求められます。

★信頼を得られる人柄

秘書は、上司はもとより、社内外の人からも信頼されるようにならなくてはなりません。しかし、信頼は最初から得られるものではなく、日ごろの人間関係や仕事を通じて培われていくものです。

次のようなことに留意しながら、信頼を得られる秘書となるよう努力することが必要です。

- 誠実で明るく、誰に対しても公平な態度で接する。
- 周囲を気遣い、協調性を持って仕事をする。
- 引き受けた仕事は責任を持って成し遂げる。
- 上司の職務、仕事の流れを明確に理解する。
- 上司の仕事を的確に補佐する。
- 上司に配慮し、事前に仕事の準備をする。

誠実で明るい。

寛大で、柔軟性がある。

謙虚で素直。

ユーモアがあり、ウィットに富む。

協調性、責任感がある。

ウィットとは、その場の空気を和らげ、気の利いた言葉やしやれがとっさに出せる能力。場の雰囲気を読み、機転を利かすことも大切です。

向上心、探究心がある。

冷静で沈着。

★機密を守る

機密を守り切ることが「信頼のおける秘書」としての評価にもつながります。普段から次のことに注意しましょう。

- 家庭内や電車内でも注意。仕事上のことはむやみに話さない。
- 機密事項に関する質問に対しては、自分は知る立場にないことをはっきりと話す。
- 機密書類の取り扱いは細心の注意を払い、保管から破棄まで責任を持つ。
- 機密を守るためとはいえ、社内の交友関係を狭めるようなことをしない。
- 話してよいこと、悪いことを適切に判断して臨機応変に対応する。



これは間違い!

上司の外出中に、上司の友人から電話があり、「会議の話題が決まったと聞いたが、いつなのか」と尋ねられました。そのことは上司に聞いていたのですが、上司のプライバシーに関する事なので、知らないふりをしました。上司のプライバシーについても話さないのが秘書の心得です。

間違いの理由

祝い事であり、決まった話なので、特に秘密にしてプライバシーを守るというたいごいものではありません。しかも相手は上司の友人なのだから、上司から聞いていることをそのまま伝えて構いません。話してよいこと、悪いことを見分ける判断力を身に付けたいと……

Let's Study!

よく出る問題

●適当=○か不適当=Xか考えてみよう。(上司に外出先は伏せておくようにと指示されたとき、他部署の部長に外出先を聞かれた)

□①社内の部長だから、話しても問題ないと思った。

□②「上司は外出中だが、詳しいことは知らされていないので知らない」と答える。

□③社内の部長なので「外出先は伏せておくようにと言われていた」と正直に話し、行き先は答えない。

解説: ①上司は伏せているようにと指示したのだから、社内の部長であっても、話してはいけない。

解答=X

②解答=○

③伏せておくようにと言われた! ことそのものも話してはならない。解答=X

実問題で合否自己診断

1 秘書の心構え

目指せ全問クリア!!

1 第92回 難易度 ★☆☆☆☆ できないと キビシ〜!! チェック欄

秘書A子は後輩B子の来客対応が雑だと感じていた。そのような折A子は、よく訪れる客からB子の対応について注意された。上司は来客対応の丁寧さなどは気にしないタイプである。このようなことにA子はどのように対処すればよいか。次の中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) B子に、来客対応の仕方が雑と話し、秘書としては丁寧さを心掛ける必要があると注意する。
- 2) 上司に、B子のことを来客から注意されるなどは、上司や自分の指導力を指摘されたことになると話す。
- 3) B子に、自分の感想と来客からも注意されたことを話し、今の対応の仕方を反省して改善するように言う。
- 4) 上司に、自分の感想と来客からも注意されたことを話し、B子に来客対応の指導をしたいがよいかと尋ねる。
- 5) 上司がB子の来客対応の丁寧さを気にしてなくても、客から注意されたのだから、上司にどうするかと尋ねる。

2 第83回 難易度 ★☆☆☆☆ できないと アヤウイ! チェック欄

秘書A子の後輩B子は受付担当だが、声が小さい。次はA子が、小さな声は客にどのように思われるかB子に話したことである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 謙虚で控えめな感じがするので、ビジネスには向いていない性格だと思われるでしょう。
- 2) 頼りない感じがするので、間違いなく上司に取り次いでもらえるか不安と思われるでしょう。
- 3) 暗い印象を与えてしまうので、多くの人と接する受付担当には向いていないと思われるでしょう。
- 4) 声に釣られてお辞儀などもしっかりしなくなるので、接客対応がふざけられたと思われるでしょう。
- 5) 聞きづらいので、年齢の高い客などには聞き直させることになり、感じが悪いと思われるでしょう。

3 第90回 難易度 ★★☆☆☆ できないと ア、ウイ! チェック欄

営業部長秘書A子は上司から、「来年広報部の主任に異動してもらう予定だ。後はB子に引き継いでもらうつもりだが、まだ間があるし予定なので口外しないように」と言われた。そのような折後輩C子から、「A子が異動するというのは本当か。後は誰なの?」と聞かれた。このような場合A子は、C子にどのように言うのがよいか。次の中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) そのようなことはうわさなので、話題にしない方がよいと思うと言う。
- 2) 誰からその話を聞いたか教えてもらいたい、その人に注意しておくと言う。
- 3) 自分は聞いていないが、興味があるなら部長に尋ねてみたらどうかと言う。
- 4) 部長から話はあったが、口外しないようにと言われているので話すことはできないと言う。
- 5) 知っていても、自分から話すわけにいかないことぐらいは分かっているのではないかと言う。

4 第85回 難易度 ★★☆☆☆ できてひとまずホッ!! チェック欄

秘書A子は、取引先のS氏が逝去したことを営業部からの連絡で知った。上司(部長)とS氏は同窓で個人的にも親しい。とこへ同窓の友人代表から、有志で生花を贈るという連絡が入った。上司は長期出張中で葬儀には参列できない。次は、このことに対してA子が順に行ったことである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 営業部に、S氏逝去についての会社としての対応を確認した。
- 2) 出張先の上司に、S氏の逝去、会社の対応、友人有志で生花を贈ることをファックスで伝えた。
- 3) 上司の家族に、S氏の逝去と、その対応は上司に連絡してであると伝えた。
- 4) 友人代表に、上司も友人有志に加えてもらいたいと言っていた、費用は後から送金すると伝えた。
- 5) S氏宅に、上司が出張中で葬儀に参列できないことをわび、生花を友人有志で贈ることを伝えた。

ISBN978-4-7766-1016-8 C3034 ¥1200E



9784776610168



1923034012001



Secretary

秘書検定

2 クイックマスター
級

改訂新版

早稲田教育出版
定価(本体1200円+税)