

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

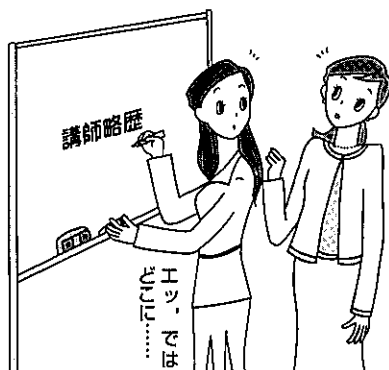
会議と秘書の業務

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。

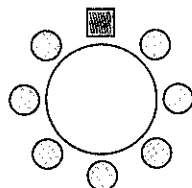
●会場の設営

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。

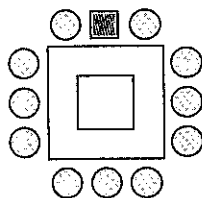
会議の目的に応じてテーブルや椅子は以下のように配置します。

◆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

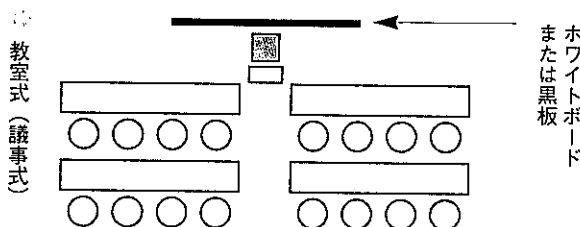


☆ 口の字型

■ はリーダーの席

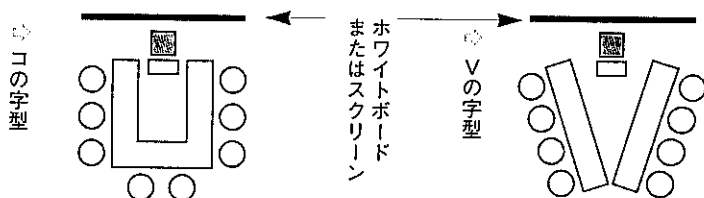
◆教室式の配置。

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、社内です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。

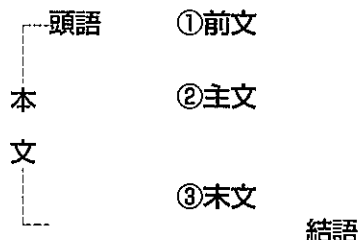
社外文書の作成に際しては、文書の基本スタイルとともに「頭語と結語の組み合わせ」、「時候のあいさつ」をしっかりマスターしておきます。また、「前文」、「主文」、「末文」でよく使われる慣用表現を身に付け、それらをうまく使いこなして簡単な社外文書が作成できるようにしておきましょう。

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。

◎特に丁寧にする場合は、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 $\frac{\text{キシヤ}}{a}$ ますますご発展のこととお喜び申し上げます。
a () b ()
- 2) このたびは佳品を $\frac{\text{ごケイゾウ}}{a}$ 賜り、誠にありがたく、厚く $\frac{\text{オンレイ}}{b}$ 申し上げます。
a () b ()
- 3) 時節柄、くれぐれも $\frac{\text{ごジアイ}}{a}$ のほど $\frac{\text{キネン}}{b}$ いたします。
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。

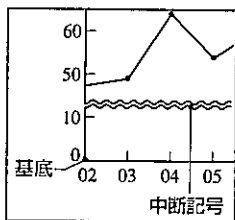
◆^{きてい}基底は原則として「0」から始め、基底とグラフが離れる場合は中断記号を用いる(図①)。

◆目盛りは、左から右へ時間が流れるようにとる。

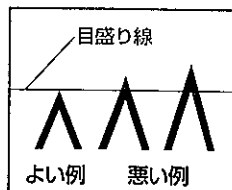
◆折れ線の上端が数値を示すように合わせる(図②)。

◆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。



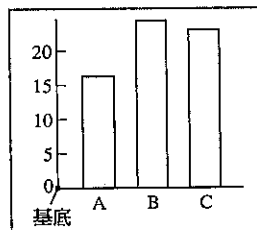
図② 数値を示す太線の突端の位置に注意。

●棒グラフの特徴と作成上の留意点

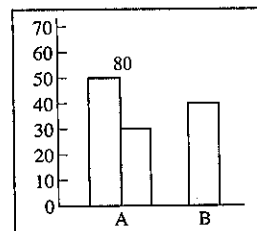
棒グラフは、棒の長さによって数量を比較するときに用います。例えば、「日本の世代別人口比較」、「主要自動車メーカー別生産台数比較」などは、棒グラフで表現します。会社でよく利用される棒グラフには「支店別売上比較」、「営業品目別売上比較」などがあります。

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)。

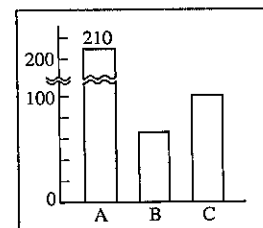


図③ 棒グラフの基底。

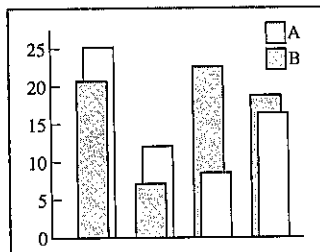


図④ 長い棒を2本にする。

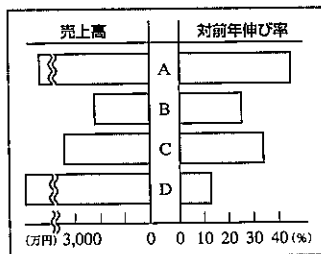
グラフを作成するときに明記しなければならないのは、＜日本の世代別人口比較＞などの「タイトル」と「調査年月日」です。ほかの資料を利用して作成する場合は、「調査機関」、「引用資料(出典)」も記入します。また、目盛りの「単位」、支店名や年度などの「項目名」、基点の「0」などを忘れないように記入します。



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！



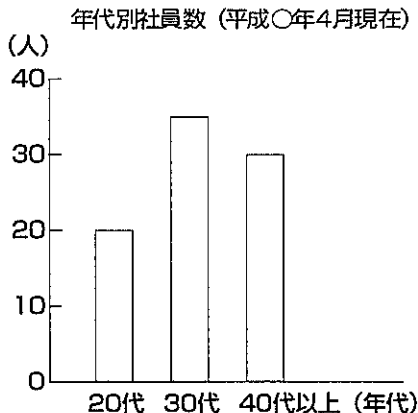
POINT 出題 CHECK

「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

