

第1章

必要とされる資質

SECTION

1 秘書の心構え

SECTION

2 要求される資質

秘書の心構え

Lesson

①

社会人としての自覚と心構え

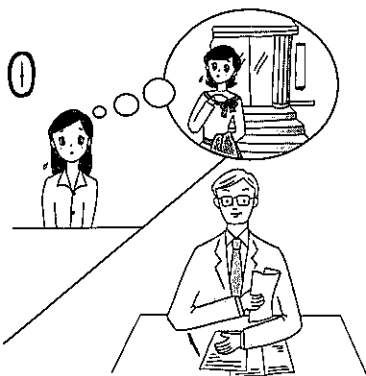
CASE STUDY



あなたなら
どうする？

帰りたいけど
帰れない？！

劇場の前で心配して待
っているだろうな……



▶ 秘書A子は友人と観劇の約束をしていて、定時に退社しないと開演時刻に間に合いません。しかし、この後予定がないはずの上司は、定時を過ぎてても帰らないので、A子としても退社しにくい……という状況です。A子はどのように対処したらよいのでしょうか。

対処例 ○△×？…

定時は過ぎたのだから、上司に観劇の開演時刻のことを話して、帰ることの了承を求めればよいでしょう。

スタディ



秘書としては、上司が退社するまで勤務するのが望ましいのですが、定時まで働いたので退社することに何も問題はあります。しかし、まだ上司が残っているので、退社理由を話して了承を得るのが、秘書としての望ましい対処法といえます。



社会人、職業人としての基本資質

秘書の仕事を担当する場合も、秘書であることを意識する前に社会人、職業人としての自覚を持つことが重要であり、社会人として、職業人としてのマナーやルールを身に付けておく必要があります。

また、組織で仕事をする場合に心得ておかなければならないのは、「仕事は自分一人で完結するものではなく、多くの人の仕事とつながっている」ということです。

例えば、秘書であれば、上司や上司と関係する取引先、上司の上役、上司の関連部署の社員、先輩秘書や同僚、後輩秘書などが関わって仕事が進められていき

ます。このように、組織での仕事は数多くの人と深く結び付いているので、ある人の仕事が遅れたりすれば、関係する仕事全体に支障^{しじょう}を来してしまいます。職業人としては、仕事の遅れやミスをなくし、人に迷惑を掛けないように心掛けることが大切です。

このほか、社会人、職業人として、次のような基本的な資質が求められます。

●マナーを守る心や礼儀正しい態度

ビジネスの場では年齢や価値観が違う人など、さまざまな人と接することになります。以下の基本的なマナーを守るようにしましょう。

- ◆あいさつやお辞儀を欠かすことなく、誰に対しても礼儀正しく接する。
- ◆丁寧な言葉遣いをし、適切な敬語を使う。
- ◆上下関係をわきまえ、折り目正しい態度で接する。

●仕事を遂行する責任感

指示された仕事は、「最後まで責任をもって遂行^{すいこう}*1) する」という職業人としての強い意志を持つことが大切です。また、仕事には「期限」や「予算」といった制約条件があるので、その条件を満たして達成する責任があります。

このほか、次のようなことも要求されます。

- ◆指示を守り、忠実に遂行する。
- ◆ミスのない正確な仕事をする。
- ◆丁寧さ、美しさなど一定の品質を保つ。

●チームワークを大切にできる協調性

組織の中での仕事は、ほとんどがチームワークによって成り立っています。秘書の仕事も例外ではありません。上司、先輩、同僚、後輩、その他の関係者と協力して仕事を進めていくためにはチームワークが大切になります。そのために求められるのが協調性です。もちろん、「気が合わない人」や「嫌いな人」がいる場合もあるでしょう。しかし、仕事上は感情的なことは表に出さないようにし、気持ちよく仕事を進めていかなければなりません。そのためには、相手を尊重する心や思いやる心を持たなければなりません。

●経営者の発想とコスト意識

経営者だけでなく、全社員に経費節減、無駄の排除など経営者の発想が求められます。特に、仕事をする際は常にコスト*2) を意識するようにしましょう。

コストの中でも大きな比率を占めるのが人件費です。仕事に時間がかかる人は、要領よくてきぱきと仕事をする人に比べコストが掛かっていることになります。



- *1) 遂行＝成し遂げること。「任務を遂行する」などと使う。
*2) コスト＝費用のこと。

例えば、同じ仕事をAさんは半日で仕上げることができたのに、Bさんは1日要したとすれば、BさんはAさんの2倍のコストが掛かったことになります（給料が同じ場合）。1日でも終わらず、残業をすればさらにコストは大きくなります。

コスト意識を持ち、常に次のようなことを心掛けるようにしましょう。

◆早く仕事を覚え、手際よくできるように習熟する。

◆手が空いたときは、忙しい人の手伝いをしたり、次の仕事がスムーズにできるように準備しておく。



出社から退社までの日常のマナー

出社してから退社するまで、日常的な節目節目での守るべきマナーを心得ておきましょう。

●出社時、退社時のあいさつ

秘書は、上司より早く出社するように心掛け、出社したら、後輩など先に来ていた人に明るくあいさつします。上司が先に来ていた場合は、上司の席の近くまで行って、あいさつするのがよいでしょう。

上司が退社するまで秘書がいることが望ましいのですが、定刻に退社する場合は、手伝える仕事がないか上司に声を掛け、なければ退社してよいか伺いを立てます。退社するときは上司にあいさつをし、残っている人がいれば、その人たちにも「お先に失礼します」などとあいさつをして帰るようにします。

●遅刻する場合の対処の仕方

家庭の事情などで遅刻をする場合は、定刻前に電話連絡しておき、出社したらまず上司に遅刻したことをわび、事情を簡単に説明します。次いで、遅刻で迷惑を掛けた人にもわびを入れ事情を手短に話します。

●外出する場合は上司の許可を得る

外出する場合は、原則として上司の許可を得なければなりません。その際、おおよその帰社時刻を告げて行きます。上司不在の場合は、上司の代理人か秘書課長、あるいは先輩などに告げて出掛けるようにします。

また郵便局や文具店など、ほかの人も用事を頼む可能性のあるところに出掛ける場合は、声掛けをしていくようにします。

外出先から帰ったら、「ただ今戻りました」などと上司にあいさつをして、戻ったことを知らせます。

30分ほど外出してもよろしいでしょうか？



●仕事の手伝いを頼む場合は上司の許可を得る

一人では仕事が終わらないときなど、手伝いを頼む場合がありますが、その際には、手伝ってもらってよいか必ず上司の許可を得るようにします。勝手に手が空いている人に交渉して、手伝ってもらうようなことをしてはいけません。

●上司の指示を優先する

上司の指示は絶対です。先輩や同僚の手伝いをしているとき、上司の指示があれば、それを優先しなければなりません。



自己管理

健康管理、時間管理、金銭管理などの自己管理は、職業人としての基本的な心得です。

●健康管理

体調を崩して遅刻したり休んだりすると、上司をはじめ関係者に迷惑を掛けることになります。十分な睡眠、三度の食事、適度な運動など規則正しい生活を心掛け、万全の状態で仕事ができるようにします。

●時間管理

ビジネスにおいては、まさに「時は金なり」です。自分の仕事の計画を立てる際も、30分単位などの大ざっぱな時間管理ではなく、5分単位、10分単位など、小刻みな時間管理をすることが大切です。

●金銭管理

仕事で金銭を扱うときも、自分のお金を使う以上に大切に扱うよう心掛けます。また、預かったお金は、厳格に管理しなければなりません。



自己啓発

現状に満足することなく、常に能力を高めるように努力していくことが大切です。まず、いかに仕事に関して知らないかということを知覚することです。その上で、身近で手が届くところから学んでいくようにし、さらに次のようなステップで進めていくとよいでしょう。

- ◆自分の仕事をある程度マスターした後は、関連の業務を理解していく。
- ◆会社の各部署の業務と上司の仕事との関連性を学ぶ。
- ◆先輩などの指導を得て、より高度な仕事に取り組む。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう!



POINT 出題 CHECK

用件の伝言に関する問題や上司の指示を優先する問題など、職業人としての常識を備えているかどうかを問う問題が出される。また、入社時、退社時、外出時、昼休み中、上司が帰社したときなど、各シーンごとに職業人としてどうあるべきかを整理しておくとうい。

● 次のような間違いやすい問題に注意しよう!!

- 上司が忙しくしている→×じゃまをしてはいけなないのでそっとしておくのがよい(職業人として、また秘書としてすべきこともある)
- 先輩を見習う→×よいことだ(何でも見習えばよいわけではない)

* 用件の伝言

外出する上司から、「Y氏から電話がかかってくるので用件を聞いておくように」と指示された。

- ①用件をメモに書いて上司の机の上に置き、上司が戻ったら電話があったことを伝えた。
- × ②用件を聞いておき、上司が戻ったらすぐに上司のところに行き、口頭で伝えた。

①のように、電話などで用件を聞くときは、メモを取るのが基本である。メモは上司の机の上に置いておけばすぐ分かるが、用件を聞くように指示されたのだから、電話で用件を聞いたことを報告しなければならない。
②メモをしないで口頭で伝えるのは基本ができていないので不適当。

* 上司の指示優先

同僚B子の手伝いをしていたら、上司から取引先への届け物を指示された。

- ①書類を預かり、B子に事情を話して書類を届けた。
- × ②B子の仕事を手伝っていることを話し、どちらを優先するか尋ねた。

①上司の指示は最優先なので、B子の手伝いを中断して、上司の指示を遂行することになる。そのとき、B子には事情を説明するのがマナーである。
②手が空いていたからB子の手伝いをしたのであり、本来の仕事は上司の補佐である。どちらを優先するかは明らかで、上司に尋ねることではない。

* 出社時

- ①出社したら上司が忙しくしていたので、あいさつした後、遅くなったことをわび、何か手伝うことはないか尋ねた。
- × ②先輩を見習うように言われているので、出社の時刻は先輩に合わせるようにしている。
①上司がどんなに忙しくしていてもあいさつは欠かせない。②先輩より早く来なければいけない。

* 退社時

- ①終業時刻になったら仕事の指示者に進み具合を報告し、この後どうするか尋ねた。
- × ②終業時刻に課長が来て上司（部長）と打ち合わせを始めたので、先に退社する事情を書いたメモを上司の机の上に置いて退社した。
②秘書が上司より先に退社するとき、上司に許可を得る必要がある。打ち合わせの相手は課長なのだから、上司に直接口頭で確認できる。あいさつもしないでメモを置いて帰るのは失礼であり、また後のことを考えない退社の仕方となる。

* 外出時

- ①混雑する外出先のときは、なるべく混雑の少ない時間を選んで出掛けるようにする。
- × ②上司が忙しく仕事をしているときは、断らずに外出して、帰ってきてから断らなかったことを謝る。
②勤務時間中に席を空けるときは、上司の承認を得たり、周囲の人に告げて出掛けるのが職業人としての常識である。このことは事前にしておくことであり、後で断らなかったことを謝っても意味がない。

* 上司の帰社時

- × ①上司が外出先から帰ってきたので、「ご苦労さまでした」とあいさつをして、お茶を出した。
- × ②外出から帰ってくると、予定より早く出張から戻った上司が忙しそうにしていたので、じゃまにならないように黙っていた。
①「ご苦労さま」は上位の者が下位の者に対して使う言葉。②上司が出張から帰ってきたのに黙っているのは職業人として失格である。「お疲れさまでした」などとあいさつし、忙しそうにしているのだから「何か手伝うことはないか」と気遣わなければいけない。



CHALLENGE 実問題

1 第89回 難易度 ★★☆☆☆

秘書A子は、いつも決まった時間に出社する上司が出社しないので心配していた。そこへ上司が20分遅れて出社したが何も言わない。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。次の中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 「おはようございます」と言って、遅れるときは連絡をもらいたいと頼む。
- 2) なぜいつもと違ったのかなどは尋ねず、「おはようございます」とだけ言う。
- 3) 出社時間がいつもと違いA子は心配していたのだから、何かあったのかと尋ねてみる。
- 4) 遅れてきた上司が黙っているのは理由があるのだから、あいさつなどはせずに黙っている。
- 5) 電車は混雑だけで遅れることがあるが、そんなことだったのかと話し掛けて話のきっかけをつくる。

2 第90回 難易度 ★★☆☆☆

秘書A子は上司から、「S社のF部長にこの資料を届けてもらいたい、届けたら帰宅してよい」と言われてF部長に届けた。その後A子はどのようにすればよいか。次の中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 帰宅してよいと言われていても、会社に戻って上司に報告してから帰宅するのがよい。
- 2) 帰宅してよいと言われているので、上司に電話で届けたことを報告してから帰宅するのがよい。
- 3) F部長に、受け取ったことを上司に連絡しておいてもらえないか、と頼んでから帰宅するのがよい。
- 4) 届けたことが分かれば上司はよいのだから、明日出社したとき報告することにし、このまま帰宅するのがよい。
- 5) 帰宅してよいと言われているので、自宅から上司の自宅に電話で報告することにし、このまま帰宅するのがよい。

【解答・解説】1=2) いつも決まった時間に出社する上司が出社しなければ心配もする。が20分の遅れでは問題にする時間でもなさそう。上司が何も言わないのは言うほどのことでもないからであろう。体調が悪そうなら別だが、そうでなければ普段と同じにしているのがよいということである。

2=2) A子の仕事は資料をF部長に届けることだから、届けたら上司への報告が必要になる。上司としてもA子からの報告を受けるまでは気掛かりであろう。届けたら帰宅してよいと言われているのだから帰宅するとしても、報告してからというのが仕事の仕方ということになる。

Lesson

② 補佐役としての心構え

CASE STUDY



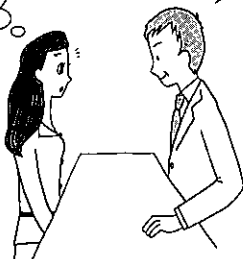
あなたなら
どうする？

面会の約束は
聞いてないが……!!



エッ、そんなことも
聞いていないし、部長
は会議中だし……

面談の約束を
しているはず
ですが……



▶ 秘書A子の上司が会議中、「F部長と面談の約束をしてある」と取引先のK氏が来訪しました。A子はこのことについて何も聞いていません。このような場合、A子は取引先のK氏に対してどのように対応すればよいのでしょうか。

対処例 ○△×?...

「申し訳ない」と言って少し待ってもらい、上司に来訪者のことをメモで知らせて指示を得るようにします。

スタディ !!

約束を上司がA子に知らせなかったのは、こちらの手違いなので、A子はまずK氏にわびを言わなければなりません。その後、待ってもらうように頼み、会議中の上司に連絡を取って指示を得るようにします。



上司の陰の力に徹する

秘書の仕事は、上司が本来の仕事に専念できるように、上司の周辺雑務を処理することです。常に「上司あつての秘書」であることを自覚し、上司の仕事がスムーズに運ぶように、上司の補佐役として働くことを心掛けなければなりません。また、秘書の仕事は裏方の仕事であり、努力の割には周囲から評価されない地味で目立たないものです。むしろ、目立たないように、出過ぎないように心掛けながら、上司の補佐に徹していくことが、秘書の本来のあり方なのです。そして、その秘書がいなくなったとき初めて、上司がその秘書の果たした役割の重要性を知る……というのが秘書の理想的な姿といえましょう。そうした姿を目標に、上司の陰の力に徹することに誇りを持ち、仕事に取り組みたいものです。



人間関係のパイプ役になる

秘書は、上司と関係者とをスムーズに結ぶパイプ役としての役割を果たさなければなりません。上司が関係者と常に良好な関係を維持し、仕事を円滑に進められるように取り計らっていくのが秘書の役目です。いわば、秘書は上司と関係者の間に立つ人間関係の潤滑油*1) といえましょう。

秘書は、上司が関係する社外の人は当然のこと、社内との関係部署の社員とも良好な人間関係を築いておく必要があります。

●社外の人とのパイプ役

秘書がパイプ役になる社外の人には、上司が関係する「お客さま」、「取引先」、「業界関係者」、「報道機関」などがあります。また、上司の友人・知人のほか、上司の関係者から紹介を受けた人も上司を訪ねて来ます。秘書は、そうした人たちの誰に対しても、公平で誠実な態度で接し、上司との良き人間関係を維持していくように努めなければなりません。

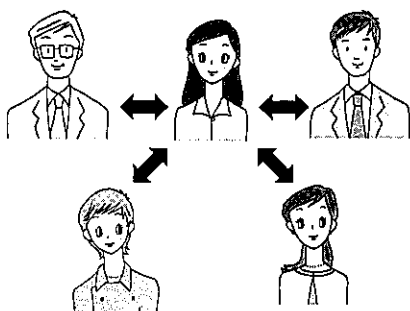
中には、身勝手な人や苦情を言うてくる人もいます。秘書は、そのような場合でも、冷静になって誠実に対応することが求められます。そうした秘書の地道な努力の積み重ねによって、良好な人間関係が形成されていくことを心得ておく必要があります。

●社内の人とのパイプ役

社内との関係部署の人たちと積極的にコミュニケーションを図ることも大切なことです。上司が必要とする資料やさまざまな情報をスムーズに入手するためだけでなく、いろいろな形で協力を得なければならないことが少なくないからです。

そのためには、仕事以外のことで親しく話すなど、積極的に交流を図るようにしなければなりません。

また、先輩や同僚、後輩との人間関係も重要です。急ぎの仕事や仕事が増えたときなど、頼りになるのが先輩や同僚、後輩たちです。いざというときに手助けが得られるように、相手が困っているときはいつでも進んで手伝いをするよう心掛けましょう。



*1) 潤滑油＝機械がスムーズに動くために用いる石油などの油のこと。そのことから「物事を円滑に運ぶための仲立ちとなるもの」の意味に使われる。



上司の意向に沿って仕事をする

上司が気持ちよく仕事を進められるように補佐するのが秘書の仕事です。仕事の仕方も、上司の意向に沿って進めることが大切で、自分流のやり方をしたり、新しい上司に対して、前の上司の仕事の仕方を押し通すようなことをしてはいけません。

上司が代わったときは、その上司の前任秘書に仕事の仕方を聞いたり、新しい上司に、仕事のやり方はこれでよいかと確認するなど、今補佐している上司の意向を確かめながら、仕事の仕方も上司に合わせていくことが必要です。

また、上司の意向に沿った仕事をするためには、上司のことをよく知り、人間性を理解していくことが大切ですが、必要以上に上司のプライバシーに立ち入ったりしてはいけません。秘書が知るべき範囲は、あくまでも、仕事を補佐する上で必要な情報に限られます。



上司の身の回りの世話や私的事務の補佐

秘書の仕事には、上司の仕事上の雑務の補佐だけでなく、身の回りの世話や上司の私的事務の処理も含まれます。秘書が仕事以外のことまで引き受けるのは、それらのことに上司がかかわっていると、本来の業務に専念できなくなるからです。

●身の回りの世話

車の手配やお茶や食事の世話など、上司が快適に仕事ができるように日常的な気配りが求められます。嗜好品など上司の好みを知り、天候や上司の体調などを考慮して、熱いお茶やコーヒー、冷たい飲み物などをタイムリーに用意することも秘書の役目です。

また、秘書は上司の健康管理に気を配らなければなりません。上司の主治医の連絡先などは手帳などに控えておき、上司に持病がある場合は、何かあったときにどのように手配すればよいか心得ておくようにします。

●私的事務の補佐

上司には、直接現在の仕事には関係しなくても、交流を続けている多くの知人や友人がいます。そうした人たちに関する結婚式や葬儀、パーティーや会合に際しての事務を補佐したりするのも秘書の業務です。また、上司の家族への連絡といった私的な用事も、上司を補佐する大切な仕事です。そうした私的事務を上司に頼まれたら、仕事に関する補佐と同様に快く引き受けるようにします。



秘書としての立場をわきまえる

秘書の本来の業務は、あくまでも上司の周辺雑務を補佐することであり、上司の指示に従って仕事をするのが基本です。上司の指示がないのに、勝手に判断して行動したりしてはいけません。気を利かせたつもりで、上司が出張中に世話になった相手に礼状を出したり、取引先との用談内容を上司に尋ねるといったようなことは秘書としての立場を心得ていない行為です。

また、「(顔色がよくないようなので) 早退されてはいかがでしょう」など、上司に指示するような言い方や仕事に立ち入るような発言は慎まなければなりません。「早退されてはいかがでしょう」は、言葉は丁寧ですが、「早退したらどうか」ということになり、上司に指示していることになります。さらに、早退するかどうかは、仕事の都合を考^{かんが}えて上司が決めることで、秘書が口出しすることではありません。上司のことを気遣^{きづ}うつもりであっても、そうした行為は秘書の立場をわきまえていないということになります。



上司のミスに対する対応

人間は誰でもミスをするものです。上司も人間ですからミスをしますが、秘書としてはその状況に応じて適切な対応をしなければいけません。

上司が作成した文書などで誤字脱字があったら、上司に確認して訂正するのが基本です。ただし、固有名詞の誤記など確認するまでもない明白なミスは、秘書が処理して済ませます。

また、上司の勘違いによる指示ミスなどに対しては、「～ではありませんか」とミス指摘するような言い方をするのではなく、「私の聞き違いではないかと思うので、確認させていただきたいのですが……」などと前置きしてから尋ねる配慮^{はいりょ}が大切です。

上司のミスに対しての基本対応は以下のようになります。

- ◆自分勝手な判断で処理しない。
- ◆上司に確認し、指示に従う。
- ◆ミスを指摘するような口調ではなく、あくまでも「自分の聞き違いではないかと思うので確認したい」という謙虚な態度で聞く。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

関係者との間に立つパイプ役としての自覚ができているかどうか、上司の意向を確認して仕事をしようとしているかなどが問われる問題が中心で、基本的な考え方を理解していれば難しい問題ではない。上司の身の回りの世話や私的な用事に関しては、「職務上のことと同じように補佐すること」や「立ち入り過ぎてはいけないこと」を理解しているかが問われる。

● 次のような間違えやすい問題に注意しよう!!

- よりよく補佐できるように上司を知る→× そのためには、詳しく知ることはよいことだ（限度を超えてはいけない）

* パイプ役としての自覚

- × ① 上司の言い方を覚えておき、伝言を頼まれたときなど、なるべく同じ言い方で伝えるのがよい。
- × ② 来訪した上司の部下に対して、上司は2時30分に戻る予定なので、そのころ直接確認した方がよいのではないかと言う。
① 間立って伝言を伝えるときは、両者を立てる言い方をすることが重要。上司と同じ言い方では、指示するような言い方になる。秘書がそうした言い方をすべきではない。② 上司と関係者の間を取り持つのが秘書の役目である。自分の仕事を相手に押し付けるようなことをしてはいけない。

* 上司の意向に沿う

- ① 秘書は上司の話し方や表情からも気持ちをくみ取って、仕事をしなければならない。
- × ② 課長から「来週金曜日に部長と取引先を訪問したいが都合はどうか」と聞かれたとき、「部長はその日、同窓会の旅行のため休みを取る予定なので、他の日にしてもらうことはできないか」と尋ねる。
② 部長は同窓会の旅行のために休むつもりでいるが、取引先の訪問があるのなら、それを優先させるかもしれない。上司の意向を確認しないで、勝手に判断して「他の日にできないか」と言うのは不適当である。

＊身の回りの世話・私的事務

- ①上司が上着を腕に抱えて帰ってきたので上着を預かり、「お飲み物は冷たいものにいたしましょうか」と尋ねた。
- × ②上司をよりよく補佐できるように、上司の私的なことも詳しく知るようになっている。
- ③上司から指示された仕事は、上司の私用であっても、ほかの仕事と同じように行っている。
②上司のことを知っておくというのは、仕事上よりよく補佐するためである。私的なことは仕事に関係することをおる程度知っておくということで、詳しくとなると、私的なことに立ち入るようになり、補佐の限度を超えることになるので不適当である。

＊秘書の立場をわきまえる

- ①上司には、できるだけ改まった口調と言葉遣いで話をするようにしている。
- × ②上司が出張中、取引先の部長から、「取引上のことで相談したい」と面談の申し込みがあったとき、「どのような相談なのか、聞かせてもらえないか」と言った。
- × ③留守中に専務から、至急来てもらいたいと伝えるように言われていたとき、帰って来た上司に、「すぐ専務室にいらっしゃっていただけませんか」と伝えた。
②取引上のことで相談したいというのが用件なのだから、それで十分に秘書としての仕事ができる。その内容を聞かせてもらいたいというのは、秘書としての立場を越える仕事の仕方になる。③この言い方だと上司に、すぐ専務室に行くように指示していることになる。「専務から、すぐにおいでいただきたいとのことですが、どのようにご返事いたしましょうか」など、伺いを立てるような言い方をしなければいけない。

＊上司のミスへの対処

- ①上司が作成した書類に誤字などがあったときは、一応上司に確かめてから直さないといけない。
- ②上司の指示内容に誤りがあったと思われるときは、自分が聞き違えたかもしれないと言って、改めて確認をする。
①誤字だと思っていても、そうでない場合や、上司が意図的にそのように書いている場合もあるので、確認するのが基本。例＝所懸命と一生懸命(本来は一所懸命が正しい)、古希と古稀など(「こき」と読み70歳の祝いのこと。もともと「稀」だったが、常用漢字にないため「希」が使われている)。



CHALLENGE 実問題



第88回 難易度 ★★☆☆☆

次は秘書A子が、外出から戻ってきた上司（部長）に言ったことである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 訪問先で頂いた物だと上司から菓子折りを渡されたとき
「ありがとうございます。3時に皆で頂いてもよろしいでしょうか」
- 2) 上司が帰ってきて疲れたと言っていたとき
「お帰りなさいませ。お飲み物は濃いめのコーヒーでよろしいでしょうか」
- 3) 留守中に部長会議の資料を預かっていたとき
「部長会議の資料をお預かりしております。会議は明日10時からA会議室です」
- 4) 留守中に本部長からすぐ来てもらいたいと言われていたとき
「本部長がすぐにおいでいただきたいとのことでしたので、急いでいらしてください」
- 5) 留守中にK社からの電話を課長に回したので
「K社からお電話がございまして課長に対応をお願いしました。課長においでいただきましょうか」



第89回 難易度 ★★☆☆☆

秘書A子は同僚と退社後にショッピングに行く約束をしており、終業時間になったので退社する準備をしていた。そこへ他部署の部長が上司と打ち合わせをしたいと言って訪れた。このようなことにA子はどう対処したらよいか。次の中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 同僚に今の状況を話して待ってもらえるかどうかを尋ね、それによってショッピングに行くかどうかを決める。
- 2) 上司に何か手伝うことはないか尋ね、ないということなら先に失礼すると言って二人にお茶を出して退社する。
- 3) 上司に、用事があるので先に失礼してもよいか尋ね、了承を得られれば他部署の部長にもあいさつして退社する。
- 4) 他部署の部長に自分はいないがよいかと了承を得て、上司にも用事があるので先に退社したいと了承を得て退社する。
- 5) 同僚に、打ち合わせがいつ終わるか分からないのでショッピングは別の日にしたいと話して、打ち合わせが終わるまで残る。

【解答・解説】1=4) 本部長から呼び出しのあったことを伝えるのだから、「本部長がすぐにおいでいただきたいとのことでした」だけでよい。「急いでいらしてください」など、秘書が上司に指示するような言い方は不適当ということである。
2=4) この場合、退社するのであれば了承を得なくてはいけないのはA子の上司にである。他部署の部長に「自分はいないがよいか」と了承を得るのは筋違いで不適当ということである。

Lesson 3 機密を守る

CASE STUDY



あなたなら
どうする？

うわさはうすうす
知っているが……



▶ 人事部長の秘書A子は仲のよい他部署の同僚B子から、「私の上司が転職になるといううわさを聞いた。A子は人事部にいるのだから知っているのではないか。教えてもらいたい」と言われました。A子は上司が話しているのを耳にしているので、うすうすは知っています。このような場合、A子はB子にどのように言うのがよいのでしょうか。

対処例 ○△×？……

「自分は部長秘書で、人事部にいても仕事が違うのだから、そういうことは知る機会がないので分からない」と言えばよいでしょう。

スタディ !!

A子は仕事柄、上司の話から知ったのですが、人事は機密事項なので絶対に漏らしてはいけません。このような場合、「知る立場にない」ときっぱり否定することが大切です。知っていることを少しでも匂わせる言い方をすれば、B子に不信感を与えてしまいます。

機密を守る重要性を理解する

企業には守るべき機密があります。例えば、現在研究開発中の製品の情報や企画中の内容などです。外部に漏れると、競争企業に先手を打たれるなどして、その会社にとっては大きな痛手になってしまいます。また、機密情報が漏れると、会社に影響を与えるだけでなく、株価の変動など社会全体に大きな影響をもたらすことになります。秘書は仕事柄、機密事項に触れる機会が多いので、機密保持には特に注意を払わなければなりません。機密を守り切ることが、「信頼のおける秘書」という評価につながっていきます。



機密事項とは

一般に公表されていない重要事項は、全て機密事項と考えた方がよいでしょう。商品開発情報のほか、人事異動や組織変更なども取引先などに少なからぬ影響を与えるので、口外することは厳禁*1)です。また、上司の行動や面談相手、上司の入院なども重要な情報になるので、軽々しく口にはしてはいけません。

●企業に関する機密事項

企業に関する機密事項には以下のようなものがあります。

- ◆企画・研究・開発に関する情報。
- ◆新製品に関する情報。
- ◆会社の合併情報や業務提携情報、新会社設立に関する情報。
- ◆組織変更情報や人事異動の情報。

●上司の動向に関する機密事項

上司の行動も機密に当たる場合があるので、社外の人に口外してはいけません。例えば、出張先の面談相手が新会社設立に向けての重要人物だったり、ゴルフの相手が業務提携する相手の会社の鍵となる人物だったりということがよくあります。ライバル企業や報道機関にとって、上司の出張先や面談相手を知るとは、企業活動の方向性を推測するよいヒントになるのです。

次のようなことは機密と考え、漏らしてはならないことです。

- ◆出張先や外出先および面談の相手。
- ◆会合やその参加メンバー。

●上司のプライベート事項

秘書は職務柄、上司のプライベート情報を知る立場にあります。それは立場上知り得たことで、本来は個人の秘密情報です。従って、秘書はその個人情報を守る責務があります。「上司の友人だ」と言っているから上司と親しいのだろうと勝手に判断して、うっかり上司の個人情報を話してしまった……というようなことがないように十分気を付けましょう。

次のようなことは社内でも関係者以外に口外してはいけません。

- ◆家族に関する情報。
- ◆入院に関する情報や持病など病気に関する情報。
- ◆交友関係の情報や個人的な行動に関する情報。
- ◆自宅の住所、電話番号、携帯電話番号、Eメールアドレス*2)などの個人情報。



*1) 厳禁＝厳しく禁じられていること。

*2) E-メールアドレス＝電子メールを受け取る住所のこと。



機密事項を守るには

機密を守るためには、守るための基本的な心得がありますが、秘書として心得ておくべきことをしっかり押さえ、それに従って行動することがポイントになります。また、絶対に機密を漏らさないという強固な意志を持つことが重要で、相手が誰であっても機密を守るという姿勢を崩してはいけません。

●機密を守るための基本的な心得

機密だからこそ聞きたくなるのが人情です。機密を人に聞かれたときは、知っていても、「知る立場にないので知らない」とはっきり相手に示します。「知っているが、立場上言えない」などと言うのは、人間関係を悪くしたり、相手の知りたいという気持ちをあおることになってよくありません。

また、次のような「秘」扱い文書の扱いやコンピュータで作成した「秘」扱いデータの扱いなども心得ておきましょう。

- ◆重要な文書を扱っている際に、少しでも離席するときは、机の上の文書を裏返しにするか引き出しに片付けるようにする。
- ◆機密文書は保管から廃棄まで責任を持って厳重に管理する。
- ◆文書類は裸で持ち歩かないようにする。
- ◆機密文書をコンピューター画面に表示するときは、周囲に注意する。画面を出したまま離席しない。
- ◆文書・磁気データは、原則として社外に持ち出さない。
- ◆重要文書類を社外に持ち出す場合は、細心の注意を払う。書類カバンは必ず手で持ち、電車の網棚などに置かない。

●機密を守る強固な意志を持つ

機密を守るには、口が堅いことが一番です。他部署の上役や世話になった先輩、大の親友などに聞かれると、「少しならよいのではないか」と思いがちですが、相手が誰であっても（どのような関係でも）、「絶対に口外しない」という強い意志を持たなければなりません。以下のような勝手な判断でうっかり機密を漏らすことのないようくれぐれも注意しなければなりません。

- ◆地位の高い上役だから話してもよいのではないか。
- ◆口が堅い先輩だから「絶対に人に話さない」と約束すればよいのではないか。
- ◆うわさになっているので、「自分から聞いたと言わないこと」を条件に、「核心に触れない程度なら」話してもよいのではないか。
- ◆会社に何の関係もない人だから、話しても差し支えないのではないか。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

機密保持のための心掛けに関する問題や上司に関する事で漏らしてはいけないことを問う問題が多い。また、「機密を守るために、人間関係を狭めてもよいかどうか」を問う問題もしばしば出題される。

* 機密保持の心掛け

- ①ほんのわずかの間でも席を離れるときは、机の上の書類などは引き出しにしまうか、裏返しに伏せるようにする。
 - × ②仕事に関連して知った秘密事項は、同僚はもちろん、上司にも話してはいけない。
- ①「ほんのわずか」という言葉に惑わされないように。②仕事に関連した秘密とは会社の秘密であるから上司に話していけない理由はない。

* 上司のプライベート事項

- ①上司の出張先は知らない人には口外してはいけない。
- × ②上司の肩書は知らない人には口外してはいけない。
- × ③主立った来客には、上司の持病を知らせておく。

①出張先は基本的に口外してはいけない。②肩書とは、上司の社内における役職。また、社外で属している団体の役職などのことである。口外しても上司の行動や動静が分かるようなものではないので構わない。③社外の人に上司の持病を言うことは、余計なことを推測されかねないので、口外してはいけない。

* 機密保持と交友関係

- × ①機密事項に接する機会があるので、それを漏らさないためにも社内の交友関係はあまり広げない。

①機密を漏らさないということは、機密を知っていても話さないということである。相手がどのような関係の人であろうと、話さなければよいのである。従って、機密を漏らさないために社内の交友関係を広げないというのは不適当である。



CHALLENGE 実問題

1 第89回 難易度 ★☆☆☆☆

営業部の A 子は今度、部長秘書を兼務することになった。そこで心掛けなければいけないことを次のように考えた。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 秘書兼務であっても、部内の人とはお互いに仕事を助け合うなどした方がよいかもしれない。
- 2) 部長の仕事の内容を話すといけないので、他部署の人とはなるべく付き合わない方がよいかもしれない。
- 3) 目上の人と接する機会が多くなるので、言葉遣いや立ち居振る舞いに注意しないといけないかもしれない。
- 4) 秘書兼務でも営業部員なのだから、今まで通り営業の仕事にも積極的にかかわらないといけないかもしれない。
- 5) 部長の仕事の手助けは部全体に影響することで注目もされるから、今まで以上に明るく生き生きしないといけないかもしれない。

2 第87回 難易度 ★★☆☆☆

人事部長秘書 A 子は仲が良い営業部長秘書の B 子から、「今度、営業部長が Y 営業所に異動するという噂を聞いたが、本当かどうか教えてもらいたい」と言われた。A 子はこのことを何となく耳にして少しは知っている。このような場合 A 子は B 子にどのように言うのがよいか。次の中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 「自分が言ったことを内緒にすると約束してもらえらるなら、教えてもよい」
- 2) 「自分は人事部だが、そういうことは知る機会がないのでよく分からない」
- 3) 「自分から教えるのは具合が悪いので、ほかの人事部の人に聞いてもらいたい」
- 4) 「人事部なので少しは知っているが、話してはいけないことなので教えることはできない」
- 5) 「B 子だから、上司がよいと言えば教える、聞いておくのでそれまでは待ってもらいたい」

【解答・解説】1=2) A 子から見て上司の仕事が特別なことではないようであっても、対外的には大きな意味を持っていることがある。従って秘書は、上司の仕事の内容を人に話すことはしてはいけない。が、話すといけないので他部署の人とは付き合わないなどは、考え方が根本的に違っていることである。

2=2) 就いている上司の異動だから、B 子は気になって A 子に尋ねたのであろう。しかし A 子としては、聞かれたからといって、たとえ少しであっても話してはいけない。守秘は人事部員としては当然の責務だからである。知る機会がないなどと言うのが無難な言い方ということである。

Lesson

④ 仕事进行处理する際の心得

CASE STUDY



あなたなら
どうする？

1時まで
間に合わない!!



秘書A子は上司から、「1時からの会議に使うので、この資料をパソコンで作成してほしい」と書類を渡されました。しかし量が多く、A子一人では1時までにはできそうにありません。A子はこの事態にどのように対処すればよいのでしょうか。

対処例 ○△×?...

上司に1時までには無理なことを話して、誰かに手伝ってもらってよいか尋ねるようにします。

スタディ ●!!

指定時間までに仕上げるのは分量的に無理だということをはっきりしています。指定時間までに完了させるには、誰かに手伝ってもらうことになりますが、その際、勝手に頼まず上司の了解を得て行うようにします。



仕事に対する基本的な心構え

上司から指示された仕事は、上司の意向に沿って忠実に行うようにします。早くできるからと自己流のやり方で処理したり、前の上司と同じやり方でよいだろうと勝手に判断してはいけません。必ず上司の指示に従って進めるようにし、仕事の途中で不明な点が出てきた場合も、自分の判断で処理せず、指示した上司に確認します。

また、仕事を指示されたら、仕上げる期限を確認し、必ず期限内に仕事を完了させます。長期間かかる仕事のときは途中で上司に経過報告をします。指定された期日より早く仕上がったら、期限を待たずすぐ報告するようにします。



指示を受けるときの心得

上司から仕事を頼まれたとき、指示の受け方のポイントを押さえていないと、不正確な仕上がりになったり、見当違いな仕事をしたりすることになりかねません。上司の指示を正確に理解し、依頼された仕事を確実に実行するためには、以下の点に留意することが大切です。

- ◆仕事の指示を受けるときは、メモ用紙と筆記具を用意し、必ずメモを取る。
- ◆指示内容は最後まで正確に聞く。
- ◆疑問点はその都度聞くのではなく、指示が終わってから最後にまとめて聞く。
話が長くなりそうな場合には、一段落したところで質問するとよい。
- ◆指示が終わったら、要点を復唱して再確認する。



仕事が重なったときの対応

上司から指示された仕事を進めているときに、さらに別な仕事を指示されることも少なくありません。そのようなときは、仕事の緊急性、重要性などを考慮して、処理する順番を決めてから計画的に進めるようにします。しかし、急ぎの仕事を進めているときに、さらに急ぎの仕事を指示された場合には、どちらを優先すべきか判断に迷うことがあります。そのような場合は、上司に判断を仰ぐのが原則です。仕事が重なって一人では判断がつかない場合の対処の仕方をまとめる以下ようになります。

- ◆現在進めている仕事の進行具合を上司に報告し、新しく指示された仕事とどちらを優先するか、優先順位を上司に判断してもらう。
- ◆一度に複数の仕事を指示されたら、その優先順位を上司に指示してもらう。



期日に間に合わないときの対応

急ぎの仕事を指示されたとき、一人では期限に間に合わないと判断したら、上司にそれに要する時間、人数などを話し、手伝いを頼んでよいか了承を得ます。

また、引き受けた仕事の進行状況から、期限までにできそうもないと判断したら、できるだけ早く上司に現在の状況と今後の見通しを報告し、指示を仰ぐようにします。このケースで最悪なのは、期限直前になって上司に報告することです。その段階では上司も手の打ちようがないからです。甘い見通しを立てず、厳しいと感じたらできるだけ早く上司に相談しなければなりません。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

上司の指示の受け方、仕事が重なったときの優先順位、期限に間に合わない場合の対処の仕方に関する問題がよく出題されるが、他部署の上役から指示されたときの対処の仕方や指示後に変更が多い上司への対応など、角度を変えた問題も出題されている。

* 仕事に対する心構え

- ① 上司からの指示を待って仕事をするだけでなく、しておいた方がよさそうな仕事は、自分からしておく。
- ② 丁寧さは多少欠いても、締め切り日時に合わせた処理をする。
- ③ 仕事を指示されたときは、仕上げる期限の確認を忘れないようにしている。

① 上司の指示を受けて仕事をするのが基本だが、全て指示を受けなければ仕事ができないようでは困る。しておいた方がよいと思われる仕事は、上司の指示を待たずに処理することも必要なことである。② 仕事には丁寧さが求められるが、締め切り日時に間に合わなければ仕事の意味がない。締め切りに間に合わせるためであれば、丁寧さが多少欠けても仕方がないことである。③ 仕事には必ず期限がある。それを確認しないと計画的な仕事の仕方ができない。それほど急がない仕事の場合、上司が期限を言わないこともあるが、おおそでも期限を聞いておかないと、「あの仕事はできたか」と突然催促され、困惑してしまうことになりかねない。

* 指示の受け方

- ① 他部署の上司から仕事を頼まれたときは、自分の上司に了解を得てから行う。
- × ② 上司の指示がよく分からないときは、上司に尋ねず自分で考えて処理する。

① 他部署の上司や上司の上役に仕事を頼まれたときは、いったん引き受けて、すぐ上司に報告して判断を仰ぐのがよい。② 秘書は上司を補佐することが仕事なのだから、仕事の多くは上司の指示に従って行うことになる。その指示がよく分からないのなら、上司に確かめなければ上司が求めている仕事はできない。

✳ 指示内容の変更

上司は仕事の指示をした後、内容を変更することがよくある。このような上司への対応として考えたことである。

- ①指示されたことに取り掛かるとき、今から始めるが指示通りに進めてよいか確認する。
- × ②指示されたときに、変更可能な期限を伝え、それ以降だと出来上がりは遅くなると伝えておく。
- ③指示通り進めるが、変更があると支障が出そうなところまできたら、変更はないか確認する。

②上司が指示後に内容の変更をするのは、その後に状況が変わったからで、上司の方にもそれなりの理由がある。内容を変更するには、労力や時間がかかるが、それをするのが仕事であり、それに対応できなければ秘書としての意味もない。従って、「変更するなら出来上がりが遅くなる」などと上司に対して言うのは不適當である。

✳ 仕事の優先順位

- × ①仕事を立て込んでいるときは、早く処理するために、引き受けた順に処理する。
- ②仕事を立て込んでいるときは、処理する優先順位を上司に付けてもらう。

①仕事に優先順位を付けて取り掛かるのは基本である。引き受けた順ではなく、急ぎの仕事から先に処理するようにしなければならない。また、引き受けた順に処理することと早く処理することとは関係がないことである。②優先順位が分からないときは、上司に判断を仰ぐことになる。

✳ 期限に間に合わないときの対応

- × ①仕事が期限内に終わりそうもないときには、家に持ち帰って処理しても間に合わせる。
- ②上司から指示された仕事が期限までにできそうにないときは、事情を話して指示を仰ぐようにしている。

①仕事は勤務時間に行うものである。期限に間に合わないような場合は、事前に上司に申し出て指示を得るのが仕事の仕方の原則である。自分の判断で仕事を家に持ち帰るのは不適當である。②期限までに仕事が仕上げられそうもないときには、早めに上司に相談して指示を得なければならない。期限が延ばせる場合は、延ばしてもらうように頼むことになるが、期限が延ばせない場合は、残業するか、先輩などに手伝ってもらうことになる。いずれにしても、それは上司が指示することである。



CHALLENGE 実問題

1 第91回 難易度 ★★★★★

秘書A子が新人B子に簡単な仕事を指示したところ、すぐに、出来上がったと言って持ってきた。ところが不注意によるものと思われるミスがあった。このような場合、B子のどのようなことがミスの原因と考えられるか。次の中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 時間をかけずに急いで行った。
- 2) 最後にチェックをしなかった。
- 3) 進行状況の報告をしなかった。
- 4) ほかのことを考えながら行った。
- 5) 簡単だと思って慎重にできなかった。

2 第92回 難易度 ★★★★★

秘書A子が先輩の急ぎの仕事を手伝っていたとき、上司から私用を指示された。急ぎの仕事はあと1時間ほどかかりそうである。このような場合どのように対処したらよいか。次の中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 上司には承知したと言って、先輩にどのようにしたらよいか相談する。
- 2) 上司にいつまでにすればよいか確認し、急がないようなら急ぎの仕事を続ける。
- 3) 上司に急ぎの仕事が終わるおおよその時間を言って、私用はその後でよいか尋ねる。
- 4) 自分は上司の秘書なので、先輩に急ぎの仕事は中断させてもらうと言って私用を先に行う。
- 5) さほど時間はかからないことなので、先輩に切りのよいところで中断して私用を済ませてよいと尋ねる。

【解答・解説】1=3) ミスがあったというのは、仕事上に間違いがあったなどのこと。進行状況の報告とは、仕事の進み具合の報告のこと。不注意によるミスと報告とは全然違うものだから、進行状況を報告しなかったのがミスの原因というのは不適当ということである。
2=4) 上司の私用も先輩の手伝いも、どちらも必要な仕事だから調整することになる。ただし、先輩の仕事は急ぎである。上司の私用を先にするなら、先輩に了解を得てからがよいことになる。いずれにしてもA子が一方的に決めてするというのは不適当ということである。

Lesson

1

秘書に求められる基本能力

CASE STUDY



あなたなら
どうする？

電話は取り次ぐな
とのことだが……



取り次がないように言わ
れているけど……



契約の件で、
至急お尋ねした
いのですが……



▶ 秘書A子の上司は来客と面談中で、まだ1時間ほどかかることになっています。上司からは、「よほどのことがない限り、電話は取り次がないように」と言われています。そこへ上司あてに取引先のK氏から電話があり、「先日の契約の件で、至急尋ねたいことがある」ということです。このような場合、A子はどのように対処したらよいのでしょうか。

対処例 ○△×?…

電話はいったん切り、「取引先から契約の件で、至急尋ねたいことがあると電話が入ったが、どうするか」とメモで上司の指示を仰ぎます。

スタディ

上司の意向と取引先の用件とどちらを優先するか判断させるという問題です。このケースでは、契約という重要性と急ぎという緊急性を考慮し、取り次いで上司の判断を仰ぐのが適切な処理でしょう。



求められる四つの基本能力

上司を補佐する秘書の仕事は広範囲に及ぶために、さまざまな能力が求められますが、特に基本となるのは、「判断力」「記憶力」「表現力」「行動力」の四つの能力です。これらの能力をよく理解し、どのような場面でどのように発揮すればよいのかを心得ておくことが大切です。

また、それぞれの能力は状況に応じて適切に使っていく必要があります。記憶力に頼り過ぎると失敗しますし、過剰な表現力は不快感を起こさせます。また、

行動力も場合によっては出過ぎた行為になってしまいます。秘書という立場を自覚して、いかにそれらの能力を組み合わせ、コントロールしながら適切に発揮していくかが重要になります。

●判断力

上司が仕事の指示を出す場合、通常は仕事のアウトラインを指示する程度で、事細かに指示するようなことはありません。秘書は、上司が指示した内容を理解し、どのように進めていくか判断していかなければなりません。特に、どの部分を先に進めた方がいいのかという作業の優先順位の判断は重要です。手順の判断を間違えると、やり直しをすることになったり、二度手間になったり、無駄な待ち時間ができたりして、仕事の効率は著しく悪くなります。

また、日常業務では上司の指示を受けることなく、秘書の判断で仕事を処理していかなければなりません。どの仕事を優先するか、押さえておくべき仕事のキーポイントは何か、どの段階で上司に報告すべきか……など、秘書は仕事の内容や状況に応じて適切に判断していかなければなりません。

以下の点を押さえ、的確に仕事を進めていきましょう。

- ◆状況に応じて、どのようにすれば上司や関係者の利益につながるかを考え、その都度適切な判断・対応ができるよう努める。
- ◆仕事の緊急性・重要性を考慮し、仕事の優先順位を判断する。
- ◆仕事の能率がよくないときは、作業手順にムダ(無駄)、ムリ(無理)、ムラ(不ぞろい)はないか、何が問題なのかを判断し仕事の効率を高める努力をする。

●記憶力

記憶力が優れていると、来客とのコミュニケーションもスムーズになり、好ましい人間関係を築くことができるようになります。上司も秘書の記憶力を頼りにしています。「先日来た記者はどこの新聞社の誰だったかな」などと上司は突然聞いてきたりします。そのようなときに、的確に答えられると上司の仕事の能率も上がります。

しかし、記憶力を過信していると、思わぬ失敗をしてしまいます。記憶力だけに頼らず、必ずメモを取る習慣も身に付けておきましょう。

秘書として、以下のことは基本として押さえておきます。

- ◆来客の顔と名前が一致してすぐ出てくるように、それぞれの来客の特徴を意識して覚えておくようにする。
- ◆仕事に関する上司の指示や取引先からの伝達事項などは、正確を期するために、記憶力に頼らず必ずメモを取るのが原則。

●表現力

来客を笑顔で迎えたり、すまないという気持ちを表情や態度に表して誠意のある謝罪をするなど、人と接することの多い秘書は、状況に応じて意思や感情を適切に表現する能力が求められます。

また、秘書は上司と関係者の間に立って、仕事の用件やそれぞれの意思を伝達する役割があります。それらを正確に分かりやすく伝えるためには、文章力や言葉遣いなど適切な表現技術も要求されます。

以下のことを押さえておきましょう。

- ◆正しい敬語を用い、感じのよい言葉遣いを心掛ける。
- ◆適切な接遇用語を用い、感じのよい表情や態度を身に付ける。
- ◆ビジネスの場にふさわしい用語や表現法をマスターする。
- ◆伝言を頼まれたときは、「誰が」「いつまでに」「何を」「どのように」などポイントを押さえて正確に分かりやすく表現するテクニックをマスターする。
- ◆電話の応対では、間違えやすい数字や場所、固有名詞の表現法、氏名などの正確な表記の伝え方を心得ておく。
- ◆文書作成では、美しく読みやすい文字が書けるように練習しておく。

●行動力

上司の補佐役となって動くことを求められる秘書は、機敏さやフットワークの軽さ*1) がなければ務まりません。来客に対する気配りや心遣いも、ぎこちない動作やテンポのない動きの中ではどこか間が抜けたものになります。手際のよい洗練された動きがあってこそ、そうした接遇も気持ちよく爽快に感じられるものです。また、行動力とは、機敏な行動や動作だけを意味するものではありません。上司の指示があればすぐに行動に移して、電話をかけたり、日程調整をしたり、会場の手配をししたりと、迅速*2) に要領よく仕事を進めていく能力も行動力です。

秘書としては、以下のことを留意しておきます。

- ◆きびきびとした動作、リズム感のある動作を心掛ける。
- ◆指示された仕事は、時間的余裕があっても、てきぱきと処理していく。
- ◆ビジネス的であり、かつ活動しやすい装いを心掛ける。



*1) フットワークの軽さ＝フットワークは足さばきのこと。すぐ行動する身の軽さ。
*2) 迅速＝人の行動などが一瞬も止まることなく進行する様子。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

「判断力」では、状況設定された中で「どうすべきか、すべきでないか」の判断が問われるので、まず、状況をよく理解することが重要。「記憶力」では「記憶力を過信せずメモを取る」を押さえておく。「行動力」に関しては、すぐ行動を起こすかどうかポイントになる。

* 行動力・判断力 ①

昨夜、上司（部長）がタクシーに忘れたコートがEタクシー会社に保管されていることが分かった。上司は会議中である。

- ①課長に事情を話して、すぐ受け取りに行く。
- ②上司の机の上に、コートの保管場所が分かったので今から受け取りに行く、と書いたメモを置いて取りに行く。
- × ③会議が終わったら上司にEタクシーに保管してあると伝え、どうするかと尋ねる。

①②秘書としてはすぐに動く行動力が必要である。③上司のコートの保管先が分かったのであるから、この場合はすぐに取りに行くというのが秘書としての行動ということになる。会議が終わった後、上司にどうするかと尋ねても、取りに行かなければならないことに変わりはないので、尋ねるのは不適当である。秘書としての判断力が問われる。

* 行動力・判断力 ②

上司が外出中、取引先のT氏から電話があった。上司から頼まれていた資料ができたとのことである。T氏の会社は近くにある。

- ①T氏に、上司は外出中なのですぐに取りに行くと言って、受け取ってきておく。
- × ②T氏に、上司は留守と言って、取りに行くのは上司と自分のどちらがよいと尋ねる。

①手が空いていればすぐに取りに行くのがよい。そうでなければ、「後で連絡する」などと言い、上司が戻ったときに指示を受ければよい。②取引先のT氏にとっては、誰が取りに来るかなどは関係ないことである。

＊行動力・判断力③

来訪した取引先T氏から預かっていた傘を、T氏が帰るときに返しそびれてしまった。

- ①すぐT氏の秘書に電話し、T氏の傘を預かっていることを伝え、どのようにしたらよいかを聞いてもらう。
- × ②すぐT氏の秘書に電話し、傘のことは伏せ、T氏が帰社したらすぐ電話をくれるように伝えてもらう。

①こういう場合は、忘れてしまわないようにすぐに行動を起こすことが大切。②秘書に傘のことを伏せる必要はないし、わざわざT氏から電話をもらいたいと伝言するようなことではない。

＊判断力①

同僚と急ぎの仕事をしていて昼食に出るのが遅くなった。そのため遅く戻ったが、2人ともいなくなるのは困ると先輩に注意された。そのとき2人で話したことである。

- ①たびたびあることではないので、昼食は簡単に済ませて昼食時間内に戻ってくればよかった。
- × ②急ぐ仕事であっても昼食の時間になったのだからいったんやめて、昼食に出ればよかった。

②昼食の時間だからと仕事をやめて食事に出れば、急ぎの仕事は間に合わなくなる。食事と急ぐ仕事とどちらを優先すべきか、判断力が問われる。

＊判断力②

上司が出張中に不意の来客があった。上司の友人だという。

- ①友人ということなので、用件や連絡先などを尋ねて、上司が出社する日を教える。
- × ②用件や連絡先などを尋ねて、「ファックスで上司に伝えておく」と言う。

①友人かどうかは上司でないと分からない。用件、連絡先などを尋ね、上司の出社日を教えればよい。②急ぎの用件でないで上司に連絡する必要はない。



CHALLENGE 実問題

1 第92回 難易度 ★★★★★☆

次は秘書A子が最近行ったことである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 「秘」扱い資料をコピー中に順番を待つ人が後ろからのぞいたとき、社外秘と話してそのまま続けた。
- 2) 隣の部署宛ての郵便物が届いたとき、隣の部署に回してよいか上司に尋ねるため上司が戻るまで置いておいた。
- 3) 指示された仕事が終業時間までにできなかったとき、期限は言われていなかったが、翌朝早く出勤して仕上げた。
- 4) 書類の整理をしている最中に上司から雑誌を買ってくるよう頼まれたとき、書類の整理は中断して買いに行った。
- 5) 先輩が担当していた仕事をA子が上司の指示でしていたとき、分からないところがあり誰に聞くか迷ったが先輩に尋ねた。

2 第92回 難易度 ★★★★★★

次は秘書A子が、退社する間際に行ったことである。中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 退社するために身辺を片付けたが、明日一番で行う仕事の資料だけは机上に準備しておいた。
- 2) 退社後に食事をする約束の他部署の同僚が、ちょっと手伝ってもらいたいと言うので手伝った。
- 3) 受信したメールが処理に時間のかかるものだったので、返事は明日するだけで返信をしておいた。
- 4) 今日中に連絡する約束の相手が数回電話しても不在だったので、明日電話をもらいたいと伝言を頼み退社した。
- 5) 上司が仕事に没頭していて時間を忘れているようだったので、退社時間になったので明日にしたらどうかと言った。

【解答・解説】1=2) 隣の部署宛ての郵便物が届いたのである。要するに、間違っただけなのである。すぐに隣の部署に回さなければいけない。上司に尋ねるようなことではないし、早い方がよいので、上司が戻るまで置いておくなどは不適当ということである。
2=3) 処理に時間がかかるメールを退社間際に送ってきても、処理は明日になるのだから、送ってきたことには何か理由があるのであろう。時間がかかることなら返事も簡単にはいかないだろうから、取りあえず受信したことだけでも伝えておくのがよい対応ということである。

Lesson 2 要求される人柄と身だしなみ



気を利かせるとは？

▶ 秘書A子の上司は取引先のK氏と電話で話しています。話の内容から、上司がよく利用しているレストランの電話番号が必要になりそうです。このようなとき、A子はどのように気を利かせたらよいのでしょうか。

対処例 ○△×？…

指示があったらすぐに電話番号を知らせることができるように、準備をしておきましょう。

スタディ

耳に入ってくる話から必要なことを察し、それに対して準備をして、聞かれたらすぐに答えられるようにしておくぐらいが、気を利かせた対応ということになります。すぐにメモして上司の机に持っていくなどは、気の利かせ過ぎでよくありません。

望まれる人柄や性格

上司の補佐役として多くの人に接する秘書は、自分が与える印象が会社や上司の評価に影響を及ぼすということを心得ておかなければなりません。対応する秘書の^{ひとがら}人柄によって、会社や上司のイメージは良くも悪くもなります。

人柄とは、人としての品格のことです。秘書は、誰に対しても謙虚で、親しみをもって接し、関係者から「爽やかで感じのよい人」「親切で信頼できる人」と評価され、好印象を持たれるようにならなければなりません。そのためには、自分が持っている人柄や性格の良い面を^{みが}磨き、欠点を^{きず}克服していくよう努力していかなければなりません。また、いつも向上心を持ち、自ら教養を高めていこうとする心掛けが大切です。人の品格は、天性のものではなく、日々積み重ねられた

良識や身だしなみ、教養の高さによって形成されていくものだからです。現状に甘んじることなく、絶えず努力して「秘書として望まれる理想的な人物像」に近づくようにしたいものです。

秘書に望まれる人柄や性格としては、以下のようなものが挙げられます。

- ◆何事に対しても誠実である。
- ◆いつも明るく、快活である。
- ◆人と親しく接し、協調性がある。
- ◆誰に対しても謙虚で、慎み深い。
- ◆素直で、ミスや過ちを犯したらきちんとわびることができる。
- ◆情緒が安定していて、非常事態に直面しても平常心を保てる。
- ◆誰に対しても気遣いや心配りができ、よく気が利く。
- ◆機転*1) が利き、行動が機敏かつ冷静である。
- ◆責任感が強い。口も堅く、秘密厳守を心得ている。
- ◆向上意欲があり、何事にも勉強熱心である。



ふさわしい身だしなみ

身だしなみとは、身の回りについての心掛けのことで、人に不快な印象を与えないように、髪や衣服などの身なりを整えると同時に、礼儀作法を身に付けて言葉や態度をきちんとすることです。

秘書としては、「人に不快な印象を与えないように」という消極的な態度ではなく、誰に対してもよいイメージを与えて会社や上司の評価を上げようと努める姿勢が求められます。そのためには、身なりだけでなく、言葉遣いや態度にも気を配り、常に洗練された身だしなみを心掛ける必要があります。

●ビジネスの場にふさわしい身なりを心掛ける

人の身なりは、接する人の第一印象を決める重要な要素です。「身なりで人を判断してはいけない」とはよく言われることですが（もちろん秘書は関係者を身なりで判断してはいけません）、多くの人は、身なりで判断しがちです。秘書はそのことを心得ておかねばなりません。

相手に好感を与える身なりでポイントとなるのは、清潔感や爽やかさを感じさせる、ビジネスの場にふさわしい服装や髪型、化粧です。上司の補佐役として機敏な行動が要求される秘書としては、これらに加え、機能的な要素を考慮して身



*1) 機転＝何かあったとき、すぐに事態に対処できるなど、機敏に心が働くこと。
「機転が利く」などと使う。

なりを整えることが大切です。服装や髪型、化粧だけでなく、アクセサリーや靴などもこれらのことを心得て選ぶようにしましょう。

秘書は上司の関係者など地位の高い人との接触が多いことから、よく、「接する相手の地位に合わせた服装にすべき」とか「他の社員と区別するために少し華やかな方がよい」などと心得違いな考え方をする人がいますが、上司の陰の力となって働くのが秘書の仕事です。華やかではなく、むしろ目立たない服装こそ秘書にふさわしい服装といえましょう。

また、このほか、「会社のイメージに調和した服装をする」という点にも注意を払う必要があります。具体的には、配属先の直属の長である秘書課長や先輩秘書などにアドバイスしてもらうようにします。

秘書としてふさわしい身なりをするために、以下のポイントを押さえておきましょう。

- ◆服装……………清潔で、自分に合った活動しやすいものを選ぶ。
- ◆化粧……………ナチュラルメイクを心掛ける。ビジネスの場合なのでノーメイクは不適切。
- ◆マニキュア……………健康な爪の色に見せる程度にする。できるだけ控えめな色が好ましい。
- ◆アクセサリー……………仕事の妨げになる大きさのものは避ける。いくつも着けるようなことは控える。
- ◆髪型……………お辞儀をしたとき髪が顔を覆わないように整える。長い髪は後ろにまとめる。
- ◆靴……………活動しやすい、中ヒール程度の高さのものが適切。

●ビジネスに不向きな装い

秘書は、どんなに流行していてもビジネスの場にふさわしくない服装や装飾品は避けるようにしなければなりません。また、カジュアルなものやスポーティーなものは避けるようにします。

以下は避けたい装いの一例です。

- ◆Tシャツやジーンズ、セーターなどカジュアルな服装。
- ◆短過ぎるミニスカートなど職場にふさわしくない服装や機能的でない服装。
- ◆ハイヒールやサンダル、ロングブーツなど活動的でないものやカジュアルな履物。
- ◆大振りのイヤリングや派手なネックレスなどのアクセサリー類。

●洗練された身のこなしや状況に応じた適切な態度を心得る

秘書は、誰に対しても笑顔で親しみやすく接することが第一ですが、礼儀正しさ、謙虚な態度を忘れてはいけません。親しみやすさも度を越すと、社外の人にはなおさらですが、社内の人であっても、相手に「なれなれし過ぎて無礼だ」と感じさせることもあります。礼節をわきまえ、相手の立場を意識しながら一定の節度を保つよう心掛けることが大切です。

来客の接遇*1) に際しては、洗練された身のこなしが自然にできるように、状況に応じたさまざまな動作をしっかりと身に付けておく必要があります。乱暴な動作やぎこちないしぐさは、来客に不快感や不安感を与え、会社のイメージを悪くしてしまいます。来客の中には、感じの悪い人や高圧的な人がいますが、そうした相手にも、冷静で友好的な態度で接するようにします。そうすることによって、相手も次第に好意的な態度をとるようになっていきます。

また、来客がいないからと気を抜いてだらしない態度をとってはいけません。どこで誰が見ているか分かりませんし、そうした気の緩みがミスを招いたりします。ビジネスの場では、適度な緊張感をもってきびきびした態度で仕事を処理していくことが望まれます。

●苦情や注意を受けたときの態度

秘書が特に心得ておかなければならないのが、来客や取引先から苦情を受けたときの態度です。こちらの落ち度に対しては謝り、誠意ある態度で事後処理をしていかなければなりません。

また、上司や先輩秘書から仕事上のミスに対して注意を受けたときは、素直にわび、きちんと反省する態度を示すようにしなければなりません。

●相手を尊重した言葉遣い

秘書は言葉遣いにも注意を払わなければなりません。適切な敬語や接遇用語を使うのは当然のことですが、常に相手の立場に立って、分かりやすく正確に話すように心掛けましょう。相手が不明な点を聞き返したり、よく分かっていないようなときは、面倒がらずに理解できるように説明しなければなりません。

また、相手の依頼を断る場合や反対意見を述べなければならない場合は、相手を傷つけないように、言葉を選んで話すよう心掛けます。



*1) 接遇＝相手に満足を提供する行動。単なる接待・応接にとどまらず、好ましい人間関係を築くために、相手に最良のサービスを提供して、最大の満足を得てもらうこと。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

秘書にふさわしい人柄や性格を問う問題では、一般的にはよいとされる性格などもマイナスになる場合があるので注意したい。(例) 責任感があり、任された仕事は最後まで一人でやり遂げようとする(秘書は協調性やチームワークが大切)。身だしなみについては、服装やアクセサリに関する問題が多く、態度については、注意を受けたときの態度や注意に対する考え方が問われる。

●次のような間違いやすい問題に注意しよう!!

- 責任感が強く……→×責任感があることはよいことだ(上記の(例)にあるように、この後に秘書に向かない性質が書かれている場合がある)
- 率直である→×率直なことはよいことだ(秘書は率直に言うてはいけないことが多い。率直と素直とは意味が異なることに注意)

* 人柄や性格

秘書に適した性格や人柄はどれか。

- ①仕事が立て込んでいても要領よくてきばきと処理していく人。
- × ②同僚にも仕事以外のことは話題にしない、公私のけじめがはっきりしている人。
- × ③仕事は意欲を分かってもらうために、自分のやり方で積極的に進める人。
- ④機転が利き、どのようなことにも積極的に取り組む人。
- ⑤いつも冷静沉着で、どのような場合でも判断は客観的である。
- ⑥謙虚で世話好きであるが、差し出がましいことは一切しない。

①「要領がよい」には、表面だけよく見せかけるが、実際は手抜きをするのがうまいという意味もあるが、秘書検定では、無駄がなく手際がよいという意味で使う。②仕事以外のことを話題にしないような人は人間関係もよくなりず、秘書としては不適當。③秘書は、自分のやり方ではなく上司の指示や意向に沿って仕事をしなければならない。④機転が利く人や気遣いがある人、気が利く人が秘書の人柄として求められる。⑤主観的ではなく、常に客観的な判断ができる人が秘書としてふさわしい。⑥「差し出がましい」とは、でしゃばって口を出すことである。世話好きでありながらそういうことをしない人は秘書に適しているといえよう。

* 身なり

- × ①上品に見えるように、小振りのものをいくつも着けている。
- × ②爪はマニキュアをした方がよいが、その色は口紅に合わせるのがよい。
- ③履物も含めて服装は、働きやすさで選ぶのがよいが、おしゃれの要素も取り入れるのがよい。
- × ④洋服は、上着の脱ぎ着が楽なスーツがよいが、柄のある生地は選けた方がよい。

①アクセサリーは全体を引き立たせるためのポイントとして着けるもの。小振りであってもたくさん着けては品かなくなる。②マニキュアは爪の色を健康的に引き立たせる程度の控えめな色がよい。口紅と同色にすると派手になってしまう。③おしゃれのセンスも大切である。④柄のある生地を避ける理由はない。

* 注意を受けたときの態度

上司があまり仕事を指示しないので、日常的な仕事以外はしないようにしていたら、先輩に、「秘書の仕事はそういうものではない」と注意を受けた。

- ①先輩にどういう仕事の進め方をしているのかを尋ね、その中から自分のできるものを取り入れてみるのがよい。
- × ②上司から指示されたことは、きちんとやっているのだから、今まで通りでよい。

②先輩に注意されたのだから、今まで通りでよいと考えてはいけない。注意に対しては、謙虚に反省し、どのようにしたらよいかわかることが大切である。

* 注意を受けたときのわび方

- ①「申し訳ございませんでした。今後は気を付けます」
- × ②「分かりました。これからは十分に気を付けます」
- × ③「一生懸命やったのですが、申し訳ございませんでした」

①ミスを指摘されたり注意を受けたら、まず「申し訳ございませんでした」と謝らなければならない。②「分かりました」は、わびの言葉ではない。③わびるときに言い訳は不要である。

* 言葉遣い

- ①上司だけでなく、同僚や他部署の人にも丁寧な言葉を使うようにする。
- × ②率直さを大切に考え、自分の思ったことをその場ではっきり言える。

②率直とは、飾り気がなく思ったことをそのまま言うことである。秘書は、相手に配慮した言い方をしなければならない。





CHALLENGE 実問題

1 第91回 難易度 ★★☆☆☆

新人A子は秘書を担当することになった。そこで、秘書にはどのような性格や人柄が望まれるのかを次のように考えた。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 明るさと積極性が必要だが、謙虚さも必要ではないか。
- 2) 振る舞いが物静かで、おっとりしているのがよいのではないか。
- 3) 行動力は必要だが、周囲と歩調を合わせることも必要ではないか。
- 4) 忙しく立ち働くときでも、柔和な表情でいるのがよいのではないか。
- 5) 周囲の人たちとは、上司を意識して接していかないといけないのではないか。

2 第85回 難易度 ★★★★★

新人秘書A子は先輩から、秘書の身だしなみについて次のような注意を受けた。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 洋服の色や形は、ほかの社員や職場の雰囲気とずれないようにすること。
- 2) 服飾に気を使うことは大切だが、立ち居振る舞いなどにも注意すること。
- 3) 洋服は、上着の着脱が楽にできるスーツがよいが、柄のある生地のは避けた方がよい。
- 4) 客に与える印象は感じのよさが大切なので、髪形や化粧などにも気を使うことが必要である。
- 5) 服装は、靴を含めて動きやすさで選ぶのがよいが、おしゃれの要素を取り入れることも大事である。

【解答・解説】1＝2) おっとりしているとは、細かいことを気にせずゆったりしているということ。秘書は上司の身の回りの世話をするとか仕事の手助けをするのが仕事だから、細かい神経と機敏な動きが必要。おっとりしては、そのような仕事はできないので不適当ということである。

2＝3) 秘書の仕事には来客応対などがあるのでスーツが適している。また、こまごましたことで動くことがあるので、脱いだり着たりが楽にできるものがよい。生地、柄はビジネスの場に適していればよく、柄があるものは避けた方がよいということはない。