

第5章

技 能

SECTION

1 会議

SECTION

2 文書の作成

SECTION

3 文書の取り扱い

SECTION

4 資料管理

SECTION

5 日程管理・オフィス管理

Lesson

①

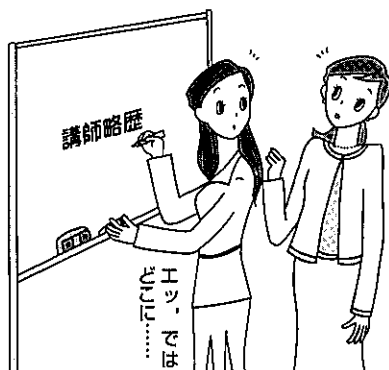
会議と秘書の業務

CASE STUDY



あなたなら
どうする？

講師の略歴はどこ で紹介するの？



▶ 秘書A子は、社外から講師を招いて行う研修会の準備をするよう指示されました。講師に関する資料を渡されたので、会場のホワイトボードに講師の略歴を書いていたら、先輩秘書に講師の略歴はそういうところに書くものではないと注意されました。A子はどのようにすればよいのでしょうか。

対処例 ○△×?…

講師の略歴は、開講時に口頭で紹介するか、受講者に配布する資料に掲載しておくか、いずれかの方法を取ればよいでしょう。

スタディ

社外から講師を招いて行う研修会の準備としては、「講師用の控え室を用意する」、「講師に渡す資料と受講者名簿を用意する」、「演台に水差しとコップ、おしぼりを用意する」などがあります。ホワイトボードは講師が必要に応じて利用するもので、略歴などを書くためのものではありません。



会議の目的と種類

上司は仕事のかなりの時間を会議に費やします。メンバーとして参加するだけでなく、上司自らが主催する会議も数多くあるため秘書は上司の負担を軽減するために会議についての知識を身に付け、適切に補佐する必要があります。

特に上司が主催する場合は、事前準備、会議中の業務、会議終了後の業務など多くの仕事を引き受けることになりますが、そうした業務を適切に行うには、会議の目的や種類についても理解しておくことが大切です。

●会議の目的

会議を開くのは以下の五つの目的があるからですが、多くの会議はこれらを組み合わせた複数の目的のために開催されています。

◆「情報伝達」を目的とする。

会のリーダーなどが持つ情報をメンバーに伝達したり、メンバーが収集してきた情報を報告するなど、情報を伝達して共有する役割を持つ。

◆「情報交換」を目的とする。

メンバー同士が持っている情報を交換し合い、多くの情報を共有する。

◆「相互啓発」を目的とする。

メンバー同士が研究発表をしたり、意見を述べたりしてお互いに知識を高めていく。

◆「意思決定」を目的とする。

意思決定すべき議題に対して、最善策を決定するために、意見を交換して結論を出す。

◆「アイデアの収集」を目的とする。

メンバーから広くアイデアを収集する。

●会議の種類

会議の種類としては以下のようなものがあります。

◆説明会議。

リーダーや担当者が持っている情報を一方的にメンバーに伝達するための会議。質疑応答はあるが、議論することが目的の会議ではない。

◆問題解決会議。

解決すべき課題や決定すべき議題に対してメンバーが最善策を求めて議論し、結論を出す会議。白紙から議論することよりも、最初に執行部*1)などが原案を提出し、それを基にメンバーで議論していく方法が一般的。

◆研修会議。

新人教育研修や専門職研修など、ある技術や知識を習得させるための教育方式。技術や知識など情報の伝達のほか、メンバーが相互に啓発し合うことも会議の大きな目的となっている。

◆研究会議。

メンバーのこれまでの研究成果を発表したり、それに対して質疑応答をするなどして相互啓発を行うための会議。



*1) 執行部＝議決機関で決定したことを遂行する部門。例えば、国では行政府、会社では取締役会。

◆アイデア会議。

商品名や開発商品を決めるためにアイデアを出し合う会議。この会議で結論を出すとは限らない。さまざまなアイデアを収集するのが目的。一般に、ブレインストーミング、略してブレストという手法が用いられる。ブレストには以下のようなルールがある。

- ◎出したアイデアを批判したり、否定してはいけない。
- ◎奇想天外なアイデアでも、非現実的なアイデアでもよい。
- ◎誰かが出したアイデアに便乗したり、それを加工したアイデアでもよい。
- ◎質より量を重んじる。



会議の準備

上司が主催する会議での秘書の仕事を大きく分けると、①会議の準備、②会議中の仕事、③会議後の仕事の三つになります。まず、会議の準備としてどのような仕事があるのか押さえておきましょう。

●会議の準備をするための確認

会議の準備は次の要素によって異なるので、上司に準備を指示されたらどのような会議なのかを確認します。

◆上司が主催する会議か、メンバーとして参加するのか。

◆社内で行う会議か、社外で行う会議か。

◎社内で行う会議には、内部の者だけで行う会議と外部の人を招いて行う会議がある。

◆定例会議か、臨時会議か。

◎定例会議は、次の開催日をそのときの会議の最後で決めることが多い。

◎臨時会議は、急に決まることが多いので、迅速に手配する。

●上司がメンバーとして出席する場合

上司が会議のメンバーとして参加するときには、口頭または書面、電子メールなどで事前に会議の開催通知があるので、以下のことを行います。

①上司に出欠を確認する。

◎出席の場合は、スケジュール表に記入する。

◎出欠にかかわらず、出欠が決定したらすぐ主催者に連絡する。

②手配をする。

◎会費の払い込みや資料の準備をする。

◎会場までの交通機関の手配、場合によっては宿泊の手配をする。

③前日に再確認する。

◎会議の前日に、変更がないかどうか再確認する。

●上司が主催する会議の準備

上司が会議を主催する場合は、まず参加人数が収容できる会場を選定し、会議で必要になる機器や備品の有無、照明や空調設備の具合、食事の手配が可能かどうかなどをチェックしておく必要があります。

開催に向けての準備の手順は以下の通りです。

①参加者の選定。

◎上司の指示により、参加者名簿を作成する。

◎名簿の作成が終わったら、リストに漏れがないか上司に確認してもらう。

②会場の選定。

◎社外会議の場合、会議で使用する機器や備品がそろっていて参加者が収容できる会場の候補を幾つかリストアップする。リストに使用料などその他の参考資料を添付して上司に選定してもらい、決定次第手配する。

◎社内会議の場合は、どの会議室を使用するか上司に確認する。

③資料の準備。

◎会議に必要な資料を確認し、印刷などの手配をする。

④開催通知と参加予定者の確認。

◎開催通知(案内)状を作成し、参加者に送付する。必要があれば案内状と一緒に資料を送る。部内会議など会社内部の会議の場合は、電話やメールで通知することが多い。

◎期日までに参加予定者を確認する。

◆その他の確認事項。

◎会議中のお茶や食事の接待。出す回数と時間。

◎会議中の電話の取り次ぎをどのようにするのか。

◎携帯電話の取り扱い。「マナーモードにしよう」、「電源を切ってもらう」、「話す場所を指定する」など。

◎宿泊の手配の有無。

◎議事録を取るかどうか。議事録の担当者は誰にするか。

◎社外の人を招いた会議では、テーブルに参加者の名札を置くか、名札を胸に付けるか、その場合の席順はどのようにするのか(社内の者だけの会議の場合は、席順は決まっているので名札を置いたりしない)確認する。

◎会場の入り口などに表示する会議名はどのようにするのか。

●会議の開催通知

外部の人の参加を求める会議の開催通知は文書で行います。その場合は、約1カ月前に通知状を送付し、以下のような項目を記入します。また、会議資料はできれば事前に送るようにします。その場合も当日、忘れた人のために受付に予備を用意しておきます。

◆通知状に記入すべき項目。

- 会議の名称。
- 開催日時（日にちと曜日、開始時刻と終了予定時刻）。
- 開催場所（○○会館や○○ホテルなどの会場名、○○階○○の間（○号室）などの階や室名・部屋番号）。
- 会場の地図・住所・電話番号。駐車場の有無。
- 開催趣旨や議題。
- 出欠の連絡方法と締め切り期日。
- 主催者名（事務局名・担当者名、電話番号）。
- 食事、宿泊の手配の有無。
- 資料の有無や注意事項など。

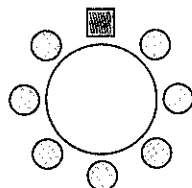
●会場の設営

会場設営も秘書の仕事です。テーブルや椅子の配置、スクリーンやビデオ機器の設置など、会議にふさわしい会場の設営をします。

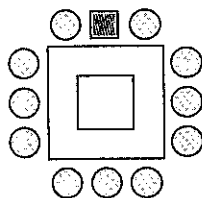
会議の目的に応じてテーブルや椅子は以下のように配置します。

◆円卓式・口の字型の配置。

この形式は、座席に序列などがなく全員がお互いの顔を見ながら発言できるのが特徴。自由な話し合いやアイデア会議などに最適だが、参加人数は20人程度が限度。人数が少ない場合は円卓式（なければ四角いテーブルでもよい）に、人数が多い場合は口の字型にする。



⌘ 円卓式

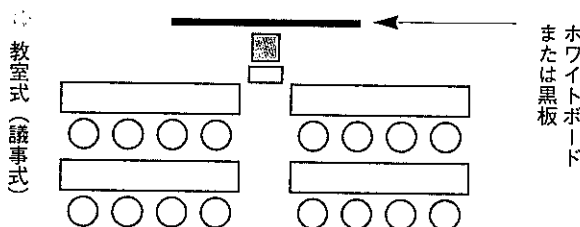


⌘ 口の字型

■はリーダーの席

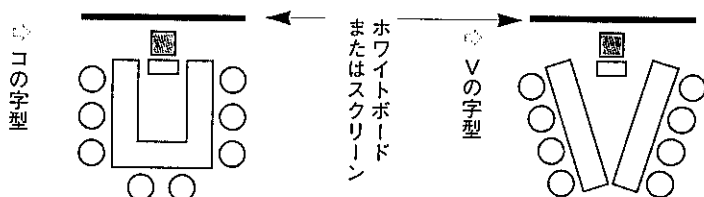
◆教室式の配置。

株主総会など参加人数が多い場合やリーダーから一方的な情報伝達などを行う場合は、教室式が便利。参加者全員が前方のリーダーを正面に見ることができる。リーダーはホワイトボードを背にして立ち、必要があればボードに書き込んだり、図版類を貼り付けたりすることができる。この方式は議事式とも呼ばれる。



◆コの字型・V字型の配置。

この二つの形式は、研修会などでよく用いられる。メンバーがリーダーの方を見られるだけでなく、メンバー同士が相互に顔を見ながら話すこともできる。プロジェクター*1) などを用いて図版や画像をスクリーンに映し出す場合、あるいはビデオを見せる場合は、V字型が便利。そうでない場合はコの字型の方が大人数に対応できる。



●機器類の設置

会議をスムーズに運営するために、機器類の設置についても担当を決めるなどして万全な態勢で望みます。

- ◆プロジェクター、ビデオ、スクリーン、ホワイトボード、マイク、指し棒やポインター*2) などを用意しておき、故障がないか事前にチェックしておく。
- ◆ホワイトボード用インクなどの消耗品が使えるかどうか確認する。消耗品を会議で使ってしまったら、新しいものを補充しておく。



- *1) プロジェクター＝グラフや図版、文字などをスクリーンに映し出す装置。液晶のものが主流になっている。
- *2) ポインター＝指し棒の代わりにレーザー光を利用したもの。遠い位置から対象を指し示せる特性がある。

会議中の仕事

上司が主催する会議の開始直前、および会議中の秘書の仕事としては以下のようなのがあります。会議で、秘書が議事録を取る場合もあるので、その場合は仕事の分担をどのようにするか、事前に関係者と決めておく必要があります。

◆出欠の確認をする。

◎参加者が多い場合は、会場前に受付を設置し、そこでコートや荷物を預かったり、配布資料を渡す。また、同時に上司の指示で作成した会議参加者リストに基づいて出欠を確認する。

◎会議の開催時間が迫ってきても、会場に現れない参加予定者に対しては、電話を入れてこちらへ向かっているかどうかを確認する。

◎定刻になったら、出欠状況を上司に報告する。

◆会場の管理をする。

◎会場内の冷暖房の温度の調整や換気の管理をする。

◎預かったコートや荷物は紛失や取り違えがないように確実に保管する。

◎電話の取り次ぎは必ずメモでし、小声でも口頭ではない。

◆お茶や食事の接待をする。

◎事前に上司と打ち合わせた計画に基づいて、お茶や食事のサービスをする。

◎会場が議論で熱中しているときは食事の時間になってもすぐに出さず、上司に「食事の時間だがどのようにするか」とメモを入れて指示を待つ。

◎お茶は会場の様子を見て回数を増やしたりする気遣いが必要。

◎会議中の喫煙が許可されている場合は、時々灰皿を取り換える。

会議後の仕事

会議が終了したら以下のように、参加者を見送り、会場の後片付けをします。

◆参加者への対応。

◎車で帰る人の配車の手配をして、預かったものを確実に渡す。

◎会議中に受けた伝言を正確に伝える。

◆会場の後片付け。

◎机を元通りにして備品やコップなどを片付ける。

◎火の始末をし、冷暖房などのスイッチを切って戸締まりをする。

◆管理者への対応。

◎管理者に会議の終了を報告し、必要なら経費の精算をする。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう!



POINT 出題 CHECK

「会議」では、上司に会議の準備を指示されたときに「確認しておくこと」がよく問われるが、確認事項を押さえておけば解ける問題である。また、会議の通知文に記載する項目についても同様にポイントを押さえておきたい。そのほか、会議についての心得などが出題されるが、会議で補佐するときにすべきことを心得ていれば解ける問題ばかりである。

* 上司への確認事項

社内会議を開くので準備するようにと指示され確認したことである。

- ①使用会議室に希望はあるか。
- ②途中で出すお茶はどのようにするか。
- × ③席順を決めておくか。

③社内会議であれば、職位に従って自然と決まっていくものなので、あらかじめ席順を決める必要はなく、上司に確認しなくてよい。

* 通知文

上司主催の社内会議の開催通知文を作成するように指示された。

- ①議題。
- ②会議名。
- × ③通知文作成者名。

③通知文の作成者名を記載しても意味がない。

* 会議についての心得

社外の人を招いて行う上司主催の会議のときに行っていることである。

- ①開始時刻になっても来ない人にはこちらへ向かっているかどうか確認の電話を入れている。
- × ②会議の終了予定時刻が近くなったら、そのことを上司にメモで知らせている。

②会議を早く終える、または長引かせるかは参加者の都合を聞いて上司の裁量で決めること。秘書が口出しすべき問題ではない。



CHALLENGE 実問題

1 第92回 難易度 ★☆☆☆☆

秘書A子は、上司主催で社外の人を招いて行う会議の案内状を作成することになった。次はその案内状にA子を書いた内容である。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 会議の名称・議題
- 2) 開催日時・場所
- 3) 議題の採決方法
- 4) 出欠の連絡方法
- 5) 担当者名・電話番号

2 第86回 難易度 ★★★☆☆

次は秘書A子が、上司が議長担当の定例部長会議のとき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) 会議が始まる時間に出席予定のT部長が来ていなかったの、どうしたのか電話で尋ねた。
- 2) R部長が会議資料を忘れてきたので、後で戻してもらいたいと言って予備の資料を渡した。
- 3) 会議は始まっていたが、欠席予定だったS部長が今から出席すると連絡してきたので席を用意した。
- 4) 会議は終了予定時間を過ぎても終わらなかったが、時間が過ぎていることは特に上司に伝えなかった。
- 5) 会議の終了後上司に次回のことを確認し、次の担当議長の秘書B子に日程などを連絡した。

【解答・解説】1=3) 会議の案内状とは、会議がいつどこで行われ、議題は何かなどを書くもの。「議題の採決方法」とは、議題に賛成か反対かを定める方法のこと。案内状で知らせるようなことではないので不適当ということである。
2=2) 予備の資料は、忘れた場合に使うために用意しているのである。会議資料なのだから、必要があれば余白にメモなどをするものもある。会議資料はそのような性質のものである。後で戻してもらいたいなどと言うのは不適当ということである。

Lesson

① 社内文書

CASE STUDY



あなたなら
どうする？

部長か委員長か……
発信者名はどちら？



▶ 秘書A子は、上司(製造部長)から、資源リサイクル委員会の開催通知文を作成するように指示されました。上司は資源リサイクル委員会の委員長です。この場合、発信者名はどのように書けばよいのでしょうか。

対処例 ○△×?...

「資源リサイクル委員会委員長」とするのが正解です。

スタディ

A子の上司が製造部長であっても、作成するのは資源リサイクル委員会の文書ですから、製造部長は関係ありません。また、委員会の開催通知ですから、発信者は委員長になります。従って、発信者名は「資源リサイクル委員会委員長」が適当となります。



社内文書作成上の基礎知識

会社の正式な文書を「ビジネス文書」と呼びますが、ビジネス文書には「社内文書」と「社外文書」があります。社内文書は、案内文や通知文など、社内でやりとりする文書のこと、社外文書は、商取引に関して対外的にやりとりする文書のことです。

社内文書はあくまでも社内での意思伝達を目的としているものなので、簡潔にまとめて迅速に伝えることが要求されます。秘書は、さまざまなビジネス文書を作成することになりますが、まず社内文書の作成の仕方をしっかり身に付けておくことが大切です。

●社内文書の作成上の留意点

社内文書を作成するときには以下のことに留意します。

◆文章は短く、簡潔に書く。

- ◎社内用の文書なので、礼儀は最小限とする。
- ◎主語と述語を明確にし、要点を押さえて書く。
- ◎箇条書きをうまく利用する。

◆社内文書は横書きが原則。

ビジネス文書は基本的に横書きを用いる。縦書きにするのは、「招待状」など、社外文書の中でも「社交文書」と呼ばれるものだけである。

横書きを用いる理由は以下のことによる。

- ◎国際的である。
- ◎英語などで書きやすい。
- ◎パソコンなどで扱いやすい。

◆「頭語」や「結語」および「あいさつ」は省略する。

◎頭語は「拝啓」、「前略」など手紙文の最初に書く語、結語は「敬具」、「草々」など文章の終わりに書く語。

◎あいさつは「向署の候、ますますご隆盛のこととお喜び申し上げます」などと頭語に続けて書く文のこと。

◎文末は必ず「以上」で締めくくる。

◆「です・ます」体を用い、丁寧な言い回しは最小限にとどめる。

◎「～いたします」は「～します」に、「～でございます」は「～です」、「お願い申し上げます」は「お願いします」などとし、できるだけ簡潔にする。

◆フォーム化する。

◎社内文書の形式をパソコンなどに保存して、いつでも呼び出せるようにしておく、速く処理できる。

◎よく利用する文書は、必要な欄に書き込めば済むようにしておく。

●数字の表記に留意する

ビジネス文書では、基本的に「算用数字」を用いますが、漢数字を使うケースもあるので注意します。

◆算用数字を使う。

算用数字は、「1, 2, 3……」などと表記する数字のことで、アラビア数字、洋数字などともいう。

◎番号、金額、数量などを表記するときに使う。

◎金額・数量を書くときは、「1,200,000(円)」などのように、3桁ごとに区切りの「コンマ(,)」を入れる。

◆漢数字を使う場合。

漢数字は「一、二、三」などと表記する数字のことで、和数字ともいう。基本的には縦書きの文書に用いるが、以下のようなケースでは、横書きの文書でも漢数字を用いる。

◎「九州」、「四国」、「三宮」、「二条城」などの固有名詞。

◎「二、三日」、「数十人」、「五百人強」など概数を表記する場合。

◎「一言二言」、「二人一組」、「三つ子」、「五つ星」など「ひと、ふた、み」などと読む場合。

◎「一致団結」、「二人三脚」、「三文判」、「四方八方」、「五里霧中」、「七転び八起き」などの成語。

◎「一部の者」、「第一印象」、「二の次」、「第三者」、「四季」など数量的意味合いが薄れている場合。

◆算用数字と漢数字を組み合わせる場合。

◎「5万」、「7億4000万」など単位が大きいと分かりにくい場合は、「兆、億、万」などの漢数字を利用する。



社内文書の種類

社内文書にはどのようなものがあるか、よく用いられる文書の種類や意味を理解しておくことが大切です。また、基本的な社内文書の形式を理解し、形式に沿って作成できるようにしておきましょう。

●社内文書の種類

社内文書には、以下のようなものがあります。

◆「稟議書」とは、決裁や承認を仰ぐための文書。

担当者が案を作成して関係者に回覧し、その件に決裁権限を持つ上位者の承認・決裁をもらうことを稟議といい、その文書を稟議書という。具体的には、「～してよろしいでしょうか」、「～することをお願いします」と伺いを立てる文書のことで、起案書、回議書ともいう。

◆「報告書」とは、結果や経過、事実などを報告する文書。

出張した成果や経過などを報告する「出張報告書」、調査したことの事実関係や明らかになったことを報告する「調査報告書」、研修を受けて習得したことを報告する「研修参加報告書」、研修を実施した成果を報告する「研修実施報

告書」など、さまざまな報告書がある。定期的な報告書としては、「営業日報」、「営業月報」などがある。

- ◆「通知文」とは、経営幹部が、関係する社員に命令や指示を伝えるための文書。会社の上層部で決定したことを伝える文書だが、命令や指示のほかに、規定に近い文書や単なる案内文もこれに含まれる場合がある。
- ◆「案内文」とは、「お知らせ」や「案内」など情報を伝えるための文書。研修会の参加を呼び掛けたり、健康診断の案内をするときなどの文書。社員の便宜を図るためのもので、強制力はない。

●社内文書の形式

社内文書の基本的な形式は、次ページを参照してください。以下は、各項目を補足的に解説したものです。

- ①「文書番号」は「総務部発〇〇号」など、文書の出どころと番号を表記する。文書番号は保存・整理するために付けるので、その必要がないものには付けない。
- ②「発信日付」は、一般的には「平成」などの元(年)号を用いる。元(年)号は「平〇年〇月〇日」や「H.〇年〇月〇日」のように「平成」を「平」「H.」などと略する場合がある。西暦を使う場合は、「〇〇〇〇年〇月〇日」と記す。いずれも「年」を省略して月日だけを書くようなことはしない。
- ③「受信者名」は、「〇〇部長殿」、「〇〇課長殿」と役職名だけを書き、氏名は記入しない。同じ文書を多数の人に出すときは、対象となる人に応じて「課長各位」、「係長各位」、「社員各位」、「関係者各位」あるいは単に「各位」とする。
- ④「発信者名」も「営業課長」、「総務部長」などの役職名で出す。また、総務部長が業務改善委員会の委員長として、委員会を開催する場合は、「業務改善委員会委員長」とする。その場合、総務部長の役職名は併記しないので注意する。
- ⑤「表題」は、何の文書であるかすぐ分かるものにする。また、「接遇研修会の開催(案内)」など表題の横に、文書の性質が分かるようなもの、例えば「案内」、「お願い」、「通知」などの言葉を入れておく。
- ⑥「本文」には、「来る〇月〇日に、講師〇〇先生を迎えて～」といった具体的なことは書かないで、「下記のとおり接遇研修会を開きます。ぜひご参加ください」などと簡潔にまとめ、具体的な内容は「記」の中に箇条書きで書く。
- ⑦「記」は中央に書き、次の行から「1. 開催日時、2. 開催場所……」などと番号を付けて具体的な内容を記す。
- ⑧「追記」は、「ただし、既に受講した人は含まれません」とか「会場には駐車場はないので、車でお越しの方はご注意ください」などのただし書きや注意事項を付け加えるときなどに入れる。

- ⑨「添付資料」があるときに、どのような資料を同封したかを書く。例えば、「会場までの地図」や「講師略歴」など。
- ⑩「以上」は、文書内容が終了したという結びを示す言葉なので、社内文書では必ず書かなければならない。また、最後に書く言葉だからといって、担当者名の後に書くようなことはしない。
- ⑪「担当者名(連絡先)」は、内容についての問い合わせがあるときのために書くので、電話(内線)番号や電子メールのアドレスなど、連絡先を書いておく。発信者と担当者は違うので注意する。文書内容の責任者は発信者であり、担当者はあくまでも文書内容に関する仕事の担当というだけである。

<input type="checkbox"/> ③受信者名 例) 秘書室長殿 個人名ではなく役職名にする。同じ文を多数出す場合は「各位」、「関係者各位」、「部長各位」などとする。	<input type="checkbox"/> ②発信日付 例) 平成〇年〇月〇日 元(年)号が一般的だが、西暦も使う。	<input type="checkbox"/> ①文書番号 例) 人事部発12035号 正式文書に付け、重要でない文書には付けない。
--	---	---

<input type="checkbox"/> ④発信者名 例) 人事部長 個人名ではなく組織単位の責任者の役職名にする。	<input type="checkbox"/> ⑤表題 例) 接遇研修会の開催(案内) 本文の内容を簡潔に記す。表題の後に(案内)(お願い)など文書の性質を表す言葉を()内に入れる。	<input type="checkbox"/> ⑥本文 例) 標記について下記の要領で開催しますのでご参加ください。	<input type="checkbox"/> ⑦記(記書き) 例) 1. 開催日:3月6日(金) 中央に記と書き、その下に日時などを箇条書きにする。	<input type="checkbox"/> ⑧追記 例) なお、定員になり次第申し込みを締め切ります。注意事項や補足する事項を書く。	<input type="checkbox"/> ⑨添付資料 例) 1. 研修会場案内図 1枚 図表や地図など、資料があればその名称と枚数などを記す。	<input type="checkbox"/> ⑩以上 最後に必ず付ける。 <input type="checkbox"/> ⑪担当者名(連絡先) 部署、氏名、連絡先を書く。
--	---	--	--	--	---	---

①文書番号 ②発信日付 ③受信者名 ④発信者名 ⑤表題 ⑥本文 ⑦記 ⑧追記 ⑨添付資料 ⑩以上 ⑪担当者名(連絡先)

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

「社内文書」では、作成上の基礎知識として、横書きのときの数字の扱いや文書作成の基本問題が出される。文書形式に関しては、各項目の書き方や留意点を押さえておけば解ける問題である。

* 社内文書作成上の基礎知識 ①

数字についての基礎知識として先輩から教わったことである。

- ①パーセントなどの小数点は、「.」(ピリオド)を書く。
- × ②「一」、「二」、「三」の漢数字は、縦書き文書以外には使わない。
- ③桁数が多い数字は、読みやすいように区切りの「,」(コンマ)を打つ。
②「一関・二重橋」などの固有名詞、「一般」など数量的意味合いが薄い場合、「二、三人」などの概数は横書き文書でも漢数字を用いる。

* 社内文書作成上の基礎知識 ②

カタカナ部分を、横書き文書の場合の本来の数字の書き方にして書け。

- ①日にち：ニサン日
- ②人数：数ジュウ人
- ③時刻：ジュウイチ時
- ④金額：センヨンヒャク円
- ①二、三 ②十 ③11 ④1,400

* 社内文書の形式

社内文書の書き方について述べたものである。

- ①発信日は、年月日だけでなく元(年)号も書く。
- × ②「以上」は、担当者名とその連絡先の下に書く。
- ③文体は「です・ます」体で、文章は簡潔に書く。
- × ④担当者名は、記名して押印する。
②「以上」はこれで文書が終わりという意味なので文書の最後に書くが、担当者名とその連絡先を書くときは、「以上」をその前に書くのが決まり。
④担当者が押印したりしない。



CHALLENGE 実問題

1 第87回 難易度 ★★☆☆☆

次の「 」内の説明は下のどの用語の説明か。中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

「作成した案を関係者に回覧して承認をもらい、その後、決定権のある人から決裁を受ける文書」

- 1) 稟議書
- 2) 始末書
- 3) 進退伺
- 4) 趣意書
- 5) 上申書

2 第90回 難易度 ★★★☆☆

次は秘書A子が、社内文書の書き方について先輩から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) 受信者名、発信者名は職名だけでよい。
- 2) 発信日付には、年は書かなくてもよい。
- 3) 頭語や時候のあいさつなどは書かない。
- 4) 1文書に書く用件はできるだけ一つにすること。
- 5) 横書きで、内容はできるだけ箇条書きにすること。

【解答・解説】1=1)

2=2) 文書は物事を伝達するためのものだが、後日に証拠を残すなどの目的もある。発信日付は、その文書がいつ作成されたかの証拠になるもの。年が書いてなければいつ作成されたか分からない。年は書かなくてもよいなどは不適当ということである。

ブ
ロ
ー
ク

受
験
カ
イ
ド

第1章 必要とされる資質

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
ー
ク

模
擬
試
験

Lesson 2 社外文書

CASE STUDY



あなたなら
どうする？

手紙の頭語と結語、
返信なら何を使う？



▶ 秘書A子は、上司から「清書して出しておくように」と取引先宛ての文書を預かりました。見ると先方から来た手紙の返事でしたが、上司は急いでいたのか頭語と結語が書いてありません。A子はどのような頭語と結語を書けばよいのでしょうか。

対処例 ○△×?...

先方から来た手紙の返事なので頭語は「拝復」とし、結語は「敬具」にします。

スタディ

頭語と結語は対になっているので注意します。往信のときの頭語「拝啓」に対しては、結語は「敬具」とし、「謹啓」としたら「敬白」か「敬具」、「前略」に対しては「草々」とします。また、返信の場合は、頭語は「拝復」、結語は「敬具」を用います。

社外文書と慣用表現

社外文書は社内文書と違って、顧客や取引先に出すものなので、適切な頭語や結語、あいさつ文を入れて丁寧な文書にします。

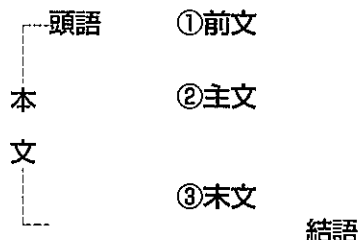
社外文書の作成に際しては、文書の基本スタイルとともに「頭語と結語の組み合わせ」、「時候のあいさつ」をしっかりマスターしておきます。また、「前文」、「主文」、「末文」でよく使われる慣用表現を身に付け、それらをうまく使いこなして簡単な社外文書が作成できるようにしておきましょう。

会話では使用しない言葉も多く、最初は戸惑うかもしれませんが、パターンが決まっているので慣れてしまえば楽に書けるようになります。

●社外文書の基本スタイル

社外文書の基本形式は、社内文書の形式とほぼ同じですが、社内文書の「本文部分」が、①あいさつを述べる「前文」、②用件を述べる「主文」、③最後にあいさつを述べて文章を締めくくる「末文」に分かれます。

そして、前文の最初に「頭語」を書き、末文の最後に「結語」を書いて本文を締めくくります。



●頭語と結語の組み合わせ

頭語と結語の組み合わせは、以下のようになります。

◆往信の場合の「頭語と結語」の組み合わせ。

◎頭語を「拝啓」にし、結語を「敬具」にするのが基本。

◎特に丁重にする場合は、頭語を「謹啓」にし、結語は「敬白」または「敬具」にする。

◎急ぎのときは頭語を「前略」にして結語を「草々」にするか、頭語を「冠省」にして結語を「不一」にする。

◎事務的な文書の場合は、頭語を書かないで、「以上」で締めくくる。

◆返信の場合の「頭語と結語」の組み合わせ。

◎頭語を「拝復」とし、結語を「敬具」にする。

●時候のあいさつ

時候のあいさつは以下のようになっていますが、「冷夏」や「暖冬」あるいは「長梅雨」などで、そのときにふさわしくない場合があります。その場合は、「このごろ」という意味の「時下」を使うとよいでしょう。例えば、「拝啓 時下（ますますご発展のこととお喜び申し上げます）」、「拝啓 時下（ますますご清祥のこととお喜び申し上げます）」などと使います。

1月	厳寒の候／厳冬の候
2月	向春の候／余寒の候
3月	早春の候
4月	春暖の候／陽春の候
5月	新緑の候
6月	初夏の候／梅雨の候

7月	盛夏の候／猛暑の候
8月	残暑の候
9月	新秋の候／初秋の候
10月	秋冷の候／紅葉の候
11月	霜降の候／晩秋の候
12月	歳晩の候／初冬の候

●前文に用いる慣用表現

前文は、用件に入る前の「あいさつ文」です。文の頭に（1字空けずに）「頭語」を書いた後、1字空けて時候のあいさつとともに相手の繁栄や健康を祝い喜ぶ言葉を続けて終わります。

前文は次のようなものです。

①会社の場合

拝啓 向春の候、貴社ますますご発展のことと、お喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜りまことにありがとうございます。

②個人の場合

拝啓 秋冷の候、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

前文で使われる言葉としては、以下のようなものがあります。

- ◆「ご発展」、「ご隆盛」は会社に用いる。「会社の繁栄（を祝い喜んでいます）」という意味で使う。
- ◆「ご清祥」、「ご健勝」、「ご清栄」は個人宛てに用いる。「あなたが健康であること（を祝い喜んでいます）」という意味。
- ◆「平素は」は「日ごろは」の意味。「格別のご高配」は「特別な配慮」の意味。

●主文に用いる慣用表現

主文は、本来の用件部分になります。1字落として、「さて」で書き出します。主文は次のようなものです。

さて、早速ですが、このたび当社では標記について、下記の要領で実施することになりました。つきましては、ご多忙中のところ恐縮ではございますが、万障お繰り合わせの上、ご来駕賜りたく伏してお願い申し上げます。

主文で使われる言葉としては、以下のようなものがあります。

- ◆「早速ですが」はすぐ用件に入るときの決まり文句。
- ◆「標記について」、「上記について」は『新製品発表会』などと文書に表題を付けた場合に用いる。表題を付けなかった場合は、「さて、当社では『新製品発表会』を下記の要領で実施することになりました」などとする。
- ◆「ついては」、「つきましては」は「そこで」という意味。「そこで～してほしい」、「だから～してください」と文章をつなげるときに用いる。
- ◆「ご多忙中のところ恐縮ではございますが」はこのような場合の決まり文句。ほかに「ご多忙中申し訳ございませんが」「お忙しいとは存じますが」など。

- ◆「万障お繰り合わせの上」は「いろいろ差し支え(万障)はあろうが、何とか都合を付けて(繰り合わせの上)」という意味。
- ◆「ご来駕」は「来訪」の尊敬語で、「来ていただく」の意味。「ご来臨^{らいりん}」(「出席」の尊敬語)を用いるのもよい。
- ◆「～賜りたく」は「～いただきたく」と同じで、相手に何かをしてほしいときに、丁寧さを表すために用いる。
- ◆「伏して」は「ひれ伏して」、「平身低頭して」の意味で、相手に強くお願いするときに用いる。「ぜひとも」、「ひとえに」、「切に」なども同じ。「ひとえに」は「ひたすらに」、「切に」は「心から強く思っ」の意味。

● 文末に用いる慣用表現

文末は本文を締めくくる「あいさつ文」で、1字空けて書き出します。「敬具」などの結語はその行の末尾に書きますが、もし文章が末尾まできたときは、次の行の末尾に結語を書きます。

文末は次のようなものです。

まずは、略儀ながら、書中をもってお願い申し上げます。

敬具

文末で使われる言葉としては、以下のようなものがあります。

- ◆「まずは」は文末の書き出しの決まり文句。
- ◆「取りあえず」は「差し当たって」、「一応」の意味。「取り急ぎ」はほかのことは省いて用件だけを伝えるというときに用いる。
- ◆「ごあいさつかたがた」は「あいさつついでに」、「あいさつを兼ねて」の意味。
- ◆「略儀ながら」は「正式ではないが」、「簡単だが」の意味で、必ず「書中をもって」や「書面をもって」と続く。つまり、「本来は出向くのが正式なのだが、それを略して文書で」という意味。



社外文書と敬語表現

社外文書でよく使われる敬語表現には、以下のようなものがあります。

● 丁寧表現

丁寧表現とは、相手を敬うために丁寧な表現をすることです。「である」体を「です・ます」体にしたり、さらに丁寧な表現を用いて「～でございます」にします。

● 尊敬表現

尊敬表現とは、相手を敬うときに用いる表現法です。

◆相手方を呼ぶ場合。

◎相手方を呼ぶ場合は「〇〇様」、「〇〇様方」などとする。

◎相手方の会社は「御社」、「貴社」などと呼ぶ。また、相手方の意見や考えは「ご高見」、「ご高説」、「貴意」などという。

●謙譲表現

謙譲表現とは、自分がへりくだることにより間接的に相手を敬う表現法です。

◆自分側を呼ぶ場合。

◎自分や自分たちを呼ぶ場合は「私」、「私ども」などとする。

◎自分の会社は「弊社」、「小社」などと呼ぶ。また、自分の意見や考えは「卑見」、「愚案」などという。

●自他の使い分け

社外文書を書くときは、以下のように自他を使い分けます。

項 目	相手方	自分側
会社・商店	貴社 御社 貴店	当社 弊社 当店 小店
官庁・団体	貴省 貴所 貴会	当省 当所 当会
場所	貴地 御地	当地
役職	貴社社長 〇〇部長	部長の〇〇(姓の呼び捨て)
人物	貴殿 貴下 各位 ご一同様	わたくし 私 当方 私儀 こちら 私ども
品物	ご佳品 結構な品	粗品 寸志
手紙	ご書面 貴信	書面 愚状*1)
気持ち	ご厚情 ご高配	微意*2)
意見	ご高見 貴意	愚案 卑見
配慮・努力	ご配慮 ご尽力	配慮 尽力
受領	ご受納 ご査収*3)	拝受 受領
見る	ご高覧 ご覧	拝見 拝読
会う	ご面会 ご引見	お伺い 参上



*1) 愚状=自分の手紙をへりくだっている言葉。

*2) 微意=自分の意思を謙遜している言葉。

*3) 査収=よく調べてから受け取ること。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

「社外文書」では、本文で使う慣用表現に関する出題が多い。選択肢から選ぶ問題より記述問題が多いので、決まり文句を覚えるだけでなく、誤字のないように注意する。頭語と結語に関しては、基本の組み合わせを覚えるとともに意味も理解しておきたい。

* 慣用表現 ①

カタカナ部分を漢字に直して書け。

- ①キシャ ますます ごリュウセイ のこととお喜び申し上げます。
 ②日ごろは カクベツ の ごコウハイ を賜りまことにありがとうございます。
 ③まずは リyakギ ながら ショチュウ をもって御礼申し上げます。
 ①貴社 隆盛 ②格別 高配 ③略儀 書中

* 慣用表現 ②

世話になった人への送り状である。下線に入る言葉を1)～6)から選べ。

- ①_____盛夏の候、ますます ②_____のこととお喜び申し上げます。
 平素は格別のご厚情を賜り、厚く御礼申し上げます。
 つきましては、日ごろの感謝の気持ちとして、別便で〇〇〇をお送りいたしました。何とぞ ③_____ください。
 1) ご惠贈 2) ご健勝 3) 前略 4) ご笑納 5) ご発展 6) 拝啓
 ①6) ②2) ③4)

* 頭語と結語

手紙用語とその組み合わせである。

- × ①拝復＝謹んで再び申し上げます。
 ○ ②前略＝前文のあいさつを省略させていただきます。
 ○ ③草々＝丁寧でない書き方で申し訳ありませんでした。
 ①拝復とは「謹んでお答えします」、「謹んでご返事します」の意味。



CHALLENGE 実問題

1 第91回 難易度 ★★☆☆☆

次は文書の形式に関する用語とその説明の組み合わせである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 表題 = 文書の内容を簡潔に表した「件名」のこと。
- 2) 末文 = 本文の終わりに書く、結びのあいさつのこと。
- 3) 追伸 = 本文とは別に、同封物があることを書き添えること。
- 4) 頭語 = 本文の最初に書き出しとして書く「拝啓」などのこと。
- 5) 結語 = 本文の最後に締めくくりとして書く「敬具」などのこと。

2 第90回 難易度 ★★★☆☆

次の手紙文のカタカナ部分を漢字に直して（ ）内に答えなさい。

- 1) ハイケイ キシャ masumasu ご発展のこととお喜び申し上げます。

$$\frac{a}{b}$$
a () b ()
- 2) このたびは佳品を gokeizou 賜り、誠にありがたく、厚く onrei 申し上げます。

$$\frac{a}{b}$$
a () b ()
- 3) 時節柄、くれぐれも gojai のほど kinen いたします。

$$\frac{a}{b}$$
a () b ()

【解答・解説】1=3)「追伸」とは、本文に付け足したいことや書きにくいことなどを最後に書き足すこと、またはその文のことである。

- 2=1) a 拝啓 b 貴社
 2) a 惠贈 b 御礼
 3) a 自愛 b 祈念

Lesson

3

メモの取り方・グラフの作り方

CASE STUDY



あなたなら
どうする？

「カワダ」さんはど
のように書くの？



▶ 秘書A子は、上司が面談中に、取引先のS商事のK氏から電話を受け、「トウシャノ フクオカシテンニ カワダサント イルノデ デンワヲホシイ」と伝言を頼まれました。A子はS商事のK氏はよく知っていますが、「カワダ」とは面識がなく名前を聞いたこともありません。伝言内容をメモにして上司に渡す場合、A子はどのように書けばよいのでしょうか。

対処例 ○△×?…

「S商事の福岡支店にカワダ氏というので、電話をほしい、とのことでした」と書けばよいでしょう。

スタディ

伝言内容は、相手の立場で話していることを、置き換えて伝える必要があります。「当社の」は「S商事の」とします。また、「カワダ」さんの名前は漢字では分からないので「カワダ」とカタカナで書き、「さん」は、「氏」にします。



メモの種類と取り方の留意点

メモを取ることを俗に「メモる」などといいますが、メモとは「メモランダム(memorandum)」の略で、必要なことを忘れないように書き留めておく「覚書」や「備忘録」のことです。ちなみに、「備忘録」とは、忘れたときに備えて書き留めておくノートや手帳のことをいいます。

秘書は日常的にメモを取ることになるので、正しい取り方を身に付けておく必要があります。また、メモには「心覚えメモ」、「要約メモ」、「伝言メモ」の3種類があることを心得ておきましょう。

●メモの種類

メモには以下のように3種類あり、それぞれに応じたメモの取り方があります。

◆「心覚えメモ」とは、忘れないように自分のためにするメモのこと。

◎記憶力だけに頼らず、重要なことや忘れそうなことは小まめにメモする習慣をつけておく。

◎自分のための覚書なので、断片的な書き方でもよい。

◎名刺の裏に来客の特徴や来訪日などをメモしたり、手帳などに上司から指示された仕事のポイントなどを書いておく。

◆「要約メモ」とは、報告事項や、上司の口述内容の要点を記すメモのこと。

◎自分のために取るメモだが、それを基に後で報告書などを作成することが目的なので、要点を要領よくまとめる能力が求められる。

◆「伝言メモ」とは、人に伝えるために記すメモ。

上司や来客に渡すメモなので、「正確性」や「分かりやすさ」を重視し、文字も丁寧に書かなければいけない。伝言メモには以下のようなものがある。

◎上司の留守中に受けた電話の内容や相手の伝言を伝えるメモ。メモは上司の机の上に置いておくが、上司が戻ったら口頭でも伝える。

◎上司が会議中や面談中に、電話や来客を取り次ぐときのメモ。

◎面談中の来客や会議中の参加者に、電話を取り次ぐときのメモ。

●伝言メモ		受信者
		線
月	日	時 分
		様より
<input type="checkbox"/> 電話がありました <input type="checkbox"/> 訪問されました <input type="checkbox"/> 伝言がありました		
<input type="checkbox"/> 電話をください。(TEL)		
<input type="checkbox"/> また電話します。		
<input type="checkbox"/> その他		
用件		

↑ 印刷された伝言メモの帳票。

●メモを取るときに留意点

人の話を聞いてメモを取る場合は、重要なことがあればメモするという態度ではなく、「話の要点は何か」を考え、自分の頭の中でポイントをつかみながら聞くようにしなければいけません。

上司の口述内容をまとめる「要約メモ」などを取る場合は、特に以下の点に留意します。

◆推測をしない。

話し手が伝えようとする要点を「正確に書くこと」に徹する。話の流れから勝手に推測して、ある部分を不要なものと削除したり、興味があるからと誇張して書いたりしない。

◆5W2Hを基本に要点をまとめる。

話をメモするときは、常に「いつ=When」、「どこで=Where」、「誰が=Who」、「何を=What」、「なぜ、どのような理由で=Why」、「どのようにして=How」、「幾らで、どのくらいの予算で=How much」を頭に入れ、それに照らし合せながら要点をまとめるようにする。

◆簡略化して記入する。

話を聞きながらメモするときの要領の一つに、記号を使って書く方法がある。自分なりの記号を作成しておくとうい。

◆^{うぐしよう}復唱・^{おこた}確認を怠らない。

最後にメモを読み上げて相手に確認する。その際、特に「日時」や「場所」、「数量」や「金額」などの数値データ、「人名」などの固有名詞に注意する。

◆細部を補足する。

確認が終わったら、まだ記憶が新しいうちに細部を補足しておく。



グラフの作り方

秘書は上司が主催する会議のために資料を作成しますが、その中で営業実績などを棒グラフや折れ線グラフにして表したりします。ここでは、それぞれのグラフを作成する際のポイントを押さえておきましょう。

●折れ線グラフの特徴と作成上の留意点

折れ線グラフは、時間の推移によって変化する数量を表すときに用います。例えば、「10年間の自動車の生産台数」、「50年間の日本の人口の推移」などは折れ線グラフを用いて表現します。

作成上の留意点は以下の通りです。

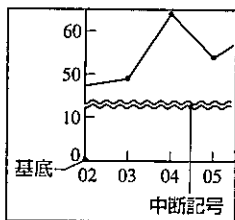
◆^{きぞ}基底は原則として「0」から始め、基底とグラフが離れる場合は中断記号を用いる(図①)。

◆目盛りは、左から右へ時間が流れるようにとる。

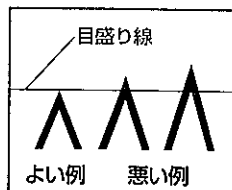
◆折れ線の上端が数値を示すように合わせる(図②)。

◆一つのグラフの中に複数の折れ線グラフを描く場合は、「実線」、「点線」、「一点鎖線(—・—)」

にしたり、色分けするなど線がはっきり区別できるように工夫する。



図① 折れ線グラフの基底と中断記号。



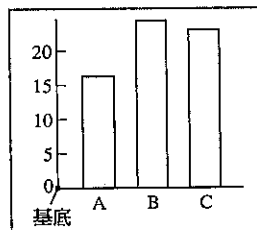
図② 数値を示す太線の突端の位置に注意。

●棒グラフの特徴と作成上の留意点

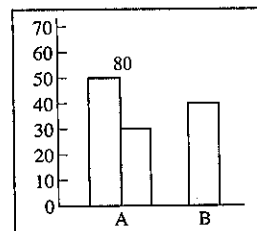
棒グラフは、棒の長さによって数量を比較するときに用います。例えば、「日本の世代別人口比較」、「主要自動車メーカー別生産台数比較」などは、棒グラフで表現します。会社でよく利用される棒グラフには「支店別売上比較」、「営業品目別売上比較」などがあります。

作成上の留意点は以下の通りです。

- ◆基底は原則として「0」から始める(図③)。
- ◆棒が極端に長くなる場合は、棒を2本にする(図④)か、中断記号を使って処理する(図⑤)。
- ◆各支店のテレビとクーラーの各売上高を一緒に表現するなど、同一グラフの中に複数の異なる棒グラフを作成する場合は棒を色分けするなどして区別し、少しずつして描くようにする。ただし、数値を示す先端が見やすいように、棒は常に短い方を前に出す(図⑥)。
- ◆各支店の「売上高」と「伸び率」を表現する場合など、要素の異なるものを一つのグラフに組み合わせる場合は、左右に対比させると分かりやすい(図⑦)。

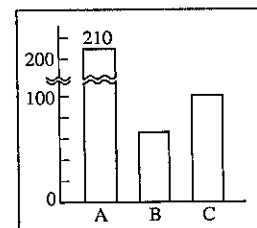


図③ 棒グラフの基底。

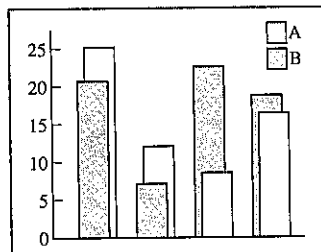


図④ 長い棒を2本にする。

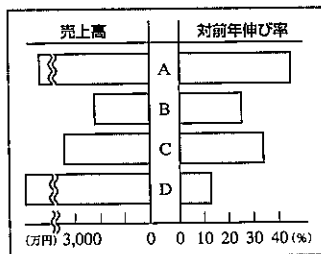
グラフを作成するときに明記しなければならないのは、＜日本の世代別人口比較＞などの「タイトル」と「調査年月日」です。ほかの資料を利用して作成する場合は、「調査機関」、「引用資料(出典)」も記入します。また、目盛りの「単位」、支店名や年度などの「項目名」、基点の「0」などを忘れないように記入します。



図⑤ 中断記号を使って短くする。



図⑥ 短い棒を常に前に出す。



図⑦

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



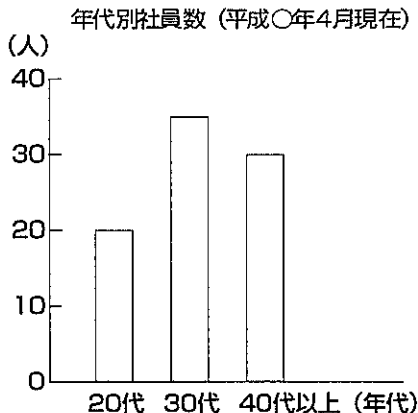
POINT 出題 CHECK

「メモの取り方」についての出題はあまり多くないが、「グラフの作り方」はコンスタントに出題されている。推移による数量の変化を表すときは折れ線グラフ、数量の比較は棒グラフと適切に作成するグラフを選択することが大切。また、「タイトル」、「調査年月日」（提示されていないときは不要）、「項目名」、目盛りの「単位」、基点の「0」を書き忘れないようにする。

* グラフの作り方

次は平成〇年4月の、年代別の社員数を示した表である。これを見やすい表にせよ。（注）定規を使わないで書いてもよい。

年代	20代	30代	40代以上
人数	20人	35人	30人



社員数を年代別に比較するのだから、分かりやすいのは棒グラフということになる。「タイトル」、「社員数の目盛りと(人)」、「各年代と(年代)」は必ず記入する。



CHALLENGE 実問題

1 第91回 難易度 ★★☆☆☆

秘書A子は、来社した客の名刺には後で役立つようなことをメモしてから整理している。今日は平成27年6月10日。取引先S物産の吉田氏から紹介されたという小山氏が来社した。小山氏は、白髪、やせ形、紺の背広にストライプのネクタイをしていて、約束の時間より15分早く来た。この小山氏の名刺にはどのようなことを書くのがよいか。具体的に箇条書きで三つ答えなさい。

2 第87回 難易度 ★★★☆☆

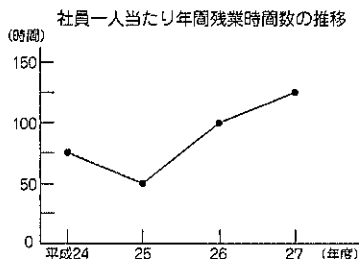
次は、過去4年間の社員一人当たりの年間残業時間数の推移を示した表である。これを見やすいグラフにきなさい（定規を使わないで書いてよい）。

年度	平成24	平成25	平成26	平成27
残業時間	75	50	100	125

【解答例・解説】1＝〔解答例〕

1. 平成27年6月10日来社
 2. S物産吉田様の紹介
 3. 白髪、やせ形
- 2＝右図②参照。

図②



Lesson ① 受信・発信業務と関連知識

CASE STUDY



あなたなら
どうする？

「親展」に気付かず
開封してしまった!!

▶ 秘書A子は、受信文書の整理中、上司にきた「親展」の封筒をうっかり開けてしまいました。しかし、中身には触れていません。このような場合、A子はこの封書をどのようにして上司に渡したらよいのでしょうか。

対処例 ○△×?...

開けてしまった封筒は元に戻せませんから、クリップで封をして、謝って渡せばよいでしょう。

スタディ 電!!

「親展」とは、名宛て人が開封することを求める言葉です。従って、開封してしまったことをまず上司に謝らなければなりません。また、「親展」を開封してしまったのですから、クリップで留めるなど、形だけでも封をして渡すのがよいでしょう。



ビジネス文書の受信・発信

秘書は社外から郵便などで送られてきた文書を受け取って、上司に渡したり、また、上司が出す文書を社外に発送したりしなければなりません。受・発信業務に必要な知識を身に付けておくことが大切です。

●受信文書の取り扱い

毎日上司宛てにさまざまな文書が届きます。それらの文書は、大きく「業務用の文書」と「私信文書」に分けることができます。業務用の文書とは、業務にかかわる文書のこと、私信文書とは、上司宛ての個人的な手紙のことです。秘書はそれらを分類して上司に渡すことになりますが、その手順と処理の仕方は次のよ

うになります。

- ①最初に、「業務用の文書」、「私信文書」、どちらか分からない「不明文書」に大別する。

◎私信文書と不明文書は開封せずに上司に渡す。

◎封筒に差出人の社名が書いてないものは私信と見なす。

- ②次に、「業務用の文書」を「書留」、「親展」、「その他」に分類する。

◎「書留」、「親展」は開封しないで上司に渡す。「書留」は受信簿に記録してから渡す。

◎「『秘』扱い文書」も開封しないで渡すが、通常、そうした文書は「親展」にして出すことになっている。

- ③残った「その他」の文書は開封し、以下の要領で上司に渡す。

業務用の文書は「速達」や「至急」と書かれていても渡す前に開封する。

◎請求書や見積書などは各項目ごとに検算し、間違いがないか確認する。

◎「請求書在中」など、同封物があることが書かれた文書の場合は、表示されている同封物が入っているかどうか確認する。

◎返信文書の場合は、こちらが出した往信文書の控えを添付する。

◎要約が必要な文書は要点をメモしたり、重要な箇所にアンダーラインを引いておく。

◎封筒は文書の後ろにクリップで留めておく。

◎急ぎの文書、重要文書を上にして渡す。上司が出張中などで、受信文書がたまったときも、書類の発信日付に関係なく、急ぎの文書や重要文書から先に目を通せるようにしておく。

◎上司に渡す必要のないダイレクトメールや広告類は処分する。

●発信文書の取り扱い

上司が出す文書は、秘書が宛て名書きをし、切手を貼って出すことになります。親展や儀礼的な文書には、封じ目に「ㄆ」印を書くか、封印を押します。封をするときは、ホチキスなどで留めずにしっかりのり付けしなければいけません。

また、発送業務を文書課などがまとめて処理するシステムになっている場合は、文書課に依頼します。

発送依頼の仕方は、一般に以下のようになっています。

◆文書をそのまま渡し、後の処理を任せる。

◆文書を封筒に入れて、宛て名書きと封をして渡す。

◆文書を封筒に入れて封をし、宛て名書きと切手貼りをして渡す。



「秘」扱い文書の取り扱い

「秘」扱い文書は重要な文書なので、紛失したり盗難にあたりしないように厳重に管理する必要があります。

社内外での取り扱いについては、以下のことに留意します。

◆社内で取り扱うときの留意点。

- ◎個人宛てに渡す場合は、封筒に「親展」と書いて渡す。封筒に「秘」の印を打ったりして中に「秘」扱い文書があることをわざわざ知らせるようなことをしてはいけない。
- ◎他部署に渡すときは、文書受渡簿に文書名と相手先を記入する。それを「秘」扱い文書と一緒に持参して、渡したときに相手から受領印をもらう。
- ◎配布するときは各文書に通し番号を入れ、配布先と通し番号を記録する。
- ◎コピーを取る場合は、必要な枚数だけ取る。ミスコピーはシュレッダー(文書細断機)で処理する。またコピー時には、人目に触れないように注意する。
- ◎ファイルして保存するときは一般の文書とは別にし、鍵の掛かるキャビネットや耐火金庫などで管理する。
- ◎廃棄するときは、シュレッダーにかけて確実に処分する。手で破いてごみ箱に捨てるようなことはしない。

◆社外に発送するときの留意点。

- ◎必ず二重封筒にし、「親展」と記して発送する。内側の封筒には「秘」の印を押し、それが外から見えないようにさらに別の封筒でカバーする。また、受発信簿に記録することを忘れないようにする。
- ◎郵送する場合は、一般書留あるいは簡易書留にする。発送後すぐ相手に電話し、「秘」扱い文書を送ったことを伝えておく。



その他文書の取り扱い

文書を扱うときは以下のようなことにも留意します。

◆ファックスで送受信するときの留意点。

- ◎文書を急ぎで送る場合は、事前に相手に電話でその件を伝えてから送るようにする。
- ◎文字が小さい場合は拡大コピーしてから、文字が薄いものは濃いめにコピーしてから送信する。
- ◎受信した文書の文字が小さくて見にくいときには、拡大コピーしてから上

司に渡す。

◎上司が留守のときに受信した上司宛ての文書は、他の受信文書と同様に上司の机の上に置いておく。

◆文書に印鑑を押す場合の留意点。

◎社印を文書に押すときには、かすれて押されないように、印肉の付き具合に注意する。印肉の付き加減を見るために、事前に別の紙で何度かテストしてみるとよい。

◎四角の社印が曲がって押されると見苦しいので、定規を当てて押すなど工夫する。

◎何枚もの文書に押す場合は、同じ位置に押す。

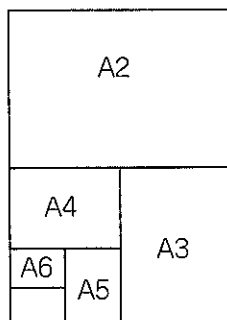
◎印を押した後、印肉が乾きにくいときは吸い取り紙で軽く押して余分な印肉を取り去るようにする。



用紙のサイズ

用紙サイズの違うものを統一してコピーする場合など、用紙のサイズについての知識があると便利です。用紙のサイズには、基本的にはA判とB判があり、よく使う用紙はA4判です。A4判を二つ折りにしたのがA5判、それを二つ折りにしたのがA6判、A4判を2倍の大きさにしたものがA3判、その倍がA2判という関係になっています。B判も同じ関係になります。

用紙と列番号の関係



用紙の寸法

B判		A判	
列番号	寸法 (mm)	列番号	寸法 (mm)
B0	1,030×1,456	A0	841×1,189
B1	728×1,030	A1	594× 841
B2	515× 728	A2	420× 594
B3	364× 515	A3	297× 420
B4	257× 364	A4	210× 297
B5	182× 257	A5	148× 210
B6	128× 182	A6	105× 148

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう!



POINT 出題 CHECK

「受信・発信業務と関連知識」では、受信文書の取り扱いに関する問題が中心に出題される。基本を学習しておけば問題ないが、ファックスでの送受信や印鑑の押し方など、目先を変えた問題も出されるので注意する。

●次のような間違えやすい問題に注意しよう!!

- 速達は開封しないですぐ渡す→×急ぎなのですぐ上司に渡さなければいけない
(速達でも業務用の文書は開封してから渡さないとはいけません)
- 現金書留は中を確認して、受信簿に記入して渡す→×残ら入っているか確認したり受信簿に記録するのはよいことだ(現金書留は開封してはいけません)

* 受信文書の取り扱い

上司宛ての受信業務で行っていることである。

- ①私信か業務用の文書が分からないものは、開封せずに渡している。
- ②現金書留は受信簿に記入し、開封せずに渡している。
- × ③私信か公信かは、宛て名が手書きかどうかで判断している。
③手書きかどうかだけで私信か業務用の文書が判断してはいけない。

* ファックスでの送受信

日ごろファックスでのやりとりで行っていることである。

- ①文字が薄いものは濃いめにコピーし直して送信している。
- × ②受信したとき上司が不在のときは、送った人に電話で、どうすればよいか尋ねている。
②ファックスは郵便と同じなので、送られてきたものは受け取っておけばよく、わざわざ相手に聞くようなことではない。

* 印鑑の押し方

文書20枚に社印を押すように指示されたが、初めてなので先輩に尋ねた。

- × ①押印した後は、印肉の乾き具合を確認し、乾いていないものはドライヤーで乾かすこと。
①ドライヤーを当てると急に乾いて部分的に縮んでしまうので不適当。



CHALLENGE 実問題

1

第89回

難易度 ★★★★★☆

営業部長秘書A子のところに営業係長が、昨年の「取引先別販売実績表」を貸してもらいたいと言ってきた。販売実績表は「社外秘」の資料である。このような場合A子はどのように対応すればよいか。次の中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 営業係長は社員なので、すぐに貸す。
- 2) 原本は貸せないで、コピーして貸す。
- 3) 秘扱い文書なので、課長の許可があるか尋ねる。
- 4) 部長の許可を取ってくると言って、待ってもらおう。
- 5) 貸し出すことはできないので、この場で見てもらう。

2

第92回

難易度 ★★★★★★

次は秘書A子の、上司宛ての郵便物の取り扱い方である。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 上司に渡すときは、急を要するものや重要なものを上にして渡している。
- 2) 親展と表示のあるものや書留類は開封しないで、そのまま上司に渡している。
- 3) 私信か業務用の文書か分からないものは、上司に見せて開封するかどうかを確かめている。
- 4) 開封したものには目を通し、上司が処理しなくてもよい場合は担当者に渡ししている。
- 5) ダイレクトメールや宣伝文書でも、見せた方がよいと思われるものは上司に渡すようにしている。

【解答・解説】1=1) 社外秘」とは会社の外に対しては秘密ということ。従って社員には秘密ではないので、上司の許可などは関係なく貸してよいことになる。また秘扱い資料は、漏えいを防ぐためコピーなどはしない。

2=3) 私信かどうか不明の文書は開封しないで上司に渡せばよい。それなのに開封をいちいち確かめるなどは上司にとっては余計な手間。郵便物の取り扱い方としては不適当ということである。

Lesson

②

郵便の知識

CASE STUDY


 あなたなら
どうする？

 宛て名の敬称は、
どこにどう書くの？

▶ 秘書A子は先輩秘書から、下の宛て名が書いてあるはがきを渡され、出しておくようにと言われました。見ると宛て名に敬称がないので書くことにしましたが、この場合どこにどのような敬称を書けばよいのでしょうか。

〒169-0075 新宿区高田馬場×丁目×番×号
公益財団法人実務技能検定協会
秘書技能検定部
解答速報係

対処例 ○△×?...

「解答速報係」と書いてある後に、団体や会社宛てに用いる敬称、「御中」を付けます。

スタディ

この場合、解答速報係宛てに送るので、敬称はそのすぐ後に書くことになります。また、解答速報係の特定の人宛てではなく、「協会の中でそれを担当している人」に宛てるので「御中」にします。



はがきと封書の知識

秘書として扱うことの多い「はがき（往復はがきを含む）」や「封書」の知識を身に付けておきます。

また、往復はがきを受け取ったときの返信用はがきの書き方、縦書き式や横書き式の表書きの書き方など、実務をスムーズに処理していくために心得ておきたい基本をマスターします。

●はがきの知識

はがきについては以下のような基本知識を心得ておきます。

◆はがきの種類。

- ◎日本郵便が販売するはがきには、料額印面（切手に相当する部分）が印刷してある「通常はがき」、「往復はがき」がある。
- ◎上記以外には、切手を貼って出す一般の「通常はがき」、「往復はがき」がある。
- ◎はがきは、第二種郵便物に分類される。

◆はがきの通信面の利用範囲。

- ◎通常ははがきの裏面に通信文を書く。
- ◎はがきの表面も、下半分など宛て名が分かる範囲なら書くことができる。
- ◎はがきのサイズを超えない範囲で、合計の重さが6g以内であれば、薄い紙やシールなどを貼ることができる。ただし、貼り付けるものは、はがきに密着していることが必要。

◆往復はがきの「返信用はがき」の書き方。

- ◎返信用はがきの表面の「株式会社 中谷商会 行」となっている「行」を二重線で消し、「御中」とする（図①）。
- ◎返信用はがきの裏面の「御出席」、「御欠席」の該当しないものを二重線で消す。例えば、出席する場合には、「御欠席」を二重線で消し、「御出席」の「御」、「御住所」の「御」、「御芳名」の「御芳」を二重線で消す（図②）。「出席」は丸で囲んでも囲まなくてもよい。
- ◎出欠どちらの場合も、「喜んで出席させていただきます」「残念ですが出張のため」などと言添える。

⇒ 図① 返信用はがきの書き方（表）

郵便往復はがき	
160-0016	
切手 返信	株式会社 中谷商会 御中
	新宿区信濃町〇〇〇〇

⇒ 図② 返信用はがきの書き方（裏）

御欠席	御出席
喜んで	喜んで
させていただきます。	させていただきます。
御住所 153-0043 東京都目黒区東山〇〇〇〇	御芳名 三井 隆史

●封書の知識

封書については、関連知識として、定形・定形外郵便物、郵便書簡など、第一種郵便物（手紙・封書）の知識と、封筒の表書きの書き方を心得ておきましょう。

◆第一種郵便物の種類。

- ◎第一種郵便物には、定形郵便物、定形外郵便物、郵便書簡がある。
- ◎定形郵便物は、長さ14～23.5cm、幅9～12cm、厚さ1cm以内、重量50g以内の郵便物。その範囲を超えたものが定形外郵便物になる。
- ◎郵便書簡は、「ミニレター」といい、はがきの3倍の通信文を書くスペースがある封筒兼用の便せんである。表面には、はがきと同様に料額印面が印刷してあるので切手を貼る必要はない。写真など薄い物は同封することができるが、重さが25gを超えると定形外扱いとなり、定形外郵便物の料金が必要となる。

◆封筒の表書きの書き方。

- ◎縦書きと横書きの2種類がある。
- ◎縦書きの場合には図③のように宛て名を書く。
- ◎横書きの場合には、封筒を縦位置に置く縦長式（図④）と横位置に置く横長式（図⑤）があり、横長式では、切手を貼る位置が右上にくるように封筒を置くことがポイント。
- ◎切手の下は消印のスペース用に空けておく。

横長式では、切手を貼る位置が右上にくるように置くのですね!!



102-0074	
千代田区九段南〇-〇-〇	
たちばな株式会社 営業部営業課 御中	
エム・ティ・エフ閣 〒112-0003 文京区春日〇〇 Tel 03 (5931) 0000 Fax 03 (5931) 0000	

図③ 縦書き。

102-0074	
千代田区九段南〇-〇-〇	
たちばな株式会社 営業部営業課 御中	
エム・ティ・エフ閣 〒112-0003 文京区春日〇〇 Tel 03 (5931) 0000 Fax 03 (5931) 0000	

図④ 横書き（縦長式）。

千代田区九段南〇-〇-〇	
たちばな株式会社 営業部営業課	
和田大 暉 様	
エム・ティ・エフ閣 〒112-0003 文京区春日〇〇 Tel 03 (5931) 0000 Fax 03 (5931) 0000	

図⑤ 横書き（横長式）。



郵便小包と特殊取扱郵便物（平成26年7月現在）

重量があるものやかさばるものを送る方法や、よく利用する速達や書留などの特殊取扱郵便物に関する知識も心得ておきます。

●郵便小包の知識

郵便小包とは、第一種郵便では送れないようなもの、定型外郵便で送れば割高になる重量があるものやかさばるものを送るときに利用します。

郵便小包には「ゆうパック」の名で呼ばれる一般小包、冊子などを送るときに利用する「ゆうメール」、信書と荷物を同時に送れる「レターパック」などがあります。

郵便小包を利用するときは以下の点に留意します。

- ◆「ゆうパック」は、大きさは、長さ・幅・厚さの合計が1.7m以内で、重さが30kgまでの荷物を送るときに利用する。信書は同封できないが、簡単なあいさつ状や請求書は同封できる。
- ◆「ゆうメール」は、重さ3kgまでの冊子（本、カタログ、カレンダーなどの印刷物やDVD）を、ゆうパックより安い料金で送ることが出来る。中身が確認できるように封筒の一部を開封しなければならない。ポストに投函できる。
- ◆「レターパック」はA4判が入る大きさの専用封筒を使用する。4kg以内。信書の同封が可能なので、礼状を添えた贈り物や業務用サンプルの発送に便利。

●特殊取扱郵便物の知識

郵便物を以下のような特殊取扱郵便物として送ることができます。その場合は、通常の料金に特殊取扱料金が加算されます。

◆速達扱いにする。

郵便物を早く送りたいときは、「速達」扱いにする。

◎郵便物の右上部（横長式の場合は右側下部）に赤線を引くか、赤で「速達」と記入する。

◆書留扱いにする。

重要なものを送る場合は、書留を利用する。郵便物を引き受けたときと配達した際の記録が残るので、確実に届けることができる。また、万が一事故などで届かなかった場合は、損害賠償が受けられる。

◎書留には、「現金書留」、「一般書留」、「簡易書留」の3種類がある。

◎「現金書留」は、現金を送るときに利用する。専用の封筒を購入してその中に現金を入れるが、紙幣だけでなく硬貨も送ることができる。封筒の中には、現金のほか通信文なども入れられる。

◎「一般書留」は手形や小切手、商品券など、現金以外の有価証券5万円以上を送るときに利用する。

◎「簡易書留」は「秘」扱い文書や生原稿・重要文書や5万円以下の有価証券などの送付に利用する。

◆書留は3種類とも速達にすることができる。

◆その他の特殊取扱について。

書留（「簡易書留」を除く）扱いにしたときのみ、以下の特殊取扱を利用できる。

◎「引受時刻証明」の利用。郵便物を差し出した時刻を証明するもの。

◎「配達証明」の利用。郵便物を配達した年月日を証明するもの。

◎「内容証明」の利用。どのような内容の文書を差し出したかを証明するもの。



大量郵便物の発送

郵便物を大量に送る場合は、以下のような郵便制度を利用すると便利で料金も割安になります。

◆料金別納郵便。

料金が同じ郵便物を、同時に10通以上（一般小包は1個からでもよい）出すときに利用する。

◎事前に右図のような表示をしておく、切手を貼る手間が省ける。

◎料金はまとめて窓口で支払う。

◆料金後納郵便。

毎月50通以上の郵便物を出す場合に利用できる。

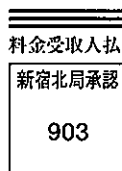
◎事前に取扱事業所の承認を受けて、スタンプを押すか印刷しておく（右図）。料金は翌月20日までに現金で納付することになっている。

◆料金受取人払。

アンケートなどで、相手側に料金負担を掛けずに返信をもらいたいときに利用する。

◎利用する際は、あらかじめ取扱事業所の承認を受けて、右図のような表示をしておく。

◎受取人は返信を受けた分だけの郵便料金を支払う。



差出有効期間
平成〇年12月
15日まで

◆郵便区内特別郵便物。

同じ差出人が、同じ形・重さ・取り扱いの郵便物を同時に100通以上、同一郵便区内に出す場合に利用できる。

◎大きさ、重さに制限があり、「郵便区内特別」のスタンプを押す必要がある。



郵便に関する一般知識

これまで学んだこと以外にも、書き損じた郵便物の交換など、郵便に関する幅広い知識を押さえておくことが大切です。

- ◆書き損じた「はがき」「郵便書簡」や誤って貼り付けてしまった「切手」などは、所定の手数料を払えば新しいものと交換できる。
- ◆往復はがきは、切り離しても使える。
- ◆書類を束ねても、ゆうメールとして送ることはできない。
- ◆切手を貼る枚数に制限はないので、重量オーバーなどで料金不足と分かったら、不足分の切手を貼ればよい。
- ◆料金不足の手紙類は受取人が払うことになるので、直接ポストに投函する場合は、料金が不足していないか正確な重量を確認する必要がある。
- ◆航空券やビール券、ギフト券などは有価証券なので一般書留で送る。
- ◆現金書留は、事故にあって届かなかった場合は、最高50万円までの実損額が補償される。
- ◆現金書留の封筒には、現金を入れた香典袋や祝儀袋をそのまま入れて送ることができる。
- ◆速達はポストに投函することができるが、書留類は郵便局に出向いて差し出し、受領証をもらわなければならない。
- ◆封筒に写真や請求書などを入れて、内容物を表示する場合は、「写真在中」、「請求書在中」などと書くか、内容表示用のスタンプを押す。
- ◆定形郵便物の最大のサイズは12cm×23.5cm（厚さは1cmまで）。書類を定形郵便物として送る場合は、厚さも考慮の上以下のように畳んで封筒に入れる。
 - ◎A4判（21cm×29.7cm）の書類、B5判（18.2cm×25.7cm）の書類は横に三つ折りにする。
 - ◎A5判（14.8cm×21cm）の書類は二つ折りにする。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう!



POINT 出題 CHECK

「郵便知識」に関しては、返信用はがきの書き方や宛て名の敬称、封筒の表書きなどについて問われるほか、郵便一般に関する問題が出される。郵便一般については多岐にわたって出題されるので、幅広い知識が求められる。日ごろから郵便知識を身に付けるようにしておきたい。それ以外は、基本的な事柄を学んでおけば解ける問題が多い。

●次のような間違いやすい問題に注意しよう!!

- 定形外郵便物はポストに投函できない→×定形「外」だからできないはず（定形外郵便物でもポストに投函してよい）

* 返信用はがきの書き方

返信用はがきを渡され、「出席として出して置いてもらいたい」と言われた。どのようにすればよいか書き入れよ。

定例役員会	ご出席	ご欠席
	ご住所	ご芳名
書かなくてよい		

定例役員会	出席	欠席
	いたします	
住所	氏名	
書かなくてよい		

【解説】出席するのだから、「ご欠席」は全て消す。また「ご出席」の「ご」も消す。次に、「ご住所」の「ご」と、「ご芳名」の「ご芳」を消す。「芳名」は名前の尊敬語なので「芳」まで消さないといけない。「出席」の丸囲みはどちらでもよい。

✳ 宛て名の敬称

宛て名にM社「総務部 田中行」と印刷されてある返信用はがきの敬称はどのようにするか。

- × ①「御中」を付けて、総務部御中 田中行にする。
- × ②「御中」を付け「行」を消して「様」にし、総務部御中 田中様にする。
- ③「行」を消して「様」にし、総務部 田中様にする。
 ③個人宛てのときは「様」にする。敬称は最後の宛て名に書けばよく、その前の総務部などには付けない。最後が総務部になっていれば、個人ではないので「御中」になる。

✳ 封筒の表書き

写真を封筒に入れて送るとき、写真が入っていることを一般的にどのように表示するか。

- × ①「写真封入」
- × ②「写真同封」
- ③「写真在中」
- × ④「開封注意」
 ③「写真在中」は、中に写真が入っているので扱いに気を付けてほしいという注意書きである。「〇〇在中」というのは同封物を表示するときの決まり文句。

✳ 郵便一般 ①

上司から、送るようにとビール券を渡された。適切な郵送方法はどれか。

- × ①現金書留
- ②一般書留
- × ③定形郵便
- × ④ゆうパック
 ②ビール券のような金券は、記録が残る上、万一届かなかったときは補償してくれる「一般書留」で送るのがよい。

✳ 郵便一般 ②

郵便について述べたものである。

- ①はがきも小包も「速達」で送ることができる。
- × ②量が多ければ、書類も「ゆうメール」で送ることができる。
- ③「現金書留」では、手紙を同封して現金を送ることができる。
 ②量が多くても書類が本になることはないので「ゆうメール」として送ることはできない。



CHALLENGE 実問題



第87回 難易度 ★★☆☆☆

秘書A子の上司宛てに会議通知や招待状がよく来る。A子は出欠の連絡を同封の返信はがきですることになるが、次はそのとき消したり書いたりしたことである。中から不適当と思われるものを一つ選ばさい。

- 1) こちらの名前を書く欄に「氏名」と書いてあるときは、そのまま名前を書いている。
- 2) こちらの名前を書く欄に「お名前」と書いてあるときは、「お」を消して名前を書いている。
- 3) こちらの名前を書く欄に「ご芳名」と書いてあるときは、「ご芳」を消して名前を書いている。
- 4) こちらの住所を書く欄に「ご住所」と書いてあるときは、「ご」を消して住所を書いている。
- 5) 相手の名前の下に「行」と書いてあるときは、「行」を消して「宛て」と書いている。



第92回 難易度 ★★★★★

次は郵便について述べたものである。中から不適当と思われるものを一つ選ばさい。

- 1) 「現金書留」は現金を送るための書留郵便だが、手紙類も同封できるので便利である。
- 2) 「簡易書留」は受け取った人の受取印などが必要なので、重要書類を郵送するとき安心である。
- 3) 「定形郵便物（封書）」は厚さに規定はないが、縦と横の寸法には規定があるので注意が必要である。
- 4) 「一般書留」は内容物に事故があったとき限度額までは賠償があるので、重要物を安心して郵送できる。
- 5) 「往復はがき」は往信はがきに返信はがきが付いていて、受け取った人が返信はがきを使うものである。

【解答・解説】1=5)「返信はがきの宛て名」は、返信を受ける方が自分の名前を書いているので一般的には「行」となっている。しかし返信する方としては宛て名は相手の名前だから敬称が必要。「行」を「宛て」にするなどは不適当である。個人なら「様」、会社などなら「御中」になる。

2=3)「定形郵便物（封書）」には厚さが最大1cmという規定があるので、厚さに規定がないというのは不適当ということである。

Lesson

①

ファイリングと各種資料管理

CASE STUDY



あなたなら
どうする？

古い名刺の管理
は不要？

▶ 後輩秘書D子は、取引先のW氏から「今度、課長から部長代理になったので」と新しい名刺をもらいました。W氏が帰った後、D子が古い名刺の上に重ねてホチキスで留め、元の場所に入れたので秘書A子はそのような名刺整理の仕方をしてはいけないと注意をしました。どのようにすればよかったのでしょうか。



そのような名
刺整理の仕方
をしては……

ダメ……ですか？

対処例 ○△×?...

古い名刺を廃棄して、新しい名刺を元の場所ではなく、ガイドの後ろに置くようにします(237・238ページ参照)。

スタディ ②

名刺は、今の、その人の会社内での立場や役割を示すものなので、古いものは役に立ちません。従って、新しいものが1枚あればよく、受け取った名刺と古い名刺をホチキスで留めて管理するというのは、名刺の管理法として不適当です。



ファイル用具の種類

ファイリングとは、文書や資料などを留めたり、つづったりして整理しておくことです。また、資料管理とは、ファイルした資料を必要なときにいつでも取り出せるようにしておくことです。秘書は資料を適切に管理するために、さまざまなファイル用具を利用します。

資料管理に使う用具は、「留める用具」、「つづる用具」、「保管する用具」に大別することができますが、それぞれの目的別にどのようなものがあるのか、名称や特徴を知っておく必要があります。

●留める用具

書類を留める主な用具には、「クリップ」、「ホチキス」、「穴開け器」があります。それぞれの用具の特徴と使い方は以下の通りです。

◆クリップの特徴と使い方。

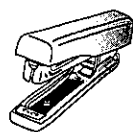
- ◎数枚の紙を仮留めしておくのに便利。小さなものでも20枚程度留められる。
- ◎ゼムクリップ(商標名)とも呼ばれる。



㊦ クリップ。

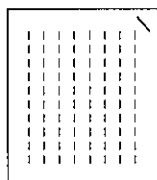
◆ホチキスの特徴と使い方。

- ◎コの字形の針を紙に通して留める。
- ◎片手で使える小型のものから、器具を机などに置いて紙を挟み、上から手で押して留める大型のものまである。
- ◎ホチキスで書類をとじるときには以下のようにする。



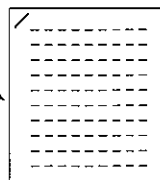
㊦ ホチキス。

- ・縦書きの書類は右肩をとじる。縦書きの本を読むときと同じように紙をめくることができるからである。また、紙がうまくめくれないので右端の中央でとじることはいない。
- ・横書きの書類は左肩をとじる。横書きの本を読むときと同じように紙をめくることができるから、縦書きの書類同様、中央ではとじない。



㊦ 縦書き書類のとじ方。

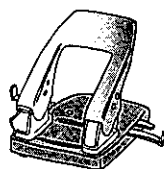
めくりにくいので、端の中央でとじたりしません。



㊦ 横書き書類のとじ方。

◆穴開け器の特徴と使い方。

- ◎紙に、とじるための丸い穴を開ける道具。
- ◎よく使われるのは2穴用のもの。とじる書類の1枚目の紙を二つ折りにするなどして中心線を出し、そこを穴開け器の中心線に合わせて取っ手を押すと中心から等間隔に二つの穴が開く。
- ◎開いた穴にとじ具の足を差してとじる。
- ◎パンチとも呼ばれる。



㊦ 穴開け器。

●つづる用具

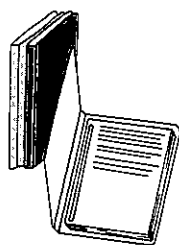
書類などをつづる道具としてよく使われるものにファイル（書類挟み）があります。

◆ファイルの特徴と使い方。

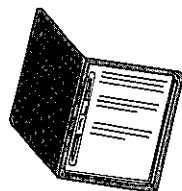
- ◎多くは紙製だが、厚く丈夫に作られていて、中にとじ具が付いている。
- ◎かなり分厚い書類でもつづることができるが、少なくとも背の厚み分だけかさばる。

◆フラットファイルの特徴と使い方。

- ◎ファイルのうち、柔らかく背の厚みがあまりないものをフラットファイルという。
- ◎新聞や雑誌を切り抜きして用紙に貼ったものを整理するのによく使われる。



☆ ファイル。



☆ フラットファイル。

●保管する用具

書類をつづったファイルを収納するのに必要なのが保管用具です。

◆デスクトレイの特徴と使い方。

- ◎決裁箱ともいい、二段式になっている。一方に未決書類を入れ、もう一方に上司が決裁したものを入れる。

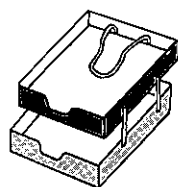
- ◎木製やプラスチック製、金属製のものなどがあり、単にトレイともいう。

◆キャビネットの特徴と使い方。

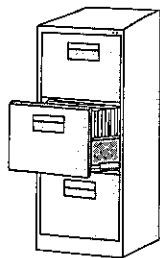
- ◎分類した書類を保管するための収納具。
- ◎バーチカル・ファイリング（次ページ参照）で用いるものを特にバーチカル・ファイリング・キャビネットという。

◆保管庫の特徴と使い方。

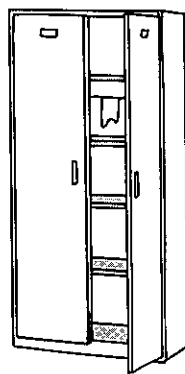
- ◎書類をつづったファイルを並べる書類棚で、途中に倒れないように仕切りがある。
- ◎書庫ともいう。



☆ デスクトレイ。



☆ キャビネット。



☆ 保管庫。



バーチカル・ファイリングと用具

書類をとじずに厚紙を二つ折りにしたフォルダーに挟み、キャビネットの引き出しに立てて整理する方法をバーチカル・ファイリングといいます。バーチカルとは垂直という意味です。また、直接立てないで、ハンギング・フレームという金属製のフレームにつり下げて並べる方法をハンギング式バーチカル・ファイリングといい、これらの方法を総称してキャビネット式整理法と呼びます。

この整理法の特長は以下の通りです。

- ◆書類に穴を開ける必要がなく、とじる手間も省ける。
- ◆書類の増減に対応でき、出し入れが簡単にできる。
- ◆とじ具がない分だけフォルダーが薄いので、かさばらない。

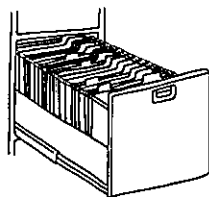
●バーチカル・ファイリングの用具

バーチカル・ファイリングで用いる主な用具は、「フォルダー」、「ガイド」、「ラベル」、「貸出ガイド」、「キャビネット」です。

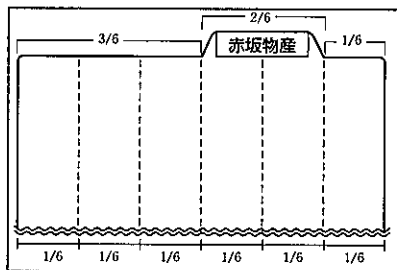
- ◆フォルダーとは、厚紙を二つ折りにした書類挟みのこと。これを、折り目を下に向けてキャビネットに収納する。フォルダーの上部には会社名などの見出しのラベルを貼る山がついている。フォルダーには個別フォルダーと雑フォルダーがある。

◎個別フォルダーとは、例えば「赤坂物産」など特定の会社の書類だけを入れるためのフォルダーのこと。

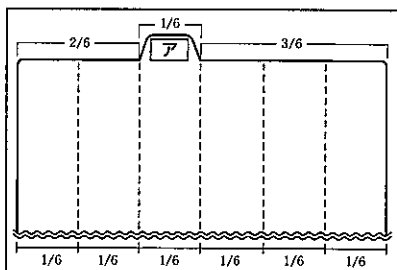
◎雑フォルダーとは、まだ個別フォルダーを持っていない会社の書類を取り



◎ 上がハンギング・フレームにハンギング・フォルダーをつり下げている図。これがキャビネットの中に設置されている(下)。



◎ 個別フォルダーの例。通常、6分割した4番目と5番目のスペース(6分の2)にフォルダー名のラベルを貼る「山」がある。



◎ 雑フォルダーの例。通常、6分割した3番目に雑フォルダーの見出しが出るようになっている。

あえず入れておくためのフォルダーで、「ア」「イ」「ウ」など分類グループごとに作成する。例えば「ア」の雑フォルダーには、「秋山企画」、「浅田広告」、「朝倉出版」などの書類を入れるが、これらの会社は個別フォルダーを作るほどの書類がないので「取りあえず雑フォルダーに保管しておく」ということで、書類が五、六通になれば個別フォルダーを作成することになる。例えば「芦田文具」から初めて手紙が来たら、「ア」の雑フォルダーに入れておく。取引が多くなり書類が増えてきたら個別フォルダーを作成し、以後、芦田文具関連の書類は全てこの個別フォルダーに入れて管理する。

- ◆ガイドとは、フォルダーを分類してグループごとに立てておく厚紙の見出しのことで、厚紙の上端の山に「ア」、「イ」、「ウ」などと記して分類する。

◎取り引きする会社が少ない場合は、「ア」、「カ」、「サ」、「タ」などと大まかに分類した方が実用的。

◎逆にかなり多い場合は「第2ガイド」を設け、「ア」のグループをさらに細かく分類する。

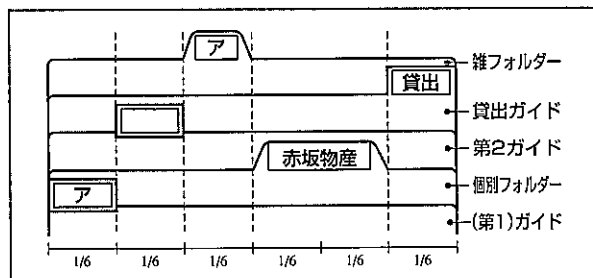
- ◆ラベルとは、個別フォルダーの社名など見出しを書いてフォルダーの山に貼る紙のこと。

- ◆貸出ガイドとは、書類を貸し出したときに、その書類の代わりに差しておく厚紙のガイドのこと（右端の山に「貸出」と記す）。

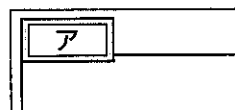
- ◆キャビネットとは、フォルダーを保管する引き出し付きの収納具。

●「ア」のグループの並べ方

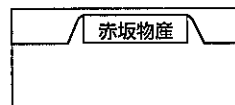
「ア」のグループでは、最初に「ア」のガイド、次に「赤坂物産」など複数の個別フォルダーが順次並び、最後が「ア」の雑フォルダーになります。「第2ガイド」や「貸出ガイド」は必要に応じて使用します。



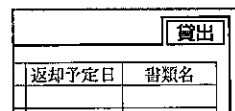
◇「ア」のグループの並べ方。第2ガイドは「ア」のグループをさらに分類するときに使う。



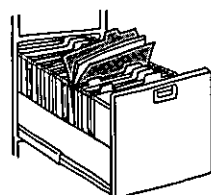
◇「ア」のガイド例。



◇ ラベルの例。



◇ 貸出ガイド例。



◇ キャビネットの引き出し。



書類の整理法

書類を整理する場合は、まずどのような整理の仕方をするかを考える必要がありますが、原則は一定の基準に沿ってまとめることです。まとめ方としては、「相手先別整理」、「主題別整理」、「一件別整理」、「表題別整理」、「形式別整理」などがありますが、よく使われるのは次に示す相手先別整理と主題別整理です。

●相手先別整理

相手先別整理とは、手紙や書類などを「誰から来たものか」で分類整理する方法です。会社や個人など相手先別に分類したフォルダーにそれぞれの関係書類を入れてまとめますが、その中にはこちらが先方に発信した文書や手紙類のコピーも一緒に入れることになります。また、フォルダーのタイトルは「会田商会」、「青田工業」など相手先名になります。

相手先別に整理する場合は、五十音順やアルファベット順にまとめる方法がよく用いられます。五十音順といっても、「ア」から「ワ」までを使用する必要はなく、「ア行」、「カ行」など行ごとに分類し、その項目に該当するフォルダーが多くなったら、第2ガイドを利用してさらに細かく分類する方法もあります。例えば、「ア行」が増えたら、第2ガイドを使って「エ」のガイドを作るという方法です。要は、フォルダーがすぐ^{さぐ}捜せるように収納できればいいのです。海外との取引が多い場合は五十音順とアルファベット順を併用するといいいでしょう。

●主題別整理

主題別整理とは、書類や資料をテーマ別に分類する方法ですが、この方法がよく使われるカタログの分類を例にとりて説明します。さまざまな会社から送られてくるカタログを相手先別に整理分類してもあまり意味がありません。カタログでこちらが必要とするのは、基本的には「プリンターを購入するなら、どの会社のものがよいか」と比較検討できる商品情報だからです。このような場合、「プリンター」という項目で分類整理されていれば、簡単に資料を取り出すことができますが、会社ごとに分類されたフォルダーから捜すとなると大変な作業になってしまいます。つまり、カタログのようなものは「パソコン」、「スキャナー」などテーマごとにまとめる主題別整理が最も適しているということになります。また、テーマを「パソコン関係」、「OA機器関係」、「事務用機器関連」などと小さくくりで分類しておくと、複数の関連商品を捜す場合に便利です。このような主題別整理に向いているのは、カタログのほか、文献を整理する場合や新聞・雑誌の切り抜きを整理する場合です。上司が興味を持っていることや仕事に関係あるテーマをピックアップし、それに沿って収集したものを分類整理していくようにしましょう。

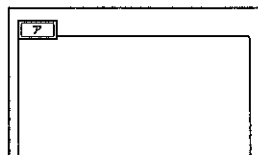
バーチャル・ファイリングの実際

これまで「バーチャル・ファイリング」と「書類の整理法」について学んできましたが、ここではバーチャル・ファイリングの手法を使って相手先別整理のフォルダーを五十音順に並べる具体的手順を紹介しましょう。

ここで示すのは「ア」の項目だけですが、以下の手順で「イ」以降も同じことを繰り返します。

- ①「ア」のガイドを先頭に置く。

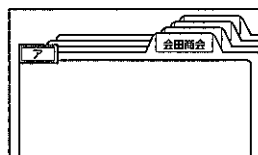
◎「ア」で始まるフォルダーのガイドになる。



☆①「ア」のガイドを置く。

- ②「ア」で始まる個別フォルダーを順序よく並べる。

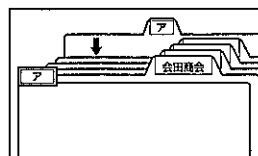
◎「会田商会」、「青田工業」、「赤坂物産」、「秋吉薬品」、「朝日酸素」などの個別フォルダーを並べていく。



☆②「ア」で始まる個別フォルダーを並べる。

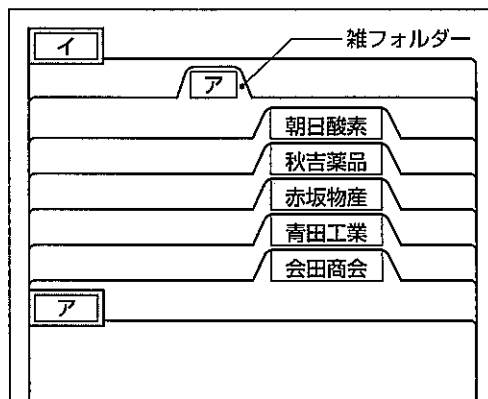
- ③「ア」の雑フォルダーを置く。

◎まだ個別フォルダーを持っていない「ア」で始まる会社名の書類を入れるフォルダーを置く。
この中には「秋山企画」、「浅田広告」、「朝倉出版」などの書類が雑居している。



☆③「ア」の雑フォルダーを置く。

- ④「イ」のガイドを置く。



☆④「イ」のガイドを置く。

これで、①「ア」のガイド、②「ア」で始まる「会田商会」、「青田工業」、「赤坂物産」、「秋吉薬品」、「朝日酸素」などの個別フォルダーが並び、③「ア」の雑フォルダーが置かれて「ア」のグループが完了したことになる。続いて、④「イ」のガイドを置き、同じことを繰り返していく。



名刺の整理と分類法

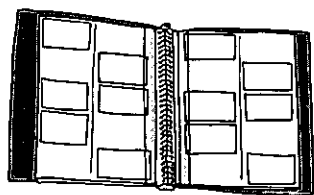
名刺を整理・管理する際には、それに適した用具と分類法を選び、名刺情報を安全かつ有効に活用できるようにします。

●名刺の整理・管理法

名刺を整理・管理するための用具・手法には以下のようなものがあります。

◆「名刺整理簿」を活用する。

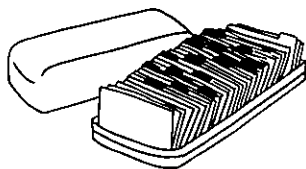
帳簿式のもので、名刺大よりやや大きく区切ったビニールなどの透明のシートと台紙の間にポケットがあり、そこに名刺を入れていくタイプのものが一般的。一覧性があり見やすく、持ち運びもできるので整理する名刺が少ない場合は便利だが、差し替えが不便で名刺の増減に対応できない難点がある。例えば、五十音順の「ア」行のスペースがいっぱいになったときは、「カ」行以下を全部順次移動させていかなければならず、名刺が不要になったときも、順次差し替えて押し詰めていかないと歯抜け状態になってしまう。また、ポケットより大きな名刺を収納できないことも欠点。



◇ 名刺整理簿。

◆「名刺整理箱」を活用する。

細長い箱に名刺を横に立てて収納するタイプのもので、名刺を捜しやすいように、「ア」、「カ」、「サ」などのガイドで区切って整理する。長所は名刺の増減に対応できること。出し入れも楽なので、名刺の数が多い場合には便利である。ただし、一覧性がないこと、持ち運びに不便なことが難点。また、ひっくり返したら元に戻すのに手間がかかる。



◇ 名刺整理箱。

◆「パソコン」を活用する。

名刺の増減にも対応でき、名刺データの訂正も簡単な上、検索も速いということからパソコンで管理するケースも増えてきた。便利な反面、データ化した個人情報全部を簡単にコピーされてしまうという欠点もあり、データが漏れないように厳重に管理する必要がある。

●名刺の整理・管理をするときの留意点

名刺を整理するときは、以下の点に留意します。

◆受け取った名刺には日付や紹介者名、また「背が高く白髪」などその人の特徴をメモしてガイドのすぐ後ろに置く。

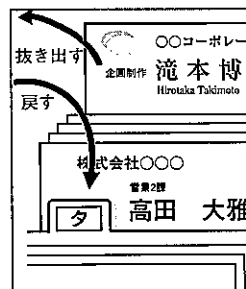
◆必要があって抜き出した名刺を名刺整理箱に戻すときは、元の場所ではなく、ガイドの後ろに戻す。例えば「滝本博孝」の名刺を抜き取ったら戻すときは「タ」のガイドのすぐ後ろに戻す。このようにしていくと、よく使う名刺がガイドの近くに集まるようになる。

◆あいさつ状や変更通知などで、昇進後の肩書や住所・電話番号などの変更を知ったら、その部分をすぐに名刺に転記し訂正しておく。また、新しい名刺をもらったら、古い名刺と差し替えておく。

◆年に1回は名刺を点検し、使わなくなった名刺などは廃棄する。名刺を処分するときは、そのまま捨てずに細かく破ってから廃棄する。

◆名刺には縦書きのものと横書きのものがあるが、区別せずに整理する。また、大きさの違う名刺だからといって、コピーして形をそろえる必要はないが、整理用具のサイズに納まらない場合は、そのような工夫も大切。

◆上司の私的な名刺やよく利用する飲食店の名刺などは、業務上の名刺とは別に管理するのがよい。



㊦ 抜いて使った名刺はガイドのすぐ後ろに差しす。

●名刺の分類法

名刺は、「個人名」、「会社名」、「業種別」のいずれかで分類することになりますが、選び方は「どれで探すことが多いか」によって決めます。「個人名」や「会社名」は五十音順で分類します。

また、個人名の五十音順を採用して分類したときに、「会社名は分かるが、誰だったか名前を思い出せない」ということがでできます。そのようなときのために、別に会社名とその関係者を書いたカードを作成して(右図)、五十音順に分類しておくとう便利です。個人名からも会社名からも検索することができるので、この方式をクロス索引方式といいます。

地球商事株式会社	
会長	小嶋重治
社長	山下太郎
専務	野口正明
常務	大木茂樹
営業部長	橋元正年
営業課長	斉藤健二

㊦ 名刺大の大きさに会社の関係者を記入して五十音順に分類する。



カタログ・雑誌の整理

各社から送られてくるカタログや定期的に購入する雑誌の整理も、秘書の仕事になります。

●カタログの整理

カタログとは商品案内の小冊子のことです。整理するときは以下のような点に留意します。

- ◆カタログは「机」、「椅子」、「棚」など商品別にまとめるのが基本。
- ◆薄いカタログは、ハンギング式パーチカル・ファイリングの方法を利用し、商品別の個別フォルダーを作成して整理する。
- ◆分厚いカタログや総合カタログは書籍のように立てて書棚などに整理する。
- ◆1年に1回は点検し、不要なものは処分する。新しいカタログを入手したら古いものと差し替える。ただし、自社のカタログは古くなくても保存しておく。

●雑誌の整理

定期購入している雑誌が届いたら受け入れ年月日を控えておきます。また、上司の部屋や応接室にはいつも最新の雑誌を用意しておきます。

自社の刊行物以外の保存期間は、一般誌は前年分だけ、専門誌は長くて5年とするのが一般的。

保存する必要がある雑誌はピン製本で半年分が1年分をまとめて^{がっぽん}合本します。合本した背表紙に「雑誌名」、〇年1月号～6月号などと「発行年と号数」を書いておきます。

●雑誌・カタログの関連用語

- ☐ 日刊・週刊・月刊…日刊は毎日、週刊は毎週、月刊は毎月発行される刊行物。
- ☐ 旬刊・隔月刊 ……旬刊は10日に1回、隔月刊は2カ月に1回発行される刊行物。
- ☐ 季刊 ……年に4回発行される刊行物。
- ☐ 増刊 ……定期刊行物が定期以外に、臨時に発行される刊行物。
- ☐ 絶版 ……売れ切れた後、印刷・販売をしていない刊行物。
- ☐ 総合カタログ ……会社の取り扱い商品を一冊にまとめたもの。
- ☐ リーフレット ……広告や案内用などの1枚ものの印刷物。
- ☐ パンフレット ……小冊子のこと。
- ☐ バックナンバー ……定期刊行物の発行済みの号のこと。
- ☐ 総目次 ……雑誌などの半年分や1年分の目次を集めたもの。
- ☐ 索引 ……本に掲載された重要な語句などを抜き出し、一定の基準で配列してその語句があるページを捜しやすくしたもの。



新聞・雑誌の切り抜きと整理

秘書は、上司が指示した記事を切り抜くほか、新聞や雑誌に目を通し、上司にとって必要と思われるテーマの記事が掲載されていたら、切り抜いて整理・保存しておきます。

●切り抜きの手順と留意点

切り抜きの手順と留意点は以下の通りです。

①切り抜く記事を囲む。

◎切り抜く記事の周囲を色鉛筆やマーカーなどで囲む。

◎新聞は記事の続きが離れている場合があるので注意する。

②データを記事の余白に記入する。

◎新聞の場合は、「紙名」、「年月日」、「朝・夕刊の別」、「(地方版の場合は)地方版名」を記入する。

◎雑誌の場合は、「誌名」、「年月日」、「号数」、「ページ番号」を記入する。

③記事を切り抜く。

◎新聞は翌日以降、雑誌は次号が来てから切り抜く。

◎切り抜く記事が両面にある場合は片面をコピーする。

④台紙に貼る。

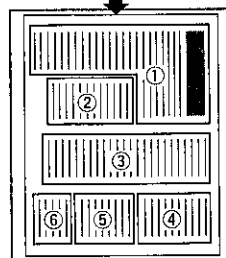
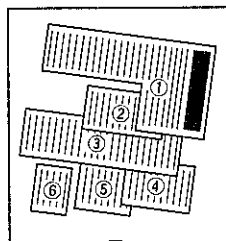
◎台紙はA4判に統一する。

◎原則として1枚の台紙に1記事とする。

◎テーマが同じなら複数の記事を貼ってもよい。

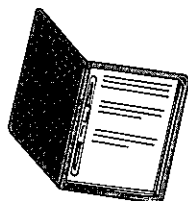
◎新聞の記事など、切り抜いた形が悪い場合は、読みやすいように整えて貼る。

◎コピーした記事がA4判の用紙に入れば、切り抜いて台紙に貼ったりせずそのまま利用する。

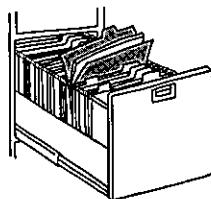


●切り抜いた記事の整理

切り抜いて台紙に貼ったら、フラットファイルにつづるか、フォルダーに入れてキャビネットに保管します。



フラットファイルで整理すると、いつでも台紙をばらばらにできるので再分類するときに便利。スクラップブックは一度貼ったら変更できないのでビジネスでの切り抜きには向かない。



☆形の悪い記事は、形を整えて貼る。



テーマごとに個別フォルダーを作ってキャビネットに納め、フォルダーの中に切り抜きを貼り付けた台紙を入れて整理する。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう!



POINT 出題 CHECK

ファイリングに関してはパーチカル・ファイリングで使う用具についての問題が多く、ファイリングの手順に関する出題はあまりない。名刺の整理については、整理の留意点を押さえておくこと。カタログ・雑誌の整理や新聞・雑誌の切り抜きに関しては基本的なことを問う問題が多いが、関連用語もよく出題されるのでチェックしておきたい。

* ファイル用具と使い方

次の「 」内は、下のどの事務用品の説明か、適当と思われるものを選び。

「厚紙を二つ折りした見出しの付いた書類挟み」

- × ①ガイド
- × ②キャビネット
- ③フォルダー

①ガイドはフォルダーのグループの見出しになるもの。②キャビネットはフォルダーを保管する引き出し付きの事務用収納具。

* 名刺の整理 ①

名刺の整理の仕方である。

- × ①使わなくなった名刺は、別にまとめて保存している。
- ②縦書きの名刺も横書きの名刺も、区別せずに整理している。
- ③上司の私的な名刺は、仕事上のものとは別に整理している。

①不要な名刺を保存していても意味がない。

* 名刺の整理 ②

名刺整理箱の名刺の整理の仕方である。

- ①名刺整理箱から抜いた名刺は、ガイドのすぐ後ろに戻すようにする。
- × ②抜いた名刺は、使った日時を記入してから元へ戻すようにする。

②抜いた名刺は、元へ戻すのではなく、ガイドの後ろに戻す。また使った日時は、特別な理由がなければ書く必要はない。

＊新聞・雑誌の切り抜き①

上司に指示された新聞記事を切り抜いたりコピーしたりしたとき、記入していることである。

- ①発行年月日。
- ②朝刊・夕刊の別。
- ③全国版・地方版の別。
- × ④社会面・経済面の別。

④社会面や経済面というのは、記事の性格によってその面に掲載されているだけのことである。切り抜きに記入するのはその出どころを明らかにするためなので、どの面に掲載されたかは関係がない。

＊新聞・雑誌の切り抜き②

新聞記事の切り抜き整理について行っていることである。

- ①切り抜きたい箇所は、^{しし}印を付けておき、翌日、切り抜くようにしている。
- × ②切り抜いた記事がたまったら、半年に1回、日を決めて破棄するようにしている。

②切り抜いた記事が不要になったら、その都度破棄すればよい。必要なものは、必要な期間保存しておかなければいけないが、切り抜き資料は期間を決めて破棄するようなものではない。

＊カタログ・雑誌の用語

用語とその意味の組み合わせである。

- ①バックナンバー＝定期刊行物のすでに発行された号。
- ②リーフレット＝宣伝、案内、説明などのための1枚刷りの印刷物。
- × ③総目次＝その雑誌の見出し、小見出しの全部を一覧できるようにしたもの。
- ③「総目次」とは、その雑誌の一定期間あるいは全号の目次をまとめたものである。

＊新聞・雑誌の用語

新聞雑誌の発行に関する用語とその意味の組み合わせである。

- ①旬刊＝月に3回発行されるもの。
- ②隔日刊＝1日置きに発行されるもの。
- × ③季刊＝年2回春と秋に発行されるもの。
- ③「季刊」とは、各季節ごとに年4回発行されるものである。



CHALLENGE 実問題



第90回 難易度 ★★☆☆☆

秘書A子は上司から、厚いカタログは書棚にあるからよいが、薄いものもすぐ分かるようにしておいてもらいたいと言われた。このような場合どのように整理しておくのがよいか。次の中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 受け取った月単位で封筒に入れて立てて整理する。
- 2) 製品別に分類し、ハンギングファイルで整理する。
- 3) 会社別に分類し、レターファイルで立てて整理する。
- 4) 大きさごとに分類し、大きさに合った封筒に入れて立てて整理する。
- 5) それぞれに番号を付け、番号と製品名をノートに記入して一覧で見られるように整理する。



第92回 難易度 ★★☆☆☆

次は秘書A子が、名刺の整理の仕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) 名刺の数が多いたときの整理は、一覧性のある名刺整理簿でするのがよいかもしれない。
- 2) 名刺を受け取ったときは、日付を記入しておくことと最初の面会日が分かっているかもしれない。
- 3) 住所や電話番号などの変更は、1年に1回訂正する日を決めておいてするのがよいかもしれない。
- 4) 使わなくなった古い名刺でもいつ必要になるかわからないので、別にまとめておくのがよいかもしれない。
- 5) 名刺は個人のことが書かれているものだから、個人名五十音順で整理すると決めておくのがよいかもしれない。

【解答・解説】1=2) カタログは製品購入の際、性能や価格などを比較検討するためのもの。また、新製品や製造中止などによる追加や削除もある。従って、薄いカタログは差し替えしやすいハンギング式ファイルで整理するのが適当ということになる。

2=2) 最初の面会日が分かれば、その時の記憶を呼び起こすとか取引上の参考になるとかで役立つので適当ということ。1) 数が多いたときは名刺整理箱がよい。3) 訂正はすぐにしないと役に立たない。4) 使わない名刺はあっても意味がない。5) 個人名か会社名かは使いやすさで選ぶ。

Lesson

① 日程管理とオフィス管理

CASE STUDY



あなたなら
どうする？

5時から、ABCホテルの富士の間で、友人の鈴木氏の出版記念パーティーに出席するとのことなので……



予定表には……

上司の私事は、予定表にどう書くの？

▶ 秘書A子は後輩D子と昼食の約束をしていたので、D子の部署を訪ねたところ、日程表の書き込みをしている最中でした。上司が明日の午後5時から個人的なパーティーに出席するので、それを日程表に記しているとのこと。見ると、パーティーの名称や会場名などを詳しく書いています。このような場合、A子はD子にどのようなアドバイスをすればよいのでしょうか。

対処例 ○△×?…

上司の私事に関する日程は予定表ではなく秘書の手帳などに書くようにするが、予定表に書く場合は簡単な書き方をすると助言すればよいでしょう。

スタディ

上司のプライベート事項を予定表に書き入れる場合は、人物は「M氏」などイニシャルで、パーティーは「P」などの記号を用いて簡略に書き、詳しいことは秘書の手帳などに記すようにします。また、予定表のコピーを関係先に配布する場合は、上司の個人的な日程は削除してコピーするようにします。



日程管理

秘書は、上司の行動予定を的確かつ綿密に立てていくことが求められます。そのためには、一覧性のある表にして管理するのが最適です。

秘書は、上司の行動に合わせて必要な予定表の基本形式を作成し、日々のスケジュールを正確に記入していきます。また、予定の変更があれば、上司の仕事に不都合が起こらないように関係先と素早く調整します。

●予定表の種類

予定表には「年間予定表」、「月間予定表」、「週間予定表」、「日々予定表」がありますが、基本的には年間で決まっている行事や定例会議などの予定から先に埋めていき、次に月間、週間、日々の各予定表の順にスケジュールを記入していくことになります。しかし、必ずしも4種類の日程表を作成しなければならないというものではありません。上司の仕事内容によっては、月間予定表と週間予定表で十分という場合もあります。事前に上司と、使用する予定表や予定表の形式などを相談するようにします。

各予定表の特徴は以下の通りです。

- ◆「年間予定表」には、年間で行われる社内外の主要行事を記入する。

◎例えば、新年会、株主総会、定例取締役会、定例常務会、創立記念式典、夏期休暇など。

- ◆「月間予定表」には、1カ月の行動予定を記入する。

◎年間行事のほかに出張や会議、会合、訪問予定などの基本事項を記入する。

- ◆「週間予定表」には、1週間の確定した行動予定を時間単位で記入する。最も活用する予定表。

◎会議、会合、面談、出張、講演、式典などを細部まで正確に書く。

◎上司の私事に関しては秘書の手帳などに書き、予定表に入れる場合は記号などで簡略にする。

- ◆「日々予定表(日程表)」には、

その日1日の上司の行動予定を分単位で記入する。備考欄は必ず設け、必要な情報が一覧できるようにしておくことが大切。

年間予定表													
4 月													
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
定例取締役会						部長会	F G懇親会	定例取締役会				部長会	創立記念日

○ 年間予定表の例。

週間予定表													5月			
日	曜	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	備考
4	月	部長会議			山田氏と面談			G氏懇親会								
5	火	企画会議														
6	水	取締役会			黒岩氏と面談											
7	木															

○ 週間予定表の例。

日々予定表													
7月15日(金 曜)													備考
8													第2会議室 大木課長同席
9													
10		9:15											
		会田商会前田氏と打ち合わせ											
11													
		11:45											

○ 日々予定表の例。

● 予定表の作成と記入要領

予定表を作成、記入する場合は、以下のようなことに留意します。

◆ 予定表を作成するときの留意点。

- ◎年間、月間、週間、日々予定表は基本的にそれぞれ1枚の用紙で作成し、一覧できるようにする。
- ◎日々予定表や週間予定表の時間の目盛りは、通常は午前8時から午後9時程度までに設定するが、上司の仕事の仕方に合わせて作成する。
- ◎日々予定表、週間予定表には備考欄を設ける。予定内容について詳細なメモが必要になる場合もあるためスペースを広く取るようにしておく。
- ◎土曜、日曜が休日であっても予定表には土曜、日曜の欄を設ける。

◆ 予定を記入する際の留意点。

- ◎予定表に記入する主なことは、「出張」、「会議」、「会合」、「面談」、「訪問」、「講演」、「式典」など。そのほか、採用面接や依頼原稿締切日など時間が決まっている仕事を記入する。
- ◎表示方法は、「簡潔」、「正確」、「見やすく」を基本とする。よく使用する言葉を記号で表記するとスペースを取らず便利。
例) 会議→□ 面談→○ 出張→△ など。
- ◎予定変更の場合は、変更前の予定が分かるように二重線で消す。
- ◎「月間予定表は前月末まで」、「週間予定表は前週末まで」、「日々予定表は前日の終業時まで」に上司に見せて確認し、上司が了承すればコピーして上司と秘書が1部ずつ持つ。
- ◎上司の行動予定を知っておく必要がある関係者には「月間予定表」と「週間予定表」を配布する。その際、上司の私事は削除しておく。

● 予定の変更と調整

予定の変更は以下の要領で行います。

- ◆行事の変更があった場合は、上司に変更を告げ上司と秘書の予定表を修正する。
- ◆当方の都合で予定を変更する場合は、上司の指示に従って関係者と調整し、上司と秘書の予定表を修正する。
 - ◎面会の約束を断る場合は、先方にわびて希望の日時を二、三聞いておく。
上司の意向を聞いて日時を決めたら、速やかに相手に連絡する。
- ◆先方の都合で予定変更を申し入れてきた場合は、上司の意向に従って先方と新しい予定を決め、上司と秘書の予定表を修正する。
- ◆予定が変更になったら、上司の予定表を配布していた関係者に漏れなく連絡し、予定表の修正を依頼する。



オフィス管理

オフィス管理で心得ておかねばならないことは、「机の上の整理」と「引き出しの使い方」、「事務用品の管理」、「オフィス機器の知識」、そして「環境整備の知識」と「オフィスレイアウト」です。

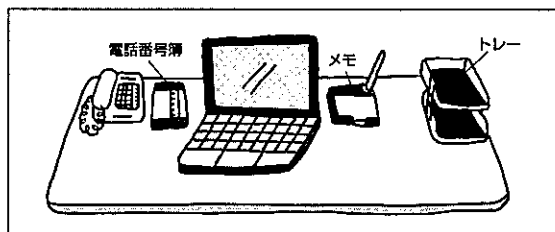
●机の上の整理

自分の机とともに、以下のことに留意して上司の机の上も整理しておきます。

◆上司の机を整理するとき
は、机の上の備品の配置
を変えたりしない。

◆上司が仕事中に机の上に広げた書類などは、上司が外出中でも勝手に整理したりしない。

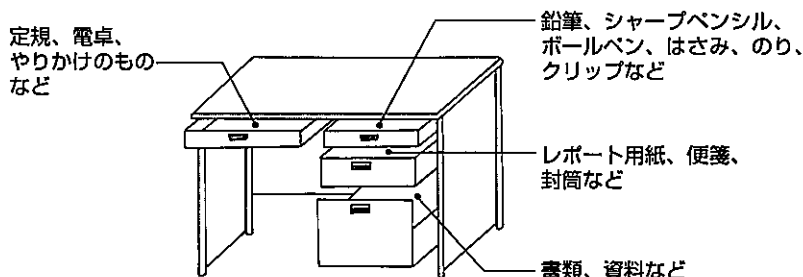
◆上司の机の上にある紙切れなどにはメモが書いてある場合もあるので、注意する。



☆ 上司の机の上の配置例。

●引き出しの使い方

引き出しの使い方に特にルールなどはありませんが、どこに何を入れるか決めておき、使い終わった事務用品は必ず元に戻すようにしましょう。また、上司の机の引き出しは勝手に開けて整理してはいけません。



☆ 秘書の引き出しの使用例。

●事務用品の管理

秘書は使いやすい事務用品を選んでそろえておくようにします。そのためには、一般的な事務用品の用途を知るだけでなく、新しい製品や使いやすいメーカーの製品などを研究しておくことが大切です。また、事務用品が不足したりすると仕事に支障が出てくるので、消耗品は予備を用意しておき、補充を怠らないように気を配ります。

秘書は、以下のような事務用品を揃えて管理します。

◆事務用品の種類。

◎事務用備品としては、「机」、「椅子」、「キャビネット」、「保管庫」、「トレー」、「チェックライター*1)」、「ナンバリング*2)」、「ホチキス」、「穴開け器（パンチ）」、「ファスナー*3)」、「日付印」など。

◎事務用消耗品としては、「鉛筆」、「シャープペンシル」、「ボールペン」、「サインペン」、「マーカー」、「消しゴム」、「朱肉」、「スタンプ台」、「透明テープ」、「両面テープ」、「クリップ」、「のり」、「メモ用紙」、「付箋*4)」、「ホチキスの針」、「シャープペンのしん」など。

◆事務用品の管理。

秘書は日常的に次のことを点検する。

◎上司の日付印の日付が今日の日付になっているか。

◎不足している消耗品はないか。あれば補充する。

◎故障品や破損品はないか。あれば、メーカーに修理・補修を依頼するか、総務の担当者に相談する。

●オフィス機器の知識

秘書は、オフィス機器についての知識を持ち、どの機器も一通り使いこなせるようにしておきます。機器が故障したらすぐ担当者に連絡を取りますが、ちょっとした故障や不具合は自分で直せるくらいの知識を身に付けておきましょう。よく利用する事務機器には次のようなものがあります。

◆「複写機」は一般にコピー機と呼ばれ、文書を複写する機械。

◎フルカラーで出力できるものや、数十枚を自動でコピーできるものなど多くの機能を持ったものがある。

◎コピーだけでなく、ファックス機能、スキャナー機能などを備え、パソコン



*1) チェックライター＝金額を打刻する器具。

*2) ナンバリング（マシン）＝自動的に番号を印字していく器具。

*3) ファスナー＝穴開け器で開けた文書をとじるためのファイル用具。

*4) 付箋＝原稿などに疑問点などを書いて貼り付ける小さな紙。何度も付けたり取ったりできる化学のりが付いているものがよく利用される。

ンと連動して使う複合機が主流になっている。

- ◆「ファクシミリ」は一般にファックスと呼ばれ、電話回線を通じて画像を遠隔地に送信する機械。

◎電話が通じていれば、海外でも送信可能。

◎郵送と違って文書が手元に残る利点があるが、写真原稿などを送る場合は解像度に限界があるので実物と同じというわけにはいかない。

◎相手先の番号を間違えると情報がほかに漏れることになるので、重要文書などはファックスで送らないのが原則。

◎相手がすぐ文書を見るかどうかは分からないので、急ぎの場合は前もって電話してから送信する。

- ◆「パソコン（パーソナルコンピュータ）」は、今やあらゆるオフィスにあり、社員一人に1台、専用で利用するほど普及している。

◎ソフトがあればさまざまな作業をすることができ、文書作成ソフトや計算ソフトを利用すれば、事務で必要とされるあらゆる文書が作成できる。

◎相互にインターネットに接続していれば、電子メールでデジタルデータに加工した文書のやりとりができる。

◎インターネットを利用して多くの企業や官公庁が公開しているホームページに接続すれば、さまざまな情報を入手することができる。

- ◆「プリンター」は、パソコンと接続して作成した文書をプリントする機械。

◎白黒だけでなくカラープリンターも普及している。

- ◆「スキャナー」は、文書や画像をデジタルデータ化してパソコンに取り込む機械。

- ◆「プロジェクター」は、図や文字をスクリーンに映し出す機械。

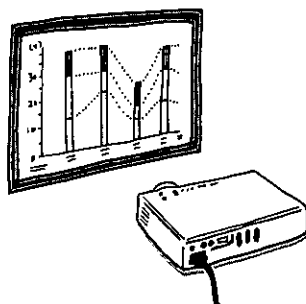
◎プレゼンテーションや会議、研修会でよく利用される。

- ◆「シュレッダー」は、文書を廃棄する際、機密を保持するために文書を細かく切り刻む機械。文書細断機ともいう。

- ◆「ホワイトボード」は、水性インクで文字などを書くための白地のボード。

◎会議によく利用される。

◎電子ホワイトボードもあり、そこに書いたものを縮小してプリントすることもできる。



◇ プロジェクター

●環境整備の知識

秘書は「照明」や「防音」、「色彩調整」、「空気調整」、また「掃除」や「整理整頓」の基礎知識を持ち、快適な環境づくりに努めます。

◆照明に関する留意点。

○オフィスの照明について、JIS（日本工業規格）では下表の照度を基準としている。

場 所	範 囲
事務所	1,000～500ルクス
役員室	750～300ルクス
会議室	750～300ルクス
応接室	500～200ルクス

○照明には以下の方式がある。

直接照明	光源から直接目的物を照らす方式。オフィスの蛍光灯などが代表例。
間接照明	光源からの光を壁などに当て、その反射光で周囲を照らす方式。柔らかい印象。

○ブラインドなどを利用して自然光を上手に取り入れる工夫も必要。

◆防音に関する留意点。

- 上司の執務室はできるだけ静かに保つよう努力する。
- ドアの開閉時の音を消すためにドアチェック（ドアクローザー）を付ける。
- 電話の呼び出し音の音量を調節したり、適切な種類の音を選ぶ。
- 外がうるさい場合は、二重窓にしたり厚手のカーテンを用いるなどしてできるだけ外部の音が入ってこないようにする。

◆色彩調整に関する留意点。

- 応接室には、クリーム色などやわらかい雰囲気が出る色を用いる。
- 役員室や会議室には、茶やベージュなど落ち着いた雰囲気の色を用いる。

◆空気調整に関する留意点。

- エアコンの風が直接上司や来客に当たらないように工夫する。
- 各季節に適した部屋の温度や湿度は以下の通り（省エネルギー対策を取っている場合は会社の指示に従う）。
春・秋＝気温22～23度 夏＝気温25～28度 冬＝気温18～20度
湿度は年間を通して50～60%にする。

※近年、省エネの観点から、照度は低く、夏の温度は高めに設定しているオフィスが多い。

◆掃除をするときの留意点。

掃除をする対象によって掃除用具や洗剤などが異なるので注意する。

- ◎家具は羽根ばたきでほこりを払い乾いた布でから拭きする。汚れがひどいときは家具用洗剤を使用する。
- ◎じゅうたんは、毎日掃除機をかける。落ちにくい染みは中性洗剤を付けて拭く。
- ◎ブラインドは羽根ばたきでほこりを払う。
- ◎応接セットの椅子は、布張りの場合はブラシで汚れを取り、革張りの場合はから拭きする。
- ◎応接セットのテーブルは、使用後、水を含ませた布を固く絞って拭く。テーブルに水分が残っているようなら、その後から拭きする。また、テーブルに置いてある灰皿は、中の吸い殻を捨てて水洗いし、その後乾いた布で拭く。
- ◎テーブルクロスやカバーの布はクリーニング業者に依頼する。
- ◎置物は羽根ばたきでほこりを払うか、から拭きする。
- ◎観葉植物は、水を含ませた布を固く絞って葉の部分を軽く拭く。
- ◎油絵は、筆などでほこりを払う。
- ◎電話機や受話器、パソコンのキーボードやマウスは毎日から拭きする。

◆上司の執務室や応接室を整理整頓するときのチェック項目。

執務室や応接室は、常に整理整頓を心掛け、いつ来客があってもよいようにしておく。

- ◎机や椅子、応接セットは正しい位置にあるか。
- ◎ブラインドやカーテンが中途半端になっていないか。
- ◎掛け時計の時刻は正しいか、また日付がある時計は正しい日付と曜日になっているか。
- ◎部屋に掛けてあるカレンダーをめくり忘れていないか。
- ◎くずかごにゴミが残っていないか。定位置に置いてあるか。
- ◎新聞や雑誌はマガジンラックに整理され、最新のものになっているか。
- ◎上司の机の上の備品は正しい位置にあるか。余分なものが置いてないか。
- ◎書棚の本やバインダーなどは整理されているか。
- ◎壁の絵画や飾り棚の置物が正しく置かれているか。
- ◎観葉植物に水をやったか。枯れ葉が植木鉢に落ちていないか。
- ◎テーブルの上に設置してあるライターのは火は付くか。
- ◎灰皿はきれいになっているか。

● オフィスレイアウト

部屋のレイアウトを一任されたら、まず上司の机、応接セットの配置を考え、後は動線を考慮して備品類を配置していきます。

上司の机、秘書の机、応接セットなどの配置は以下のようなことに留意します。

◆ 上司の机は部屋の奥の、直接入り口から見えないうちに配置する。

○ 秘書と同室の場合は、秘書と対面しないようにする。秘書は電話対応や来客接客など、デスクワーク以外の仕事もするため、向き合っていると上司が落ち着いて仕事ができないからである。ついたて*1) やパーティション*2) を利用して部屋を仕切るなど、それぞれ独立したスペースが確保できるように工夫する。

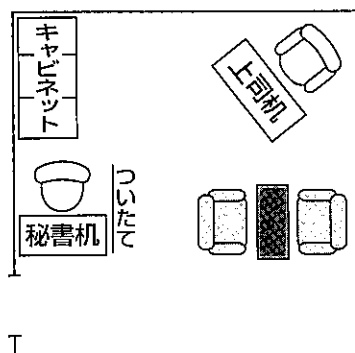
○ 手暗がりにならないように、上司が座ったとき窓が左側か後ろになるように配置する。

◆ 秘書の机は来客の出入りがすぐ分かるように入り口の近くに配置する。

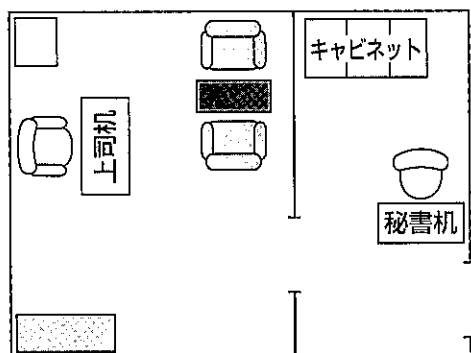
○ キャビネットは秘書が使いやすい場所に配置する。

◆ 応接セットは上司の近くに置き、上司が座りやすいように配置する。

○ 来客が座ったとき、秘書と向かい合わないようにする。



合 上司と秘書が同室のレイアウト例。



合 上司と秘書が別室のレイアウト例。



*1) ついたて＝部屋に立てて仕切るための家具。

*2) パーティション＝部屋の仕切り。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

「日程管理」に関する出題は少ないが、関係者への連絡事務や上司の出張時に行う出張事務などが問題として出されている。「オフィス管理」では、環境整備のうち室内の整理整頓と掃除に関する出題が多い。整理整頓する際のチェックポイントや「勝手にしてはいけないこと」などを押さえておきたい。掃除については、物や場所に適した掃除の仕方をよく学習しておくこと。オフィス機器を含む備品・事務用品に関することも多く出題されるので、用具名と用途を押さえておくこと。簡単なようで意外に難しい問題もあるので注意したい。このほか、消耗品の補充についての出題もある。

* 関係者への連絡事務

上司から、「来週のゴルフだが、鈴木氏から返事が来ない。至急連絡して確認してほしい」と指示があった。鈴木氏は外出が多いので電子メールがよいという。以下はメールを送るに当たって上司に確認したことである。

- ①いつまでに返事がほしいかを、書き入れておこうか。
- ②念のため、上司のメールアドレスを知らせておこうか。
- × ③鈴木氏がメールを見てくれないときはどうするか。

③見てくれない場合も考えられるが、そのときは連絡が取れるまで何度でも電話するのが秘書の仕事である。どうするかなどと聞いてはいけない。

* 出張事務

上司は出張するときはビジネスホテルを利用する。そのとき行っていることである。

- ①初めてのホテルの場合は、駅からの所要時間を尋ねる。
- ②予約を受け付けた担当者名の確認。
- × ③ホテルの防災管理責任者名の確認。

③ホテルでの防災については、宿泊者自身がそのホテルで避難経路を確認したりすることである。つまり、防災担当者を確認するにしてもそれは上司がホテルで防災について尋ねるときに聞くことであって、秘書が予約時に防災管理責任者名を確認しても意味はない。

* 室内の整理整頓

上司の部屋の整備で行ったことである。

- ①休日の前日、観葉植物の土はまだ乾いていなかったが、少し水やりをした。
- ②上司の外出中、書棚の書籍を点検し、不要と思われるものは書棚の端に寄せた。
- × ③上司の出張中、ブロンズや陶器の置物に羽根ばたきをかけ、置く場所を入れ替えた。
③上司の部屋なので置物の位置は上司の好みで決まっている。それを勝手に変えてはいけない。

* 掃除

上司の部屋を掃除したときに行ったことである。

- ①革張りの応接セットは、乾いた布で拭いている。
- × ②書棚の戸のガラスは、化学ぞうきんで拭いている。
②化学ぞうきんは汚れを吸着する成分を含んでいるので、透明なガラスを拭くとその成分がガラスに付着して透明度を損なう。乾いた布で拭くかガラスクリーナーを使って拭くとよい。

* 備品・事務用品

使ったり直したりしたことと備品の名称との組み合わせである。

- ①上司の机に日差しが当たっていたとき、当たらないように調整した日よけ＝「ブラインド」
- × ②応接室で面談中の来客と上司にお茶を出したとき、いったんお盆を置いた台＝「サイドデスク」
- ③応接室のドアが閉まるとき、ボタンという音がするようになったので、音がしないように直した装置＝「ドアチェック」
②説明文は「サイドテーブル」である。サイドデスクは事務机に付け足す小さな机のこと。

* 消耗品の補充

上司に名刺を注文するように指示され、確認したことである。

- ①用紙は前と同じものでよい。
- × ②どこに注文するか。
②総務などが担当している場合はそこに頼めばよく、そうでなければ出入りの印刷業者に頼めばよい。上司に確認するようなことではない。



CHALLENGE 実問題

1 第88回 難易度 ★★☆☆☆

次は秘書A子が行ったことである。中から「 」内の用具の名称が不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 掛け時計が進んでいたもので、「パーティション」に乗り正しい時刻に直した。
- 2) 応接室のドアが閉まる時音がするようになったので、「ドアチェック」を調節した。
- 3) 資料セットのため机上を広く使いたかったので、電話機を「サイドデスク」に移動した。
- 4) 取引先と応接室で5人が面談するとき、椅子が4脚だったので「スツール」を用意した。
- 5) 退社した上司の机上にファイルが出しっ放しになっていたもので、「キャビネット」に戻した。

2 第91回 難易度 ★★☆☆☆

次は秘書A子が、上司の予定や予定表の管理について心掛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。

- 1) 社外の会議の場合は、会社を出る時間も記している。
- 2) 上司の私的な予定はなるべく口外しないようにしている。
- 3) 上司の予定の問い合わせには、上司に確認して返事すると言っている。
- 4) 予定表を変更するときは、何を変更したか分かるような直し方をしている。
- 5) いつも予定時間に終わらない会議の後の予定は、時間に余裕を持たせてから入れている。

【解答・解説】1=1)「パーティション」とは、部屋の中を仕切ったり目隠しをするための「ついたて」のこと。高い所に手を届かせるために乗る用具は、「踏み台」または「脚立」である。

2=3) 予定の管理は秘書の仕事。予定は公表されているのだから、問い合わせがあったら予定があってもなくてもそのことを言えばよい。問い合わせに答えるのも管理のうち。上司に確認して返事するなど是不適当ということである。

