

2026

出版案内

公式テキスト

秘書検定

サービス接遇検定

ビジネス文書検定

ビジネス実務マナー検定



早稲田教育出版

2026

出版案内

ご案内

- 当社発売のビジネス系検定の受験ガイド、問題集、DVD は、検定試験の実施団体である公益財団法人実務技能検定協会が監修した公式参考書です。
- 秘書教育／オフィス実務テキストには、学生や生徒の理解を促すように、次のように編集上の配慮・工夫をしています。
 - ・学校採用向けテキストには『講義用指導書』があります。
 - ・一部の指導書には、授業時間（コマ数）の目安を示しています。
 - ・一部のテキストには演習問題はもちろん、各検定の過去問題も収録しています。
 - ・多くの図表やイラスト、写真を採用しています。

目 次

★ 2026 年 春発売
◇ 2026 年 秋発売

秘書検定

- 4 パーフェクトマスター 3級／2級／準1級／1級
- 6 集中講義 改訂新版 3級／2級／準1級／1級
- 8 クイックマスター 改訂2版 3級／2級／準1級
- 10 実問題集 2026 年度版 3級★／2級★／準1級・1級★
- 12 新クリアテスト 3級／2級／1級・準1級
- 14 受験ガイド 3級
- 16 準1級面接合格マニュアル DVD
- 17 1級面接合格マニュアル DVD

サービス接遇検定

- 18 公式テキスト 3級／2級
- 19 受験ガイド 準1級／1級
- 20 実問題集 3級／1・2級
- 21 準1級／1級面接合格マニュアル DVD

ビジネス文書検定

- 22 受験ガイド 3級／1・2級
- 23 実問題集 3級◇／1・2級◇
- 24 ビジネス文書実務、同指導書

ビジネス実務マナー検定

- 26 受験ガイド 3級／2級／1級
- 27 実問題集 3級／1・2級

秘書教育／オフィス実務教育テキスト＋指導書

- 28 新秘書特講
- 30 新秘書実務
- 32 高等学校用 秘書実務
- 34 秘書・オフィス実務 テキストワークブック
- 36 セクレタリー・シミュレーション
- 38 状況対応能力 読む・書く・聞く・話す能力
- 40 ケースで学ぶビジネスの基礎

マナー教育テキスト＋指導書

- 42 言葉遣いと敬語ワークブック
- 44 ビジネスマナー
- 46 ビジネスマナー基礎実習
- 48 ケースで学ぶ理美容業の接遇マナー
- 49 介護・福祉職のためのコミュニケーションマナー
- 50 先生のページ
- 52 ご注文について

秘書検定 パーソナルマスター

公益財団法人 実務技能検定協会 編

一冊に約 200 問を収録した過去問型テキスト！

秘書検定対策の基本は「過去問題をたくさん解くこと」です。本書に沿って授業を進めるだけで数多くの過去問題に取り組めるので、効率的なご指導ができます。

2025年3月、3級編と2級編は、以下の要領で改訂いたしました。

- 掲載していた全過去問題を一新 … 「過去問題でポイントチェック」、「CHALLENGE 演習問題」、「実際に過去問題を解いてみよう」に掲載していた問題は、最新の出題傾向や内容を理解する上でより重要な問題に、選定し直しました。
 - 解説本文のブラッシュアップ … 理解が深まるよう、要点を掘り下げる詳しい解説に加筆修正しました。

特長

①「過去問題でポイントチェック」

まず、各項の冒頭で、学習する内容の代表的な過去問題を1問掲載！授業の始めに解かせることで、頭を“学習モード”に切り替えてから授業に取りかかります。

2 本文

問題を解くためのポイントを詳しく解説しました。ここをきちんと理解させることで、確かな知識が身に付きます。

③「実際に過去問題を解いてみよう！」

各章末には 10 問前後の過去問題をまとめて収録しました。ここでは試験本番を想定して、秘書検定の合格基準である 60% 以上の正解を達成できるようご指導ください。

授業のご参考

- 本書の演習問題等に取り組む際は、答え合わせで選択肢を選んだ理由を説明させるなど、ディスカッション形式で進めると理解が深まります！

* 小社ウェブサイト「先生のページ」→「サポートメニュー」で、本書を使った指導計画モデルをダウンロードできます。



3	実際に過去問題を解いてみよう	日本に過去問題を解いてみよう
	<p>6問目は正解が結構複数あります！</p> <p>【チェック】□□□</p> <p>1 次は部署秘書Aさんが、食育室での部内会議が終わった後に行ったこと である。中から不適切と思われるものを一つ選びなさい。</p>	<p>【チェック】□□□</p> <p>4 次は、手紙の形式に関する用語の説明である。中から不適切と思わ れるものを一つ選びなさい。</p>
	<p>1) 帰れたらしい配布資料があったのを捨てた。 2) タイミングやドキュメントのことを説明して保管した。 3) エスカレート用のマニュアルを買った。 4) 会議室へ向かう際の「挨拶」を忘れずにした。 5) 会議室の管理部門に会議が終わることを連絡した。</p>	<p>1) 「表題」は、文書の内容を簡単に表す「件名」のことである。 2) 「末文」は、本文の終わりに書く、相手の気持ちをうつすことを目的とする文である。 3) 「返信」は、相手がおこを書くを書くことである。 4) 「添削」は、本文の最初に書き出しとして書く「拜啓」などのことである。 5) 「結語」は、本文の最後に締めくくりとして書く「敬具」などのことである。</p>
	<p>2 次は部類の名称である。中から「代謝が強めに運ぶるかなどを、あら かじめ知らせるための書類」を一つ選びなさい。</p> <p>【チェック】□□□</p> <p>1) 見積書 2) 依頼書 3) 請求書 4) 品品書 5) 受領書</p>	<p>5 次は書類Aさんが上司にて属した部署を用意する。対面の時に「親類」と書かれていた。この「親類」とはどのような意味か、次の中から選ぶ。選ばれたものは一つ選びなさい。</p> <p>【チェック】□□□</p>
	<p>3 次は経営者が、社内メールにて発しておこっていることである。中か ら適切と思われるものを一つ選びなさい。</p> <p>【チェック】□□□</p> <p>1) 手帳が伝達しているかどうかを確認してから伝達するようにしてい る。 2) 上司への報告は、担当のものでなければできるだけメールで行うよ うにしている。 3) 会議の内容をメールで行き、会次の事が明日までに来ない人 は出席を強制している。 4) 上司に送るかもしれないといふメールを受信したら、そのまま上司 に転送するようにしている。 5) 事務が忙でできないメールには、受信したことを知らで改めて返事するようにしている。</p>	<p>6 次は郵便に関して述べたものである。中から不適切と思われるもの を一つ選びなさい。</p> <p>【チェック】□□□</p> <p>1) 乾燥機の大きさを大きさによって基本料金は異なる。 2) 郵便局は運送することができる。 3) 運送の料金は運送する地域によって異なる。 4) ゆうメールを出すときにはボストンに入れねばよい。 5) 書類類の配達状況はインターネットで確認することができる。</p>

～ケーススタディで学ぶ～

秘書検定集中講義 改訂新版

公益財団法人 実務技能検定協会 編

秘書検定の全領域を、秘書技能のテーマごとに30のレッスンに分けました。レッスンは「ケーススタディ」→「試験の出題傾向と対策」→「過去問題」というサイクルを繰り返して学習できるように構成したテキストです。別売の参考書「クイックマスター」より詳しい解説です。

特長

1 CASE STUDY

秘書検定の頻出テーマについて、ありがちな困ったビジネスシーンを解決していくパートです。授業の始めで対処法を考えることで、ウォーミングアップをします。

2 本文

検定の審査基準に沿って秘書技能を詳しく解説しました。箇条書きになっている内容は重要な箇所で、ここからの出題が少なくありません。重点的にご指導ください。

③ POINT 出題チェック

どのような問題が出るかを解説したパートで、出題傾向をつかむのに重要な部分です。選択肢に付けられている○×の根拠を考えさせると、より理解を深められます。

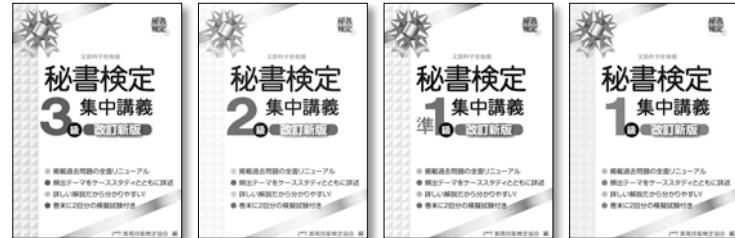
4 CHALLENGE 実問題

実際に出題された過去問題から、レッスンの内容に沿ったものを厳選して2問掲載しました。「CASE STUDY」から「POINT出題チェック」までの指導効果を確認できます。「改訂新版」では、最新の出題傾向に合わせて厳選し直しました。

授業のご参考

- ページ数が多いため、宿題を出すなどして指導の効率化を図る必要があります。
 - 巻末には模擬試験を2回分掲載しています。すべての学習が終了したら、実力チェックとしてお使いください。

* 小社ウェブサイト「先生のページ」→「サポートメニュー」より、本書を使った指導計画モデルをダウンロードできます。

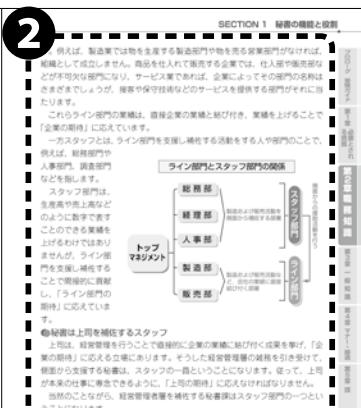


A5判／296P
定価 1430円
(本体 1300円)

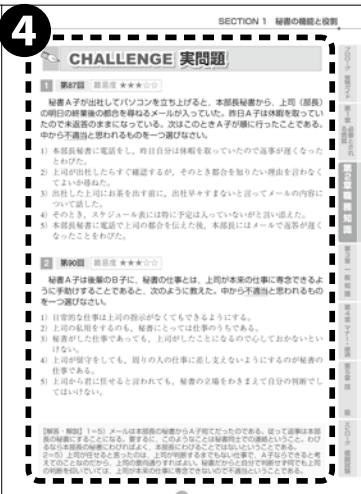
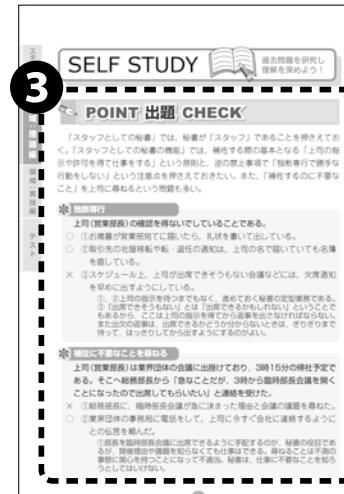
A5判／312P
定価 1540円
(本体 1400円)

A5判／352P
定価 1760円
(本体 1600円)

A5判／356P
定価 1980円
(本体 1800円)



(CASE STUDY+本文)



～Keyフレーズとイラストで覚える～

秘書検定クイックマスター

公益財団法人 実務技能検定協会 編

イラストが豊富で楽しくスムーズに授業を進められ、短時間で合格を目指せるテキストです。過去問題を多く解くことで学生の自信が付いてきます。

特長

① Keyフレーズ

最低限これだけは押さえたいレッスンの要点を集約しました。授業の始めに説明することで、理解すべきポイントが明確になります。

2 本文

重要な項目は箇条書きにし、網掛けで強調しました。

③ これは間違い！

イラストの秘書が、間違いやすいポイントを紹介します。どこが間違っているかを詳しく解説しており、具体的なイメージでインプットできます。

4 Let's study よく出る問題

過去問題に○×で答えて、学習成果を確認できます。

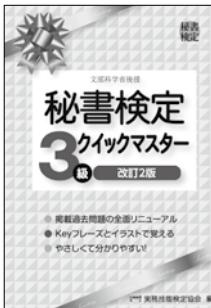
⑤ 実問題で合否診断

各セクションの要点に沿った過去問題を選びすぐり4問～6問収載。また、解答解説の後には合否自己診断の目安を提示しており、受験対策の進捗具合を確認できます。「改訂2版」では、最新の出題傾向に合わせて厳選し直しました。

授業のご参考

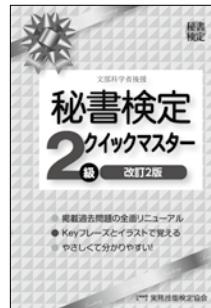
- 秘書検定で問われる5領域を17セクションに分けてあります。
 - 授業時間が1セクション1コマの場合は、約20回で検定試験に臨めます。宿題を課すことにより15コマで仕上げられます。
 - 実務技能検定協会制作のDVD映像^{*}を併用すれば、オフィスで働く人に必要な基本技能や資質を具体的にご指導できます。(教員には検定協会から進呈)

*秘書技能の具体例について解説したDVD映像『ビジネススキル／秘書技能』



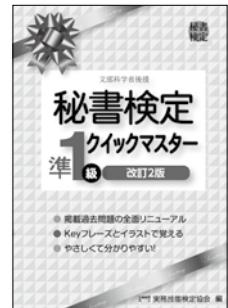
A5判／224P

定価 1320 円
(本体 1200 円)



A5判／232P

定価 1430 円
(本体 1300 円)



A5判／206P

定価 1540 円
(本体 1400 円)

SECTION 1 人間関係と話し方

Lesson 1 人間関係の重要性

Keyフレーズ 「誠実な態度が、好きな人間関係をつくる」

現場では、お互い気持ちよく、成り立つ仕事ができる人間関係をつくることが大切です。そのためには、「外見で見ること」「仕事の立場で見立てる」と、「価値観」を通じても手軽に受け入れて、理解しようと努力することが大切です。

2 真好い人間関係

真好い人間関係は、自分の仕事や人間関係、自分が気持ちよく、協力しあう関係にあることです。上場や社外の人との間にこのような関係が築かれていれば、仕事もスムーズに進むことができ、結果として生産性を高めることができます。

人を接するときは、常に以下のことを心掛けましょう。

- 相手に対して誠実さをもって接する。
- 相手の話を聞く。
- 自分だけの立場を主張しないで、相手の立場に立って考える。
- 相手の立場をよく理解する。
- さまざまな価値があることを知る。

3 これは間違い!

「せんせいちやうじょをひきこむなよ」といふ。 これは間違い!

「これも、やっくれなれど!」 これは間違い!

「相手や相手側に立たないといまいと」 これは間違い!

4 望ましい執務態度

仕事に対する向きの態度も人間関係に影響します。以下のポイントを押さええておきましょう。

- 高い情熱・仕事に対する意欲。
- 何事も適度さをもって対応する。
- 過だしつぶに気を張る。
- はなしに差し込みようなファッショニズムは控える。
- 目立ち過ぎる服装や化粧は控える。
- 姿勢を正して話す。
- 手を重ねた態勢で相手に対する。
- 上司から叱られる「ない」と返事をし、すぐ上司に向かうところに行く。

5 これは間違い!

「相手の「仕事」とは、上野を想像し、上野の駅構造のタイプで、自分の仕事と構造をすうふうに心掛けている。」

6 これは間違い!

「相手の「仕事」とは、上野を想像し、上野の駅構造のタイプで、自分の仕事と構造をすうふうに心掛けている。」

筆者の「仕事」とは、上野を想像し、上野の駅構造のタイプで、自分の仕事と構造をすうふうに心掛けている。

× は、間違った人間関係を築く要素を表す。○は、間違った人間関係を築く要素を表す。×は、間違った人間関係を築く要素を表す。○は、間違った人間関係を築く要素を表す。

実問題で合否自己診断

① 人間関係と接し方

【基礎問題 ★☆☆☆】 できないと キビシイ チェック欄

次の書き書きは、周りの人々と人間関係を保つならない仕事をするため心がけていることである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 誰かに会ったとき、会ったときに自分の名前をよく口にしている。
- 誰かと行動するときに、なまべくその人のペースに合わせるようにしている。
- 誰かと会ったとき、誰かが話をしているときは、口を挟まないようにしている。
- 誰かと会ったとき、誰かのスカーフが分かっても、気分がいいからそのままにしてしまう。
- 相手が言わても、その人のよいところを見ようついで、隠口などは言わないようしている。

【基礎問題 ★☆☆☆】 できないと フヤウイ チェック欄

次の書き書きの、上句への言葉適度である。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- これは仕事をするときのことを
「こなすからね、こなす」
- 野球の木村がホームランを打つことを
「おお木の木村がいらっしゃいました」
- 店舗で新しいご一行でかかうことを
「K様へいらっしゃるみであります」
- 4歳の子供がお誕生日でかかうことを
「そよそよお誕生日であります」
- 久しの連休だから寝不足でいることを
「ごおおきの連休からお疲れであります」

SECTION 1 人間関係と接し方

③ 誰かに会ったとき できないと フヤウイ チェック欄

次は、結果Aが日ごろ心がけていることである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 重要なときに、誰かに会ったときも選択ときも両手で下すよう心がけている。
- 友達の誕生日を祝うときに、手紙を書くときに、手紙を書くときに心がけている。
- 印刷などの大きな書き物をするときも、両手で受け取るよう心がけている。
- 出社したときに、手紙を出すときは、なるべく同じ手に両手で置くようにしている。
- 来客に座ってもらう椅子を動かすときは、少し腰をかがめて両手で指示するようにしている。

【基礎問題 ★☆☆☆】 できないと まつまつ チェック欄

次の書き書きAが上司から呼ばれたときは、上司に対して言った言葉である。中から言葉適度か不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 「はい、お呼びでしょうか？」
- 「お呼びですか、おうか」
- 「はい、お呼びいたしましたか」
- 「はい、いかがなさいましたか」
- 「はい、どのようにご用でしうが」

～最新6回分の過去問題を一挙収録～

秘書検定実問題集 2026年度版

★新年度版の発行は毎年3月です★

公益財団法人 実務技能検定協会 編

最新6回分の過去問題を収録した、唯一の過去問題集です。各設問には、難易度ランクとチェック欄を設けました。全受験者必携の一冊です！巻末の解答・解説は必要に応じて取り外せますから、予め回収しておけば宿題を出しやすくなります。

特長

試験問題は
ビジネスマナー事例の
宝庫です！

①直近6回分の過去問題と解説をそのまま収録しました。

- 2級編・3級編 2024年2月～2025年11月実施分
- 1級編・準1級編 2023年6月～2025年11月実施分

②巻末付録の「要点整理」は、基本的なポイントを解説しています（2級・3級のみ）。

③秘書検定の問題を数多く解くことで、オフィスでの常識やビジネスマナーを身に付けることができます。それは「ビジネスコミュニケーション」を育成する、ということです。

私はこう活用しています！

高等学校教員（東京都）

実問題集から関連する5択（選択）問題・記述問題をそれぞれ1問取り上げ、解答時に選択肢のひとつひとつについて内容の当否とその理由を記述させます。生徒が記述式の解答の仕方に慣れたところで、徐々に準1級の問題を混ぜていきます。こうすると生徒が受験級を意識せずに難問を解く力が付いてきます。

3級
製作中

A5判
予価 1300円+税

2級
製作中

A5判
予価 1600円+税

準1級・1級
製作中

A5判
予価 2200円+税

133
問題

- 1) 気が利くこと考え方が実戦であること。
- 2) 真面目で何事もきちんと発見できること。
- 3) 出しゃばらず周囲の人と協調できること。
- 4) 自分にできない仕事はつきり断れること。
- 5) 話してよいこと悪いことが分かること。

職務知識

6

秘書Aは上司（特長）から、「明日の10時に来る約はX社だつたね」と聞かれた。予定表では「社見（面接会）」となっている。このような場合はAは上司にどのように対応すればよいか、次の手から適切と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 「予定表では違うが、間違いかもしれないで少し待ってくれ」と言う。
- 2) 「予定表ではY社となっているが、X社が来訪する予定があるのか」と尋ねる。
- 3) 「予定表ではY社となっているので、同席予定の課長に確認してみる」と言う。
- 4) 「予定表ではY社となっているが、すまないがX社に確認してもらえないか」と尋ねる。
- 5) 「予定表ではY社となっているが、来客が重なるといけないのですぐに確かめる」と言う。



3級問題

7

秘書Aはお客様を案内しているとき、エレベーターに乗り合わせた同僚Eが仕事のことと聞いてきた。EはAが来客の案内をしていることに気付いていたらしい。このような場合のAの対応について、次の手から適切と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) Eの話をうつことは、聞こえないとする。
- 2) 同僚Eではに来客を案内していることを知らせる。
- 3) Eに、「今はお客様の案内なのでしてしまらない」と言う。
- 4) Eには「自分で連絡する」と言っておき、来客には「失礼しました」と言う。
- 5) 「Eであなたのところに行く」と言って、Eから来客に「失礼した」と言うよう促す。

8

秘書Aは来客から、「来週、S社の部長と課長を会員に招待したいので、どのお店を予約してもらいたい」と言われた。次はこのときAが、日曜の夜に上記に確認したことである。申から適切と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 予約はどちらくらいか。
- 2) 場所はどちらが良いか。
- 3) 料理の種類はどちらはあるか。
- 4) 当日から予約はいるか。
- 5) 予約はS社の名前でよい。

9

秘書Aの上司宛てに、今日来社予定のM氏が「来館でできる約束の4時にはけなくなつた。5時過ぎには行けるが合はうどかう」という電話が1回にあった。上司は来客と面接が予定もなく終る予定で、終業時間は5時である。このような場合、AはM氏にどのように対応したらよいか。次の手から適切と思われるものを一つ選びなさい。

私の受験学習法

大学3年生（準1級・2級に合格）

大学の課外講習プログラムで秘書検定講座を受講し、空き時間を見つけては『実問題集』に取り組みました。知らないことを覚えたくて、答えと関係がなくても分からることは徹底して調べました。慶弔について祖母に教えてもらったり、経済・時事用語など分からぬ言葉はすべて確かめて覚えました。

～事例のPOINTチェックで理解を確実に～

秘書検定 新クリアテスト

公益財団法人 実務技能検定協会 編

“もっと問題を解きたい！”問題数豊富な模擬問題集

審査基準に沿った模擬問題を、出題領域ごとに多数収録しました。これ一冊で200問強の問題に挑戦できます。左ページに問題、右ページに解答・解説を掲載し、学習をテンポよく進められる構成です。

特長

1 POINT

各設問の背景や問われているポイントを掲載しました。問題の芯をつかめるので、解けなかつた問題の対策に有効です。

② これで合格!

設問に付随した重要事項をピックアップしました。授業では、解答・解説に加えて補足説明することで、解答を導くための根拠を確実に理解させることができます。

③ mini mini KEY WORD

各章ごとのキーワードや、押さえておきたい用語を紹介しました。

④ 直前模擬試驗・本試驗問題

本番と同じ出題構成で模擬問題を編集しました。巻末の「本試験問題」と合わせて、本番を想定した試験対策にお勧めです。

授業のご参考

本書では、過去問と同じレベルの模擬問題を多数収録しており、授業内容に沿った問題を解かせて理解度を確認したり、学生が間違えやすい内容の問題を取り上げて集中強化するといった使い方もできます。



A5判／192
定価 990円
(本体 900円)

A5判／196P
定価 1100円
(本体 1000円)

A5判／252P
定価 1430円
(本体 1300円)

SECRETARY 06 面接模擬試験 テスト1

4

記述問題 マナー・接遇

32 秘書として電話(外線)に出て上司(山本部長)への応対はどうなった。この電話を二回取り次ぎとし、電話の相手にどのように言えばよいか、その言葉を書きなさい。

33 秘書は土曜日から、取引先の部長と課長が来社したるの応対室へ案内するように言われた。このような場合、取引先の部長と課長が来社したとき、下のどちらの応対セットのどの位置に座してもらうことになるか。またどちらの部長と課長が対応する、どこに座るか。() 内に数字を記入なさい。

取引先の部長 ()
取引先の課長 ()
当社の部長 ()
当社の課長 ()

～基本を丁寧に解説～

秘書検定受験ガイド3級

公益財団法人 実務技能検定協会 編

本書は、秘書検定3級の審査基準全28項目から出題された38問の過去問題を提示し、解答の導き方を丁寧に解説しています。イラストなどは使わず、『クイックマスター』や『集中講義』とは一線を画す参考書で、出題の意図や頻出問題を解くためのノウハウまで網羅しました。

2級、準1級、1級の基礎編として位置付けており、2級以上を受験する場合でも本書をしっかりと学習しておくことが、合格の早道となります。

特に、『実問題集』と併用すれば合格が確実になります。本書のご採用をお勧めいたします。

※ 2級の発売は未定です。

特長

- 理解を助けるために、「良識」や「働く姿勢」などに触れたエピソードを紹介しており、秘書マインド=ヒューマンスキルも身に付きます！
- 「3級」となっていますが、「基本編」という位置付けです。本書を読み込むことで、2級レベルの知識までが身に付きます。

授業のご参考

- 「事例研究」にピックアップした過去問題は、授業のウォーミングアップとして取り組むと「事例解説」の理解度促進に繋がります。
- 「事例解説」で正答を導く根拠を重点的に指導することで、正解を選ぶ判断力がつきます。
- 「要点整理」にある出題の視点に沿った過去問題を『実問題集』から取り上げると、仕上げに効果的です。



※ 2級の発売は未定

A5判／252P
定価 1100円
(本体 1000円)

1 積極的な仕事を行うについて備えるべき要件

1 初歩的な秘書的業務を処理する能力がある

秘書の仕事。その最大の役割は、部長などの要件に応じて、その上司の指示による管理・運営に対する業務。電話応対、文書事務などの仕事を行なうことです。これが「秘書業務」です。

そして秘書は、これらの大仕事を行なうにあたり、必ずやること。

そう、上記のためには「一步先を読む力」が、ベストな方法です。

では、一歩先を読む力の仕事の処理の方法はどういうことでしょうか。

うか、それを、次の事例からお話ししておましょう。客観的に分析されたA子

が、「次回の会議で、必要な資料を提出してもらいたい」(業務軽減)と

言われたとき。

*業務軽減に慣れていくうちに、このように仕事は多くある。そこで企画部は、必ず企画部に勤務する人材を求めていた。

*業務軽減と専門秘書の体制について、「職務における兼任仕事と専任仕事」のP(26)を参照のこと。

*専任仕事の仕事内容は、専任秘書の仕事内容と、専門仕事の仕事内容とに専念してもらわなければなりません。専門仕事の仕事内容については、「専門仕事(1)専門仕事の仕事内容」で御覧ください。

事例研究① 初歩的な秘書的業務を処理する能力

1

ているから。

選択肢②は、指示された仕事が終わったときのケース。どうでしょうか。ここに特に重要な箇所は、「間に控えることはいかない」とあります。一つの仕事の終わりは、次の仕事の始まりでもあるのです。帰性です。

選択肢③は部長が不在のケースですが、ここにさきは、部長の代わりとして同じ管理職である部長次席が次席です。

ビジネス実務マナーの基本心得です。

*礼儀として、相手に接する際は、必ず立派な姿勢で接するべきです。立派な姿勢を取らなければいけないときも立派に接してはいけない。

ここにさきは、立派な姿勢で接してもらいたいのです。立派な姿勢で接すれば、何でもいいのです。立派な姿勢で接すれば、立派な仕事の関係です。

さりげない心遣いができます。これが秘書的業務の基本です。

*詳しくは「立派」に行なない仕事に対して、「お仕事も立派にできま

しょうか」ときりない立派いきさとです。そしてこれが、秘書的センス。

要点整理

① 初歩的な秘書的業務を処理する能力がある

1 積極的な仕事を行うで心がけたい

上のものに実際にパックアップする。アシストする。これがプロフェッショナル秘書の基本であり得る。日常会話や書類応対、文書事務などの業務事務は、全てこの考え方に基づいて行なわれています。そう、「上司のため、組織のため」と、どのくらい活動的とされるべきかが「質」(質)化。そしてそこが、一步先をみながら仕事をしていく上で基本となります。

*パックアップは、上司が来客の際(マスコミ)や実務的・効率的に活用できるように全面的にサポートすること。そしてこれが、組織のためにもなるということ。

20

- 1) 部長から仕事指示を受けるとき
いきまでは仕事はいかがいいかと確認してから取り扱かること。
2) 指示された仕事は終わらせてもらうこと
すぐに部長に報告し、他にすることはないかと尋ねること。
3) 部長が不在のときは、機密が何にどの程度を備えている。
4) 部長から電話で「今日、10時に来客と面接したい」と言われたとき
受付は部長第一だから、顧客の希望を記入して面接の約束をするごと。
5) 書類の整理をしている中に部長から電話を貰ってくるよう頼まれたとき
書類の整理は中断してすぐに机に出て出掛けること。

- 2) いかがでしょうか、不適当な選択肢は(4)になりますが、さて、あなたの判断はいくぶんでしょうか。
確かに、部長は顧客第一ですが、ここで他の問題点は部長に確認もせず、独裁で会の運営をしていることです。部長に面接のスケジュールがあるわけですから、まずは部長に確認をして指示を持てばいいでしょう。
*上記は、部長の指揮を取らせるのが、職務としての資質。このことを教わるといふから。
*ここで出た題は、「スケジュールを確認して、これまでの面接をし上げます」とよくあるフレーズ。受付がある場合もあるし、会議が開かっている場合もある。まずはこれが第一である。
それは次の適切な選択肢から初步的な秘書的業務を見 löきましょう。

まずは選択肢①。言うまでもなく、指揮された仕事に即座にあります。そのまま確認です。「はい」といってはいけないということがあります。

*基本的に会の運営は、上司の指揮によってスタートする。そしてそのままに進む。運営に見入っていくのが、秘書ははじめのビジュアル・パーソナルが求められる重要な仕事。

*仕事は毎日では必ずありますよとこどもことですが、次は仕事がつ

19

2 積極的な業務を処理する能力

一步先を読みながら仕事をしていく、おのずから確実で適切な処理の仕方ができるようになります。周囲に見入るよりも自分で目印りがうつせます。

*会社は、秘書の業務をこなすスタッフを必要としている。組織化として、常に活動が得られるから。

2 積極的な業務を処理する能力

一步先を読みながら仕事をしていく、おのずから確実で適切な処理の仕方ができるようになります。周囲に見入るよりも自分で目印りがうつせます。

*会社は、秘書の業務をこなすスタッフを必要としている。組織化として、常に活動が得られるから。

3 積極的な業務を処理する能力

② 初歩的な秘書的業務を処理する能力がある

2 積極的な業務を処理する能力

*秘書ゼミの相談に応じる、真面目で、できる。ドラマ化もつかない。「初めての仕事に慣れていないければドタバタがちがつてある。才覚はない。真面目で、できる」(F.ドカラーカー・上田先生)、「カーラーのマスコミ」や「マスコミ」(ダーリング・ジャーナル社)。

*さりげなく、小説「真面目なカーラーのマスコミ」を読んだら、「真面目なカーラーのマスコミ」(ダーリング・ジャーナル社)の主人公、田中良輔(たなか りょうすけ)、「一貫でできない。真面目でできる」という言葉が強く引かれていた。

*「一步先を読みながら仕事をしていく」とは、どうしてか目印りがうつせます。

*会社は、秘書の業務をこなすスタッフを必要としている。組織化として、常に活動が得られるから。

4 積極的な業務を処理する能力

③ 初歩的な秘書的業務を処理する能力がある

3 積極的な業務を処理する能力

*会社は、秘書の業務をこなすスタッフを必要としている。組織化として、常に活動が得られるから。

*いかなる秘書業務も進んで引き受け、素早く仕上げること。決して前回の仕事をやめられない。誰が仕切らなければいけない重要な仕事であるから。

*会社は、秘書の業務をこなすスタッフを必要としている。組織化として、常に活動が得られるから。

19

検査問題は、事例研究①に見られるように、初歩的な「秘書の業務」について記述されています。その検査問題は、次の事例から複数して記述してください。秘書がどうするか(秘書的手段)で解説。

④ 出題の要点

検査問題は、事例研究①に見られるように、初歩的な「秘書の業務」について記述されています。その検査問題は、次の事例から複数して記述してください。秘書がどうするか(秘書的手段)で解説。

⑤ 1回の会議で複数の問題を解決する能力

会議問題は、事例研究②に見られるように、初歩的な「秘書の業務」について記述されています。その検査問題は、次の事例から複数して記述してください。秘書がどうするか(秘書的手段)で解説。

21

～みるみる分かる！面接の手順と審査の視点～

秘書検定準1級 面接合格マニュアル

改訂版

DVD

公益財団法人 実務技能検定協会 制作 COLOR 20分

準1級の面接試験を映像で徹底ガイド。課題の「あいさつ」「報告」「状況対応」の仕方や注意点を解説しました。活字では理解しにくい合格のポイントが、模範ロールプレイング映像によって容易に理解できます。

就職面接試験の指導にも有効に活用できる指導者待望のDVDです。

目次

1. 面接試験の特色
2. 面接試験の実際 I
受付・控室
3. 面接試験の実際 II
面接試験の受け方（入室から退室まで）
4. 合格のポイント I
秘書としての感じのよさの要素
5. 合格のポイント II
「あいさつ」「報告」「状況対応」
6. 模範演技

秘書検定

準1級 面接合格 マニュアル

改訂版

DVD

定価 1650円
(本体 1500円)

～こうすれば合格～審査の視点からの解説と研究～

秘書検定1級 面接合格マニュアル

DVD

公益財団法人 実務技能検定協会 制作 COLOR 23分

活字では理解しにくい面接試験合格のポイントが、豊富な模範映像で理解できます。どこをどうすればよいか「審査の視点」から解説しました。

面接試験で求められる「丁寧できちんとした話しの仕方、態度、振る舞い」「この人はほかの人とは違う」というような審査のポイントを示し、さらに入室の仕方からロールプレイング、退室の仕方など、面接室の流れを体感できるように構成されています。

目次

1. 面接試験はどのように行われるか
(入室前に課題を読む)
2. 面接試験の実際 — 入室から退室まで
3. 審査の対象とポイント（審査の基準となる視点／「態度」「振る舞い」について／「お辞儀」について／「話し方」について／「座り方」「立ち上がり方」について／「丁寧なきちんとした話し方と態度・振る舞い」)
4. 1級面接試験について
(秘書検定部から)



DVD
定価 2750円
(本体 2500円)



サービス接遇検定 3級 / 2級 公式テキスト

公益財団法人 実務技能検定協会 編

サービス接遇検定とは、快適なサービスと接遇で相手に満足してもらうための具体的な考え方、行動の仕方、口の利き方などが問われる検定です。

本書は、「サービス接遇」とは何か、どうあるべきかを当検定の審査基準に照らし合わせて解説した公式テキストです。



A5判／146P
定価 1210円
(本体 1100円)



A5判／150P
定価 1430円
(本体 1300円)

特長

本書制作に当たり、以下の点に留意しました。

- 3級編の解説は、初めて勉強する人でも分かりやすく、読みやすくなるよう配慮しました。
(例: 平易な表現や身近な言葉遣いをする、ルビを多くふる など)
- テーマに沿った5肢択一の過去問題の解説は、選択肢の不適当となる根拠を明示しているので、一層の理解力ができます。
- 身に付けた知識を別の角度から確認できるよう、「サービススキルワンポイント」や「Case study」を設けました。読むだけで、サービスマインドが磨かれます。

サービス接遇検定 受験ガイド 準1級 / 1級

公益財団法人 実務技能検定協会 編

本書は、過去問題を例にとりながら分かりやすく解説した受験参考書です。

準1級は、ページを開けば一目でわかるイラストで面接試験のポイントをわかりやすく解説しました。1級は当検定唯一の参考書で、受験対策としてだけでなくサービスマインドを身に付けるうえでも最適なテキストになります。



A5判／92P
定価 1540円
(本体 1400円)



A5判／282P
定価 1760円
(本体 1600円)

準1級の内容

「面接番号 1番、○○○○と申します。よろしくお願ひいたします。」



- 最初に、背筋を伸ばし、直立の姿勢をつくる。



- 直立の姿勢から、前傾姿勢を取り「面接番号 1番、○○○○と申します。よろしくお願ひいたします」とあいさつ



- 直傾の姿勢から、早くすぎず適度なテンポで腰から上を倒す



- お辞儀をしたままの状態で、一瞬、止める。これが「丁寧さ」を表す「間」
- 直立の姿勢に戻すときは、下げたときよりもゆっくりとしたテンポで

サービス接遇検定 実問題集 第58～64回

公益財団法人 実務技能検定協会 編

検定試験の過去問題を収録した唯一の問題集です。各問に難易度ランクを表示、本番前の力試しにも最適です。解答・解説は取り外して利用できるので、授業でも使い易くなっています。

* 準1級には筆記試験が無く、面接試験のみが行われます。『実問題集1～2級』には、準1級の内容として「面接試験の手順」「審査基準」「ロールプレーティングの課題と応答例」を掲載しています。



A5判 / 176P
定価 1540円
(本体 1400円)

A5判 / 292P
定価 1980円
(本体 1800円)

実問題集3級の掲載例

1 サービススタッフの資質

2 ショーケースのお客さま相談の山本こずえは主任から、「林田はお客さまがよくお問い合わせなので、下書きを用意すること」と言われた。林田は、そのことを意識した山本がお手本で用意こうとしたことである。中から下書きと並べるものを見つけなさい。

(1) お客様が便利に質問しやすいように、いつも柔軟な表情を心がけるようになります。
(2) お客様との面接には、親しみが感じられるように使いやすい言葉で答えるようになります。
(3) お客様との面接に答える時、その説明が理解できなかと尋ねるようになります。
(4) セールの面接にある店のことを聞かれては、セールのことと同様に説明し対応する。
(5) 専用店舗パスの時割を尋ねるお客様には、口頭で答えるだけでなく封筒長を握るようにする。

3 質問の仕方

質問の仕方の特徴は、専門用語を多く使っていること、見ている品物を一つ一つ丁寧に説明するようにした。
(1) お客様はまだご質問の内容を知らないので、当ててみてくださいとおいて、最後に案内するようにした。
(2) 見るだけがんと気を使っているお客様には、適度なとどけで、見ている品物を一つ一つ丁寧に説明するようにした。
(3) 手に取っても決めてないようなお客様には、色や形、危険はあるなどと併せて説明する。
(4) カタログを手に取ったといいお客様には、お手に取っておられた話をついて、新商品が入ったので見ただけでもどうかと勧めてみた。

10 -

1 サービススタッフの資質

2 ショーケースのお客さま相談の山本こずえは主任から、「林田はお客さまがよくお問い合わせなので、下書きを用意すること」と言われた。林田は、そのことを意識した山本がお手本で用意こうしたることである。中から下書きと並べるものを見つけなさい。

(1) お客様が便利に質問しやすいように、いつも柔軟な表情を心がけるようになります。
(2) お客様との面接には、親しみが感じられるように使いやすい言葉で答えるようになります。
(3) お客様との面接に答える時、その説明が理解できなかと尋ねるようになります。
(4) セールの面接にある店のことを聞かれては、セールのことと同様に説明し対応する。
(5) 専用店舗パスの時割を尋ねるお客様には、口頭で答えるだけでなく封筒長を握るようにする。

3 質問の仕方

質問の仕方の特徴は、専門用語を多く使っていること、見ている品物を一つ一つ丁寧に説明するようにした。
(1) お客様はまだご質問の内容を知らないので、当ててみてくださいとおいて、最後に案内するようにした。
(2) 見るだけがんと気を使っているお客様には、適度なとどけで、見ている品物を一つ一つ丁寧に説明するようにした。
(3) 手に取っても決めてないようなお客様には、色や形、危険はあるなどと併せて説明する。
(4) カタログを手に取ったといいお客様には、お手に取っておられた話をついて、新商品が入ったので見ただけでもどうかと勧めてみた。

11 -

～面接の流れや合格ポイントがみるみる分かる！～

サービス接遇検定準1級/1級 面接合格マニュアル



公益財団法人 実務技能検定協会 制作 COLOR 21分

面接試験で問われる“愛想と愛嬌”を、映像で示しました。準1級では、課題の「基本言動」「接客応答」「接客対応」のしかたや注意のポイントを解説しました。準1級・1級とも入室から退室までの流れやロールプレーティングの実際を容易に理解できます。課題例も解説書に収録しました。

* 準1級には筆記試験が無く、面接試験のみが行われます。準1級の取得には2級の合格が必要ですが、2級の受験は面接試験の後先を問いません。先に面接試験に合格すると「ロールプレーティング合格」となります。

目次

* 準1級編

- 〈面接試験の内容〉〈審査の対象とポイント〉
〈面接試験の実際：試験室入室・あいさつ・
基本言動・模範の演技・接客応答・接客対応〉
- * 1級編
- 〈面接試験の内容〉〈審査の対象とポイント〉
〈面接試験の実際：試験室入室・テレセールス・
セールストーク・模範の演技〉



DVD
定価 2310円
(本体 2100円)

準1級面接室 入室の様子



1級テレセールス



基本言動の課題パネル提示



1級セールストーク



ビジネス文書検定 受験ガイド 改訂新版

公益財団法人 実務技能検定協会 編

ビジネス文書検定とは、一定の型や特有の言葉遣いなど、ビジネス文書についての知識・技能が問われる検定です。

本書は、検定の審査基準に則り、過去問題を例題として、出題傾向・要点・対策について簡明に解説した参考書です。入社前教育や社員教育のテキストとしても適しています。巻末には、過去問題を厳選して本試験と同じ体裁にした「実践テスト」を収録しています。本番前の腕だめしに役立ちます。



A5判／176P
定価 1100円
(本体 1000円)



A5判／256P
定価 1320円
(本体 1200円)

授業のご参考

- 審査基準に則って、学生・生徒が間違えやすい箇所を、丁寧にきめ細かく解説しています。
- 巻末に過去問題 1 回分を収録しています。授業で部分的に取り上げたり宿題にしたり、全問を解くことで総まとめとしての力試しができます。
- その項目のテーマに関する話題を適宜コラムとして紹介しています。単調になりがちな授業を楽しくできます。

ビジネス文書検定 実問題集 第71回～75回

※ 2026年秋に新刊（第75～79回）を刊行

公益財団法人 実務技能検定協会 編

検定本試験の直近の過去問題5回分を収録しています。試験の出題傾向の把握に欠かせないのはもちろん、文書作成の基礎力養成にも最適です。解答、解説が取り外せるので使いやすくなっています。



A5判／172P
定価 1430円
(本体 1300円)



A5判／288P
定価 1760円
(本体 1600円)

3回

5. 次は、「精緻」という語についての説明です。この中の下線部分A～Cについて、下の問い合わせに答えて下さい。

「精緻」は「A」と読み、「B」という意味の語である。実文書の中では、「C」のように使われる。

問1 下線部分A～Cに該当する読み方を、平假名で答えて下さい。

A

問2 下線部分AおよびCに該当するものを、次のそれそれから一つ選び、番号で答えて下さい。

B - (1) 強き結束のこと
(2) (仕事で) 話題を、心からお折り申し上げます
(3) そのことに集中すること
(4) 一生懸命(仕事に) 絶むこと

C - (1) 社員一同、さくに精緻いたす所でござります
(2) 今後一層の精緻を、心からお折り申し上げます
(3) 今後ともご精緻のほど、お問い合わせ下さい
(4) 今回のプロジェクトに、一進精緻で臨む所でございます

D - (1) お仕事のあたりました当社工場見学は、下記通りとさせていただきます
当社は、副工長の監督者が皆様をご案内いたしますので、よろしくお願いいたします。
まずは、取りあえずご参考申し上げます。

1 会場 令和6年7月11日(木) 10時～12時
2 会場 当社工場見学会場

(2) []、参加者は7月8日までにお知らせください。 (3) []

6. ビジネス文書は、どの位置に何を書くか決まっています。これを書式といい、この書式に従って書くと効率的に作成することができます。では、次の社員文書の _____ 部分(1)～(4)は、次ページの【図解】のどれが該当するか、それぞれ該当するものを一つ選び、番号で答えて下さい。(解説が重複しないようにすること)。

株式会社J.S.商事 (1)
フレッシュネス食品株式会社 (2)
(3)
(4)

拜啓、貴社ますますご健勝のことお詫び申し上げます。
さて、お仕事のあたりました当社工場見学は、下記通りとさせていただきます
お仕事のあたりました当社工場見学は、下記通りとさせていただきます
当社は、副工長の監督者が皆様をご案内いたしますので、よろしくお願いいたします。
まずは、取りあえずご参考申し上げます。

1 会場 令和6年7月11日(木) 10時～12時
2 会場 当社工場見学会場

(2) []、参加者は7月8日までにお知らせください。 (3) []

75回問題集
76回問題集
77回問題集
78回問題集
79回問題集
80回問題集
81回問題集
82回問題集
83回問題集
84回問題集
85回問題集
86回問題集
87回問題集
88回問題集
89回問題集
90回問題集
91回問題集
92回問題集
93回問題集
94回問題集
95回問題集
96回問題集
97回問題集
98回問題集
99回問題集
100回問題集
101回問題集
102回問題集
103回問題集
104回問題集
105回問題集
106回問題集
107回問題集
108回問題集
109回問題集
110回問題集
111回問題集
112回問題集
113回問題集
114回問題集
115回問題集
116回問題集
117回問題集
118回問題集
119回問題集
120回問題集
121回問題集
122回問題集
123回問題集
124回問題集
125回問題集
126回問題集
127回問題集
128回問題集
129回問題集
130回問題集
131回問題集
132回問題集
133回問題集
134回問題集
135回問題集
136回問題集
137回問題集
138回問題集
139回問題集
140回問題集
141回問題集
142回問題集
143回問題集
144回問題集
145回問題集
146回問題集
147回問題集
148回問題集
149回問題集
150回問題集
151回問題集
152回問題集
153回問題集
154回問題集
155回問題集
156回問題集
157回問題集
158回問題集
159回問題集
160回問題集
161回問題集
162回問題集
163回問題集
164回問題集
165回問題集
166回問題集
167回問題集
168回問題集
169回問題集
170回問題集
171回問題集
172回問題集
173回問題集
174回問題集
175回問題集
176回問題集
177回問題集
178回問題集
179回問題集
180回問題集
181回問題集
182回問題集
183回問題集
184回問題集
185回問題集
186回問題集
187回問題集
188回問題集
189回問題集
190回問題集
191回問題集
192回問題集
193回問題集
194回問題集
195回問題集
196回問題集
197回問題集
198回問題集
199回問題集
200回問題集
201回問題集
202回問題集
203回問題集
204回問題集
205回問題集
206回問題集
207回問題集
208回問題集
209回問題集
210回問題集
211回問題集
212回問題集
213回問題集
214回問題集
215回問題集
216回問題集
217回問題集
218回問題集
219回問題集
220回問題集
221回問題集
222回問題集
223回問題集
224回問題集
225回問題集
226回問題集
227回問題集
228回問題集
229回問題集
230回問題集
231回問題集
232回問題集
233回問題集
234回問題集
235回問題集
236回問題集
237回問題集
238回問題集
239回問題集
240回問題集
241回問題集
242回問題集
243回問題集
244回問題集
245回問題集
246回問題集
247回問題集
248回問題集
249回問題集
250回問題集
251回問題集
252回問題集
253回問題集
254回問題集
255回問題集
256回問題集
257回問題集
258回問題集
259回問題集
260回問題集
261回問題集
262回問題集
263回問題集
264回問題集
265回問題集
266回問題集
267回問題集
268回問題集
269回問題集
270回問題集
271回問題集
272回問題集
273回問題集
274回問題集
275回問題集
276回問題集
277回問題集
278回問題集
279回問題集
280回問題集
281回問題集
282回問題集
283回問題集
284回問題集
285回問題集
286回問題集
287回問題集
288回問題集
289回問題集
290回問題集
291回問題集
292回問題集
293回問題集
294回問題集
295回問題集
296回問題集
297回問題集
298回問題集
299回問題集
300回問題集
301回問題集
302回問題集
303回問題集
304回問題集
305回問題集
306回問題集
307回問題集
308回問題集
309回問題集
310回問題集
311回問題集
312回問題集
313回問題集
314回問題集
315回問題集
316回問題集
317回問題集
318回問題集
319回問題集
320回問題集
321回問題集
322回問題集
323回問題集
324回問題集
325回問題集
326回問題集
327回問題集
328回問題集
329回問題集
330回問題集
331回問題集
332回問題集
333回問題集
334回問題集
335回問題集
336回問題集
337回問題集
338回問題集
339回問題集
340回問題集
341回問題集
342回問題集
343回問題集
344回問題集
345回問題集
346回問題集
347回問題集
348回問題集
349回問題集
350回問題集
351回問題集
352回問題集
353回問題集
354回問題集
355回問題集
356回問題集
357回問題集
358回問題集
359回問題集
360回問題集
361回問題集
362回問題集
363回問題集
364回問題集
365回問題集
366回問題集
367回問題集
368回問題集
369回問題集
370回問題集
371回問題集
372回問題集
373回問題集
374回問題集
375回問題集
376回問題集
377回問題集
378回問題集
379回問題集
380回問題集
381回問題集
382回問題集
383回問題集
384回問題集
385回問題集
386回問題集
387回問題集
388回問題集
389回問題集
390回問題集
391回問題集
392回問題集
393回問題集
394回問題集
395回問題集
396回問題集
397回問題集
398回問題集
399回問題集
400回問題集
401回問題集
402回問題集
403回問題集
404回問題集
405回問題集
406回問題集
407回問題集
408回問題集
409回問題集
410回問題集
411回問題集
412回問題集
413回問題集
414回問題集
415回問題集
416回問題集
417回問題集
418回問題集
419回問題集
420回問題集
421回問題集
422回問題集
423回問題集
424回問題集
425回問題集
426回問題集
427回問題集
428回問題集
429回問題集
430回問題集
431回問題集
432回問題集
433回問題集
434回問題集
435回問題集
436回問題集
437回問題集
438回問題集
439回問題集
440回問題集
441回問題集
442回問題集
443回問題集
444回問題集
445回問題集
446回問題集
447回問題集
448回問題集
449回問題集
450回問題集
451回問題集
452回問題集
453回問題集
454回問題集
455回問題集
456回問題集
457回問題集
458回問題集
459回問題集
460回問題集
461回問題集
462回問題集
463回問題集
464回問題集
465回問題集
466回問題集
467回問題集
468回問題集
469回問題集
470回問題集
471回問題集
472回問題集
473回問題集
474回問題集
475回問題集
476回問題集
477回問題集
478回問題集
479回問題集
480回問題集
481回問題集
482回問題集
483回問題集
484回問題集
485回問題集
486回問題集
487回問題集
488回問題集
489回問題集
490回問題集
491回問題集
492回問題集
493回問題集
494回問題集
495回問題集
496回問題集
497回問題集
498回問題集
499回問題集
500回問題集
501回問題集
502回問題集
503回問題集
504回問題集
505回問題集
506回問題集
507回問題集
508回問題集
509回問題集
510回問題集
511回問題集
512回問題集
513回問題集
514回問題集
515回問題集
516回問題集
517回問題集
518回問題集
519回問題集
520回問題集
521回問題集
522回問題集
523回問題集
524回問題集
525回問題集
526回問題集
527回問題集
528回問題集
529回問題集
530回問題集
531回問題集
532回問題集
533回問題集
534回問題集
535回問題集
536回問題集
537回問題集
538回問題集
539回問題集
540回問題集
541回問題集
542回問題集
543回問題集
544回問題集
545回問題集
546回問題集
547回問題集
548回問題集
549回問題集
550回問題集
551回問題集
552回問題集
553回問題集
554回問題集
555回問題集
556回問題集
557回問題集
558回問題集
559回問題集
560回問題集
561回問題集
562回問題集
563回問題集
564回問題集
565回問題集
566回問題集
567回問題集
568回問題集
569回問題集
570回問題集
571回問題集
572回問題集
573回問題集
574回問題集
575回問題集
576回問題集
577回問題集
578回問題集
579回問題集
580回問題集
581回問題集
582回問題集
583回問題集
584回問題集
585回問題集
586回問題集
587回問題集
588回問題集
589回問題集
590回問題集
591回問題集
592回問題集
593回問題集
594回問題集
595回問題集
596回問題集
597回問題集
598回問題集
599回問題集
600回問題集
601回問題集
602回問題集
603回問題集
604回問題集
605回問題集
606回問題集
607回問題集
608回問題集
609回問題集
610回問題集
611回問題集
612回問題集
613回問題集
614回問題集
615回問題集
616回問題集
617回問題集
618回問題集
619回問題集
620回問題集
621回問題集
622回問題集
623回問題集
624回問題集
625回問題集
626回問題集
627回問題集
628回問題集
629回問題集
630回問題集
631回問題集
632回問題集
633回問題集
634回問題集
635回問題集
636回問題集
637回問題集
638回問題集
639回問題集
640回問題集
641回問題集
642回問題集
643回問題集
644回問題集
645回問題集
646回問題集
647回問題集
648回問題集
649回問題集
650回問題集
651回問題集
652回問題集
653回問題集
654回問題集
655回問題集
656回問題集
657回問題集
658回問題集
659回問題集
660回問題集
661回問題集
662回問題集
663回問題集
664回問題集
665回問題集
666回問題集
667回問題集
668回問題集
669回問題集
670回問題集
671回問題集
672回問題集
673回問題集
674回問題集
675回問題集
676回問題集
677回問題集
678回問題集
679回問題集
680回問題集
681回問題集
682回問題集
683回問題集
684回問題集
685回問題集
686回問題集
687回問題集
688回問題集
689回問題集
690回問題集
691回問題集
692回問題集
693回問題集
694回問題集
695回問題集
696回問題集
697回問題集
698回問題集
699回問題集
700回問題集
701回問題集
702回問題集
703回問題集
704回問題集
705回問題集
706回問題集
707回問題集
708回問題集
709回問題集
710回問題集
711回問題集
712回問題集
713回問題集
714回問題集
715回問題集
716回問題集
717回問題集
718回問題集
719回問題集
720回問題集
721回問題集
722回問題集
723回問題集
724回問題集
725回問題集
726回問題集
727回問題集
728回問題集
729回問題集
730回問題集
731回問題集
732回問題集
733回問題集
734回問題集
735回問題集
736回問題集
737回問題集
738回問題集
739回問題集
740回問題集
741回問題集
742回問題集
743回問題集
744回問題集
745回問題集
746回問題集
747回問題集
748回問題集
749回問題集
750回問題集
751回問題集
752回問題集
753回問題集
754回問題集
755回問題集
756回問題集
757回問題集
758回問題集
759回問題集
760回問題集
761回問題集
762回問題集
763回問題集
764回問題集
765回問題集
766回問題集
767回問題集
768回問題集
769回問題集
770回問題集
771回問題集
772回問題集
773回問題集
774回問題集
775回問題集
776回問題集
777回問題集
778回問題集
779回問題集
780回問題集
781回問題集
782回問題集
783回問題集
784回問題集
785回問題集
786回問題集
787回問題集
788回問題集
789回問題集
790回問題集
791回問題集
792回問題集
793回問題集
794回問題集
795回問題集
796回問題集
797回問題集
798回問題集
799回問題集
800回問題集
801回問題集
802回問題集
803回問題集
804回問題集
805回問題集
806回問題集
807回問題集
808回問題集
809回問題集
810回問題集
811回問題集
812回問題集
813回問題集
814回問題集
815回問題集
816回問題集
817回問題集
818回問題集
819回問題集
820回問題集
821回問題集
822回問題集
823回問題集
824回問題集
825回問題集
826回問題集
827回問題集
828回問題集
829回問題集
830回問題集
831回問題集
832回問題集
833回問題集
834回問題集
835回問題集
836回問題集
837回問題集
838回問題集
839回問題集
840回問題集
841回問題集
842回問題集
843回問題集
844回問題集
845回問題集
846回問題集
847回問題集
848回問題集
849回問題集
850回問題集
851回問題集
852回問題集
853回問題集
854回問題集
855回問題集
856回問題集
857回問題集
858回問題集
859回問題集
860回問題集
861回問題集
862回問題集
863回問題集
864回問題集
865回問題集
866回問題集
867回問題集
868回問題集
869回問題集
870回問題集
871回問題集
872回問題集
873回問題集
874回問題集
875回問題集
876回問題集
877回問題集
878回問題集
879回問題集
880回問題集
881回問題集
882回問題集
883回問題集
884回問題集
885回問題集
886回問題集
887回問題集
888回問題集
889回問題集
890回問題集
891回問題集
892回問題集
893回問題集
894回問題集
895回問題集
896回問題集
897回問題集
898回問題集
899回問題集
900回問題集
901回問題集
902回問題集
903回問題集
904回問題集
905回問題集
906回問題集
907回問題集
908回問題集
909回問題集
910回問題集
911回問題集
912回問題集
913回問題集
914回問題集
915回問題集
916回問題集
917回問題集
918回問題集
919回問題集
920回問題集
921回問題集
922回問題集
923回問題集
924回問題集
925回問題集
926回問題集
927回問題集
928回問題集
929回問題集
930回問題集
931回問題集
932回問題集
933回問題集
934回問題集
935回問題集
936回問題集
937回問題集
938回問題集
939回問題集
940回問題集
941回問題集
942回問題集
943回問題集
944回問題集
945回問題集
946回問題集
947回問題集
948回問題集
949回問題集
950回問題集
951回問題集
952回問題集
953回問題集
954回問題集
955回問題集
956回問題集
957回問題集
958回問題集
959回問題集
960回問題集
961回問題集
962回問題集
963回問題集
964回問題集
965回問題集
966回問題集
967回問題集
968回問題集
969回問題集
970回問題集
971回問題集
972回問題集
973回問題集
974回問題集
975回問題集
976回問題集
977回問題集
978回問題集
979回問題集
980回問題集
981回問題集
982回問題集
983回問題集
984回問題集
985回問題集
986回問題集
987回問題集
988回問題集
989回問題集
990回問題集
991回問題集
992回問題集
993回問題集
994回問題集
995回問題集
996回問題集
997回問題集
998回問題集
999回問題集
1000回問題集

実問題集 3級の掲載例

ビジネス実務マナー検定 受験ガイド <増補版>

公益財団法人 実務技能検定協会 編

ビジネス実務マナー検定の中心になる課題は「ビジネスの場での仕事の仕方とマナー」です。組織の一員としての自分と、上役や同僚、部下、顧客たちとの関係性を理解しているか、「誠意と誠実」に裏打ちされた仕事の仕方を理解しているかなどが具体的に出題されます。

当検定を学ぶことによって、ビジネスの場での対人関係能力を身に付けることができます。



A5判／274P
定価 1210円
(本体 1100円)



A5判／246P
定価 1320円
(本体 1200円)



A5判／216P
定価 1760円
(本体 1600円)

特長

- 本書は、検定の広範囲な領域を簡明に解説した参考書です。3級は基礎編、2級は応用編、1級は実践編という位置付けで構成しています。
- 社会で身を処するための社員教育用テキストとしても適しています。

ビジネス実務マナー検定 実問題集 第64～68回

公益財団法人 実務技能検定協会 編

直近5回分の過去問題を一挙収録。検定の出題形式や傾向の把握に欠かせないのはもちろん、本番直前の力だめしにも最適です。巻末の解答・解説は、必要に応じ取り外して使えます。



A5判／160P
定価 1540円
(本体 1400円)



A5判／290P
定価 1870円
(本体 1700円)

3級(第68回)	
理論 I 必要とされる資質	
1	<p>経営課の青山係次は昨日、先輩の川端と退社しようとしたところ、係長から行つたの巻き肉があると語る二人と立ちちそうになつた。翌朝、川端は取引先に立ち寄り、11時に会社をする予定である。このような場合青山係への礼などのあうさうにするのがよいか。次の中から適切と思われるものを一つ選びなさい。</p> <p>(1) 会社から、自分で最も人に前のあいさつとともに係長に礼を言うのがよい。 (2) 自分の会社時には何も言わず、川端が会社したら二人そろって礼を言うのがよい。 (3) 川端が礼を出たときにはきちんと礼を言っているので、翌朝は礼を言わなくてよい。 (4) 係長が会社をするのを待ち、先輩である川端が先に礼を言った後に青山係が礼を言うのがよい。 (5) 係長に、川端が11時に会社次第二人で机に行くとメールをしておき、川端が会社したらすぐに二で礼を言うのがよい。</p>
2	<p>新人の花田のときは先輩から、「社会人として、自己管理は大切」と言われた。花田が「例えはどのよなことか」と尋ねたところ、先輩から次のように言われた。中から不適切と思われるものを一つ選びなさい。</p> <p>(1) 会社の携帯電話で私用の連絡はしないなど、きちんと公私分けを付けること。 (2) 会社に対して不快感を与えないよう、ビジネスマナー自身なりには気を使うこと。 (3) 必要な会話は必要なときにはすぐ使えるよう、身の回りの整理整頓を心がけること。 (4) 残業した翌日は、残業した分出勤時間を遅らせるなど、時間管理の徹底を図ること。 (5) 体調が良くないときには遅刻や欠勤をして迷惑をかけることのないよう、健康管理に気を付けること。</p>



- 10 -

- 11 -

実問題集 3級の掲載例

新秘書特講

～秘書検定で学ぶオフィスの常識と心構え～

公益財団法人 実務技能検定協会 編

秘書実務・マナー教育・秘書検定対策にこの一冊！

本書は、秘書検定3級・2級の審査基準を元に構成した講義用テキストです。指導書には、話し方やお辞儀の仕方、電話のかけ方・受け方、来客応対などのロールプレーティング課題を盛り込んでいます。秘書実務やヒューマンスキル教育、ビジネスマナー指導など、就職前教育のテキストに最適です。

また、過去問題・模擬問題を120問収録。別冊の講義用指導書には要点の解説や補足説明が充実していますので、これ一冊で十分な検定対策もできます。

目次

第1章 必要とされる資質

- 第1節 職業人としての自覚と心構え
- 第2節 求められる能力

第2章 職務知識

- 第1節 秘書の機能
- 第2節 仕事の進め方

第3章 一般知識

- 第1節 社会常識
- 第2節 経営知識

第4章 マナー・接遇

- 第1節 あいさつと話し方、聞き方
- 第2節 電話応対
- 第3節 来客応対
- 第4節 交際業務

第5章 技能

- 第1節 会議
- 第2節 ビジネス文書の作成
- 第3節 ビジネス文書の取り扱い
- 第4節 資料管理
- 第5節 スケジュール管理
- 第6節 環境整備

補講

- 1 社会人に求められる態度、振る舞い
- 2 社会人の平均的な働く一日

講義用指導書の内容

■学習目的の確認

■審査基準の内容

■指導のポイント

指導上の留意点だけでなく、効果的な指導に役立つロールプレーティング課題例も紹介しています。



テキスト

A5判／236P
定価 1540円
(本体 1400円)



講義用指導書
A5判／120P
定価 1100円
(本体 1000円)

テキスト

第4章 マナー・接遇

3-3 見送りのマナーと乗り物の席次

見送りのマナー

- ①奥送りの禮の體のマナーを知る。
- ②車などの乗り物の席次を理解する。

1. 見送りのマナー

お客さまの送り出しが、さまざまな場面で行われます。どの場面でもお客さまのお見送りを心からお送りするのが基準です。そのため、お辞儀をすることを忘れないでください。

■奥送りの禮のマナー

奥送りの禮のマナーは、立ち上がりてやや深めに会釈し、「失礼いたします」「ごめんください」とあいさつをします。

■レバーベーで見送る——エレベーターの扉を開いたお客さまを胸に案内し、お客さまがエレベーターに乗ったらいさします。ドアが閉まり、動き出すまで見送る

■開闇で扉を見送る——礼し、扉が見えなくなるまで見送る



指導書

第4章 マナー・接遇

2. 乗り物の席次

乗り物に乗り合わせる際は、上位の人が下位になるようにします。

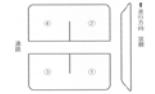
(1) 乗用車の席次

乗用車では、運転席の後ろが最上位で、助手席が最下位です。後部座席に3人乗るときは中央が最上位となります。車の席次は安全運転となるので、運転席の後ろである能が最上位です。他の席なので乗り替りは多少危険かもしれませんが、安全性が優先されます。



(2) 列車の場合

列車では、進行方向を向く席の席次が最上位です。見通しがよく、より快適に過ごせるからです。通路側よりは、進行方向に向かって正面向の席が最上位となります。



3. お酒の入れ方

お酒の入れ方を説明した後は、会話や茶わん、茶たく、お茶、ボットを用意し、実際にお酒を入れる練習をすることが望ましい。学校でできないようであれば、専門店へ練習するように伝えよ。

4. お酒の出し方

お酒の入れ方同様、会話や茶わん、茶たく、お茶、ボットを用意して練習するが望ましい。難しい場合は、ノートを用意して置く場所がない場合は、「失礼いたします」と、手でスペースをつけてもらうようになる。また、脚元が近くお酒を出す人がはなでけりなときは、近くの人に「お回しかりますか」と軽く声をかけてもらいたい。

3-3 見送りのマナーと乗り物の席次

■学習目的の確認

- ①見送りの禮のマナーを知る。
- ②車などの乗り物の席次を理解する。

■審査基準の内容

- 【3級】(2)マナー
 - (1)ビジネスマナー、一般的なマナーを心得ている。
 - (2)ビジネスマナー、一般的なマナーを心得ている。

指導のポイント

1. 見送りのマナー

見送りの禮のマナーを理解させる。原因を理解させた後、場面によってふさわしい見送り方を指導する。部屋とエレベーター前の見送りであれば、教室内の練習がよい。教室やエレベーターを使って学生・生徒にロールプレイングさせることよい。

2. 乗り物の席次

乗用車の席次と列車の席次を理解させる。車の場合は安全を重視すること、列車の場合は通路を重視すること。通路側は人の通りもあり落とさないことを重ねて解説するとよい。

第4節 交際業務

この節で指導する内容

社会人となるが、通常業務のみならず交際業務をこなすことがある。第4節では、その際に役立つ知識やマナーをまとめた。豪華・市場から宿まで、交際業務マナーについて指導する。

4-1 座車

[P.122]

学習目的の確認

- ①豪華・市場のマナーがある。
- ②豪華のマナーについて学ぶ。

審査基準の内容

- 【3級】(1)交際の業務
 - (1)豪華・市場に伴う庶務、情報収集と担当の整理ができる。
 - (2)豪華・市場に伴う庶務、情報収集とその整理ができる。

新秘書実務

森脇道子 監修 藤原由美 編著

秘書実務の知識習得から実践を目指した総合テキスト

近年のグローバル化、IT化によって、経営者・管理者の職務は大きく変わり、それに伴って秘書実務もまた変化しています。これから秘書に必要な知識・技能の習得と実践を目指したテキストです。

また、秘書検定3級～1級の過去問題を随所に収載していますので、テキストと別の角度から理解を深められます。

目次

- 第1章 秘書の役割**（秘書と管理者／専門秘書／秘書の形態／秘書の仕事／秘書の資格要件／秘書の心得）
- 第2章 秘書のコミュニケーション**（秘書のコミュニケーション／身だしなみと立ち居振る舞い／話し方・聞き方／指示の受け方と報告の仕方／敬語の使い方／接遇の基本用語）
- 第3章 接遇**（接遇の基本／来客応対／電話応対）
- 第4章 慶弔と贈答**（慶弔／贈答）
- 第5章 スケジュール管理**（予定表／予定表の作成／アポイントメント）
- 第6章 出張**（国内出張／海外出張）
- 第7章 環境整備**（環境の管理／環境の整備）
- 第8章 会議**（会議の目的と種類／会議の運営／議事録の作成）
- 第9章 文書作成**（秘書と文書作成／社外文書／社交文書／社内文書／メモ／FAX／データのグラフ化／電子メール）
- 第10章 文書の受発信とファイリング**（文書の受信／文書の発信／「秘」扱い文書の取り扱い／郵便の知識／ファイリングとファイル用具／パーティカルファイリング／資料の管理）

講義用指導書の内容

■指導計画案

90分授業×15コマ、90分授業×30コマ、50分授業×70コマの3つの指導計画案を提示しました。

■効果的な指導のポイント

授業1コマの時間配分、授業の土台作り、演習指導のポイントについて解説しました。

■目的と指導のポイント

■演習指導の要領とポイント

■練習問題の解答と解説



テキスト
A5判／184P
定価 1540円
(本体 1400円)



講義用指導書
A5判／80P
定価 1100円
(本体 1000円)

テキスト

60

2-2 振替品の包み方

さまたの振替品の場合は、その方に合った包み方のしきたりに従わなければならない。

(1) かわ紙

① 品物と手紙封筒（振替品の上に包み用いる紙）には、正式には奉書封筒や手紙用紙を使う。他の場合は、アバランなどの包装紙の上から包み紙を重けてよく、最近は、のしや水引が印刷されている包装紙や不織布袋を使うのが一般的である。

(2) 現金

現金は、正式には手紙で中包みして、その上を奉書で上包みする。この送り方にもしたがわるが、最近では、印刷されている包装紙や不織布袋を使うのが一般的である。

(3) 珍品

珍品は、元々は和紙で作ったことより¹⁰、重い側面を引いて締めし、因めた帶の形である。水引は、奉書には手紙や包装紙を使い、結び切りにするが、結婚祝いは結び切りにする。串串には白い扇形などを使い結び切りにする。柄気刺繍などでは羽引で締めない。

(4) 贈答品

事業や会事の贈答品に、金封やし紙に贈る贈答と贈り手の会社名や名前を書くことを表す。上包みの中央上部に贈る贈答。例えば「贈
」など。

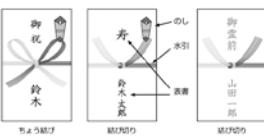
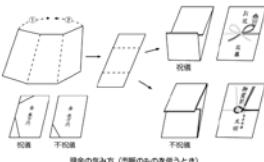
(5) 上の用紙

10) こまき(結び)は、繋(つむ)いた形紙をまとめて締めたもの。

11) 赤書きは、「上書き」といいう。

祝などの文字を書き、中央下部に贈り手の名前を書く。上書きの主な種類は次ページの表のとおりである。

祝 珍(3)の贈
不祝(4)の贈



指導書

第4章 慶弔と贈答

指導実践上の注意点

1 慶弔 (p.65-64)

- | 目的 | 指導のポイント |
|----------------------------|-------------------------------------|
| ・慶事の内容に応じた新規の仕方を学ぶ | ・慶事・弔事、それそれの場合に応じる新規を、イラストに基づいて説明する |
| ・開幕の場面の仕方的範囲やチャケット学生に理解させる | ・学生が理解したことのある葬式や結婚式などの体験話を話せるのもよい |

2 贈答 (p.65-68)

- | 目的 | 指導のポイント |
|--------------------------------|---|
| ・贈答 | ・贈答・用紙、それそれの場合における包装紙の色分け、水引の付け方、のしの使い方、表書きを、実習によって理解させようとする。 |
| ・贈答や贈答の形態に応じた表書きの書き方を学生に理解させる。 | ・祝祭品、不祝祭品、初物など、できる範囲で实物を用意して説明するといい。 |

補足資料

1. 慶弔
1) 慶事は太陽神の六曜の略称やそれぞれ意味を持っており、結婚式などで「和日はお日向と真立」となどと使われる「和日真立」はその日の吉凶のことである。六曜の考え方から別けていふ。その種類の説明は次の通りである。

①先日： 午前 1月1日(正月)

②次日： 午前 1月2日(正月)

③先日： 午前 1月3日(正月)

④次日： 国の日で祭事や祝事に事を行なうことを祝する

⑤大安： 吉の日で祭事や祝事

⑥次日： 何をするにも良むが、正午のみ吉

また、そのほかに「三等10歳、五等18歳、七等11歳などがある。

2. 贈答
贈答とは其身の祝のことであるが、その種類の説明は次の通りである。

①還暦： 60歳で「還(もど)り」と、生まれた年の「と」に落ちることから。

②古稀： 「古(い)い」とも書き、中国の老人の「八十七七古稀賀ナリ」にあるように80歳は20歳以上できることが結構だったことから。

③喜寿： 「喜(よし)」の字の書書きが七十に見えることから。

④米寿： 「米(よし)」の字を分解すると八十八となることから。

⑤卒寿： 「卒(よし)」の字を分解すると九十九となることから。

⑥百寿： 「百(よし)」から一引くと「白(しら)」になることから。

また、そのほかに「三等10歳、五等18歳、七等11歳などがある。

参考文献

参考文献は死式・葬儀などの用いのことで、命の手術のできる慶事と葬事は共に記載される。死式は骨壇などを別々に立てて上位に埋めさせ、どのように対応するかが記載され、葬儀は心を大切にされるべきが記載される。手書きは許されないので、よく情報を確認して死式に對応しなければならないが、命の手術に對応することなく、放火をも気持ちはれないようにしたいものである。

高等学校用教科書 秘書実務

浅岡柚美 著

自信をもって社会に出ていく 社会人としてのマナーを身につける

高等教育の中で社会人として必要な人間関係の知識、マナー、技能を身につけるためのテキストです。ロールプレイングを中心とした演習問題と、図表やイラストを豊富に使った構成で「秘書実務」を分かりやすく解説しています。学生を社会に送り出す前に、企業の現場について実務レベルで事前教育ができます。

また別冊の講義用指導書では、秘書の経験がなくてもレベルの高い授業ができるように、詳細で具体的なアドバイスを加えてあります。

目 次

- *秘書の役割／秘書の1日・秘書の役割と仕事
- *秘書の心構え
- *秘書のマナー／話し方・聞き方・指示の受け方・報告のしかた・敬語・丁寧語・尊敬語・謙譲語・人の呼び方・応対のしかた・電話応対・慶弔と贈答・食事のマナー
- *秘書の技能／環境整備・会議・スケジュール管理・文書作成・文書の受発信とファイリング・資料管理・出張／他

講 義 用 指 導 書 の 内 容

■学習のねらい

各章、各節の導入のしかたを示しています。

■板書例

■ロールプレーイング例

■補足

板書例の参考となる事項や詳細を補足しました。

■練習問題の解説例

テキストの練習問題の解答を解説しました。

■授業時間配分の目安(最大)

50分×70回



テキスト
A5判／152P
定価 855円
(本体 777円)



講義用指導書
A5判／112P
定価 1068円
(本体 971円)

テキスト

4 応対のしかた

お客様はさまざまな形があり、会社を訪ねていらっしゃいます。現代のスピーチ時代において、電話で質問をされるわけではありませんので、わざわざ、時間と車代や電車代などのお金を使って、お見えになるのです。このようのお客様に対して、秘書は、思いやりの気持ちをもって、あなたに迎えなければなりません。また、せっかく駆けいりしても、土曜が不在であったり、忙しくしていらっしゃる、面会を断らなければならないこともあります。そのからでも、秘書のマナーを十分に身につけておく必要があります。

■応対の心構え

応対の心構えは次のとおりです。

①正確に

「お客様の名前を間違えてしまつた」「取り次ぎ相手を間違えてしまつた」では、お客様の来訪の目的は果たせません。お客様の用件や目的をつかむことが重要です。面接して確認し、しっかりと頭の中に入れましょう。

②誠実に

お客様にとって、勝手知ったるオフィスであっても、お客様にとっては不慣な場所です。いたわりの心がお客様の不快を取り除きます。されば対応

36

して最初に接しましょう。

③丁寧に
誠実さや親切さは、丁寧な言葉遣い、態度・動作になって表れます。

④公平に
お客様の地位、服装、言動によって応対を変えることがあってはなりません。また、お客様と親しいから、有名な方だからといって、ほんのお客様の目線のところでは、面接したをついた応対はするべきではありません。

個人かのお客様と同時にいらっしゃったときは、先着順の応対が原則です。このとき、待っていただけないならお客様へお詫びします。「恐れ入りますが、少々、お待ちくださいませ」と声をかけておまかしょう。

⑤迅速に

お客様の大切な時間をわだにしないように心を配りましょう。時間がかかるときは、そのときはきりとお客様に伝えましょう。ただし、いかにもあわてているようでは、さがつな印象を与えてしまいます。落ち着いて、丁寧よく、テキパキと応対しましょう。

また、お客様を迎える準備として、環境を整えておく必要があります。次のようなところを気をつけましょう。

◇ひゅうたん、床、壁などに汚れやしみはないか。ゴミは落ちていないか。
◇応対用テーブルの上に前の面接で使った筆の墨や墨盒などがないか。

第3章 秘書のマナー —— 37

指導書

4 応対のしかた

◆応対のねらい◆

受付から見送りまでの来客応対のしかたを学ぶ。【演習】を中心としたロールプレイングで鍛錬する授業が望ましい。その際には、学生の言葉、態度、動作、表情をチェックする。ビデオでロールプレイングの姿を撮り、学生にフィードバックするのも効果的である。

応対の実際では、筆記トントムである来客、大勢の来客などさまざまな場合での来客応対のしかたや土曜が不在による面会を断るときの要領について学ぶ。

本稿では、单元が終了することに【演習】をさせる。

■応対の心構え

◆おもてなし◆

応対の心構え

①正確に お客様に応対するときの心構え

②誠実に お客様の名前、用件、取り次ぎ相手を確認する
説明して頭に入れる
③丁寧に 謝る意図、心のこもった言ひ方でなじむ

④公平に お客様の不快を避けく
⑤迅速に 説明をとく
⑥適度に お客様はみな会社にとって大切な方

⑦適度に お客様の大切な時間をむだにしない

◆補足◆

「顧客満足」ということが囲まれるようになって久しい。お客様の満足なしに企業の成長はありません。という考え方である。会社にわざわざ足を運んでくださったお客様一人一人が心こもった対応が心がけたい。

お客様を迎えたり、会客をうながしたり、面会を断るなどの秘書の仕事である。

秘書がお客様によく印象をうなぐこと、会社に対する印象をよくするよう努めたいのです。

学生に身近なこととしてとえさせせるには、次のようになります。

①お店で買い物をしたりレストランで食事をしたときに不快な思いをしたことがないか(うつむき眼)。あれば、どのような場面でのどのような店員の言動だったのかを想ねる。

②対応の心構えの何がその店員には足りなかったのかを考える。

■基本態度・動作

◆歩き方◆

第一印象形成

対応の心構えと歩き方と、好み・嫌い、陋しくなりたいなどたくない、懶らかといふなどいらいな人との印象が生まれる

何がこの印象を作っているのだろうか。

①歩き方

②坐り方

③立派なマニエリズム

④座る位置

⑤立派なマニエリズム

⑥立派なマニエリズム

⑦立派なマニエリズム

⑧立派なマニエリズム

⑨立派なマニエリズム

⑩立派なマニエリズム

⑪立派なマニエリズム

⑫立派なマニエリズム

⑬立派なマニエリズム

⑭立派なマニエリズム

⑮立派なマニエリズム

⑯立派なマニエリズム

⑰立派なマニエリズム

⑱立派なマニエリズム

⑲立派なマニエリズム

⑳立派なマニエリズム

㉑立派なマニエリズム

㉒立派なマニエリズム

㉓立派なマニエリズム

㉔立派なマニエリズム

㉕立派なマニエリズム

㉖立派なマニエリズム

㉗立派なマニエリズム

㉘立派なマニエリズム

㉙立派なマニエリズム

㉚立派なマニエリズム

㉛立派なマニエリズム

㉜立派なマニエリズム

㉝立派なマニエリズム

㉞立派なマニエリズム

㉟立派なマニエリズム

セクレタリー・ シミュレーション

Secretary Simulation

内藤郁世・浅岡柚美 監修

秘書実務教育の総仕上げに最適な100演習を収載！

本書は、「仕事は実践の中で学んでいく」という認識から、100の演習を通じ秘書実務の実践を目指して製作した総合演習教材です。様々な演習を消化しながら、秘書に求められる自発的、積極的な補佐の仕方や効率的な仕事の仕方を学ぶことができます。

内 容

- 社長秘書「水内寛子」の1か月の業務を演習課題としてシミュレーションします。
 - 別冊「Planning Note」の週間予定表で、上司のスケジュールを確認しながら演習を消化していきます。
 - 演習内容は、環境整備、文書管理、資料管理、日程管理、会議運営、出張業務、交際業務、来客・電話応対のほか、複数の分野にまたがる応用的な演習など、様々なバリエーションで100項目設定しました。

Planning note (プランニングノート：取り外し可能な巻末綴じ込み)
上司の週間予定表のほか、ファイリング演習プリント、電話番号簿、取引先名簿、住所録、文書発信簿、来客名簿などを掲載。毎回の演習ごとに活用できます。

講義用指導書の内容

- 演習問題、模範解答解説、指導のポイント
 - 授業時間 90 分 × 30 コマの指導計画モデル



テキスト

Case 78

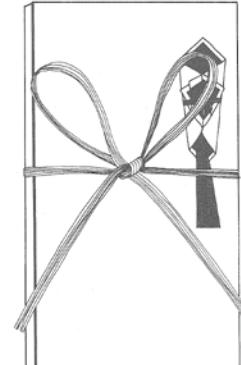
20XX年10月21日(木)

Case 7

「柴田山の田口さんとのところにお預さんのが生まれたそうだ。お問い合わせ平田、通ってほしいではない。昨日、電話でお問い合わせしておいたのでカードを添えて通ってほしい」と平田利江を渡された。どのようにして通ればよいか、書きなさい。

仕事の運

3) 機械



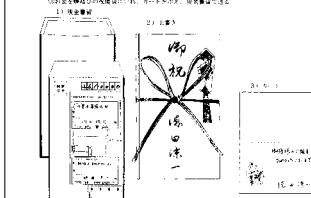
98

指導書

20XX年10月21日(木)

Case 7

「ああ、おまけにまよつとこにはおまかせをうなされたうさぎ。おまかせをしておまかせしておまかせ、飛ばしておまかせは、はじめておまかせのうさぎたるうさぎがはじめておまかせ。うさぎおまかせをうなされたうさぎはじめておまかせにならなか。」



※ 指導書は、テキストをご採用いただいた先生のみ、ご注文承ります。

～オフィスワーカーの資質養成～

状況対応能力 読む・書く・聞く・話す能力

武田秀子・岡田小夜子 著

オフィスで求められる状況対応能力と コミュニケーション能力を身に付ける

オフィスでは様々な問題に直面した時に、状況をすばやく理解し、その場で最適な対応を迅速に行う状況対応能力が求められます。また、正確、簡潔、迅速に相手とコミュニケーションがとれる能力も必要です。

本書では、状況対応能力とそうしたコミュニケーションをとるために、的確に要旨をつかむ力、簡潔にわかりやすく書く力、相手の意図を理解する力、相手が理解できるように伝える力を養うことを目的としています。

また、演習によりオフィスにおける状況対応能力を養い、コミュニケーション能力を身に付ける訓練を行います。別冊の指導書では、著者が学生に演習を実施し、その反応も付記しています。

目 次

第1章 状況対応能力の養成

状況に応じて適切に対応する能力＝状況対応能力を養うために、ケーススタディで様々な状況を疑似体験し、自分ならどうするかという視点で問題を考えます。仕事をしながら「疑問を持ち、考える」習慣を身に付ける訓練をします。

第2章 コミュニケーションについて

仕事におけるコミュニケーションの基本「ツーウェイのコミュニケーション」について学習します。

第3章 仕事における読む・書く能力の養成

ビジネスにおいての読む能力「書き手が書いた文章の要旨を短時間でつかみ取ること」と、書く能力「内容を簡潔にし、相手が理解しやすい言葉で書くこと」を学びます。

第4章 仕事における聞く・話す能力の養成

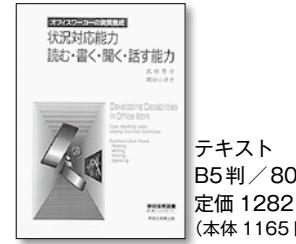
ビジネスにおける聞く能力「相手の言うことを正確につかみ取ること」と、話す能力「相手が内容を確実に理解できるように話すこと」を学びます。

講 義 用 指 導 書 の 内 容

■演習問題の解答

演習問題の解答および演習の目的や講師が説明する上で重要なポイントを明記しました。

『同 講義用指導書』は当社ホームページからダウンロードできます。当社ホームページ「先生のページ」→「サポートメニュー」→「解答解説ダウンロード」をご参照ください。



テキスト
B5判／80P
定価 1282円
(本体 1165円)

テキスト

CASE 1 状況対応能力養成のための基礎演習

【問1】次のケースについてグループディスカッションをして、1から3の中からより良いと思う対応を選びましょう。また、もっとより良い対応があるかどうかについても考えてみましょう。

【質問】丁寧にお答えください。

【答】1. 丁寧にお答えください。
2. 素直に自分の意見を述べてください。
3. 言ってもらうから確認することを約束する。

【問2】選んだ対応について、それを選んだ理由をグループで考えて、下に書きましょう。

【問1】次のケースについてグループディスカッションをして、1から3の中からより良いと思う対応を選びましょう。また、もっとより良い対応があるかどうかについても考えてみましょう。

【質問】上記の状況について、あなたはどうしますか？

【答】1. 丁寧にお答えください。
2. 素直に自分の意見を述べてください。
3. 言ってもらうから確認することを約束する。

【問2】選んだ対応について、それを選んだ理由をグループで考えて、下に書きましょう。

Page 4

CASE 3

【問1】次のケースについてグループディスカッションをして、1から3の中からより良いと思う対応を選びましょう。また、もっとより良い対応があるかどうかについても考えてみましょう。

【質問】選んだ対応について、それを選んだ理由をグループで考えて、下に書きましょう。

【質問】選んだ対応について、それを選んだ理由をグループで考えて、下に書きましょう。

CASE 4

【問1】次のケースについてグループディスカッションをして、1から3の中からより良いと思う対応を選びましょう。また、もっとより良い対応があるかどうかについても考えてみましょう。

【質問】あなた以前の上司の上司が取扱説明に興味があるという情報を耳にしました。該職員ですか。あなたはどうしますか？

【質問】選んだ対応について、それを選んだ理由をグループで考えて、下に書きましょう。

Page 5

状況対応能力 教師用指導書

※指導書絶版のため、全ページ

ダウンロードできます！

→ ダウンロードはこちら



ビジネスマナー

青木テル 著

社会人の基本となるビジネスマナーの教科書

ビジネスマンとしてのスタートを切る前に、まず身に付けておきたいものがビジネスマナー。学校生活と会社生活の違いを理解し、社会人としての基礎知識を身に付けることが求められます。

本書は、新人が間違いやすいビジネスマナーや一般常識を取り上げ、詳しく解説しています。さらに、新人社員が巻きおこす出来事をマンガで出題した演習問題など、学びやすく理解しやすい構成です。学校用教材としてはもちろん、企業の新人教育、入社前教育のテキストにも適しています。

目 次

- *ビジネス社会の常識／会社で働くとは・ビジネスの現場「企業」とは・ビジネス社会での人間関係
- *仕事をするための基礎知識／好感をもたれる服装、あいさつ、言葉遣い・仕事のすすめ方・自己啓発と健康管理
- *ビジネスマナーの基本／敬語はビジネス社会の潤滑油・電話の基本・訪問のマナー・来客応対の基本・ビジネス文書の基礎知識／他

講 義 用 指 導 書 の 内 容

■指導の目的・ポイント

■演習問題の解答と解説

指導のポイントを押さえ、板書の例、ロールプレイングの方法、対応例などを示しています。テキストの内容に沿った参考や、詳しい解答と解説など、講義を補足するための資料も満載です。

■授業時間配分の目安

1時間×60回。各章の項目ごとに配当時間が示されているので、それを参考に指導計画に沿って短縮することができます。



テキスト
A5判／164P
定価 1388円
(本体 1262円)



講義用指導書
A5判／98P
定価 1068円
(本体 971円)

テキスト

社会人としてのつきあい

社会人になると、就職面接会があたるままでつきあいが多くのくなる。ビジネスマナーとともに、新しいいえども上級のお世話や取引先の接待を手伝ったり、冠婚葬祭に出席するなどは避けられなければならない。そんなときにはマナーを知らないかたのために失礼をしてしまったら、それはあなた個人の失礼ではないとされる。当然のことながら仕事でも節度を守らなければならない。慣習の場合はほどこに儀式を伴つた多くの決まり事がある。いかでなくてからあわてないようには、つきあいのマナーの基本を身に着けておこう。

1冠婚葬祭の知識とマナー

就職面接会といふと、まずはそれが何かをやでう。一般的には費用の範囲、つまり和式と喪儀(いはばん)の身辯(せんべん)セレモニーダラウ。この二つとももちろん大切なつきあいの一部にはあるが、それはむしろいわゆるセレモニーパーティーである。ひとつひとつそのものや決まりことは、心が豊かで表現されたものである。表裏だけで受け止めるのではなくその中に込められた「気持ち」や「心」を受け止めようになりたいものである。

公式行事の種類

年次行事 新年会 入会式 定時年会・定会 定時取締役会 年会など
一般行事 社員会員会 新品発表会 運営委員会 代理店会員会
クリスマスパーティーなど
特別行事 新記念典 社員激励会・懇親会・パーティー 開業記念式典
就労希望者会 新社屋落成式典など
(慶事以外に単独して社員会、連休会なども含まれる)

行事・式典の実施日はビジネスの一環として行う場合は、休日を避け

108

社員たるうのうまい
社員たるうのうまい

考える。一般的には大入・大引の日を選び、仮眠の日は選ばれる。(とくに祝賀会などは仮眠を避けるように注意する)

参考

六種
いわゆる日がいい。悪いという考え方。仮眠の六曜(みくよう)の考え方で使っている。
馬鹿(めんじ) 年末(ね) 年始(ね)
畜生(ちくせい) 犬吠(けんぼ) くいふことややうは× 喜事は○
馬鹿(めんじ) 年末(ね) 年始(ね)
仮眠(けんみん) 10月 喜事や祝賀の事を行うことを避ける
馬鹿(めんじ) 9月 日 喜事や祝賀の日
畜口(しゃくく) 何をするにも恥ず 正月のみ吉

①結婚式・年内祝の返信ハガキの書き方・出し方

書類の署(しょ)がある場合には、一般的には郵便袋で内祝が送られてくる。次の返事は

- 招待状の返事は返信にかわらず早めに出す。(先方の希望日までに必ず返すように)
- 自分または社員の敬称(御中・様・麗)は2本線で消し、宛て名の「[行]」を「御中」または「様」に変す。(2本線で消すわりに「尊」で消してもよい)
- ガラガラの会員に出席する場合は、心を伝える。
- やむを得ず出席の場合、その理由を簡潔に記入する。
- まとめて返信する場合は、出席のため(または用例のため)「欠席」いたします。
- (欠席の理由に縁起の悪い内祝は絶対に書かない)
- 口頭での返信はなるべく変更しないと、それをもがむ場合がある。口頭での出席を知らせていた場合でも、口頭での返信は必ず出す。

109

あいさつ下手は損 離職でのあいさつを復習しよう



30



31

～ケースで学ぶ～

理美容業の接遇マナー

イラストで学ぶ基本と応用

早稲田教育出版 編集部 編著

テキストの目次

I. 接遇マナーを考えてみよう（接遇マナーはなぜ大切なだろう、ほか）／II. ケースで学ぶ理美容業の接遇マナー・基礎編（言葉遣いの悪いスタッフ、ほか）／III. 同・応用編（お客様の順番を間違えてしまった、ほか）／サービス接遇検定にチャレンジ／よく使う接遇の言葉

指導書の目次

講義の前に理解しておきたいこと／I. 学生用テキストの特徴／II. 個々の接遇マナーを教える前に／III. ケーススタディの進め方／IV. ロールプレーイングの導入に当たって／基礎編・応用編のケースをどう指導するか／理解度チェック・チャレンジコーナーの指導要領／ほか



テキスト:A5判／80P
定価 1100円 (本体 1000円)

◆指導時間の目安
⑫～⑯コマ

<内訳>

- オリエン + 1事例 : ①～②
- 基礎編 14 のケース : ⑤～⑥
- 応用編 10 のケース : ④～⑤
- 理解度チェック : ②

なお、ロールプレーイングの導入の仕方や進め方の工夫が具体例で解説されている。

<講義用指導書をご参考に…>

指導書:A5判／52P
定価 1100円 (本体 1000円)



～《テキスト版》ケースで学ぶ～

介護・福祉職のための コミュニケーションマナー

早稲田教育出版 編集部 編

39の具体的な事例を元に、クラス全員でよりよいコミュニケーションを考えていきます。

指導書には、具体的なノウハウを的確に伝える、指導のポイントを示しています。

◆指導時間の目安

⑯～⑳コマ

<内訳>

- オリエンテーション : ①
- PART1 の 14 ケース : ⑤～⑯
- PART2 の 9 ケース : ③～⑤
- PART3 の 6 ケース : ②～③
- PART4 の 6 ケース : ②～③
- PART5 の 4 ケース : ②



テキスト:A5判／104P
定価 1540円 (本体 1400円)

テキスト

CASE 23 「家庭のやり方が違う」といちいち文句をつけられる

Jさんは1さんの家庭のやり方に困ります。先端をしていると「この服は洗わないで手洗いして」と隣ではごく平らの上、洗った食事用タオルをかけて洗濯槽にしまおうとすると「ちゃんとタオルを入れて」とアイロンをかけていたり「端は最後にアイロンで」と…。1さんは家庭は得意だしきらんとこなす自信もあるので、「前にどうして任せてくれれないの」と不満です。最近は、Jさんはおむねへきのやううつです。



『同 講義用指導書』は絶版のため、当社ホームページからダウンロードできるようになりました。

当社ホームページ「先生のページ」→「サポートメニュー」→「解答解説ダウンロード」をご参照ください。

なぜコミュニケーションがうまくいかなかつたのか
ケースよく説く、状況を想像しながら、以下の設問についてあなたの考えをまとめてましょう。

【解説】Jさんは夫婦のように、特に女性のお年寄りは家庭について自信があり、自分のやり方にこだわります。それはなぜでしょうか。

【解説】Jさんはこの家庭のやり方があります。多くのお年寄りは家庭に自分のやり方でこだわっています。そのやり方で気持ちがいいからです。しかし、実際もあるからです。そのことが度々ごう言葉をかくを考へてください。

【解説】Jさんは以前の就労の事で、どうしてJ老人にいじめ文句をつらうるのでしょうか。

【解説】Jさんは自分のやり方だと、どういう心理や態度になるでしょう。隣に自分が打ちすぎているようなどとの心配や態度を考えてください。そのことがJ老人の行動に大きく関係してくるのです。

【解説】Jさんはお年寄りの前に、どのような想いを心がければよかっただけでしょうか。

【解説】Jさんはお年寄りの前に、自分のやり方ではなく、自分のお年寄りと一緒に行うのだと想像してください。そして、そのお年寄りの意向や文句を確認するためには、どうしたらいいかを考えてください。

書籍のご注文について

- ・この目録の内容・定価は、2025年10月末現在の在庫品、および近刊予定のものです。
- ・重版の際、予告なしに変更することがあります。あらかじめご承知おきください。
- ・書店をご注文の際は【早稲田教育出版の〇〇】とお申し出ください。
- ・当社へ直接ご注文される場合は、当社ホームページからお申し込みいただくか、専用の注文書をお使いください。

当社から直接ご購入される団体のお客様へ

- ・商品はご注文日から1週間程度でお手元に届きます。
- ・請求書を同梱いたしますので、**翌月末日までにお支払いください。**
- ・お支払いはみずほ銀行かゆうちょ銀行にお振込みください。
- ・振込手数料はご負担ください。
- ・**ご注文商品の返品はお受けできません。**

早稲田教育出版

〒169-0075 東京都新宿区高田馬場1-4-15
TEL: 03-3209-6201 FAX: 03-3209-6248
ご注文メールアドレス: order1@waseda.gr.jp
問合せメールアドレス: ask1@waseda.gr.jp
<https://www.waseda.gr.jp>

2025.11

