

第2章

職務知識

SECTION

1

秘書の機能と役割

SECTION

2

職務上の心得と仕事の進め方

秘書の機能と役割

Lesson ① 秘書の機能とさまざまな役割



客に上司の電話番号を聞かれて……

上司の知人といふことだ
けど……



自宅の電話番号を
教えてほしい
のですが……

▶ 秘書A子の上司が外出中、上司の知人と名乗る不意の来客がありました。上司は外出中で今日は戻ってこないと伝えと、「上司の自宅の電話番号を教えてください」と言います。このような場合、A子はどのように対応したらよいのでしょうか。

対処例 ○△×？……

その客に、「こちらから連絡させてもらいたい」と言って、「連絡先といつ連絡したらよいか」を尋ねるようにすればよいでしょう。

スタディ💡

上司の知人と名乗っても、事実かどうか上司にしか分からないのですから、こちらから連絡させてもらうと言うのが一般的な対応になります。上司に確認しないと電話番号を教えることはできないので、この場合は一般的な対応をすることになります。

秘書の機能と役割の関係

秘書は、秘書の果たす機能と役割の関係についてしっかり把握しておく必要があります。機能とは「働き」とか「作用」という意味で、企業における秘書の機能は、「上司を補佐する」ということです。では、役割は何かというと、機能に基づいて行う「上司の身の回りの世話」、「日程管理」、「来客接遇」、「電話応対」などの仕事のまとまり……と理解すればよいでしょう。そして、「上司の身の回りの世話」という役割の中に、「お茶や食事の手配」、「上司の健康状態への配慮」など、細かい個々の仕事が含まれることになります。

秘書の役割としての業務にはどのようなものがあるか、まず全体を把握しておく必要があります。

秘書の業務は、大きく定型業務と非定型業務の二つに分けることができます。

定型業務は、日常的に行う型にはまった業務なので、あまり判断に迷わずに進めていくことができます。

非定型業務は、緊急事態に対処する業務や予定外の業務などを指し、その都度上司の指示に従って対処することになります。



定型業務

定型業務には、①上司の身の回りの世話、②日程管理、③来客接遇、④電話応対、⑤会議・会合、⑥交際、⑦出張・旅行事務、⑧文書事務、⑨経理事務、⑩環境整備、⑪情報管理などがあります。

①上司の身の回りの世話

上司が仕事に専念できるように、秘書は上司の身の回りの雑務を引き受けることになります。上司の私的用事でも同様の意味から快く引き受け、他の業務と区別せずに処理します。

- ◆車の手配（上司の出勤・退社時や外出時の送り迎えについては運転手とよく打ち合わせておくようにする）。
- ◆お茶や食事の手配。
- ◆嗜好品・常備品の購入。
- ◆上司の健康状態への配慮（常備薬の購入、定期検診の予約など）。
- ◆上司の私的交際に関する事務（同窓会、趣味の会の連絡事務など）。

②日程管理

上司の仕事がスムーズに運ぶように行動予定を管理します。二重予約や予約漏れがないようにチェックしたり、日程変更があれば調整したりしなければなりません。また、上司の体調や意向を尊重し、スケジュールがハードにならないように日程を組むのも秘書の腕の見せどころです。

- ◆面会予約客の取り次ぎ。
- ◆予定表の作成記入。
- ◆予定の変更に伴う調整。
- ◆上司への確認。
- ◆関係先への連絡。

③来客接遇

来客接遇は、上司と関係者のよい関係を構築するための重要な仕事です。来客が最大の満足を得られるように、心を込めて接遇に当たります。

- ◆来客の受付・取り次ぎ・案内。
- ◆来客接待（茶菓、食事のサービスなど）。
- ◆上司不在中の来客応対。
- ◆来客の見送り。

④電話応対

電話はビジネスに欠かせない道具ですが、声だけが頼りであるため、相互に聞き違いなどを起こしがちです。上司と関係者の間に立って情報のやりとりをする秘書としては、間違いがないように情報を受け取ったり、正確に伝達したりしなければなりません。

- ◆上司にかかってくる電話の応対。
- ◆上司がかかる電話の取り次ぎ。
- ◆上司不在中の電話応対と報告（電話があったことや伝言を報告する）。
- ◆問い合わせへの応対（関係者からの各種問い合わせに対する応答）。

⑤会議・会合

会議には、上司がメンバーになっている会議と、上司が主催する会議があります。上司が主催する会議に関する秘書の業務としては、事前の準備、会議直前や会議中の仕事、後片付けなどがあります。

- ◆会議開催の通知状の作成や送付（社内などの会議は電子メールや電話・ファックスでの通知になる場合が多い）。
- ◆会議に必要な資料の作成や配布。
- ◆会場の手配と準備（会場が社内の場合、ホテルの会議室など社外の場合がある）。
- ◆参加者の受付と資料配布。
- ◆茶菓・食事の手配と接待。
- ◆議事録の作成（秘書が担当しない場合は手配する）。

⑥交際

上司は交際範囲が広いため、多くの関係者の慶事や弔事などにかかわることになります。秘書は、そうした上司の負担をできるだけ和らげるために、慶事や弔事に関する知識を持ち、適切な対応をしていかなければなりません。また、中元や歳暮など贈答に関する手配なども秘書の業務です。

- ◆冠婚葬祭に関する事務（告別式など上司の代理で出席する場合もある）。
- ◆中元・歳暮などの贈答品手配や事務。

●⑦出張・旅行事務

国内外を問わず、上司が出張することは少なくありません。秘書は、上司が持参する資料や書類を用意したりするほか、宿泊施設や交通機関の手配をしたり、旅程表の作成などをしなければなりません。また、出発前の旅費等の仮払いや帰った後の精算等の経理事務も秘書の仕事です。

- ◆資料や書類などの準備（長期にわたる場合や量が多い場合は宿泊先などに送付）。
- ◆宿泊先や交通機関の手配。
- ◆旅程表の作成。
- ◆関係先との連絡・調整。
- ◆旅費関係の経理事務。

●⑧文書事務

文書の受信・発信事務だけでなく、社内文書や社外文書の作成も秘書の仕事になります。目的に応じた文書を作成できるように、文書作成のノウハウをマスターしておく必要があります。

- ◆社内文書・社外文書の作成や清書。
- ◆文書の受信・発信事務。
- ◆文書や資料の整理と保管。

●⑨経理事務

取引先の接待や会合など、日常的に上司が活動する際の経費の仮払いや精算事務も秘書の仕事です。預かった金銭を紛失したり、伝票に記入する金額を間違えたりしないように、金銭管理には十分注意を払います。

- ◆経費の仮払いと精算、および諸伝票の作成。
- ◆上司が加入している社外の団体の会費の支払いと各種催事への参加手続き。

●⑩環境整備

上司や来客が快適に過ごせるように、秘書は上司の執務室や応接室を適切に管理します。

- ◆上司の執務室や応接室の清掃、整理整頓。
- ◆照明・換気・温度の調節、騒音防止への配慮。
- ◆備品・事務用品の整備と補充。

●⑪情報管理

新聞やテレビなどマスコミへの対応のほか、上司が求める情報を収集します。

- ◆社内外からの情報収集と社内外への情報伝達。
- ◆資料の整理。
- ◆マスコミへの対応。



非定型業務

非定型業務には、①予定外の来客、②上司の急な出張、③上司の急病、④上司の交通事故、⑤災害、⑥盗難、⑦不法侵入、⑧その他、予定外の仕事などがあります。

●①予定外の来客

社会的地位の高い上司のところには、予約なしの来客も少なくありません。予約がないからと勝手に断ったりせず、状況に応じて適切に対応します。

- ◆来客に緊急度を確認する。
- ◆上司に取り次ぎ、面会するかどうかの判断を仰ぐ。上司が不在の場合は、不在を告げ、代理の者でよいか、改めてこちらから連絡するか、来客の意向を聞く。
- ◆予約なしの来客も、予約客と同じように感じのよい応対をする。

●②上司の急な出張

ビジネスの社会では、さまざまな要因で状況は常に変化しています。上司を補佐する秘書としては、いつ急な出張があっても対応できるようにしておかなければなりません。

- ◆出張が決まったら、その間に入れていた予約をキャンセルして、改めてスケジュールを組み直す。
- ◆通常の出張業務を手際よく行う。
- ◆留守中の上司への用件は、緊急度・重要度などを考慮し、状況に応じた適切な処理をする。

●③上司の急病

上司が急に病気で倒れたり、入院したりしたときは、上司の代理人や秘書課長などと相談して適切な処理をしなければなりません。

- ◆業務中に急病になったら上司の主治医や家族に連絡する（場合によっては応急手当てや救急車の手配をする）。
- ◆家族から急病の知らせを受けたら、上司の代理人や秘書課長に連絡する。
- ◆スケジュールの調整。上司の代理人などと相談し、上司の当面の予定をキャンセルする。

●④上司の交通事故

上司の交通事故の連絡を受けたら、事故の軽重に応じて適切に処理します。

- ◆会社の担当部署にすぐ連絡する。事故の程度によっては家族に連絡する。
- ◆軽い事故なら運転手に任せる。
- ◆大事故なら顧問弁護士に連絡する。上司の代理人などと上司の日程調整を相談する。

●⑤災害

地震や火事、洪水などの災害にあったら、人命第一で行動します。状況を冷静に把握して、来客を安全な場所へ誘導するようにします。事前に災害時の対応マニュアルなどをよく読んでおき、どのように対処すればよいか確認しておくことが大切です。

- ◆来客優先の避難誘導をする。
- ◆人命第一を心掛ける。
- ◆上司（不在の場合は代理人）の指示に従って、貴重品などを持ち出す。

●⑥盗難

盗難にあったら、騒がずに上司や担当者に相談して指示に従います。

- ◆上司、総務部の担当者に連絡する。
- ◆被害の確認をする。
- ◆指示があれば、警察に通報する。

●⑦不法侵入

寄付の強要や嫌がらせなど、招かれざる客が押し寄せてくることがあります。そのようなときにも慌^{あわ}てずに、緊急マニュアルなどに従って適切な対応をするようにします。

- ◆強引なセールスに対して適切に対処する。
- ◆不意^{ちんじょうし}の陳情者に対して適切に対処する。
- ◆脅迫^{きょうおく}・暴力行為などがあった場合は、上司あるいは代理人の指示を受けるなどして警備室や警察へ通報する。

●⑧その他、予定外の仕事

定型業務のほかにも、秘書は上司が指示するさまざまな仕事を処理していかなければなりません。ときには難しい仕事を指示される場合もあるでしょうが、上司の指示に従って、前向きに取り組まなければなりません。

- ◆上司が指示する予定外の仕事にも進んで取り組む。
- ◆交通事情で上司の到着が遅れるとの連絡があれば、速やかに関係者へ連絡し、遅れることに対してわびを入れ、事情を説明する。
- ◆苦情などに対しては、誠意をもって対処する。こちらに非があるときは、素直に謝る。



秘書の種類

秘書は、組織の中の所属によって、あるいは上司の職種によって、さらにその担当任務によって幾つかの種類に分類することができます。

●所属による分類

秘書がどこに所属しているかによって、以下のように分類することができます。

◆個人付秘書。

秘書はどの部門にも所属せず、特定の個人の専属秘書になる。命令系統が一つなので仕事の範囲がはっきりする。欧米の企業に多い。

◆秘書課秘書。

トップマネジメント*1)を担当する秘書。秘書課に所属し、秘書一人で複数の上司を補佐したり、チームで複数の上司を補佐する。実際には、秘書課に所属していても特定の上司を専属で担当するケースが多い。直属の上司は秘書課長になる。

◆兼務秘書。

ミドルマネジメント*2)を担当する秘書。上司が統括する部門に所属し、部門内の業務をしながら、上司の補佐役も兼務する。

◆チーム付秘書。

プロジェクトチーム*3)や研究部門などの集団を担当する秘書。チーム活動をスムーズに行うためのサポート役なので、チームの責任者など特定の個人を補佐するのではなくチーム全体を補佐する。

●上司の職種による分類

秘書は、企業だけでなく多くの分野で活躍しています。以下は、上司の職業別に分類した秘書のタイプの一例です。

◆公務員関係の秘書。

役職の高い公務員を補佐する秘書としては次のようなものがある。

- 大臣や政府高官の秘書官。
- 部局長、部課長を補佐する秘書。
- 都道府県知事を補佐する秘書。
- 国会議員秘書（公設秘書と私設秘書がある）。



*1) トップマネジメント＝企業の経営者層のことで、会長、社長、副社長、専務、常務などをいう。

*2) ミドルマネジメント＝部長、課長、支店長、工場長など中間管理職をいう。

*3) プロジェクトチーム＝新規事業の開発や問題解決のために、必要な人材を各部門から選抜して結成した組織のこと。目的を達すれば解散する。

◆自由業や専門職の秘書。

特定の専門的職業者を補佐する秘書。これらの業種は専門的役割を担っているので、秘書にも専門的知識が求められる。専門職の秘書としては、次のようなものが挙げられる。

- 弁護士秘書。
- 病院の秘書。
- 公認会計士や税理士などの秘書。
- 作家やタレントの秘書。

◆外資系企業や大使館の秘書。

外資系企業の上級管理職や大使館に所属する秘書で、その企業や大使館の母国語または英語などの語学力、海外事情に詳しいなどの能力が求められることが多い。

- 企業の日本支店長秘書。
- 外交官秘書。

●担当任務による分類

上司に対する補佐の仕方によって以下の二つに大別されます。

◆直接補佐型秘書。

上司のブレーンとして専門知識や見識を持ち、さまざまな角度からアドバイスをしたり意見を述べたりする。また、上司に代わって関係者と面談するなど、一定の範囲内で上司の業務を代行する代行権を有している。「参謀*1) 型秘書」とも呼ばれ、上司に対しても大きな影響力がある。

◆間接補佐型秘書。

上司の周辺雑務を処理したり身の回りの世話などをして間接的に上司を補佐する。女性が多く、「副官*2) 型秘書」とも呼ぶ。通常、企業で「秘書」という場合には、このタイプの秘書のことをいう。

●秘書検定で対象となる秘書

秘書検定で対象としている秘書は、間接補佐型の秘書です。また、所属による分類では、企業の秘書課や秘書室に所属してトップマネジメントを補佐する「秘書課秘書」、または、ミドルマネジメントを補佐する「兼務秘書」を対象としています。



- *1) 参謀＝事業や計画などに関する相談を受けたり、助言したりする人。
 *2) 副官＝司令官を助けて事務の整理などをする士官のこと。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

試験の対象は、秘書業務全般にわたることになるが、日程管理、来客接遇、電話応対、出張事務、不意の来客への対応などに関する出題が多い。それぞれの業務に対して、秘書がやるべきことの基本を理解していれば解ける問題が多い。問題を解くポイントの一つは、「秘書が知る必要のないことを聞く」など職務範囲を超える不適切な選択肢を見つけたすことである。

* 日程管理

上司に電話で「出張が延びることになった」と言われて尋ねたことである。

- ① 予定されているスケジュールはどのように変更するか。
- × ② 出張が延びた理由は何か。
- ③ 帰社予定の日時はいつか。

①出張が延びたのだから、その間に入っている予定をどのように変更するか、上司の意向を聞く必要がある。②出張が延びた理由を秘書が知る必要はないし、聞くことは上司の仕事に立ち入ることになるので不適当。③スケジュール変更による日程調整をするためにも、帰社日時を知らなければならぬ。

* 来客接遇

上司から「明日の昼ごろ、取引先のM部長が来訪することになった」と言われて尋ねたことである。

- ① 面談の所要時間はどれくらいか。
- × ② どのような用件か。
- ③ 昼食の用意は必要か。

①秘書は日程管理をする必要上、面談に要する時間を把握しておかねばならない。②どのような用件で来るのか、秘書が知る必要はない。③明日の昼ごろとのことなので、食事はどのようにするか気を配るのも秘書の役割である。

* 電話応対

内線電話を取ると「部長につないでもらいたい」ということである。声の調子からT部長らしい。

- × ①「おそらくT部長からだと思いますが」と言って取り次ぐ。
- ②T部長だと思っても、相手がT部長であることを確かめてから取り次ぐ。
①上司へ取り次ぐ電話を誰からか確認しないで取り次ぐようなことをしてはいけぬ。②推測はついても必ず確認して取り次ぐ。

* 出張事務

上司から「明後日から出張することになった」と言われて尋ねたことである。

- ①同行者はいるのか。
- × ②身の回り品として何を持っていくのか。
①秘書は、宿泊施設や交通機関を手配するのに同行者の有無を知る必要がある。②この場合の身の回り品とは、上司が出張先で必要な衣類、履物、小物類である。これらのものは、上司自身が勝手のよいものを準備して持っていく。秘書が気を回すことではない。

* 環境整備

客が帰った後で行ったことである。

- ①A氏が帰った後、応接セットの椅子に座り癖がついていたので、手で払って直した。
- × ②E氏が帰った後、たばこの灰が落ちていたので、上司にE氏のときは気を付けてもらいたいと頼んだ。
②たばこの灰が落ちていたのは、E氏の不注意か、E氏はそのようなことを気にしない人ということになるが、相手は客であり注意などできないことである。それを上司に、E氏のときは注意してもらいたいなど秘書の言うべきことではない。

* 予定外の来客

上司の出張中、見知らぬ来客から、封をしてある封筒を渡された。「これを上司に渡してもらいたい」と言われて尋ねたことである。

- ①上司に伝えることはないか。
- × ②上司とはどのような関係か。
①相手の氏名や連絡先を聞くほか、何か伝言がないかと聞くことは、秘書がすべきことである。②秘書にとっては見知らぬ客でも、上司は知っているのだから。秘書は封筒を預かる上で必要なことを聞けばよく、上司とどのような関係かを聞いても意味がないし、知る必要もない。



CHALLENGE 実問題

1 第90回 難易度 ★★★★★

秘書A子の上司（営業部長）は先週数日間支店へ出張していた。次はその出張中にA子が行ったことである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 普段手が回らなくてそのままになっている書類のファイルをした。
- 2) 少しは手が空くので、ほかの秘書に声を掛けてできることは手伝うと言った。
- 3) 自分で判断できないことは、その都度支店にいる上司に連絡して指示を仰いだ。
- 4) 上司宛ての郵便物は日にちごとにまとめておき、急ぐものは課長に指示を仰いだ。
- 5) 上司が戻ってからする仕事については、分かる範囲でできる限り準備をしておいた。

2 第91回 難易度 ★★★★★

秘書A子は上司（部長）から、「D子が親の介護のため退職するといううわさを聞いたが本当か」と聞かれた。A子はD子から、一人娘のため郷里に帰らないといけなくなるという話は聞いていた。このような場合A子は上司にどのように対応するのがよいか。次の中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 「うわさはあるようだが、はっきり決まったら話があるのではないか」と言う。
- 2) 「必要なら私からD子がどのように考えているか聞いてみて、報告しようか」と言う。
- 3) 「他人の家族のことだし、D子も迷っているかもしれないので私からは何も言えない」と言う。
- 4) 「いずれは郷里へ帰らないといけないという話は聞いたが、退職のことまでは聞いていない」と言う。
- 5) 「介護休暇も話題になっている時代なので、早く部長に話してみるよう私から促してみようか」と言う。

【解答・解説】1=3) 自分で判断できないことの中には、上司が戻ってからでよいものもある。また上司から連絡があったときや定期的な連絡の際にすることもできる。上司は上司の仕事があって出張しているのだから、その都度上司に連絡をするなどは不適当ということである。
2=3) 上司がうわさを確かめようとするのは、後任などの心配をする必要があるから。A子は秘書。上司に本当かと尋ねられたら、上司の意向に沿うような対応をしないとイケない。私からは何も言えないなどは、秘書の役割を果たしていないので不適当ということである。

Lesson

②

上司と秘書の関係

CASE STUDY


 あなたなら
 どうする？

 予定は2時に
 間違いないが……

 私の
 予定表では2時に
 なっているけど……


3時だったね！

▶ 秘書A子は上司から、「今日のM商事訪問は3時だったね」と聞かれました。A子の手元の予定表では「2時」となっています。このような場合、A子は上司にどのように対応すればよいのでしょうか。

対処例 ○△×?…

「私の予定表では2時となっているが、3時かもしれないのですぐに確かめる」と言えばよいでしょう。

スタディ

秘書の予定表が基になるので、自分の予定表が2時になっていればそれを言うのは構いません。ただし、A子は秘書です。上司の言う3時を否定する言い方ではなく、2時が確実であっても確かめてみると言うのが秘書としての適切な対応になります。



上司と秘書の「機能と役割」の違い

上司と秘書はそれぞれ違った機能を有し、その機能に基づいてさまざまな役割を担っています。秘書は、上司と秘書の機能の違い、役割の違いを正確に理解しておく必要があります。

●上司の機能と役割

秘書が補佐する上司は、企業の経営者層や経営管理を行う役職者です。そして企業は、社会に物やサービスを提供することによって、より多くの利益を追求していくという目的を持っています。

企業経営に携わる上司は、この企業の目的を実現するために、さまざまな意思決定を行うなど、適切な経営管理をしていかなければなりません。上司の機能は、

「経営管理を遂行し、経営陣を側面から支える」ということになります。またその役割は、経営計画を策定*1)したり、管理する組織の指揮*2)・命令を実行して、「利潤*3)の追求を実現する」という企業の期待に応えていくことです。

上司はその役割を果たすために、取引先との面談、会議への出席、出張、決裁書類への押印*4)、部下への指示など個々の仕事を遂行していくことになります。」

●秘書の機能と役割

上司は企業の期待に応えるために、多くの重要な仕事を処理していくことになりますが、その上司にもさまざまな周辺雑務があります。上司が自分の雑務にかかわっていると本来の業務に専念できなくなるので、上司の周辺雑務を担う秘書が必要とされるようになったのです。このことから分かるように、上司に仕える秘書の機能は「上司を補佐する」ということです。

そして秘書の役割は、上司の身の回りの世話、日程管理、電話応対、来客接遇など上司の周辺雑務を適切に処理して、上司の期待に応えていくことです。

●上司と秘書の仕事上の関係

上司が本来の業務に専念できるように、上司の周辺雑務を代行して上司を補佐するのが秘書の基本的な機能です。従って、取引先との面談や会議への出席、決裁書類への押印など、上司本来の仕事を秘書が代行するなどということはありません。秘書は、上司のために面談の予約をしたり、上司が効率よく行動できるように日程管理をしたり、上司が関係者と好ましい人間関係を築くための接遇をするなど、あくまでも裏方に徹し、上司の周辺雑務の仕事に専念しなければなりません。上司と秘書の機能や役割の違いをよく認識し、秘書としての立場を忘れないようにして上司を補佐していくことが大切です。

また、秘書課に所属し、直属の上司として秘書課長がいても、まずは秘書として就いた上司の指示・命令に従わなくてははいけません。

秘書の機能・役割・個々の仕事の関係

機 能	役 割	個々の仕事
上司の補佐	日程管理	●アポイントメントのある客の取り次ぎ。
	来客接遇	●予定表の作成と記入。
	電話応対	●予定の変更に伴う調整。
	⋮	⋮



- *1) 策定＝政策などを考えて決定すること。
 *2) 指揮＝役割に応じた働きをさせるように、全体を把握しながら指示すること。
 *3) 利潤＝利益、もうけのこと、利潤追求は企業の最大の目的である。
 *4) 押印＝印鑑を押すこと。



秘書の職務範囲を心得る

秘書は、秘書の機能や役割をよく心得ておき、自分の職務範囲を超えて上司の職務範囲に踏み込まないようにしなければなりません。

●職務の範囲と範囲外を知る

秘書は、秘書としての職責を果たすために必要なことと、関与してはならないことの区別をはっきりと心得ておかねばなりません。

例えば、上司が「ちょっと出掛けてくる」と言って部屋を出ようとしたときに、行き先を聞くようなことはしてはいけないことです。上司は隠密*1) に人と会うつもりかもしれないからです。もちろん言っても差し支えない相手かもしれませんが、それでもいちいち秘書に言う必要はないのです。必要とあれば上司は秘書に行き先を告げるはずで。このような場合、秘書が聞かなければならないのは、上司の帰社時間です。なぜなら、上司の日程管理は秘書の仕事であり、上司の上役や取引先から問い合わせがあったときに何時ごろ戻るか答える必要があるからです。秘書としては、行き先を聞かなくても、帰社時間さえ承知していれば、「上司は外出しているが、〇時〇分ごろには戻る予定だ」と話すことで自分の職責を果たすことができます。また、上司に用事がある関係者も、上司が何時に戻るかは知りたくても、行き先まで知る必要はありません。ちなみに、上司の行き先は社外の人には言うてはいけないことです。

以上のようなことを理解し、秘書は「自分の職務範囲」とそれを超えて「関与してはならないこと」を心得ておく必要があります。

●勝手な判断で職務範囲を超えない

自分では気を利かせたつもりでも、それが職務範囲を超えた行為になることがよくあります。例えば、「上司が出張中、上司宛てに贈り物が届いたので先方に電話で礼を言った」り、「取引先への同行を頼んできた上司の部下に、その日は上司が休みを取る予定だから別の日にしよう頼んだ」りすることです。その贈り物は受け取ってよいものかどうか上司でないと分かりません。仮に受け取ってよいものであっても、上司の代わりに秘書が電話で礼を言うのは失礼に当たることです。また、取引先の訪問が決まったら、上司は休みよりもそちらを優先するかもしれません。いずれにしても、これらは秘書が判断するのではなく、上司が判断して、秘書に指示することです。職務範囲を超えるような行為は慎まなければなりません。



*1) 隠密＝人に知られないように、ひそかに行うこと。



上司を理解し、良好な関係を築く

上司と秘書の人間関係で、基礎となるのは尊敬と信頼です。ビジネス上での豊富な知識や経験があるというだけでなく、人生でもさまざまな経験を積んできた上司は、それなりの誇りと自信を持っています。秘書は尊敬をもって上司に接するようにしなければいけません。また、仕事をスムーズに進めていくためには、秘書は上司から信頼されていなければなりません。信頼が薄いと、上司は秘書に任せた仕事を何度もチェックしなければなりません。そうすると、仕事がかどらないだけでなく、上司を煩わ^{わづら}せることになってしまいます。

●上司の信頼を得る

上司の信頼を得るには、指示された仕事を期限内に正確に仕上げて上司の期待に応えるなど、日ごろから実績を積み重ねていかなければなりません。上司の身の回りの世話では気遣いや気配りを心掛け、仕事は上司の意向に沿って忠実に遂行するなど、日々の努力が評価につながるのです。

上司との間に良好な関係を築くためには、次のようなことにも留意します。

- ◆あくまでも仕事を中心とした関係を心掛ける。
- ◆上司の人間性や考え方を理解するように努める。
- ◆上司の私的行動を探ったり、私事に深く立ち入らないようにする。
- ◆上司の職務範囲に踏み込まない。
- ◆上司の個人情報やプライベート事項を他言しない。
- ◆職務上知った企業機密を漏らさない。

●上司に関する基本的なことを知る

上司を理解するためには、上司に関する基本的なことを把握しておくことが大切です。以下は、秘書が上司について把握しておくべき項目です。

◆仕事関係。

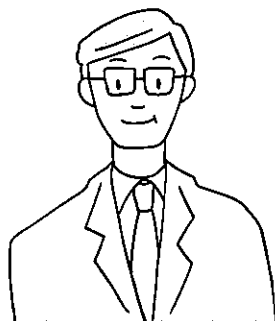
主な仕事内容や職務権限。関係する社外の所属団体や上司の役職。親しくしている取引先の関係者。親しくしている知人、友人などを含む上司の人脈。

◆生活環境。

住所や自宅の電話番号、携帯電話番号。利用駅。家族構成。

◆人物特性。

性格や人柄。趣味や好きなスポーツ。生活信条。食事や飲み物の好み。持病を含む健康状態。



SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

秘書の職務範囲を超える行為について問う出題が圧倒的に多い。上司が判断して秘書に指示すべきことを、秘書が勝手に解釈して職務範囲外の行為をするケースや秘書が関与すべきでないことに口を出すケースなどがよく出題される。また、上司をよりよく補佐するために、秘書が上司について知っておくべき項目に関しては、基本を押さえておけばそれほど難しくはない。

* 職務範囲を超える

上司が外出中、「臨時部長会を明日開くので上司の予定を教えてください」と部長会の担当者に言われた。

- × ①「今のところ何も予定が入っていないので、そちらの決めた時刻に従う」と言う。
- × ②「臨時部長会を開く理由は何か」と尋ね、それによって上司の明日の予定を話す。

①上司が外出中に予定を入れるかもしれない。秘書が勝手に判断して決めてはいけない。②臨時部長会を開く理由を秘書が聞くべきことではない。

* 上司を知る

上司をよりよく補佐するために知っておいた方がよいこと。

- ①嗜好品（酒・たばこなど）について。
- × ②加入している保険について。
- ③かかりつけの医者と持病。
- × ④過去にあった社内のうわさ。
- ⑤気心の通じている社内の人。

②上司が加入している保険について知っても上司をよりよく補佐することはできない。④過去のうわさを知ったところで、補佐するための何の役にも立たない。



CHALLENGE 実問題

1 第92回 難易度 ★★★☆☆

秘書A子の上司が取引先数社を訪問するため、部下一人と共に出張することになった。次はそのときA子がした出張の準備などである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 宿泊するホテルを上司に確認しながら選び、予約した。
- 2) 出張旅費の仮払いを受け、乗車券などを購入して渡した。
- 3) 部内の人に出張を伝え、急ぎで必要な決裁などはないか尋ねた。
- 4) 上司に土産をどうするか尋ね、希望の品を購入して部下に渡した。
- 5) 作成した出張日程表を部下に渡し、それに沿った行動をするように伝えた。

2 第91回 難易度 ★★★★★

秘書A子は明日休暇の予定で、上司もそのことは承知している。そこへ外出中の上司から、急な都合で今日は戻らないと連絡があった。次はこのときA子が尋ねたり言っ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びなさい。

- 1) 明日自分は休むが、事務的なことは同僚C子に頼んであると言った。
- 2) 必要があったら、自宅に電話をしてもらっても差し支えないと言った。
- 3) 上司の机上に数冊のファイルが置かれていたので、片付けてよいか尋ねた。
- 4) 報告事項があったが急ぐものではないので、内容の報告は明後日でよいかと尋ねた。
- 5) S部長から伝言があったが、急ぐ用ではないのでメモして机上に置いておいたと言った。

【解答・解説】1=5) 出張日程表とは、訪問する取引先の順序やルート、所要時間などを事前に想定したものである。が予定は予定。出張先で何が起きるか分からないのだから、その場合は予定外の対応が必要になる。日程表に沿った行動をするようになど言うのは不適当ということである。

2=2) 上司の仕事を手助けしたり身の回りの世話をするのが秘書の仕事。その秘書が上司の出勤日に休みを取るのだから、秘書がいなくても差し支えないようにしておかないといけない。必要があったら自宅へ電話してもらっても差し支えないなど言ったのは不適当ということである。

Lesson

① 職務上の心得

CASE STUDY



あなたなら
どうする？

机の上に広げられ
たままの書類……



机の上の書類は片付けた
方がいいのかしら……

▶ 秘書A子の上司は、書類に目を通していたところ、急に常務から呼び出され、出て行きました。机の上には目を通しかけの書類が広げられたままです。上司は15分後に取引先へ外出する予定になっているので、戻ってきても書類を読む時間はありません。このような場合、A子はどのように対処すればよいのでしょうか。

【対処例】 ○△×?…

書類はそのままにしておき、上司が戻ってきたときに時間がないようだったら、「片付けましょうか」と尋ねるようにすればよいでしょう。

【スタディ】

この場合、戻ってきて書類を読む時間はないにしても、戻ってくることは分かっています。戻ってきただけから、どのようにするのか尋ねても遅くはありません。仕事の上司の机の上は、指示がない限り、そのままにしておくのが原則です。



職務遂行上の心構え

秘書が職務範囲を超える行為をしてはいけないことは、前のSECTION 1で述べましたが、それ以外にも職務を遂行する上での心構えがあります。

● 定型業務は自分の判断で進める

日常的に行う定型業務は、事前に上司と相談してどのように進めるか決めておくので、その都度上司の指示を受けたり、許可を求める必要はありません。決まり切っている日常業務に関して、いちいち上司に伺いを立てれば、上司を煩わせ

ることになります。また、何でも上司の指示を待って行うようでは、秘書としてよい補佐をしているとはいえません。しておいた方がよいと思ったら、進んで仕事を処理するようにしなければいけません。しかし、判断に迷った場合は上司に判断を求めるようにします。

また、定型業務でも次のようなケースは秘書が勝手に判断してはいけないことです。

◆上司に面会の申し込みがあったとき。

◆日程変更によるスケジュール調整。

●非定型業務は上司の指示や判断を求める

予約のない来客があったときは、「上司が予約客と面談中」とか「上司が忙しくしている」などの理由があっても、秘書が勝手に判断して、断ったりしてはいけません。必ず上司に取り次いで、どのようにするか判断を仰ぐようにします。このほか、緊急事態に直面したときは、上司に報告し指示を受けます。

●上司不在時(連絡が取れない場合)の対応

出張や外出などで上司が不在のとき、上司の判断が必要な場合は、上司の代理人(通常は上司のすぐ下の役職者)が秘書課長に相談して指示を受けます。

●仕事を軽視したり、後回しにしたりしない

雑務だからといって、いいかげんな気持ちで処理したり、手を抜いたりしてはいけません。コピーを取ってステープラ(ホチキス)でとじる仕事でも、仕事を軽視している人はコピーをゆがんで取ったり、とじた紙の端が不揃いだったりします。つまり、仕事が雑なのです。そうした姿勢で仕事をしていると、何をやっても満足な仕事はできません。

また、嫌な仕事や自信がない仕事を後回しにしてはいけません。仕事は手順に沿って進めていくのが基本。仕事の優先順位は、緊急性や重要性を考慮して決めなければなりません。仕事の好き嫌いで優先順位を決めるようでは仕事に取り組む姿勢が問われます。

●憶測に基づいて仕事を進めない

憶測とは、想像に基づくいいかげんな推測のことです。上司の指示や意向を確認することなく、漠然と「こういうことだろう」と推測しながら仕事を進めようと、上司の意図したこととずれたり、見当違いな結果を招きかねません。憶測ではなく、正確な指示や意図を確認して仕事に取り組むようにしなければいけません。



職務上の基本的な心得

秘書業務をスムーズに遂行していくためには、以下のような職務上の心得を身に付けておくことが大切です。

●会社や上司の評価を落とすようなことはしない

意図して会社や上司のイメージを悪くするようなことを言わなくても、つい口悪く話してしまうことがあるので注意しましょう。例えば、取引先を訪問している上司を電話口に呼び出してもらったとき、「事故が発生したので至急連絡を取りたい」などと言うことです。事故が発生したことは、会社にとって信用を落とすことで、外部に出したくない情報です。上司を呼び出すときに、わざわざそうしたことを言わなくても「急用ができたので」と言えば済むことです。

●相手に自分の仕事を押し付けない

秘書として自分がすべきことを、相手に押し付けるようなことをしてはいけません。例えば、上司の留守中に受けた取引先からの電話の伝言に対して、「複雑な内容なので直接上司に話してほしい」と依頼するとか、上司の出張中、社内の関係部署から「秘」扱い文書を手渡されたとき「上司は明日帰社するから、明日改めて持参してほしい」と頼むことなどです。どのような複雑な内容でも、上司への伝言を聞いて伝えるのは秘書の役目です。また、「秘」扱い文書でも上司が不在時は、秘書が預からなければなりません。

●面談中の上司への伝言は、メモです

上司が取引先の来客と面談しているときに、上司あてに入った緊急電話などの取り次ぎは、口頭ではなくメモで行います。小声であっても口頭でははいけません。話が中断されるだけでなく、来客に聞かれたら困る場合もあるからです。応接室に入るときは「失礼します」とあいさつして入りますが、渡すときは黙って差し出します。上司から指示を受けたら、「かしこまりました」と返事をします。この際、復唱は不要です。

面談だけでなく、電話中、会議中の伝言や取り次ぎはメモで行うようにします。また、上司だけでなく面談中の来客への電話の取り次ぎも同じことです。

●上司の出張先や外出先は外部の人に話さない

上司が不在中に、不意の客が訪ねてきたり、電話があったりしますが、その際、上司の行き先を告げてはいけません。上司の行き先は機密事項と心得、外部の人には軽々しく話さないようにします。「急いで連絡を取りたい」とか「直接話したい」といった相手の要望に応じて、うっかり行き先やその電話番号を教えてしまわないように気を付けましょう。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

職務上の心得は、電話応対や来客接遇などそれぞれの分野でも出題されるが、ここでは、その分野に入らない基本的な心得が出題される。

* 自分の仕事を押し付ける

上司の外出中、S商事のWと名乗る人から電話を受け、上司が戻ったら電話をもらいたいとの伝言を受けた。上司はW氏を知らないと言う。

- × ① W氏は電話をもらいたいと言っていたので、とにかく電話してみてもらえないかと言う。
- ② 自分がW氏に電話して、どのような用件が確認してみるということではどうかと尋ねる。

①上司が知らない人に、用件も分からないのに電話をするわけにはいかない。それを電話するように言うのは不適當。②このような場合は、秘書がW氏に電話して用件を確認する必要がある。

* 伝言メモ

応接室で来客と面談中の上司に伝言メモを渡すときの注意。

- × ① 上司からメモについての指示を受けたら、間違いがないように復唱するのがよい。
- ② メモに対する上司の質問には、来客に聞かれて差し支えないことでも、小声で答えるのがよい。

①面談中の指示に対しては復唱せず「かしこまりました」と言えばよい。
②質問には口頭で答えることになるが、小声で話すのがマナーである。

* 上司の行き先

上司が外出中、取引先から「相談したいことができたので今日中に連絡を取りたい」という電話が入った。

- × ① 上司の外出先の電話番号を教え、「直接電話してもらいたい」と言う。
- ①外出先の電話番号を教えるてはならないし、「直接電話してほしい」と自分の仕事を相手に押し付けてはいけない。



CHALLENGE 実問題



第92回

難易度 ★★★★★

秘書 A 子の上司（部長）が外出中に本部長から、「部長に、すぐ来てもらえないか」と電話があった。P 社との取引状況を急いで知りたいという。部長が戻るのは 1 時間後である。このような場合 A 子は本部長に、「部長は外出中」と言った後どのようなことを言うのがよいか。次の中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 「よければ事情の分かる課長に代わりに行ってもらうが、それでよいか」
- 2) 「差し当たって必要な資料があれば探してみるの、教えてもらえないか」
- 3) 「急ぎということなら今すぐ P 社に問い合わせるが、その必要はあるか」
- 4) 「急ぎということなら P 社を担当する者に行ってもらうが、それでもよいか」
- 5) 「部長はあと 1 時間ほどで戻るが、それまで待ってもらうことはできないか」



第91回

難易度 ★★★★★

秘書 A 子が電話を取り、こちらが名乗っても何も言わないので「どちらさまですか」と尋ねると、少し間を置いて切られてしまうことがたまにある。次は、このような場合どのようにすればよい A 子が考えたことである。中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 無言なのだから、声が聞こえないので切らせてもらう、と断って切るのがよいのではないか。
- 2) 相手に、用事がないのなら電話をしてもらうのは迷惑だ、と言って切るのがよいのではないか。
- 3) こちらが名乗っているのに何も言わないのだから、相手が切るのを待っていればよいのではないか。
- 4) こちらの人が代われば何か言うかもしれないので、近くの人に代わってもらうのがよいのではないか。
- 5) 相手はこちらの出方を見計らっているのだろうから、名乗っているのに答えなければすぐに切ればよいのではないか。

【解答・解説】1=3) 取引状況を知りたいということだが、状況はこちらに内情があって知りたいのである。こちらの内情にかかわることを、取引相手の P 社に問い合わせるなどはあり得ないことなので、不適当ということである。

2=1) こちらが名乗っても無言なのはいたずら電話だろうから、仕事中に時間や手間を掛けて相手をするようなことではない。が、会社にかかってきた電話なので、ビジネス的な対応として万一にも失礼がないように、きちんと断ってから切るのが適当ということである。

Lesson 2 仕事の進め方の要領



急いで部長に
確認したいこ
とが……



部長は打ち合わせ中
なんだけど……



打ち合わせ中に 急ぎの電話が!!

秘書A子の上司(営業部長)は、執務室で部下と打ち合わせ中です。そこへ常務から、「取引先のことで急いで部長に確認したいことがある」という内線電話が入りました。このような場合、A子は常務にどのように対処すればよいのでしょうか。

対処例 ○△×?...

「部長は打ち合わせ中だが、急ぐのならすぐに尋ねてみる」と話せばよいでしょう。

スタディ ！！

常務は、急いで確認したいことがあると言っています。上司は執務室で打ち合わせ中ですが、相手は部下なので、途中で用件を入れて中断したとしても差し支えるようなことはありません。従って、急ぐなら尋ねてみるというのが適当な対応です。

仕事の進め方の要領

秘書の仕事の守備範囲は広く、仕事のやり方もさまざまなケースに合わせて対応していく必要がありますが、仕事を進めるときは、以下のような基本を押さえておくようにしましょう。

●提案して許可を求める

決められた時刻までに仕事を処理しなければならないことがあります。複数の仕事をすると時間内に間に合わないと判断したときは、上司に相談して指示を得ますが、何の手立ても考えずに「どうすればよいか」と尋ねるのではなく、状況に合わせた適切な方法を提案して上司に許可を求めるようにします。

例えば、「同僚に手伝ってもらってもよいか」、「残業して仕上げてよいか」、「明日夕方使うとのことだが、早朝出勤をして明日の午前中に仕上げておけば間に合うか」などと具体的な方法を提案して、許可を得るのです。

このように、自ら状況に応じたやり方を考えて許可を求めるようにすると、仕事も計画的に進めることができますし、上司もいろいろ検討する煩わしさから開放されることになります。

●使いの要領

秘書は、取引先や社内の他部署の上役に書類を届けたりすることがよくあります。上司に使いを指示された場合、他の仕事に支障がなければすぐ行くようにしますが、そのとき、先方に何か伝言することはないか必ず尋ねるようにします。書類の補足説明が必要な場合もあるからで、上司もそれをうっかり忘れることがあるからです。

先方に書類を渡して、伝言を伝えたら、今度は先方に伝言がないかを確認めます。使いから戻ったら、上司に書類を届けたことと伝言を伝えたことを報告し、先方からの伝言があれば伝えます。何かのトラブルで戻る時間が予定より遅れたら、遅くなったことをわびるようにしましょう。

戻ったときに上司が面談中などの場合、先方の伝言が急ぎであればすぐメモで知らせますが、そうでないときには面談の相手が帰ってから報告します。

●面談中の急用電話を処理する

上司が面談中に急用の電話が入った場合は、面談の相手が社内の者が社外の人かによって、処理の仕方が違います。上司が取引先と面談しているときに、急用が入った場合は、面談中であることと終了するおおよその時間を告げ、それまで待てないようだったら、メモで取り次ぎ、上司の指示を受けます。

上司が部下などと打ち合わせをしている場合は、急用の電話が入っていることを伝えます。

●手伝いの要領

先輩や同僚に手伝ってもらうときは、まず上司に話して了承を得るようにし、上司の許可を得ていることを話して依頼するようにします。

また、上司が出張中などで手が空いているときに、1時間ほどの手伝いを頼まれたらこちらも快く引き受けます。「上司が出張中で許可が得られないから」などと断るのは不適切です。上司が在社しているときは、上司に手伝うことの手伝いを得ますが、不在の時は、その程度の手伝いにわざわざ許可を求める必要はありません。

●ミスに対する処理

社内の担当者が作成した回覧資料などでミスを見つけたとき、それが文字の変換ミスなど、明らかな間違いだった場合は、黙って修正して上司に渡すようにします。また、上司が作成した文書や資料の間違いに関しては、固有名詞の間違いなど明らかな誤字以外は、上司に確認してから直すようにします。

取引先に対して見本品や資料などの送付ミスがあった場合は、上司の指示でしたことであっても、まず迷惑を掛けたことをわびます。その後、先方の要望を聞き、上司に相談してできるだけ希望に沿うようにしたいと伝えます。上司には苦情の件を伝え、その後どのようにするか指示を受けます。



効率的な仕事の進め方

企業経営では、いかに効率的に仕事を進めていくかということが重要な問題になります。秘書も、企業の一員として、効率的な仕事の進め方を実践していかなければなりません。

●優先順位を決めて計画的に進める

「仕事は、指示された順に進めるのではなく、緊急性の高いものから優先順位を付けて進めていくことが原則です。」これまで進めてきた仕事が仕上がっていなくても、それより急ぎの仕事が入った場合は、前の仕事を中断して急ぎの仕事に取り掛かります。

一定期間に複数の仕事を抱えるような場合は、期限が迫っている仕事、集中してやらないとできない仕事、手すきのときに断続的にできる仕事、時間的余裕がある仕事など、仕事の性質を考慮して優先順位を決め、計画的に時間配分をしていくと効率的に仕事を進めていくことができます。

優先順位に迷う場合は、独断で決めず上司に相談して指示を得るようにします。また、仕事を効率的に進めるために以下のようなことに留意します。

- ◆日ごろから、それぞれの仕事の所要時間の目安を把握しておく。仕事時間の記録を取っておくようにするとよい。
- ◆これまでの経験から、引き受けた仕事のおおよその時間を推測する。所要時間は推測した時間より多めに見積しておく。
- ◆印刷資料の封筒入れなど、同僚と手分けして作業した方が効率的だと思われる場合は、上司に相談して了承を得ておく。

●空き時間を有効活用する

上司が長期出張したときは、比較的時間の余裕が生まれます。このような空き

時間ができたら、忙しいときには手を付けられなかった次のような仕事を処理するようにします。

- ◆名刺や人名カード類の整理。
- ◆電話番号簿・住所録・名簿などの整理。
- ◆資料の作成や整理。
- ◆新聞・雑誌の切り抜きとスクラップ。

●仕事を標準化する

以下のように仕事を標準化*1) すると、時間の短縮になるだけでなく、仕事の漏れもなくなり仕事の効率や確実性が高まります。

◆繰り返し使う文書はフォーム化する。

コンピューターを使って文書作成する場合は、まず基本となる形式を作成して保存しておく。必要なときにその基本文書を読み出し、部分的に手を加えて完成させれば早く簡単にできるので、仕事の効率化を図ることができる。

◆出社後、退社前の仕事の標準化を図る。

出社直後や退社前に実施する項目を書き出し、チェックリストを作成しておくことで、仕事の効率化が図れるだけでなく確認事項の漏れも防ぐことができる。

退社時のチェックリスト

- ①予定表を参照し、明日の仕事の段取りを考える。
- ②机上の整理、部屋と応接室を片付ける。
- ③上司の忘れ物がないかチェックする。
- ④キャビネット、ロッカー、金庫などに施錠^{せじょう}する。
- ⑤パソコンやコピー機などのスイッチを切る。
- ⑥帰りに投函する郵便物を用意する。
- ⑦火の点検と戸締まりをする。

◆出張事務の標準化を図る。

上司が出張する際には、宿泊・交通機関の手配、旅程表の作成、旅費等の仮払いや精算など細かな仕事があるので、事前・事後にやるべき仕事の手順を列挙してチェックリストやフォーマットを作成しておくことで効率化が図れる。



*1) 標準化＝ここでは、仕事の手順や方法を一定の方式や形式に定めること。文書をフォーム化したり、仕事の手順をマニュアル化したりすることも仕事を標準化する一例である。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

「仕事の進め方の要領」に関する出題が多く、「効率的な仕事の進め方」については出題が少ない。仕事の進め方の要領に関する問題では、提案して許可を求める問題、使いや手伝いに関する問題、面談中の急用電話、ミスに関する問題などが均等に出題されている。

* 提案して許可を求める

2時までにはパソコンで原稿作成するように指示されたが、量が多くてできないかもしれない。

- ①上司に「自分一人ではできそうもないので、課内の手の空いている人に手伝ってもらってよいか」と尋ねる。
- × ②とにかく急いで仕事に取り掛かり、2時近くになってから、あとどのくらい残っているかを上司に報告する。

①時間までに間に合わせる手立てを提案していてよい。②2時までには必要なのに、2時近くになって残りを報告しても意味がない。どのようにすればできるかを考えて対応しなくてはならない。

* 使いの要領

上司から「F部長に返してきてもらいたい、K企画に関する『秘』扱い文書だ」と封筒に入った資料を渡された。

- × ①「届けたら、受け取ったとF部長から電話してもらおうか」と言う。
- ②「すぐ返しに行くが、F部長に伝えておくことはあるか」と尋ねる。
- × ③「今から返しに行くと、F部長に伝えておいてもらえないか」と言う。

①F部長に対して秘書がお願いすべきことではない。F部長に届けたことは秘書が報告することである。②F部長に返すように言われたのだから、すぐに返しに行くのが秘書の仕事である。また、このとき、何か伝言はないかと確認するのが、秘書の気配りである。③秘書が上司に頼むようなことではない。

* 手伝いの要領①

取引先P社に書類を届けることになったが、これからだと、今日中に作成するように言われている会議資料ができない。そこで上司の了解を得て、同僚に会議資料作成を頼むことにし、次のことを伝えた。

- ①帰社予定時間。
- × ②P社に届ける書類名。
- ③上司の了解を得ていること。

①帰社したら自分も一緒に仕事をすることになるので、何時に帰るかは伝えなければならない。②同僚に届ける書類名を伝えても意味がない。③頼むときは上司の了解を得ていることを伝える。

* 手伝いの要領②

A子の上司(販売部長)が出張中、他部署の秘書B子が「30分後の会議資料の準備をしているが、間に合いそうもない。手伝ってもらえるか」とA子に頼みにきた。

- × ①後でB子から販売部長に話しておいてもらいたいと言って手伝う。
- × ②後で販売部長に、A子が出張中だとB子の上司から話しておいてもらいたいと言う。
- ③すぐ終わる仕事だし、上司は出張中なので手伝うことは構わないと言う。

①、②この程度のことは2人の間で行えばよく、それぞれの上司に言う必要はない。

* ミスに対する処理

上司のところに戻ってきた回覧資料を見ると、作成者のパソコン上の変換ミスと思われる明らかな誤字があった。

- × ①上司に、誤字があるがそのまま渡してよいか尋ねるのがよい。
- × ②上司宛ての回覧資料なのだから、そのまま渡しておくのがよい。
- × ③上司に渡した後、資料作成者に誤字があったので注意してもらいたいと言うのがよい。
- ④明らかな誤字なのだから、黙って直してから上司に渡すのがよい。

①明らかな誤字があるのにそのまま渡してよいかなどと上司に尋ねるようなことではない。②明らかな誤字に気付いたのに、そのまま渡すのは気が利かない。③資料作成者に言うほどのことではない。



CHALLENGE 実問題

1 第92回 難易度 ★★★★★

営業部長の兼務秘書 A 子は上司から、広報部に頼んである資料を急いで取りに行ってもらいたいと言われた。行こうとしたところ電話が鳴ったので出ると、面会の申し込みである。このような場合どのようにするのがよいか。次の中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 電話の相手に、今手が離せないで落ち着いたら電話すると言う。
- 2) 電話の相手に面会の希望日時を聞いておき、後で連絡すると言う。
- 3) 電話を保留にし、上司に、電話が終わってから資料を取りに行くと言う。
- 4) 電話を保留にし、同僚に、急いで広報部に資料を取りに行ってもらいたいと頼む。
- 5) 電話を保留にし、同僚に、電話の相手に面会の希望日時を聞いておいてもらいたいと言う。

2 第86回 難易度 ★★★★★

秘書 A 子は終業時間近くに急な使いを頼まれた。そのため今日やろうと思っていたことが残ってしまう。次はこのとき A 子が、今日でなく明日にしようとしたことである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) たまっていた名刺の整理
- 2) 明後日の出張の列車予約
- 3) 足りない事務用品のチェック
- 4) 明日午後に使う会議資料のコピー
- 5) 上司が世話になった出張先への礼状

【解答・解説】1=1) 急いで資料を取りに行こうとしているところへの電話である。その電話への対応としては、他の選択肢のような手段がある。なのに、面会申し込みの電話に、今手が離せないと言うなどは不適当ということである。

2=2) 列車の予約はできるだけ早く行った方が、希望する列車や席を取りやすい。この場合出張は二日後なのだから、すぐに予約をした方がよいことになる。従って今日やらずに明日にするというのは不適当ということである。

