

## 第4章

# マナー・接遇

SECTION

## 1 職場での話し方（聞き方）

SECTION

## 2 電話応対

SECTION

## 3 接遇

SECTION

## 4 交際

# 職場での話し方（聞き方）

スタディガイド

領域・理論編

領域・実技編

テスト

Lesson

## ① 人間関係と話し方



秘書として、よい  
話し方とは……



▶ 秘書A子は先輩秘書C子から、「話し方でその人がどのような人か見当がつく。話し方はそれくらい重要なことなので注意するように」と教えられました。A子は、秘書としてどのような話し方をするよう心掛ければよいのでしょうか。

### 対処例 ○△×?…

歯切れのよい、はっきりした話し方をするように心掛ければよいでしょう。

### スタディ💡

秘書はビジネスの場で仕事をするのですから、女性的とかかわいいとか言われるような話し方は不適切です。話の仕方は状況に応じて工夫しなければなりません。落ち着いたきちんと話すということが基本になり、具体的に言えば、「歯切れのよい、はっきりした話し方」ということになります。

## 職場での人間関係の重要性

集団や社会で生活したり活動する以上、人間関係を避けて通ることはできません。人間関係とは、一言で言えば個人と個人との関係のことですが、その中にはさまざまな関係があります。互いに憎しみ合ったり、対立したりしている険悪な関係もあれば、互いに好感を抱いて仲がよかったり、ライバル意識を持ちながらも協力関係を保っている良好な関係もあり、その状態や度合いは千差万別です。また、そうした関係も、常に一定ではなく変化していくもので、仲がよかった人同士が、ちょっとしたことで不仲になったりします。人間関係は難しいと言われ

る理由は、そうしたところにあります。

### ●誰とでも好ましい人間関係を築けるように心掛ける

同じ人間関係でも、ビジネスの場での人間関係には特に慎重にならなければなりません。プライベートな人間関係が壊れれば、付き合いをやめることもできますが、ビジネスの場ではそうはいきません。仕事場に個人的な感情を持ち込むことは慎み、上司や職場の仲間と明るく協力し合っていけるような人間関係を築いていくことが大切です。特に、多くの人と接して上司を補佐する秘書は、人間関係を大切にしていかなければなりません。以下のようなことに留意しましょう。

#### ◆誠意をもって接する。

誰でも人に対して好き嫌いがあり、気が合わない相手もいる。しかし、誠意をもって接していけば、そうした感情を越えて信頼関係を築くことができる。

#### ◆誰に対しても失礼のない話し方をする。

社外の人にはもちろん、社内の関係者にも失礼のないような話し方をしなければならない。親しくなったからといって、なれなれしい話し方やふざけたような話し方は慎む。同僚や後輩に対しても、職場ではオフィシャルな話し方を心掛け、学生言葉や流行語などは使わないようにする。

#### ◆人の価値観はさまざまであることを心得ておく。

自分の価値観で人を評価したり批判したりしない。価値観は人それぞれ異なるものであり、他人の価値観を理解しようとする態度が重要である。

#### ◆相手の立場に立って考える。

自分の立場ばかりを主張しようとしないで、相手がなぜそのような主張をするのか相手の身になって考え、理解しようと努めることが必要。

### ●適切な執務態度を身に付ける

執務\*1) 態度も人間関係に影響を与えるので、秘書としての適切な立ち居振る舞いを身に付けておきましょう。以下のようなことを押さえておきます。

#### ◆いつも明るく仕事に取り組み、てきばきと仕事を処理する。

#### ◆身なりにも気を配り、仕事に差し支えるような装い、目立つ服飾や化粧は避ける。

#### ◆相手を尊重し、誠意をもって対応する。

#### ◆特に来客対応するときは、正しい姿勢で話す。

#### ◆上司に呼ばれたら、すぐ「はい」と返事をし、メモ用紙と筆記具を持って上司のところへ行く。



\*1) 執務=業務に就くこと。



## 人間関係をスムーズにするあいさつ

ビジネスの場であいさつをするのは、社会人としての常識です。あいさつは、よい人間関係を維持していくのに欠かすことができないもので、積極的にあいさつをすると、相手に感じのよい印象を与えるだけでなく、周囲の人もよいイメージを抱きます。また、前日に注意を受けた先輩やトラブルがあった同僚に対しても、平常通り積極的にあいさつすることで、感情的なしこりを残していないことの意味表示をすることになり、相手もそれを感じ取って、その後の仕事がスムーズにいくだけでなく、人間関係が深まったり、人間関係の修復が簡単にできるようになります。

以下のことに留意して、積極的にあいさつするよう心掛けましょう。

- ◆親しみを込めて明るく元気にあいさつする。
- ◆あいさつを受けたときは、しっかり相手を見てにこやかにあいさつを返す。
- ◆「〇〇さん、おはようございます」のように、名指してあいさつすると親近感が増す。

### ●あいさつの言葉

あいさつには、以下のようなものがありますが、それぞれの状況に合わせて適切に使い分けなければなりません。また、とっさに反応しなければならないことが多いので、習慣として身に付けておく必要があります。

- ☐ 「おはようございます」……………朝のあいさつ。
- ☐ 「こんにちは」……………昼間のあいさつ。
- ☐ 「こんばんは」……………夕方から夜にかけてのあいさつ。
- ☐ 「いらっしゃいませ」……………来客を迎えるときのあいさつ。
- ☐ 「いつもお世話になっております」……………社外の人に用いるあいさつ。
- ☐ 「こちらこそお世話になっております」…「お世話になっております」とあいさつを受けたときに返すあいさつ。
- ☐ 「ありがとうございます(ました)」……………感謝の意を表すあいさつ。
- ☐ 「失礼いたします(ました)」……………部屋に入るときや帰るとき、来客を見送るときなどに用いるあいさつ。
- ☐ 「行ってらっしゃいませ」……………外出を見送るときにのあいさつ。
- ☐ 「お帰りなさいませ」……………帰りを迎えるときのあいさつ。
- ☐ 「お疲れさまでした」……………目上の人の帰りを迎えるときや見送るときにのあいさつ。
- ☐ 「ごめんくださいませ」……………訪問先で帰るときなどのあいさつ。

## ●お辞儀を使い分ける

あいさつをするとき欠かせないのがお辞儀です。お辞儀には3種類あります。

廊下や階段などで来客とすれ違ったときなどにするのが「会釈」で、軽く頭を下げるお辞儀です。

来客を迎えたり見送ったりするときは、「敬礼」でお辞儀をします。「いらっしゃいませ」と言ってからお辞儀をしてもよいし、「いらっしゃいませ」と言いながらお辞儀をしても構いません。「敬礼」は、「普通礼」ともいい、大体30度の角度でするお辞儀です。

「最敬礼」はおわびをするときなど45度程度の角度でするお辞儀です。敬礼よりも敬意を表すお辞儀になります。

## お辞儀の種類



△ 会釈



△ 敬礼（普通礼）



△ 最敬礼



## 話し方と人間関係

話し手は、聞き手との人間関係をわきまえて話さないと、話の内容を理解してもらえないだけでなく、相手の感情を害して人間関係を壊してしまうことにもなりかねません。

## ●相手によって話し方を変える

誰かに話をする場合、話の聞き手は当然、自分と話し手との関係を想定して話を聞こうとしています。例えば、得意先から苦情を受けた場合、得意先は自分を「相手から丁寧に扱ってもらった客」であると認識していて、その立場から説明を聞こうとしています。従って、得意先は自分が納得できるように、話し手が低姿勢で懇切丁寧に話してくれるはずだと考えています。そういう相手からの苦情に

関して、たとえこちら側に非がなかったとしても、それを一方的に話し手の立場に立って話したとしたら、得意先は事情を理解するどころか、「客に向かってその言い方はないだろう」と怒ってしまいます。

つまり、客が怒ったのは、説明不足などという話の内容に対してではなく、客の期待を裏切る「話し方」をしたからにほかなりません。

会話というのは話し手と聞き手がいて成立するわけですが、何を話すかという「話の内容」は話し手が握っています。話の内容を聞き手に伝え、聞き手が理解したところで話の目的が達成されます。これを「効果の決定」といいますが、その効果の決定権は、話を理解する側である聞き手が握っています。つまり、話し手は効果の決定権を握っている聞き手に配慮して話さなければ、話の効果を得られないということになります。

前述の例では、話し手が自分の立場をわきまえず、聞き手の立場を配慮しない話し方をしたために「苦情に対する非は話し手の方にはない」という「話の効果」が得られなかったどころか、客を怒らせるという最悪の事態を招いたわけです。

話し手は、同じことを話すにしても、相手によって話し方を変えなければ、話の効果が得られないだけでなく人間関係も悪くするということを心得ておく必要があります。

取引先、上司、上司の部下、先輩秘書など、それぞれの立場と自分との関係を認識し、人間関係がプラスになるような話し方を心掛けましょう。

## ●話すことでよい人間関係をつくる

話をすることは、お互いを理解するということでもあります。気が合わないと思っていた人も、じっくり話してみると、断片的な会話や立ち居振る舞いなどから抱いていたイメージとは違っていた、共通の話題も多くすっかり仲良くなったという経験をしたことがあると思います。

また、集団の中にはうまく話せないで周囲に話し相手がいない人とか、引込み思案なので話すきっかけがつかめない人などが少なからずいるものですが、そういう人にも積極的に話し掛け、会話のきっかけをつくりたいものです。

会話はお互いを理解するための大切な手段ですが、無意識に発した言葉が相手を傷つけてしまったり、真意を誤解されて仲たが<sup>や</sup>いってしまった、ということもよくあります。

つまり、話すことによって、親交が深まったり逆にわだかまりができたりするなど、人間関係も変化していきますが、重要なのはその変化をよりよい方向に変化させていくことです。言葉で生じたわだかまりも積極的に話すことで、関係を修復していき、人間関係をさらに深めていくようにしたいものです。

相手との会話を円滑にしてよい人間関係をつくるために、以下のような会話のマナーを心得ておきましょう。

- ◆相手が嫌がる話題や意見が対立するような話題、宗教や政治の話題は避ける。
- ◆その場に合った話題を選ぶ。会話のメンバーや、場の雰囲気合った話をするように心掛ける。
- ◆会話はお互いにバランスよく話したり聞いたりするものなので、自分一人しゃべらないように心掛ける。一方的に話すと言き手に不満が残る。
- ◆話の腰を折らない。相手が話しているとき、そのことで自分も話したいからと口を挟んではいけない。話が中断されると話している人だけでなく、聞いているほかの人も不快に感じる。
- ◆会話が途切れたら、関連する話題を提供するなどして、話題をつなぐような努力をする。
- ◆人の話の揚げ足取りをしたり、相手を非難するような話し方をしない。

## ●上手な話し方

上司への報告や取引先との会話などでは、歯切れのよい話し方を心掛けます。語尾をのばすような話し方や甘えたような話し方はビジネスの場ではふさわしくないことを心得ておきます。

また、一般的なビジネスの場での話し手としては、聞き手が気持ちよく話を聞くことができるように、次のようなことに留意します。

- ◆相手がうるさく思ったり、耳を澄まさなくてもよいように、適切な声の大きさで話すようにする。
- ◆適切な間を取って話す。また、早口でまくしたてるようにしゃべらない。
- ◆相手の反応を確認しながら話す。話に興味がなさそうだったら、話題を変えてみる。重要な件を伝える場合は、相手が理解したかどうか確認すること。

## ●上手な聞き方

会話を弾ませるためには、上手な聞き手でなければなりません。また、「話し上手は聞き上手」といわれるように、よい聞き手は話がうまいものです。よい聞き手になるためには以下のことに留意します。

- ◆「なるほど」「それで」「そう」など、適切に相づちを打って聞くようにする。
- ◆前にも同じような話を聞いていても、話を止めないで最後まで聞く。
- ◆相手の話を誤解しないように正確に聞く。内容が分かりにくいときは、話の区切りで、「つまり～ということ？」などと確認する。
- ◆話が混乱して相手がうまく説明できないようなときは、「こういうことではないか」などと助け舟を出す。

# SELF STUDY



過去問題を研究し  
理解を深めよう！



## POINT 出題 CHECK

「人間関係の重要性」については、上司や先輩、同僚、後輩に対する気遣いや後輩の指導の仕方などがポイントになる。「あいさつ」に関しては、状況に応じたあいさつの仕方を押さえておく。また「失礼します」はいろいろな場面で使えるのでチェックしておこう。「話し方・聞き方」は基本を押さえておくとよい。

### ● 次のような間違いやすい問題に注意しよう!!

- あいさつの前後の言葉→○「言ってよいこと」と「いけないこと」を見極める  
(なぜ早いのか、もう済んだのかなど秘書が関わるべきでないことは不可)

### \* 人間関係の重要性

職場でよい人間関係ができた場合の効用を述べたものである。

- ①譲り合える雰囲気ができる。
- ②職場が明るくなり、気持ちよく働ける。
- × ③お互いが競争しない雰囲気ができる。  
③よい人間関係ができれば、お互いが協力し合って仕事をしようという雰囲気ができる。このような雰囲気の中でお互いにより仕事をしようといういい意味での競争が生まれる。

### \* あいさつ

- × ①上司と面談を終えて帰る客から「さようなら」と言われたとき、「もう、お済みですか。失礼します」とあいさつした。  
①面談の内容に関係ない秘書が話すことではない。

### \* 話し方・聞き方

- × ①前にも聞いたことのある話のときは、そのことを言って、相手が同じ話をしなくてよいようにしている。
- ②まだ話の続きがありそうときには、「それでどのようなになったのですか」などと言って、話を続けやすくするようにしている。  
①前に話したことでも、今回は何かのたとえや参考として話そうとしているのかもしれないと推察することも大切。



**CHALLENGE 実問題****第90回 難易度 ★★★★★**

次は秘書 A 子が相手に言った言葉である。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 上司に褒められたとき、「恐れ入ります」
- 2) 上司の手を煩わすとき、「恐れ入りますが」
- 3) 来客にお茶を出すとき、「失礼いたします」
- 4) 来客から手土産をもらったとき、「頂戴いたします」
- 5) 風邪で休んだ翌日出勤したとき上司に、「お騒がせいたしました」

**第92回 難易度 ★★★★★**

次は営業部長の兼務秘書 A 子が、会社の中での周囲の人とのかかわり方について考えたことである。中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 同僚は姓でなく名で呼ぶ方が、職場が和気あいあいとした雰囲気になるのでよいかもしれない。
- 2) 昼食は他部署の人と一緒にいった方が他部署のことが分かり、それを上司に話せるのでよいかもしれない。
- 3) 出社したとき先輩が掃除などをしていたら、遅刻でなくても遅くなったと言って手伝うのがよいかもしれない。
- 4) 同僚が忙しそうに仕事をしていたら、自分に急ぐ仕事があっても少しは手伝った方が人間関係のためにはよいかもしれない。
- 5) 先輩はまだ仕事をしているが、自分は定時に帰らなければならないとき、定時だから帰ると断って帰った方がよいかもしれない。

【解答・解説】1=5)「お騒がせいたしました」は、騒動を起こしたときなどに謝る言葉である。風邪で休めば皆が心に掛け、仕事を肩代わりするなどのことはあるがそれは騒動ではない。このような場合は、「ご心配(ご迷惑)をお掛けいたしました」などになる。

2=3) 先輩がしていた掃除というのは、誰となくしている掃除であろうから、手伝わないといけないものではない。が、ここは周囲の人とのかかわり方を問われているのである。となると、遅くなったと言って手伝うのが会社の中での身の処し方として適当ということである。

## Lesson 2 敬語と言葉遣いの基本



お出掛けになられる時間  
でございますが……



「お出掛けになられ  
る時間ですが……」

▶ 秘書A子は、会議に出席する予定の上司に「お出掛けになられる時間でございますが……」と言ったのですが、そこにいた先輩秘書C子から、後で、先ほどの敬語の使い方は間違っていると指摘されました。A子は、どのように言えばよかったのでしょうか。

対処例 ○△×？……

「お出掛けになる時間でございます」と言えばよいでしょう。

スタディ💡!!

「お出掛けになられる」は、すでに「お出掛けになる」と敬語表現をしているのに、さらに「出掛ける」の別の敬語表現、「出掛けられる」の「られ」を付け加えたことで二重敬語になっています。この場合は、「お出掛けになる」とするのが正解です。

### 敬語の役割

人と人との間には、年齢や立場の差、職位の違いや親密度の違いなど、さまざまな差や距離があります。そうした人間関係の差や距離を埋めてくれるのが敬語です。言い換えれば、敬語を用いれば、職位の高い人や目上の人とも対等に話することができるということです。

秘書は、ビジネスの場でさまざまな人と言葉を交わすことになります。来客や取引先の人など社外の人たちだけでなく、上司、上司の上役や部下、先輩秘書などに対しても適切な敬語が使えるように、正しい敬語の用法を身に付けておく必要があります。



## 敬語の種類

敬語は相手に敬意を表す言葉で、以下の3種類があります。

- ◆**尊敬語** → 相手の動作を高めて敬意を表す言い方。
- ◆**謙譲語** → 自分や自分に属する者の動作を低めて相手に敬意を表す言い方。
- ◆**丁寧語** → 話し相手（聞き手）に直接敬意を表す言い方。



## 尊敬語の型を覚える

尊敬語は、普通の言い方を次の型に当てはめてつくることができます。

- ◆「れる」または「られる」型。  
例) 書く→書かれる 来る→来られる
- ◆「お(ご) ~になる」または「お(ご) ~なさる」型。  
「れる」型、「られる」型よりも敬意は高くなる。  
例) 書く→お書きになる
- ◆特別な言い方で表現する方法。  
例) 行く→いらっしゃる 言う→おっしゃる

| 普通の言い方 | 「れる」「られる」型 | 「お(ご)~になる」「お(ご)~なさる」型 |
|--------|------------|-----------------------|
| 受ける    | 受けられる      | お受けになる                |
| 待つ     | 待たれる       | お待ちになる                |
| 検討する   | 検討される      | ご検討なさる、ご検討になる         |
| 来る     | 来られる       | ———                   |

| 普通の言い方 | 特別な言い方               |
|--------|----------------------|
| 来る     | おいでになる、いらっしゃる、お越しになる |
| 行く     | いらっしゃる               |
| 言う     | おっしゃる                |
| いる     | おいでになる、いらっしゃる        |

### ●尊敬語をつくる際の注意点

尊敬語をつくる際、両方の型を同時に用いると「二重敬語」といって、過剰な使い方になるので注意します。例えば、「お受けになる」に「受けられる」の「られ」を加えて「お受けになられる」などです。



## 謙譲語の型を覚える

謙譲語には、①自分の動作を低めて表現するものと、②依頼のために用いる謙譲語があります。

### ●①自分の動作を低めて表現する謙譲語の型

自分の動作を低めて表現する謙譲語は、次の型に当てはめてつくることができます。

◆「お(ご)～する」または「(お, ご)～いたす」型。

例) 読む→お読みする 送る→お送りいたす

◆特別な言い方で表現する方法。

例) 行く→参る 聞く, 受ける, 承諾する→<sup>うけたまわ</sup>承る

| 普通の言い方 | 「お(ご)～する」「(お, ご)～いたす」型 |
|--------|------------------------|
| 受ける    | お受けする                  |
| 待つ     | お待ちする                  |
| 検討する   | 検討いたす                  |

| 普通の言い方 | 特別な言い方    |
|--------|-----------|
| 来る     | 参る        |
| 行く     | 参る, 伺う    |
| 言う     | 申す, 申し上げる |
| 見る     | 拝見する      |
| 食べる    | いただく      |
| 聞く     | 伺う, 承る    |

### ●②依頼のために用いる謙譲語の型

| 普通の言い方 | 「～していただく」型 | 「お(ご)～いただく」型 |
|--------|------------|--------------|
| 検討する   | 検討していただく   | ご検討いただく      |
| 書く     | 書いていただく    | お書きいただく      |
| 読む     | 読んでいただく    | お読みいただく      |
| 見る     | 見ていただく     | ご覧いただく       |



## 丁寧語の基本を覚える

丁寧語というと、丁寧な言葉遣いのことであるとの印象がありますが、そうではありません。敬語における丁寧語とは、「です」「ます」「ございます」のことで、言葉としてはこの三つしかありません。

そして、この「です」「ます」「ございます」は、話し相手（聞き手）に対して直接敬意を表します。

| 普通の言い方 | 丁寧語の例文         |
|--------|----------------|
| そうだ    | そうです、さようでございます |
| する     | します、いたします      |
| ある     | あります、ございます     |



## 「お(ご)」の使い方

「お(ご)」を付けて敬意を表す言葉と付けることが慣習になっている言葉がありますが、付けたらおかしいものもあるので注意します。

### ●「お(ご)」の使い方による分類

「お(ご)」は次のようなケースで使用しますが、③について補足しておきましょう。例えば、「後日お電話でご連絡いたします」などと言う場合、電話で連絡するのは自分です。自らの行為に「お(ご)」を付けることは自分に敬語を使っているように思えますが、行為そのものは自分のことでも、その行為が直接相手に関わってくることになるので「お(ご)」を付けて敬意（謙譲語）を表しているのです。

| ケース別分類                             | 言い方の例                          |
|------------------------------------|--------------------------------|
| ① 敬意を表すために付けるケース（尊敬語）              | 社長のお話、お名前を伺う<br>先生のご意見、部長のご出席  |
| ② 慣用が固定しているため付けるケース                | おはようございます、お菓子<br>ごちそうさまでした、ごはん |
| ③ 自分のことだが、相手に関係するため慣用されているケース（謙譲語） | ご返事いたします、お電話します<br>お願い申し上げます   |

## ●「お(ご)」を付けないケース

女性が使う場合には付けても構わないものや付けた方がより丁寧になるものがあります。例えば、「お食事」「お部屋」「お財布」「お洋服」「お着物」などです。しかし、以下のように付けるとおかしいものがあるので気を付けましょう。

| ケース別分類      | 言い方の例         |
|-------------|---------------|
| ●付ける習慣がない言葉 | お鉛筆, お灰皿, お書類 |
| ●外来語        | おコーヒー, おテーブル  |
| ●その他        | 「お」、「ご」で始まる言葉 |



## 間違った敬語の使い方要注意する

敬語を用いる場合は以下のようなことに注意します。

◆二重敬語を使わない。二重敬語とは、敬語を重ねて使うこと。

例) × お客さまがお待ちになられています。

○ お客さまがお待ちになっていらっしゃいます。

◆尊敬語と謙譲語を混同・混用しない。

例) × (来客に) バンフレットを拝見されますか。

○ (来客に) バンフレットをご覧になりますか。

× (来客に) 遠慮なさらずにいただけてください。

○ (来客に) 遠慮なさらずに召し上がってください。

◆社内の者を社外の人に対して言う場合は、尊敬語を用いない。

例) × (来客に) 山田部長は外出されていますが……。

○ (来客に) 部長の山田は外出しておりますが……。

○ (来客に) 山田は外出しておりますが……。

◆社内の者を、家族や近親者などに対して言う場合は尊敬語を用いる。

例) × 部長の山田は外出していますが……。

○ 部長は外出されていますが……。

○ 部長さんはお出掛けになっていらっしゃいますが……。

\*役職はそれ自体が敬称になっているので、社内で呼ぶときは「部長」で、「部長さん」とは言わないが、家族などに対しては「部長さん」を用いても構わない。特に女性が言う場合は、単に「部長」と言うよりも耳に柔かく響き、感じがよい。

- ◆上司（部長）の指示を課長に伝えるなど、自分よりも目上の人に、その人よりも職位が上の人への指示を伝える場合は尊敬語を用いる。

例) × 打ち合わせのため2時に来ると言われました。

○ 打ち合わせのため2時にお見えになるとおっしゃいました。

- ◆課長の話を上司（部長）に伝えるなど、自分よりも目上の人への話を、その人よりも職位が上の人に伝える場合は話の内容部分は謙譲語、そのほかの部分は低い程度の尊敬語を用いる。

例) × 部長の意向を聞きたいので、3時に来たいとおっしゃいました。

○ 部長のご意向を承りたいので、3時に伺いたいと言われました。



## 間違った言葉遣いに注意する

自分では正しいと思って使っていても、用法など、日本語として間違った言葉遣いをしていることが少なくありません。人に指摘されたり、どこかおかしいなと感じたら、すぐに正しい使い方を調べ、きちんと直すようにしましょう。

ビジネスの場では特に以下のようなことに気を付けましょう。

- ◆「課長の〇〇と一緒に部長の□□が随行します」は、「同行します」が正しい。  
随行とは目上の人に付き従うという意味。
- ◆「お客さまを応接室にお連れいたしました」は、「お通し」または「ご案内」を使うのが正しい。「お連れする」は自分と同等かそれ以下の人と一緒に伴って来た場合に使う言葉である。
- ◆「山田と名乗る者は二人おりますが」は、「山田は二人おりますが」などと言うのが正しい。「名乗る」は、自分の名や素性などを告げることで、他人に対して使うのは、その人間の本人が定かでない場合など。
- ◆職場の先輩に対しては、「武田先輩」ではなく「武田さん」と呼ぶのが正しい。学生時代と違ってビジネスの場では職名か「さん」付けて呼ぶのが一般的である。また、上司が部下を「くん」付けて呼ぶことはあっても、秘書が同僚男性や後輩を「くん」付けて呼ぶようなことはしない。役付きがない場合は全て姓を「さん」付けて呼ぶ。
- ◆「すぐに郵送で送ります」、「昨年<sup>じゅうご</sup>の3倍、受注を受けた」は「郵送します」、「受注した」とし、重語を使わないように気を付ける。重語とは同じ意味の言葉を繰り返して使うことで、「車に乗車して待っています」「今、現在」「まだ未解決の問題がある」なども重語になる。これらは、「車に乗って」か「乗車して」、「今」か「現在」、「まだ解決していない問題」か「未解決の問題」としなければ

ならない。

- ◆大役を任されたとき、「その役目は私には役不足です」と言うと、もっと大きな仕事をしたいと不満を表していることになる。役不足とは「自分の力と比較して割り当てられた役が軽過ぎる」という意味で、その役目が自分には重すぎるということであれば「力不足」としなければいけない。
- ◆「このチャンスを生かして『汚名挽回』したいと思います」は、「汚名返上」の言い間違い。「汚名」は不名誉な評判だから「返上」(済んだものとして返すこと)しなければならない。挽回は「遅れたことや失ったものを取り返すこと」だから、「汚名」とは結び付かず、「名誉挽回」などと使う。「汚名挽回」は、「汚名返上」と「名誉挽回」を混交した間違いである。
- ◆「『的』を『得』る」は間違い。的は得るものではなく、弓で射るものなので、「『的』を『射』る」が正しい。「肝心な点を確実に捉える、要点を押さえる」という意味で、「『的』を射た質問」などと使う。
- ◆「(カタログは) こちらの方でよろしかったでしょうか」という言い方は、ファミリーレストランやファーストフード店のマニュアル言葉から流行したものだ。が、秘書はこのような言葉を使ってはいけない。「必要なのはこちらのカタログでしょうか」「こちらのカタログでよろしいでしょうか」などと正しい接遇用語を使わなければならない。



## SELF STUDY



過去問題を研究し  
理解を深めよう！



## POINT 出題 CHECK

「敬語」に関しては、3種類の敬語の要点をしっかりと理解しておくこと。二重敬語や尊敬語と謙譲語の混用を問う問題が多いので、そこを押さえておくのがポイント。「間違った言葉遣い」については、日ごろから日本語についての関心を持って正しい言葉遣いをチェックしておこう。



## \* 尊敬語と謙譲語

普通の言い方と敬語の組み合わせである。

- ①聞きたい = 承りたい
- ②見てくれ = ご覧ください
- × ③来てくれ = 参ってください

③来てくれの尊敬語は「おいでください」「お越しください」など。



## \* 社内の者を外部に言う ①

来客に対する言葉遣いである。

- ①私どものどの者とお約束でしょうか。
- ②営業部に加藤という者はありませんが。
- × ③部長の山田は、すぐこちらへおいでになります。

③「おいでになります」は尊敬語である。部長は内部の者なので、来客に対しては「参ります」と謙譲語を使わなければならない。



## \* 社内の者を外部に言う ②

来客に対する言葉遣いである。

- ①中村は先月退職いたしました。
- ②ただ今、分かる者を呼んでまいります。
- ③木村は2人おりますが、課長の木村でございますか。
- × ④当社には、そのような者はいらっしゃいませんが。

④「いらっしゃる」は「いる」の尊敬語である。この場合、社内の者を外部の人に言うときは「おりませんが」と謙譲語で言う。

## \* 尊敬語と謙譲語の混用

来客に対する言葉遣いである。

- ①よければ、私が伝言を聞くと言うことを  
「よろしければ、私が伝言を伺います」
- ②そのことなら、私もよく知っていると言うことを  
「そのことでしたら、私もよく存じております」
- × ③このパンフレットを見てもらえるかと言うことを  
「こちらのパンフレットを拝見くださいますでしょうか」  
③客に見てもらえるかと言っているのだから「ご覧になっていただけますか」などとしなければならない。

## \* 上司の家族に話す

上司（山田部長）の家族に「上司は外出している」と伝えるとき。

- × ①「部長は外出なさっております」
- × ②「部長の山田は外出しております」
- ③「部長さんは外出していらっしゃいます」  
③家族に上司のことを言うのだから「部長」か「部長さん」を使う。また、「いる」は尊敬語で言うことになるので「いらっしゃいます」にする。

## \* 間違った言葉遣い

- × ①他部署の人から、そちらの新人歓迎会はいつかと聞かれて  
「うちは来週の水曜日です」
- × ②同期入社の吉田徹に、課長を見なかったかと尋ねるとき  
「徹くん、課長を見掛けなかった？」
- × ③客に商品カタログを渡しながら「こちらの方でよろしかったでしょうか」  
①「うち」ではなく「〇〇課は」とビジネスの場にふさわしい言葉遣いをする。②姓をさん付けで呼ぶ。③「こちらのカタログでよろしいでしょうか」などと正しい敬用語を使わなければならない。

**CHALLENGE 実問題**

第92回 難易度 ★★☆☆☆

新人秘書A子は先輩から、「対等でない相手と話すときや相手のことを言うとき、敬語を使えば相手との差は埋まる」と教えられた。次はA子が考えた相手との差である。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 年齢の差
- 2) 能力の差
- 3) 立場の差
- 4) 職位の差
- 5) 親疎<sup>\*</sup>の差

\*「親疎」とは、親しい人とそうでない人のこと。



第86回 難易度 ★★★★★

次は山田部長秘書A子が言った言葉である。中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 課長に「部長はただ今Y社に参っております」
- 2) 伝言を頼まれた来客に「確かに部長の山田に申し上げます」
- 3) 不意の来客に「山田に確認しますので待ってくださいますか」
- 4) 取引先の部長に「その件は山田に伺ってからお返事いたします」
- 5) 本部長秘書に「こちらの資料を本部長にお渡しくださいませんか」

【解答・解説】1=2) この場合の相手との差とは、人の社会的なかわりから生ずる差のこと。能力は人に内在しているものだから、社会的なかわりから生ずる差には関係がない。従って、敬語を使っても能力の差は埋まらないので不適当ということである。  
2=5) 1)～4) の不適当な部分を適当な言い方にすると、1)「参っております」は「いらっしゃっています」。2)「申し上げます」は「申し伝えます」。3)「待って」は「お待ち」。4)「伺って」は「聞いて」となる。

# Lesson ③ 話し方・聞き方の応用



すごく忙しい……  
今日中に報告しておきたい  
ことがあるのだけれど……

## 忙しい上司に複雑な報告をどうする？

▶ 秘書A子は今日中に上司に報告しておきたいことがあるのですが、上司は忙しそうにしています。報告は込み入った内容で時間がかかりそうです。このような場合、A子はどのような報告の仕方をすればよいのでしょうか。

### 対処例 ○△×?…

最初にどのような報告事項があるかを告げ、「今日中に報告したいが、いつごろ都合がよいか」と尋ねて上司の指示を受けます。指示があったときにまとめて報告すればよいでしょう。

### スタディ💡

上司は忙しそうにしているので、まず、①どのような報告事項があるのかを知らせます。次いで、②報告に要する時間を告げ、③今日中に報告したいことを話して、④上司の都合のよい時間を聞きます。報告事項によってはすぐに報告を求められるので、要領よく報告できるよう事前に要点をまとめておくといでしょう。今日中に時間が取れない場合は、どのようにするか上司の指示を受けます。

## 情報伝達の仕方

秘書は、日常業務の中で上司に伝達する情報にはどのようなものがあるか、その際注意すべきことは何かを心得ておく必要があります。

### ●伝達する情報の種類

秘書が上司に伝達する情報としては、以下のものがあります。

- ◆上司の不在中に應對した来訪者とその伝言。
- ◆上司の不在中に受けた電話とその伝言。
- ◆関係者の人事異動や死亡広告など、新聞記事やテレビなどから得た上司に必要

と思われる情報。

- ◆郵便や宅配便、社内便などで届いた文書や資料、手紙の要約。
- ◆会社の諸活動に関する従業員の意見や反応（上司に尋ねられたとき）。

### ●情報伝達する際の留意点

上司に情報を伝達する際は次のことに留意します。

#### ◆正確に伝達する。

日時、場所、数量、固有名詞などは特に注意して正確に伝える。口頭で伝達した後、メモ用紙などに正確に記して渡すとよい。上司に尋ねられて従業員の意見などを伝達するときは、うわごと事実を明確に区別して伝達する。

#### ◆分かりやすく話す。

あいまいな言い方をせず、要点をまとめて簡潔に話す。

#### ◆適切な態度で話す。

上司を見て、正しい姿勢で歯切れよく話す。

### ●上司の代理として伝達する

秘書は上司の代理として情報を伝達することがあります。代理としての情報伝達には次のようなケースが考えられます。

- ◆上司からの命令・指示を上司の部下に伝える。
- ◆上司に代わって電話をかける。
- ◆上司に代わって関係者のお見舞い、お祝い、お悔やみなどに出向く。

### ●上司の代理で伝達する際の留意点

上司に代わって情報伝達する場合は、上司の権限を代理しているのではなく、あくまでも伝達役であることを自覚しておくことが大切です。そのほか以下のようことに留意します。

#### ◆上司の意向を正しく伝える。

上司の意向を正確に伝える。余分なことを加えたり、省略したりしない。

#### ◆丁寧な言動を心掛ける。

上司の代理であっても、立場は秘書であることに変わりはない。「上司の地位や権限を代理しているわけではない」ことを心得て、丁寧な言動を心掛ける。

#### ◆謙虚な態度で行う。

伝達する相手は自分より立場が上であることが多い。礼儀をわきまえ、あくまでも代理であることを自覚して謙虚な態度で伝える。

#### ◆正しい敬語表現を用いる。

伝達者である自分と相手の立場、また相手と上司との関係をよく心得て、適切な敬語を使うように注意する。



## 報告の仕方

上司に報告することが出てきた場合、報告する内容を自分で正確に把握しておかなければなりません。また、すぐ報告すればよいというものではなく、報告内容の緊急度、上司の仕事の状況などを考慮してタイミングよく行います。

### ●報告する前の準備と報告の要領

報告する際は、報告内容を正確に伝えられるように、事前に日時、場所、数量、内容の要点などを確実に把握しておきます。また、情報の正確性を高めるために、それを裏付ける資料や事実を収集しておくことも大切です。

報告する際の要領は以下のようなものです。

#### ◆最初に結果を告げる。

結果が重要。結果に至る経過や理由の説明は後から行う。

#### ◆簡潔に要領よく述べる。

明確さを欠く言い方をしない。自分で内容を正確に理解し、話の要点を整理して報告する。

#### ◆事実と推測\*1)を明確に区別する。

客観的な事実を正確に述べることを第一とする。主観的な判断や自分の意見、推測や憶測\*2)とは明確に区別する。

#### ◆報告する相手を間違えないよう確認する。

報告内容によっては社内の人であっても漏れると都合の悪いこともある。上司以外に報告する場合は、誰に報告するのかを確認する。

#### ◆メモ・文書にして報告する。

内容が込み入っていて、口頭では説明が難しい場合や日時、数量、固有名詞などに正確性が求められる場合はメモや文書にして伝える。

### ●報告するタイミングを見極める

上司に報告するときは、以下のようなことに留意してタイミングよく行います。

#### ◆今すぐかどうか、時機を判断する。

報告の時機は内容の緊急度、重要度によって判断するが、上司が重要視している件で特に悪い結果がもたらされたような場合は、一刻も早く報告する。

#### ◆上司の状況を見てタイミングを判断する。

後でもよい報告は、上司が考え事をしているときや多忙なときを避け、一区切りついたところを見計らって報告する。報告するいいタイミングだと判断



\*1) 推測＝今まで得た知識に基づき、物事や将来に対して恐らくこうであろうと考えること。

\*2) 憶測＝想像に基づく根拠のない推測。

しても、「今、よろしいでしょうか」と声を掛けて上司の意向を確認する。

- ◆期限内に時間がかかる報告をするときは事前に予告する。

今日中に報告しなければならないなどの期限があって、なおかつ報告に時間を要する場合は、上司が忙しくしていても、折を見て報告事項と必要時間を告げ、指示を仰ぐようにする。

- ◆指示された仕事の経過報告は、上司に求められる前にする。

指示された仕事が終わったら速やかに報告し、予定よりも仕事の仕上がりが遅れそうなときは、前もって経過と見通しを上司に報告して指示を仰ぐ。このほか、長期間にわたる仕事のめどが付\*1) いたら、その後の予定と完了予定期日などを報告する。



## 依頼の仕方

依頼とは、相手に何かを頼んで協力を求めることです。依頼を快く引き受けてもらうには、日ごろから良好な人間関係を築いておくことが大切です。また、依頼する場合は、単に自分の要望だけを述べるのではなく、相手が協力しようという気になるように話す必要があります。

### ●依頼する際の留意点

依頼する際には、次のようなことに留意します。

- ◆依頼内容の要点をまとめておき、難易度、必要時間などを事前に把握しておく。
- ◆熱意をもって誠実に話す。
- ◆相手に応じた話し方を考える。

### ●効果的な依頼の仕方

相手の性格や人柄、またその人の心理状態や仕事の状況などを踏まえて、効果的な依頼の仕方をするのが大切です。

以下のようなポイントを押さえておきましょう。

- ◆話を聞いてもらえるような切り出し方をする。

目上の人や取引先などには低姿勢で。「いきなりで、申しかねますが……」とか「折り入ってお願いがございしますが……」などと、恐縮\*2) した態度で話を切り出すのが基本。同僚や後輩には、「申し訳ないけど、お願いしたいことがあるの」「実は、頼みたいことがあるのだけれど……」などと切り出す。依頼する相手がまず話を聞こうという気持ちになるように切り出すのがポイント。



\*1) めどが付く＝見通しがはっきりする。予測がつく。

\*2) 恐縮＝身も縮まるほどに申し訳なく思う。自分の都合で相手に何かを依頼する場合、軽い謝罪の気持ちを込めて「恐縮ですが」などと使う。

◆依頼する相手の自尊心に訴える。

「あなたにしかできないことを頼みたいのだけど」と相手の自尊心に訴える。「これならほかの人でもできるのでは」と言われたら、「あなただったら安心して任せられるから」、「あなたの仕事の確かさを知っているから」と相手への信頼感を強調するといよい。

◆頼む仕事の価値を評価する。

「上司も仕上がり进行期待しているのだけれど、その中核になる部分をお願いしたいの」など、頼む仕事の価値を高く評価して、相手に引き受ける魅力を感じさせる。

◆仕事を押し付けるような言い方はしない。

「何とか協力してほしい」「どうしてもお願いしたいの」などと、最初から仕事を押し付けるような依頼の仕方は、相手の反感を買ってうまくいかないことが多い。人は他人から強要されたくないという気持ちを持っているからである。「ちょっと困っているので相談に乗ってほしいの」と話を持ち掛け、相手に、自発的に協力しようという気持ちを起こさせるのがよい。

◆仕事の仕方を示す。

「このようなやり方をすれば、うまくできると思うけど」と仕事の手順や進め方を具体的に示して、相手の不安感をなくすようにする。ただし、「もっといい進め方があればお任せするけど」と仕事の仕方は強制せず、相手に工夫する余地を与えることも重要。

## 断り方

ビジネスの場合では、相手の依頼や申し出を断ることもあります。依頼する方は相手が受けてくれることを当てにしているのて、それを拒絶されるとがっかりしますし、精神的にも傷つきます。断るときは以下のようなことに留意し、できるだけ相手にダメージを与えないように十分配慮しなければなりません。

◆相手の話を最後までよく聞く。

相手の話に耳を傾け、できれば協力したいという気持ちで対応する。

◆断る理由を話す。

なぜ協力できないのか、事情をきちんと説明し、理解を求める。

◆納得させる。

一緒に代案を考えるなどして誠意を尽くし、協力したいが理由があって断ることを納得させる。互いに感情的なしこりが残らないようにすることが重要。





## 指示の受け方

上司に呼ばれたら何かの指示があるものと想定して、上司のところに行かなければなりません。

### ●指示を受ける手順

指示を受ける手順は、以下の通りです。

- ①上司に呼ばれたら、「はい」と明るく返事する。
- ②メモ用紙と筆記具を用意する。
- ③呼ばれた場所に行き「お呼びでしょうか」、「何かご用でしょうか」などと声を掛ける。
- ④指示を受けたら、気持ちを集中して最後までしっかり聞く。
- ⑤指示内容を聞きながら、要点をメモする。要点は5W2Hを参考にするとよい。  
 What .....(何を) 何の仕事か。  
 Why .....(何のために) どのような理由でか。  
 When .....(いつまでに) 期限は決まっているのか、余裕があるのか。  
 Who .....(誰が) 自分一人か、誰かとか、グループでか。  
 Where .....(どこで) 仕事をする場所はどこか。  
 How .....(どのようにして) 方法、手順に注文はあるのか。  
 How much.....(どのくらいか) 予算、数量はどれくらいか。

⑥指示が終わったら、復唱して確認する。特に、数字や固有名詞は注意する。

⑦不明な点や疑問点は最後に確認する。

◆①で、手が放せないことがあってすぐに指示を受けられない場合は、その事情を話し、後でもよいか確認する。⑤で、複数の指示を受けたら優先順位を指示してもらう。⑦での疑問点確認については、指示が長い場合は一区切りした段階で、複数の指示がある場合は一つの指示が終わった段階で確認してもよい。

### ●指示された仕事の処理の仕方

前に指示された仕事を抱えていて、すぐに仕事にかかれなときは、上司に相談し、どちらを優先するか、前の仕事の締め切りを延長できるかなどを確認します。仕事は、納期や重要度などを考慮して優先順位を付け、それに従って処理するのが原則です。指示された順に仕事を進めるようなことをしてはいけません。

また、上司の上役などから仕事を指示されたら、いったん引き受け、上司に報告して了承を得てから取り組むようにします。ただし、すぐに済むような仕事で、上司に報告するほどのことでない場合は、いちいち報告したりせずに、快く引き受けます。

## 注意・忠告の受け方

注意とは、よくないことだからやめるように言ったり、しなければならないことをしていないのですように言うことです。また、忠告とは真心をもって人の過失や欠点を指摘して改めるように言うことです。

自分では人に指摘されるような言動をしていないと思っていても、他人から見るといろいろ問題があったりします。仕事にしても、自分では上司に満足されるような仕事をしていると思っていても、上司から見ればまだまだ不十分な点や改めてもらいたい部分があるかもしれません。

上司や先輩秘書が注意などをするのは、仕事ができる秘書に育てようと考えているからで、それを受け入れることによって人は成長します。注意を受けて初めて、自分の欠点や力不足に気が付き、それを克服<sup>きふく</sup>\*1) していこうとするからです。

注意などを受けると嫌な気がするものですが、する方も気持ちがよいものではありません。できればしたくないのですが、指摘しないと本人も成長しないし、業務上も困るのであえてするのです。注意を受けたときは、そうした相手の気持ちも考えて素直に受け入れるようにします。

### ●注意などの受け方

指摘を受けたら、反発したり反感を抱いたりせずに、前向きにとらえて自分の成長の糧<sup>かて</sup>\*2) にしなければなりません。

以下は注意などを受けたときの心得です。

- ◆「誰に」言われたかではなく、「何について」言われたのかを考える。

「あの人から注意されてショックだった」、「上司に注意を受けたので落ち込んでしまった」など、注意した人のことを気にする人が少なくない。誰が言ったかを問題にするのではなく、何について言われたのかを考えることが大切で、誰が言おうと同じことである。

- ◆自分の非に気付いたら素直に謝<sup>まげ</sup>る。

注意などを受けたときは、まず指摘を受けた理由を考え、理解するよう努めなければならない。そして自分の過<sup>あやま</sup>ちに気付いたら、「申し訳ありませんでした。今後は改めます」と素直に謝ることが大切。また、指摘を受けた点について反省し、再び同じ間違いをしないよう気を付ける。



\*1) 克服＝努力して困難な状況や苦境を切り抜けること。

\*2) 糧＝食糧。力づけるもの。何かを支え養うもの。「心の糧」などと使う。

### ◆注意は最後まで聞く。

相手が話しているのに途中で口を挟んで相手を制するのは失礼に当たる。相手の話は最後まで真剣に聞かなければならない。

### ◆自分の方に言い分がある場合も、まずは素直に謝る。

自分に言い分があっても、指摘を受けたのは「自分の言動に誤解を招く点があったため」と考え、そのことについて素直に謝る。

### ◆相手の指摘が間違っていたら、話を聞いた後に対応する。

ときには相手の注意が不適切だという場合もある。そのときも感情的にならず、まず相手の話を最後まで聞く。自分の言い分は相手の話が済んでから穏やかに話せばよい。

### ◆指摘されたことをノートなどに記録して反省する。

同じ失敗を繰り返さないためにも、指摘されたことをノートや手帳などに記録しておく。注意から学ぶことも多い。

### ◆上司から注意を受けた場合の対応。

上司に注意を受けたら、すぐに「申し訳ありませんでした」と謝る。仮に上司の指摘が納得いかない場合でも、弁明したりしないで、すぐに謝ることが重要。秘書は上司を補佐するという大きな役割を担っている。納得がいかないからと自分の言い分を話していると上司の貴重な時間を無駄にすることになるし、秘書が弁明することで上司に嫌な思いをさせるようでは、上司を補佐するという本来の役割を果たせないことになる。また、上司には上司なりの考えがあって注意をしているので、納得がいなくてもそれを受け入れることが重要である。弁明すれば秘書の気は晴れるだろうが、上司の補佐をする秘書としては失格になる。

## ●注意などを受けたときのタブー

注意などを受けたときは以下のような態度をとらないように気を付けます。これらのことは、注意の意味を正しく理解していれば常識で分かることですが、頭では理解していても、人間には感情があるのでついこのような反応をしがちです。理性で感情を抑えるように努力しなければなりません。

### ◆感情的になる。

注意の内容ではなく、「注意を受けたこと」そのものに反発して感情的になる人は多い。注意されることで自分の人格を否定されたように感じるからであろうが、感情的になればなるほどその人の人間性が問われることになる。指摘を受けたら、人の話を冷静に聞き、感情よりも理性で考えるよう努力しなければならない。また、注意されたことでその人との間に感情的なしこりを残さないようにする。

◆注意を受けたことに過剰な反応をする。

注意を受けると、極端に落ち込んだり、ふてくされたり、口を利かないなど、過剰な反応をする人がいるが、そうした態度をとっても何も得るところがないし、仕事にも影響する。反抗的な態度は論外だが、落ち込んだときは好きなことをしてストレスを発散し、気持ちを切り替えるようにするとよい。

◆責任回避をしたり、開き直る。

注意を受けて責任を回避したり、逆に開き直るような人は人間的にも成長できず、職場でも信用されなくなる。そのことをよく考え、そうした行為は厳しく慎まなければならない。



## 説明の仕方

説明とは、事柄の意味や内容などを相手に分かるように順序立てて話すことです。そのためには、まず自分が説明することを十分理解しておく必要があります。次に、相手が分かっている点、分かっている点を押さえて、相手が理解していないところに焦点を当てて話すことが大切です。そのとき重要なのが、相手が理解できる言葉を使って話すということ。そして、分かったかどうかを確認しながら話を進めていくようにします。

効果的な説明をするためのポイントは以下の通りです。

◆分かりやすい言葉で話す。

相手と共有する言葉で話さなければ、意味は通じない。相手の理解力を考慮して、相手に伝わる言葉を選ぶようにする。専門用語や社内用語、外来語も相手を考えて使う。

◆筋道を立てて順序よく話す。

聞き手が混乱しないように、順を追って話していく。話があちこち飛んだり、同じことを何度も繰り返さないように注意する。

◆確認しながら話す。

長い話や複雑な話は、理解できたかどうか確認しながら進めていくと相手も正確かつ確実に理解することができる。

◆具体的に話す。

抽象的な話は、例を挙げて話すと分かりやすい。また、写真や図版・イラストを用いると説明しやすく、相手の理解も早い。

## SELF STUDY



過去問題を研究し  
理解を深めよう！



## POINT 出題 CHECK

「話し方・聞き方の応用」では、「報告の仕方」、「指示の受け方」、「注意・忠告の受け方」からの出題が多い。報告の仕方では、報告の手順や報告時の注意点など、基本をしっかり理解し、指示の受け方では、仕事の優先順位や確認の仕方を確実に押さえておく。注意・忠告の受け方では、自分の責任ではないのに注意を受けた場合の対処の仕方がよく出題される。

## \* 報告の仕方①

上司への報告の仕方である。

- × ① 込み入った内容の報告は、経過を先に報告するようにしている。
- ② 指示された仕事が終わったら、報告はすぐするようにしている。
- ③ 報告をすることが幾つかあるときは、先に件数を言うようにしている。  
① 報告の最大の目的は結果を知らせることである。結果を先に知らせなければならない。

## \* 報告の仕方②

上司は忙しそうにしている。今日中に報告しておきたいことがあるが、内容が込み入っていて時間がかかりそうである。

- ① 大事な点だけをかいつまんで報告し、「詳しくは文書にしようか」と尋ねる。
- × ② 「結果は報告するが、経緯は話すと長くなるので省略する」と言って報告する。
- ③ 取りあえず要点を報告して、「詳細についても説明したいが、後にした方がよいか」と尋ねる。

②「経緯を省略する」と言うのは独断である。上司にとって経緯を知ることとは重要なことかもしれない。上司が忙しいことを配慮するのなら「経緯は省略してよいか」とか「後で報告しようか」など上司の意向を確認しなければいけない。

## \* 指示の受け方

資料を10部コピーするように指示された。

- × ①「はい、10部でよろしかったですか」
- × ②「承知しました。10部コピーさせていただきます」
- ③「かしこまりました。10部でございますね」

③上司から指示を受け、返事をするときには「かしこまりました」と言うのが一番丁寧に適切な言い方である。また、部数を確認するときの言い方は「10部でございますね」という言い方がよい。「よろしかったですか」「させていただきます」などは不適當。

## \* 注意・忠告の受け方

注意を受けるときの心掛けである。

- ①注意されたことが同僚にも関係するときは、その内容を同僚に話して参考にしてもらうようにしている。
- × ②注意されたことが納得できないときは、どうしていけないのかを確かめてからわかるようにしている。
- ③注意されたことをどのように直せばよいか分からないときは、その場で教えてもらうようにしている。

②注意は、されるだけのことがあってされるのだから、注意を受けたときは黙って受け、わびないといいない。これが注意の受け方である。その注意に納得できなかったら、後で確かめるということはあってもよいが、わびるのは、確かめてからというのは不適當である。

## \* 説明の仕方

電話を取ると2時に来訪予定のL社のS氏かららしい。携帯電話のようで聞き取りにくい、「近くに来ているが場所が分からない」と言っている。

- ①「2時にお約束のL社のS様でいらっしゃいますね」  
＜そうだ、と言ったので＞
- ②「失礼いたしました。ではご案内いたします。今いらっしゃる所からABC書店が見えますか」  
＜見える、と言ったので＞
- × ③「そのABC書店のすぐそばに、私どもの会社がございます」
- ④「1階の受付でお名前をおっしゃってくださいますか。それでは、お待ちいたしております」

③ABC書店の右隣とか左隣の何軒目とか具体的に言わないと分からない。「すぐそばにある」という説明は不適當。

**CHALLENGE 実問題****1 第88回** 難易度 ★★☆☆☆

秘書A子は上司に至急報告しなければいけないことができたが、上司は間もなく始まる部長会議に出席しようと席を立ったところである。このような場合どのように言ってから報告すればよいか。次の中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 「恐れ入りますが、よろしいでしょうか」
- 2) 「お急ぎのところ、申し訳ございません」
- 3) 「ただ今お時間は、よろしいでしょうか」
- 4) 「お取り込み中に、申し訳ございません」
- 5) 「失礼でございますが、よろしいでしょうか」

**2 第86回** 難易度 ★★★★★

新人秘書A子は、先輩C子が「最近の新人は注意の受け止め方を知らない」と言っているのを耳にした。次はA子が、先輩から注意を受けたときどのようにするのがよいか考えたことである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 先輩からの注意も上司からの注意と区別せず、同じように受け止めるのがよいのではないか。
- 2) 注意されたことには言い訳をせず黙って受け止め、今後の仕事に生かすのがよいのではないか。
- 3) 注意されたことは繰り返さないように反省するが、いつまでも気にしなくてよいのではないか。
- 4) 注意されたらその場で内容をメモし、復唱して間違いがないか先輩に確認するのがよいのではないか。
- 5) 注意されたことをどのように直せばよいか分からないときは、その場で教えてもらうのがよいのではないか。

【解答・解説】1=2) 急ぎの報告をしようとしたら上司は部長会議に出席しようとしている。報告をその前にすれば上司の行動を遮ることになる。報告は必要があつてするのだが、人の行動を遮るようなことをするときには、このような言い方をしてからするのがよいということである。

2=4) 注意というのは、間違いなどがあつたとき同じことを繰り返さないように指導されること。そのようなことであるのに指導してくれた先輩に、内容をメモして間違いがないかを復唱して確認するなどは、注意を受ける態度として不適当ということである。

フローグ  
受験ガイド  
第1章 必要とされる資格

第2章 職務知識  
第3章 一般知識

第4章 マナー・接遇

第5章 技

能  
エビロク  
模擬試験

## Lesson

## ① 電話のマナーと対応の基本

## CASE STUDY



あなたなら  
どうする？



部長の自宅に初めて電話  
するのだけれど……

上司の自宅に電話する  
ときの名乗り方は？

▶ S商事秘書課の田中A子は、初めて上司の自宅に電話をかけることになりました。このような場合、A子は自分のことをどのように名乗ればよいのでしょうか。

## 対処例 ○△×?…

「<sup>私</sup>、S商事秘書課の田中  
と申します」と名乗ればよい  
でしょう。

## スタディ

上司の家に初めて電話を入れるとき、どのように名乗ればよいかということですが、初めての人に自分を名乗るときは、誰に対しても同じ言い方をします。上司の自宅であっても、「<sup>私</sup>、S商事秘書課の田中と申します」と社名・部署名・姓を名乗るきちんとした言い方がよいことになります。



## 電話のマナー

電話はどんなに遠くても、すぐ会話することができる便利な道具で、ビジネスには欠かせないものになっています。しかし、電話には対面して話す会話とは異なる次のような特性があることを心得ておきましょう。

◆電話には一方的な性質がある。

面談は前もって相互に会う時間を約束するが、電話は一方的にかけたり、かかってきたりする。従って、お互いにかける時間帯には気を配らなければならない。



## ◆声だけが頼りの道具である。

面談ではお互いの表情が確認でき、大事な事柄もその場で書いて示すことができる。電話は、相手の表情や身振りが分からず、声だけが頼りなので、特にはっきりした発音や感じのよい話し方を心掛ける必要がある。

## ●電話のマナー

ビジネスの場で電話を利用する際は、次のようなマナーを心得ておきます。

## ◆早朝、夜遅くの時間帯、また相手が多忙な時間帯は避ける。

旅館や飲食店など業種によっても異なるが、一般的に会社の忙しい時間帯は、週初めの始業時刻近くや週末の終業時刻近くなど。月末は終日忙しい。

## ◆呼び出し音が鳴ったら、すぐ出る。

電話にすぐ出ることができず待たせたと思ったら（3コール以上）、最初に「お待たせいたしました」と言う。

## ◆電話に出たら、まず名乗る。

明るい声ではっきり、社名・部署名などを名乗る。

## ◆名乗った後は、簡単なあいさつをする。

「いつもお世話になっております」などのあいさつをする。相手が先にそのようにあいさつしたら「こちらこそお世話になってます」と応える。

## ◆いきなり用件に入らない。

こちらからかけたときは、「ただ今、よろしいでしょうか」などとまず相手の都合を聞く。相手が忙しいときは、電話してよい時間帯を聞いてかけ直す。

## ◆相手に何かを依頼する場合は、一言添える。

「お手数をお掛けして申し訳ございませんが」などと一言添えてから本題に入る。

## ◆電話が聞き取りにくかったら、そのことを相手に伝える。

ただし、「大きい声で話してください」とか「聞こえないのですが」などと相手に責任があるような言い方をしてはいけない。その場合は、「お電話が遠いようですが」と言うようにする。

## ◆途中で電話が切れたら、かけた方からかけ直すのがマナー。

ただし、相手が目上の人や立場が自分より上の人の場合は、こちらからかけ直す。

## ◆電話は、原則としてかけたほうから切る。

ただし、相手が目上の人や立場が自分より上の人の場合は、こちらからかけていても、相手が切るのを待って切るようにする。最後はあいさつをして静かに受話器を置くこと。



## ●電話で話すときの注意点

電話で話すときは、相手が聞き違いしないように、はっきり正確に発音することが重要です。次のような点に注意します。

- ◆言葉がはっきり分かるように発音する。
- ◆できるだけ聞き取りやすい言葉、分かりやすい言葉を使う。
- ◆よく似た、聞き分けにくい言葉に注意する。

例) 約50個 150個

- ◆間違えやすい名前に注意する。

例) 岸田≠石田 本多≠恩田

- ◆間違えやすい数字は次のように読む。

例) 1=ヒト 4=ヨン 7=ナナ 9=キュー

- ◆同音異義語や聞き取りにくい言葉は話した後に言い換える。

例) 市立=イチリツの方です。

私立=ワタクシリツの方です。

- 専門語、学術語、外国語など理解しにくい言葉は、なるべく使わない。



## 電話のかけ方・受け方

電話のやりとりは、電話をかけている相手方だけでなく、来客の耳にも入ります。そしてその対応によってその人が評価されるだけでなく、会社の質も評価されてしまいます。電話対応が多い秘書は、電話のかけ方、受け方の基本をしっかりと身に付けておくようにしましょう。

## ●電話で話すときの留意点

電話をかけるときは、以下の手順で行います。

### ①電話をかける前に準備する。

- ◎メモ用紙、筆記具を用意する。
- ◎「～の件」など用件の表題と話のポイントを順序よくメモする。
- ◎用件を伝える際に、相手からの手紙など必要な資料を用意する。
- ◎かける相手の電話番号を確認する。

### ②相手が出たら――

- ◎最初に、こちらの社名・部署名・名前(姓)を名乗る。
- ◎名乗った後は簡単なあいさつをする。

「いつもお世話になっております」など。

## ③用件を告げる。

◎用件の表題を話し、相手の都合を聞く。

「〇〇の件でお電話差し上げたのですが、今よろしいでしょうか」など。

◎用件を要領よく話す。

## ④用件が済んだら――

◎あいさつを述べた後、静かに受話器を置く。

「貴重なお時間を割いていただき、ありがとうございました。失礼いたします」など。

## ●電話の受け方

電話を受けるとき、直通電話の場合は「はい、W商事秘書課でございます」などのように応対し、相手が名乗って「いつもお世話になっています」とあいさつしたら、「こちらこそお世話になっています」と応じます。

電話を受けるときの最大の目的は、相手の用件を正確に聞くことです。記憶に頼ろうとせず、必ずメモを取り、相手が話し終えたら復唱するようにします。

日ごろから、電話の呼び出し音が鳴ったら、すぐメモ用紙と筆記具を用意し、左手で受話器を持って、右手でメモする準備をする……という習慣を付けるようにしましょう。

## ●用件を聞く要領

相手の用件を聞くときは、以下のようなことに留意します。

## ◆5W2Hの要領でメモをする。

When=いつ（日時）

Where=どこで（場所）

Who=誰が、誰に（人物）

What=何を（目的）

Why=なぜ（理由）

How=どのようにして（方法）

How much=どれくらい（予算、数量）

◆聞き間違い、聞き漏らしなどがないように、聞き終えたら要点を復唱する。

◆受けた方にも用件があったときは、かけた方の用件が済んでから話を切り出すのがマナー。

電話をかけてきた相手に急ぎで話したいことがあっても、まず相手の話を聞くことがマナーです。話が一段落したところで、「実は、急ぎの用件があって、ちょうどお電話差し上げようと思っていたところですが……」などと切り出します。





## 電話の取り次ぎ

上司に代わって取引先に電話したり、取引先からかかってきた電話を上司に取り次いだりと、秘書にとって「取り次ぎ電話」の仕事は欠かせないものです。基本をしっかりとマスターしておきましょう。

### ●取り次ぎ電話をかける要領

取り次ぎ電話をかける手順と要領は以下の通りです。

#### ◆上司に代わって先方を呼び出す。

○先方の秘書か代理人を通して呼び出す場合。

- 1) 先方に電話をかける。
- 2) 先方の秘書か代理人が出たら、先方の上司の呼び出しを頼む。
- 3) 先方の秘書が取り次いでいる間に上司に代わる。

○直接先方の上司を呼び出す場合。

- 1) 先方に電話をかける。
- 2) 呼び出し音が鳴り出したら、すぐに上司に代わる。

上司に代わる前に先方の上司が出たら、「お呼び立ていたしまして申し訳ございません」と一言わびてから上司に代わる。

#### ◆先方の上司が不在のとき。

○先方の秘書か代理人に在社時間を聞いておき、後でかけ直す。

○伝言を頼むときは、要点を整理して話し、こちらの名前を告げるとともに、相手(電話に出た秘書か代理人)の名前を聞いてメモしておく。

### ●受けた電話を取り次ぐ要領

上司にかかってきた電話を取り次ぐときは、以下の要領で行います。

#### ◆上司に取り次ぐとき。

○「誰からか」、場合によっては「用件は何か」を確かめてから取り次ぐ。

○上司が在席していても「いる、いない」は軽々しく口にしない。

○上司に相手の「名前と用件」を伝えて取り次ぐ。

上司が取り次ぐのを拒否したら、「申し訳ございませんが、あいにく〇〇は離席しております。いかがいたしましょうか」などと言う。

#### ◆上司が不在のとき。

○上司の不在を告げ、どのようにするか相手の意向を聞く。

○伝言があればメモをし、要点を復唱・確認した後に自分の名前を告げる。

○初めての人からの電話は、用件を聞いて伝言の有無を確認し、相手の電話番号を聞いておく。上司が帰ったら電話の件と伝言を伝える。

## SELF STUDY



過去問題を研究し  
理解を深めよう!



## POINT 出題 CHECK

ここでは、電話をかけるときや受ける時の名乗り方やあいさつの仕方など、電話応対の基本となる問題がよく出題される。上司への取り次ぎや上司不在中の対応に関しても基本を押さえておきたい。

## \* 名乗り方

山田営業部長秘書鈴木A子が、取引先への電話で自分を名乗るときどのように言うのがよいか。

- × ①「私は、営業部長山田の秘書で鈴木と言います」
- × ②「私は、山田営業部長秘書の鈴木でございます」
- ③「私は、営業部長の山田の秘書で鈴木と申します」

③取引先への電話で自分を名乗るのだから、上司のことは、「営業部長の山田」、自分のことは、その「秘書で鈴木」と言うことになる。

## \* 聞き取れない電話

相手の名前が「サトー」か「カトー」かはっきり聞き取れなかったとき。

- ①「申し訳ありませんが、もう一度お名前をお願いできますか」
- × ②「恐縮ですが、サトー様がカトー様がよく分からないのですが……」

②自分が聞き取れなかったのに、「よく分からなかった」と相手の言い方が悪いというような対応の仕方をしてはいけない。

## \* 上司不在中の対応

上司の不在中に取引先の担当者から上司あての電話を受けた。相手は外出先からなので、また電話するとのことだった。以下は秘書A子の伝言メモである。

- ①取引先と相手の名前。
- ②「また電話する」とのこと。
- × ③どこから電話をかけてきたか。
- ④電話を受けた日時とA子の名前。

③留守中の伝言メモは、かかってきた人に、帰社後その内容を知らせるためのものである。かけてきた場所は書いても意味がない。



# CHALLENGE 実問題

## 1 第92回 難易度 ★★☆☆☆

次は新人秘書A子が先輩から、電話をかける前に確認することとして教えられたことである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 必要とする資料は手元に用意したか。
- 2) メモ、筆記具は手近なところにあるか。
- 3) どこと電話中かが分かるようにしてあるか。
- 4) かけようとしている電話番号に間違いはないか。
- 5) 電話機のそばに湯飲み茶わんなどは置いていないか。

## 2 第90回 難易度 ★★★★★

営業部長秘書A子は、営業部員あての電話を取ることがある。次はそのときの対応である。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 課長あてだったので、電話を保留にして課長に電話であることを知らせた。
- 2) 担当者あてだったが不在で急ぐ用件でもなかったの、折り返し電話させると言った。
- 3) しばらく鳴っていた電話に出たら外出中の係長からだったので、すぐに出られなかった理由を話した。
- 4) 他部署に異動した担当者あての電話に、異動したことを話し、引き継いだ担当者に代わるがよいかと言った。
- 5) 外出中の担当者あてで、伝言を頼むと言われたので、メモの用意をするので待ってもらいたいと言って準備した。

【解答・解説】1=3) 電話をかける前に確認が必要という理由は、間違い電話をしないようにし、かけた電話で支障なく用件が済むようにするためである。この理由に、どこに電話中かが分かるなどは関係がないので不適当ということである。

2=5) 「メモの用意をする」と言ったのが不適当。メモは自分のために取るもので、相手に断って取るようなものではない。本来は電話に出るのと同時にメモの用意もするものだが、用意できていなかった場合は、「少々お待ちいただけますか」とだけ言えばよいということである。