

秘書技能検定試験問題

2級 第125回

～ 2021.11.14(日)～

【必要とされる資質】

1

総務部の兼務秘書Aは、上司からH支店への使いを頼まれた。Aは午後から行われる会議の資料を作成中で、昼ごろまで手が話せない。H支店は車で10分程度のところにある。このような場合、Aは上司に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) 午後から行われる会議の資料を作成中と話し、今すぐに行くのは無理だと言う。
- 2) 上司からの指示なのでそのまま受け、資料の作成は同僚に頼んでH支店に行く。
- 3) 今資料を作成中だが大急ぎで済ませ、H支店にはそれが終わってから行くと言う。
- 4) 急ぎの資料の作成が昼までかかると話し、何時ごろまでに行けばよいかを確認する。
- 5) 会議の資料を急ぎで作成しているので、他の人に頼んでもらうことはできないかと言う。



「確認」する！(仕事の依頼が重なった場合は優先順位を考える！)

POINT

【必要とされる資質】

2

秘書Aの上司(山田部長)は、「しばらく本部長のところに行っている。このことは内密に」と言って席を外した。そこへ他部署のZ部長が、「山田部長に直接聞きたいことがある。さっき見掛けたが」と言って訪れた。このような場合、AはZ部長に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)「さっき見掛けたというのは、本部長のところか」と言う。
- 2)「行先を言わずに席を立ったので、戻ったら連絡する」と言う。
- 3)「少し前までいたが今は席を外している。私に分かることか」と言う。
- 4)「他部署で打ち合わせをしているが、戻る時間は分からない」と言う。
- 5)「席を外しているが社内にいるので、急ぎであれば連絡を取ろうか」と言う。



聞いていない！(知っているけど教えてあげない！×)

【必要とされる資質】

3

秘書Aは後輩Bに、「上司から今週中にと指示された仕事が間に合いそうもないので、手伝ってもらえないか」と言われた。状況を聞くと、B一人でも期限までにできそうである。このような場合、Aは先輩としてBにどのように対応すればよいか。次の中から**不適当**と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 期限までに間に合いそうもないという理由を尋ね、進め方を一緒に考えてみようかと言う。
- 2) 期限までにはまだ時間があるから続けてみて、いよいよ間に合いそうもなかったら手伝うと言う。
- 3) Bの今までの仕事ぶりからすると期限までにできると思うので、もう少し頑張ってみようか励ます。
- 4) ~~今週中なら間に合うと思うが、今回は自分が残りを全部引き受けるので、要領を覚えるようにと言う。~~
- 5) どのようなスケジュールで進めているのかを具体的に聞き、それなら一人できると思うと元気づける。



自分が引き受ける×(後輩に仕事をしてもらおう、後輩を励ます)

【必要とされる資質】

4 販売部長秘書Aは顧客に資料を発送するため、急きよ数人の課員と一緒に残業をした。次は、Aがそのときのことについて、後で考えたことである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) その日に行く予定にしていた映画鑑賞を延期することになってしまったが、それはそれでやむを得なかった。
- 2) 取引先のL氏が就業時間外に上司を訪ねてきたが、不意だったので残業を理由に取次ぎを断ればよかった。
- 3) 発送作業をしながら多少の雑談をしたことで、一緒に仕事をする機会の少ない課員たちと交流できてよかった。
- 4) 同僚の間で気難しいと言われていた先輩Gが仕事の手順を気さくに説明してくれて、先輩の一面が分かってよかった。
- 5) 上司が帰るとき発送作業中できちんとあいさつすることができなかったが、秘書としては以後注意するようにしよう。

【必要とされる資質】

5 部長秘書Aは上司の出張中に、取引先のU氏からの電話を受けた。迷惑を被った仕事のことと直接部長と話したいと、かなり気分を害している様子である。上司の出社は明後日の予定である。このような場合、上司は出張中と言ってから、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) 「出社は明後日の予定なので、明後日改めて電話をもらえないか」と言う。
- 2) 「自分が出張中の上司に伝えるので、詳しく聞かせてもらえないか」と言う。
- 3) 「課長なら事情が分かるかもしれないので、課長に電話を代わろうか」と言う。
- 4) 「事情が事情なので、連絡先を教えるからそこへ電話してもらえないか」と言う。
- 5) 「出張先に連絡をして、上司からU氏に電話するよう伝える。それでよいか」と言う。

【職務知識】

6

秘書Aは新しい上司(部長)に就いた。次はAがその上司に関して行ったことである。中から不~~適~~当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 前任の秘書に、上司が昼食でよく利用する店を教えてもらった。
- 2) 上司が指示しやすいように、明るく元気な声で受け答えをするようにした。
- 3) 前任の秘書に、上司の最近の関心事が分かれば教えてもらいたいと言った。
- ~~4) 上司に、よく来社する友人などがいたら名刺を見せてもらえないかと言った。~~
- 5) 課長に、上司のことで知っておいた方がよいことがあれば教えてもらいたいと言った。



上司の仕事をサポートする範囲(名前を尋ねる○、名刺を見せてもらう×)

【職務知識】

7

秘書Aは、上司(部長)の許可を得て外部の研修に参加するため、明日は終日留守にする。次はAがそのための準備として行ったことである。中から不~~適~~当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) Aが退社するときに上司は不在だったので、上司の机の上に明日留守にすることをメモして置いた。
- ~~2) 新人Bに、明日は留守にするが対処の仕方が分からないことは、そのままにしておいてもらいたいと言った。~~
- 3) 明日Aあてに資料を持ってくることになっている取引先の人に、代わりに受け取る部員の名前をメールで連絡した。
- 4) 明日の部内会議のお茶出しを代わってもらう後輩Cに、出し方の説明をした方がよいと思うがいつがよいかと尋ねた。
- 5) 仕事上関係が深く行き来の多い他部署の秘書に、明日は留守にするので急ぎでない用件は明後日にしてもらいたいと頼んだ。

【職務知識】

8 次は秘書A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ひとつ選びなさい。

- 1) 上司から新人Fの性格や仕事ぶりなどを尋ねられたとき、知っていることを幾つか話した。
- 2) 朝刊に上司の役に立ちそうな記事が載っていたとき、参考になるかと言って上司に渡した。
- 3) 来客から後輩Eの対応を褒められたとき、Eに伝えるがいつどのような対応だったかと尋ねた。
- 4) 上司の外出中に上司の友人が贈り物を持って来たとき、渡してもらいたいと頼まれたので預かった。
- 5) 会議中の上司あてに内線電話がかかってきたとき、ちょっとした問い合わせだったので対応した後で上司に報告した。



具体的に尋ねるのはEの対応を改めさせる必要があるとき

【職務知識】

9 秘書Aのパソコンに、取引先のR部長から上司宛てのメールが届いた。上司とAは性が同じでアドレスが似ているので間違えたらしい。このような場合、Aはどのように対処したらよいか。次の中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 届いたメールは削除し、R部長にメールで、上司に改めて送ってもらいたいと頼む。
- 2) R部長に電話で、上司宛てのメールが間違っただけなのにどのようにすればよいかと尋ねる。
- 3) 上司に、R部長から上司宛てのメールが間違っただけなのにどのようにすればよいかと尋ねる。
- 4) 上司に、R部長から上司宛てのメールが届いたので転送すると伝え、R部長の秘書にこのことを話しておく。
- 5) 届いたものを印刷して上司に渡し、アドレスが似ているので気を付けてもらうようR部長に伝えてもらえないかと言う。

【職務知識】

10

秘書Aは担当していた受付業務を、新人Bに引き継ぐことになった。次はそのときAが行ったことである。中から不適当と思われるものをひとつ選びなさい。

- 1) 受付には社内外のいろいろな人が来るが、誰に対しても丁寧に対応するようにと教えた。
- 2) 来客を応接室まで案内するときの仕方を、Aが客役になり、実際に対応させながら教えた。
- 3) よく来社する客の特徴を書いた一覧表を作り、時間があるときは見ているようにと言って渡した。
- 4) 周辺の整備、備品のチェックなどを一緒に行ってみて、忘れてしまいがちなことを後でメモして渡した。
- ~~5) 手を離せないことをしているときの来客は、その仕事をしながらでもよいので、すぐ対応するようにと教えた~~

【一般知識】

11

次は用語の説明である。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 「ルーティンワーク」とは、日常の決まり切った仕事のことである。
- 2) 「コーチング」とは、対話を通して必要な能力を引き出す指導法のことである。
- 3) 「ライフサイクル」とは、商品が出現してから売れなくなるまでの過程のことである。
- ~~4) 「デモンストレーション」とは、会社の経営方針に対して社員が意見を出し合うことである。~~
- 5) 「ジョブローテーション」とは、従業員に各種の職務を体験させるための計画的な配置転換のことである。

商品の宣伝のために実演してみせることなど

【一般知識】

12

次は用語とその意味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)コンタクト = 接触
- ~~2)コントラスト = 同意~~ — 対照、対比
- 3)コンスタント = 一定
- 4)コンディション = 状態
- 5)コンフィデンシャル = 内密

【一般知識】

13

次は直接関係ある用語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)贈与税~~ — 貿易 — 「贈与税」は個人から贈与されたときに課される税金。貿易と直接関係はない。
- 2)契約書 — 印紙
- 3)領収証 — レシート
- 4)消費税 — 軽減税率
- 5)約束手形 — 当座預金

【マナー・接遇】

14

秘書Aは後輩Bから、「同僚と意見が食い違い、関係がぎくしゃくすることがあるがどのようにすればよいか」と相談された。このような場合、どのようにアドバイスをすればよいか。次の中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 同僚との関係は仕事に影響することもあるから、一度上司に相談してみてもどうか。
- 2) 意見の食い違いは仕方のないことだが、譲れるものなら自分の方から譲ってみたらどうか。
- 3) 食い違いは仕方のないことだとしても、早いうちに改めて話し合いの機会を持ったらどうか。
- 4) 食い違いはそれなりの理由があつてのことだから、互いに納得のいくまで話し合ってみてはどうか。
- 5) 自分の意見を通そうとするのはよいとしても、相手の自尊心を傷つけるようなことはしない方がよいのではないか。



上司を巻き込まない！

【マナー・接遇】

15

次は企画部長秘書Aが言ったことである。中から下線部分の言葉遣いが適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 宣伝部長に、「宣伝部長はお席におりますか」 — お席にいらっしゃいますか
- 2) 上司に、「何か、ご不明な点はございませんか」
- 3) 来客に、「タクシーが到着していらっしゃいます」 — 到着しております
- 4) 取引先の部長秘書に、「昨日お送りしたメールを拝読なさいましたか」
- 5) 取引先の担当者に、「申し訳ございませんが、断らせていただきます」

お読みになりましたか、お読みいただけましたか

断らせていただきます

【マナー・接遇】

16

秘書Aは上司から、「友人が会社を辞めて新しく店を開くことになったので、祝いに胡蝶蘭の鉢植えを贈っておいてもらいたい」と開店案内のはがきを渡された。次はこのことに関してA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) インターネットでその店の公式ホームページを見てみた。
- 2) 上司に予算を尋ねて、花の色は定番の白がよいかと相談した。
- 3) 上司に、贈り主名はどのようにするかを尋ねた。
- ~~4) 友人なので、メッセージカードの文面は上司に考えてもらった。~~
- 5) 開店当日は立て込むだろうから、前日までに届くように手配した。

【マナー・接遇】

17

秘書課のAは、秘書課長の指示で社外の秘書セミナーにオンラインで参加した。次はセミナー終了後、秘書課長にA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) 受講が済んだことを報告し、参加させてもらった礼を言った。
- 2) これが使用したテキストだと言って、見るかと尋ねた。
- 3) テキストは後輩秘書に回覧しようと思うがよいかと尋ねた。
- 4) 上級コースもあるので、機会があれば受講させてもらいたいと話した。
- ~~5) 講師がよかったので、招いて課内研修会を開いてはどうかと提案した。~~

【マナー・待遇】

18

兼務秘書Aは、取引先を訪問することがある。次はそのときの手持ち品の扱い方である。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) コートを着用していたとき、脱いでから受付に行き取り次ぎを頼んだ。
- 2) 雨でぬれた傘は来客用の傘立てがあったので、受付の人に断らずに入れた。
- 3) 廊下で面識のある社員と会ったとき、かばんは片手で持ったまま立ち話をした。
- ~~4) 肩に掛けられるかばんは肩に掛けたまま応接室に入り、ソファに座るとき肩から外した。~~
- 5) 応接室にコート掛けがあったが、何も言われなかったのでコートは小さく畳んでかばんの上に置いた

【マナー・待遇】

19

次は秘書Aの、名刺の扱いとそのときの行動である。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 来客から名刺を出されたとき、客と少し離れて立っていたので一歩前に出て受け取った。
- 2) 予約客が来訪したので名刺を受け取って上司に取り次いだとき、上司に客の名前を伝えながら名刺を渡した。
- ~~3) 来客から名刺を渡され名前の漢字の読み方が分からなかったとき、どのように読むのかを尋ねてその場で名刺にメモした。~~
- 4) 他部署を尋ねる客から名刺を受け取り他部署に案内しようとしたとき、受け取った名刺はその場で客に返してから案内した。
- 5) 上司の不在中に来訪した客から名刺を渡され、出直すと言われて見送るとき、渡された名刺は手に持ったままお辞儀をした。

【マナー・接遇】

20

次は、弔事に関する用語の説明である。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1)「社葬」とは、会社が執り行う葬儀のことである。
- 2)「供物」とは、死者の霊前に供える物のことである。
- 3)「祭壇」とは、神事・仏事を行うために設けた壇のことである。
- ~~4)「弔辞」とは、死者の家族を訪ねて悔やみを述べることである。~~
- 5)「忌中」とは、死者の親族などが喪に服す一定期間のことである。

「忌中」と「喪中」

「忌中」と「喪中」の違いは「身を慎む“期間”」

不幸が
あった日

四十九日
五十日祭
召天記念日

マナーや
過ごし方は
同じです

1年後



「忌中」

仏式 四十九日
神式 五十日祭
キリスト教式
・召天記念日(1ヵ月後)
・または五十日祭

【マナー・待遇】

21

営業部の兼務秘書Aは先輩から、苦情の電話があったときの受け方を次のように指導された。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 相手が勢い込んでいるようなときでも、こちらは冷静に対応すること。
- 2) 対応の結果、相手が納得しても苦情の内容と対処の結果は上司に報告すること。
- 3) こちらの言い分を話すときは、相手が納得しながら聞けるような話し方をすること。
- ~~4) 相手が感情的になっているときは、落ち着くようにと言って論理的な説明をすること。~~
- 5) 苦情が相手の勘違いによるものであっても、すぐにはそれを言わず最後まで聞くこと。

【マナー・待遇】

22

秘書Aの上司(部長)が出張から戻ってくる日に、上司から電話が入った。これから空港に向かうと言う。次はこの電話でAが言ったことである。中から言う必要がなかったものを一つ選びなさい。

- 1) 専務からお電話がございました。急用ではないようですが、念のため専務のお電話番号をこの後、部長の携帯にメールします。
- ~~2) 来週金曜日のJ社様とのご面談が、先方のご都合で3時から3時30分に変更になりました。~~
- 3) ご友人の〇〇様がお立ち寄りになりましたが、特に何もおっしゃっていませんでした。
- 4) 課長が確認したいことがあるとのことで、お電話をおつなぎするよう言われておりますがよろしいでしょうか。
- 5) お気を付けてお帰りくださいませ。それでは失礼いたします。



必要最小限！ (来週のことには上司が出社してからでも間に合う)

【マナー・接遇】

23

秘書Aは上司(営業本部長)に随行してY営業所に出張した。次はそのときの上
司とAが座った席である。中からAの席が不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 新幹線では、上司は窓側で進行方向を向いた座席、Aはその隣に座った。
- 2) 駅まで迎えに来てくれた車(営業所長が運転)では、上司は所長の隣の助手席、Aは上司の
後ろの座席に座った。
- 3) 営業会議(口の字型)では、上司はドアから遠い奥の席、Aは上司の資料を持って
上司の向かい側に座った。
- 4) 懇親会の食事の席では、上司は奥の席、Aは入り口近くの社員の隣に座った。
- 5) 帰りの駅までのタクシーでは、上司は運転席の後ろの座席、Aはその隣に座った。

【技能】

24

秘書Aは上司から、著書を知人に贈るよう指示された。このような場合、一般的に
は書籍に「差し上げる」という意味の言葉を書いたしおりを挟むが、その言葉は次
のどれがよいか。中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 惠贈 — 相手から贈られたとき贈り主を敬ってという言葉
- 2) 謹呈
- 3) 拙著 — 自分の著作をへりくだってという言葉
- 4) 贈与 — 金品を人に贈り与えること
- 5) 上納 — 政府などに金品を納めること

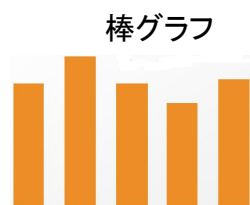
【技能】

25

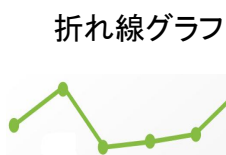
秘書Aは、上司から資料を渡されてグラフにするようにと指示されることがある。次は、その資料に応じてAが考えたグラフの種類である。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 令和2年度の営業所別売上高は、「折れ線グラフ」がよいのではないかな。
- 過去3年間における製品別売上高構成比は、「帯グラフ」がよいのではないかな。
- 製品QIに関する使用満足度アンケート調査の結果は、「円グラフ」がよいのではないかな。
- 支社別の正社員と派遣社員の内訳が分かる従業員数は、「棒グラフ」がよいのではないかな。
- 昨年のお客様相談窓口における問い合わせ数の月別推移は、「折れ線グラフ」がよいのではないかな。

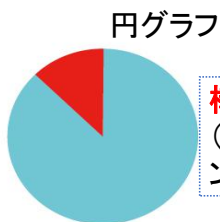
グラフ



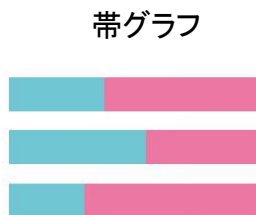
一定時点での
数量の比較
(1/1現在の営業
所別社員数など)



時間の推移による
変化
(○年度、全社員
の残業時間の推
移など)



構成比を示す
(売上構成比やア
ンケート結果など)



構成比の推移(売
上構成比やアン
ケート結果などの昨
年と今年の比較)

【技能】

26

次は営業部長秘書Aが、社内ネットワークで公開している上司のスケジュール表に入れた予定である。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 人間ドック受信
- 2) 部内予算編成会議
- ~~3) 恩師の受賞祝い会食~~
- 4) 業界紙インタビュー
- 5) N社主催ゴルフコンペ参加



上司の私的な予定は公開しない(上司不在を知らせる必要があれば「外出」)

【技能】

27

秘書Aは上司から、来週出張することになったので準備をしてもらいたいと言われた。次はそのときAが上司に確認したことである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 仮払いの金額
- 2) 出張先と同行者の有無
- 3) 出発の日にちと出張期間
- 4) 交通と宿泊についての希望
- ~~5) 出張先での面談の回数と目的~~



立ち入り過ぎない！

【技能】

28

営業部の兼務秘書Aは、上司から会場名の書かれたメモを渡され、「代理店を集めて新製品説明会を行うので、詳しいことを会場と打ち合わせてもらいたい」と言われた。次はこのときAが、会場の担当者に訪ねたことである。中から不~~適~~当と思われるものを一つ選びなさい。

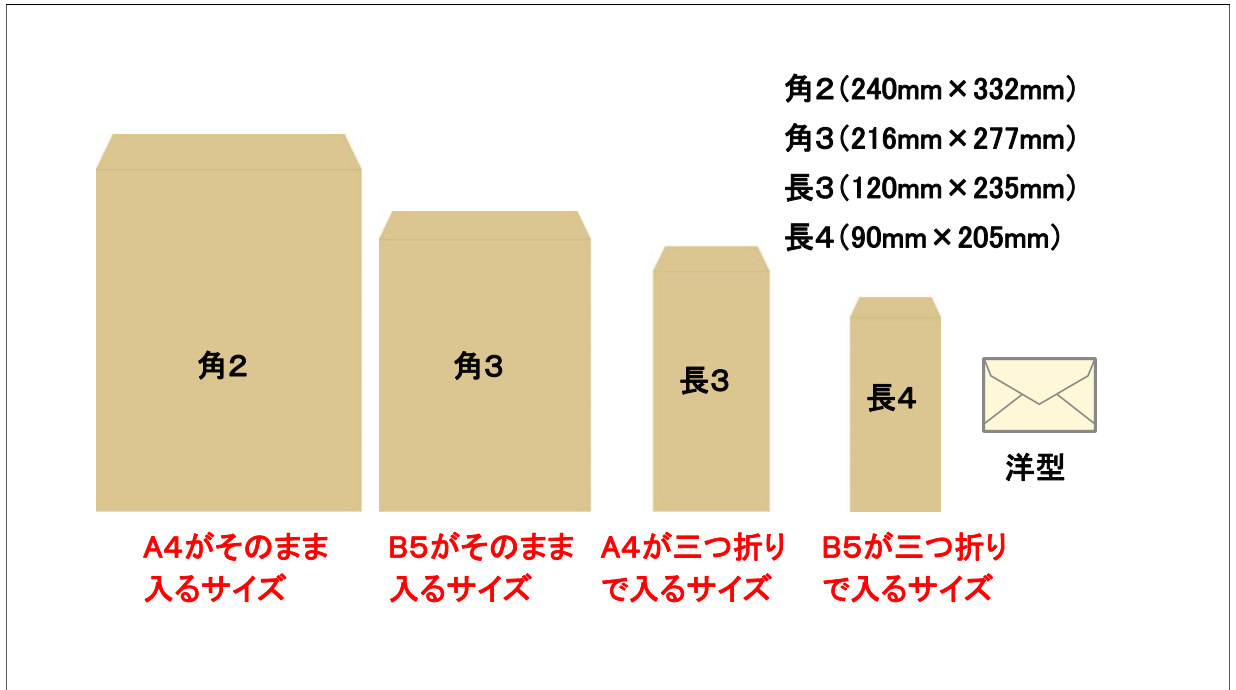
- 1) 会場使用料の支払いは、使用後でよいか。
- ~~2) 参加者名簿は、当日までに渡せばよいか。~~
- 3) 会場の使用時間を当日延長することは可能か。
- 4) 飲み物の数の変更は、若干であれば当日対応できるか。
- 5) マイク、スクリーンなど、備品の使用料金はどのようになっているか。

【技能】

29

次は用紙や封筒の大きさなど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びなさい。

- ~~1) 「A4判」の用紙は、「B4判」の用紙より大きい。~~
- 2) この試験問題用紙を開いたときの大きさは、「A3判」である。
- 3) オフィスで文書に使われる用紙の大きさは「A4判」が主流である。
- 4) 役員交代などのあいさつ状を送るのに適した封筒の形は、一般的には「洋型」である。
- 5) 「A4判」の文書を三つ折りにして送るのに適した封筒の大きさは、「長型3号」である。



【技能】

30

秘書Aは上司(営業部長)から、明後日の課長会議の開始時間を10分遅らせたいので、課長たちに知らせてもらいたいと指示された。Aは、各課長に一斉メールで知らせることにした。次はこのときA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) メールをあまり見ないと聞いているT課長には、一斉に送信した後、内線電話でも連絡した。
- 2) 遅刻するかもしれないと連絡をもらっていたK課長には、一斉メール以外に何もなかった。
- 3) 一斉に送信した後、M課長が上司のところに来たので、時間が変更になったことを口頭でもしらせた。
- ~~4) 休暇中で明日から入社することになっているF課長には、一斉メールはせずに明日別途知らせることにした。~~
- 5) 欠席の連絡をもらっていたY課長にも知らせる必要があるので、一斉メールに「欠席予定の人にも送っている」という一文を入れた。

【技能】

31

次は資料の名称と、その担当部署名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) 福利厚生費予算 | — | 厚生課 |
| 2) 株主総会議事録 | — | 総務課 |
| 3) 月ごとの部門別収支 | — | 経理課 |
| 4) リース機器の一覧表 | — | 営業課 |
| 5) 材料仕入先一覧表 | — | 資材課 |

【マナー記述】

32

秘書A(杉本)は上司(山田部長)から、P社の加藤氏に「依頼された件を引き受ける」と連絡するよう指示された。P社に電話をすると秘書が出て加藤氏は不在だと言うので、伝言を頼むことにした。このような場合、どのように言うのがよいか。次のそれぞれの下線に入る言葉を答えなさい。

- 1) 自分の名前を名乗るとき
「私、山田の秘書の 杉本と申します 」
- 2) 伝言を頼むとき
「恐れ入りますが、加藤様に ご伝言をお願いできますか 」
- 3) 「依頼された件について引き受ける」と伝言するとき
「山田からですが、
ご依頼の件につきましてお引き受け(いた)します とお伝えいただけますか」

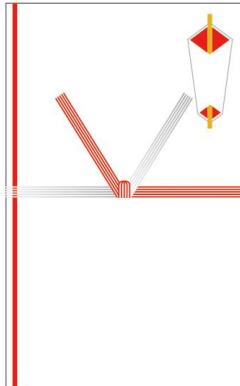
33

本部長秘書Aは上司(山田一司)から、「取引先の部長の息子さん結婚するので、祝いを個人で贈りたい」と言われ祝儀袋を用意することになった。このような場合の、①適切な祝儀袋を選び記号で答えなさい。また、②上書き(「御祝」以外)③贈り主名をそれぞれ答えなさい。

A



B



① 「 B 」

② 「 寿 ・ 御結婚御祝 」

③ 「 山田一司 」

【技能記述】

34

銀行口座に振り込みをする際、「振込先」を指定するために必要な項目を、「銀行名」以外に四つ答えなさい。

1. 支店名
2. 口座の種類(普通預金か当座預金か)
3. 口座番号
4. 名義

【技能記述】

35

次は秘書Aが、歳暮が部署宛てに届いたときに出した令状である。()内に入る適切な語を、平仮名で答えなさい。

拝啓 師走の候、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

(a)、このたびは、ご丁寧なお歳暮をお贈りいただき、暑く御礼申し上げます。

早速、皆で賞味させていただきました。

なお、時節柄、(b)ご自愛のほど、祈念いたします。

(c)、略儀ながら書中を(d)御礼申し上げます。 敬具

a. さて b. くれぐれも c. まずは d. もって