

第1回 ミニテスト【必要とされる資質】

1. 次は、話し方と人間関係についても述べたものである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。
 - 1) 相手との人間関係を考えて話さないと、相手の理解を得ることは難しい。
 - 2) 同じ話をしても、相手との人間関係によって、受け入れられ方が違ってくる。
 - 3) だれとでも同じ話し方をすることが、話す相手と人間関係をよくするコツである。
 - 4) 相手にこちらの話を受け入れてもらうには、相手を否定するような話し方はしないことである。
 - 5) こちらの言葉が足りない場合でも、相手との間によい人間関係があれば、不足を補って聞いてもらえる。

2. 新人秘書Aの同期の人たちが集まった。次はそこで話題になった、先輩秘書が行っていることである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。
 - 1) B子 新しい仕事は、新人ができるようなことでも自分でひととおり試してみ、その後新人にさせている。
 - 2) C子 新人が上司から仕事を指示されたときは、分からないことは遠慮なく聞くようにと声を掛けている。
 - 3) D子 忙しいときは周囲の人に手伝ってもらうが、その仕事にミスがあったときの責任は自分にあると言っている。
 - 4) E子 上司が在席しているときは自席にいるが、不在のときは他部署へ行き、その人と仕事上の情報交換をしている。
 - 5) F子 昼食などで親しい人と話すときは砕けた調子で話しているが、上司や来客と話すときは見事に改まった話し方になる。

上司の留守を預かるのは秘書の役目。仕事上の情報交換であっても、上司不在のときに他部署に行っているのは留守を預かるという役目を果たせないので不適当

3. 秘書Aは後輩Bから、「上司は気難しく、お茶の入れ方やコピーの取り方などまで注意する。煩わしいので顔を合わせるのも嫌になるときがある。どうすればよいか」と相談を受けた。次はこのときAがBにアドバイスとして言ったことである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。
 - 1) 上司が気難しくても、秘書はそれに合わせて仕事をするものではないか。
 - 2) 自分の仕事の仕方や結果を、それでよいのかと反省することも大切ではないか。
 - 3) 注意されるのは、自分が期待されているからこそと思った方がよいのではないか。
 - 4) 報告や連絡は、上司の機嫌のよいときを選んでするようにしたらよいのではないか。
 - 5) 注意は上司の考え方によるものだから、仕方がないと受け止めることも必要ではないか。

報告や連絡は仕事上必要だからするもの。上司の機嫌のよいときを選んでするなど秘書の仕事の仕方ではないので、アドバイスとしては不適当。

4. 秘書 A は新しい上司に就いた。A は上司に合わせた補佐をしているつもりだったが、上司から「もっと私に合わせた仕事の仕方をしてもらいたい」と言われた。このことに A 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) 「新任なので申し訳ない」と詫び、もうしばらくは多めにみてもらいたいと頼む。
- 2) 自分では合わせる努力をしているのだから、そのことを上司に話して納得してもらおう。
- 3) 上司の性格や好みを前任の秘書に尋ね、自分の仕事の仕方を話してアドバイスをもらう。**
- 4) 自分では合わせているつもりなのだから、上司がそのことを理解してくれるまで待つようにする。
- 5) 「私に合わせた仕事の仕方」とは具体的にどのようなことかを上司に尋ね、それに沿うように努力する。

A は精いっぱい合わせていると思うけど、上司はもっと自分に合わせてもらいたいと言っている。A は新人で今以上のことは分からないと思う。だとすれば、上司のことを知っているであろう前任者に教えてもらうのが適切な対応になる。

5. 秘書 A は、上司をよく訪ねてくる取引先 F 氏から、「A さんにいつも世話になっているのでそのお礼に食事に招待したい」との電話を受けた。このような場合 A はどう対応したらよいか。次の中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 普段の世話に対するお礼ということなので、招待は喜んで受け、誰にも話さないでおく。
- 2) 世話は仕事として行っている当然のことなので、礼をしてもらうようなことではないと言って断る。
- 3) 後で返事をさせてもらうと言っておき、上司に話して、よいと言われたら招待を受けることにする。**
- 4) 自分への礼と言っても仕事でしていることなので、先に上司の了承をもらってもらいたいと言う。
- 5) 自分への直接の電話で、自分がいつもしていることへの礼ということなのでそのまま受け、後で上司に報告する。

いつも世話になっていると言ってもその世話は来客へ秘書の仕事として行っていること。そのお礼ということだけど、食事となれば気軽に受けられることでもない。この場合は、返事を保留しておき、上司に了承を得てから返事をするのがよいということになる。

6. 秘書 A は部長会議から戻った上司（部長）から、「しばらく考え事をしたいので、電話や来客は取り次がないでもらいたい」と言われた。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) 不意に訪ねてきた上司の友人に、今取り込んでいるが確認してくると言った。
- 2) 他部署の課長から部長はいるかとの電話に、今手が離せないので後にしてもらえないかと言った。
- 3) 尋ねたいことがあると言って来た部下の課長に、上司から取り次がないと言われていたと言った。
- 4) 確認したいことがあるという取引先からの電話に、今は考え事をしているので後で連絡すると言った。**
- 5) 確認したいことがあると言って来た他部署の部長に、待ってもらい上司の都合を聞きに行った。

考えごとをしているという理由が不適当

第2回 ミニテスト【職務知識】

1. 次は、部長秘書 A が、電子メールで行った部内連絡である。中から不適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 部内懇親会の連絡を部員全員に。
- 2) 取引先が移転したことを関係者に。
- 3) 部内会議の議事録を会議のメンバーに。
- 4) 上司の今日のスケジュール変更を課長に。**
- 5) 部内会議の日時と出欠確認を会議のメンバーに。

課長は上司の直属の部下だから、今日のスケジュールに変更があったら知っていないと仕事に支障を来す恐れがある。メールは課長がすぐに見るとは限らないので、連絡の仕方として不適當。

2. 秘書 A の上司が外出しようとしたところへ取引先の G 氏が訪れた。この時間に訪問することを承知してもらっていると言う。このことを上司に伝えると、尋ねたいとは言っていたが約束はしていないと言う。このような場合 A はどのように対応すればよいか。次の中から不適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 上司に、G 氏は約束したつもりで来ているが、どのようにすればよいかと尋ねる。
- 2) G 氏に、行き違いがあったことをわび、改めて予約をしてもらえないかとお願いする。
- 3) G 氏に、上司は約束していないと言っている、何かの間違いではないかと確認する。**
- 4) G 氏に、上司は外出するところなので、戻ったらこちらから連絡させてもらおうと言ってわびる。
- 5) G 氏に、上司は出掛けるところと事情を話してわび、別の日時にしてもらえないかとお願いする。

どちらの言っていることが正しいのかわからないが、たとえ G 氏の間違いだったとしても確認するのは不適當。この場合、お互いに都合のよいように調整するのが秘書の仕事のしかた。

3. 販売部の兼務秘書 A は、後輩 B に秘書の仕事を引き継ぐことになった。次は A が、秘書の仕事について B に教えたことである。中から不適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 秘書は上司が仕事に専念できるよう手助けするのが仕事だから、上司の私用を手伝うこともある。
- 2) 秘書がミスをすると、上司が責任を取らなければならないこともあるので気をつけなさいといけなさい。
- 3) 秘書は上司と部下のパイプ役でもあるので、時には部下から得た情報を上司に伝えることも必要だ。
- 4) 上司が多忙なときは、定時に退社したいときでも状況次第で残業することを覚悟しておかないといけなさい。
- 5) 始めのうちは身の回りの世話で上司の意に沿わないやり方をしてしまうかもしれないことを、上司に話しておいた方がよい。**

秘書の仕事を引き継ぐのだから、上司の意に沿うやり方を引き継がないと意味がない。初めのうちは十分な身の回りの世話ができないことがあるかもしれないが、上司のそのことを話すなどは不適當。

4. N 部長秘書 A は廊下で常務と擦れ違ったとき、「R 団体の懇親会へ N 部長と出席するのでよろしく」と言われた。A はこのことについて何も聞いていない。次はこの後 A が順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) R 団体に連絡をして、日程を確認した。

- 2) 常務秘書に、常務から言われたことを確認した。
- 3) 懇親会の日時に他の予定が入っていないか、スケジュール表で確かめた。
- 4) 上司に、常務から言われたことを報告した。
- 5) スケジュール表に、懇親会出席のことを書き入れた

A は上司が R 団体の懇親会へ出席することを知らなかったが、常務と出席することがわかった。秘書としてはすぐに確認する必要があるが、日程などは常務秘書に尋ねればわかること。R 団体（外部）に確認するのは不適当。

5. 次は秘書 A が、上司（部長）への気遣い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) 会議がもうすぐ始まる時間にまだ席にいたので「そろそろ会議が始まる時間でございます」と言った。
- 2) 急に通夜に出掛けることになったと言われたので「黒のネクタイのご用意がありますが」と言ってネクタイを渡した。
- 3) 曜日を間違えて電話で話しているのが聞こえたので「その日は水曜日でございます」と書いたメモで正しい曜日を知らせた。

4) 風邪をひいてつらいと言っていたので

「簡単に済みそうな来客の対応は課長にお願いしておきました」と報告した。

- 5) 昼食の時間になっても忙しそうにしている一向に食事に行こうとしなかったので「何かお食事をご用意いたしますでしょうか」と尋ねて簡単な飲食物を買いに行った。

簡単に済みそうな来客の対応であっても、仕事だから対応するかどうかは上司が判断すること。A が勝手に課長にお願いしておいたなどは、気遣いのしかたが違っているので不適当。

6. 次は営業部で部長秘書を兼務している A が、特に上司に確認しないで行っていることである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 中元や歳暮が営業部宛に届いたら、すぐに礼状を書いて出している。
- 2) 会社や上司の仕事関係ある新聞記事は、切り抜いてファイルしている。
- 3) 既に決まっている予定と日時が重なっている会合などには、欠席通知を早めに出している。
- 4) 取引先の社屋移転、担当者の転任や退職などがわかったときは、すぐに名簿を訂正している。
- 5) 上司の留守中に面会申し込みがあったときは、付箋などにメモしておき、忘れないような所に貼っている。

既に予定が入っていても、相手や状況によっては会合を優先する場合もあるから、上司に確認しなければいけない。確認せずに欠席通知を出すのは不適当。

第3回 ミニテスト【一般知識】

1. 次は、用語とそ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) 流通産業 = 販売、運輸などの産業のこと
- 2) 外食産業 = レストランなどの産業のこと
- 3) 情報産業 = 通信、報道関係などの産業のこと
- 4) 基幹産業 = 土地、建物関係などの産業のこと**
- 5) 地場産業 = その土地に根差した伝統的な産業のこと

国の経済の発展の基礎となる重要な産業のこと。電力や鉄鋼など。

2. 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) 「資金繰り」とは、事業資金のやりくりのことである。
- 2) 「不良債権」とは、回収不能になった貸したお金のことである。
- 3) 「不渡手形」とは、約束の日に支払われない手形のことである。
- 4) 「連結決算」とは、前期と後期を連結して決算することである。**
- 5) 「ノンバンク」とは、銀行以外で貸金業務を行う企業のことである。

預金業務はない。貸すだけ
クレジット会社、信販会社
消費者金融

親会社と子会社、関連会社を含めてする決算のこと。

3. 次の「 」内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。

「従業員の昇進、昇格などを決めるときの参考にするため、勤務態度や職務遂行の度合いを評価すること」

- 1) 人事管理
- 2) 人事異動
- 3) 人事考課**
- 4) 人事調査
- 5) 人事相談

4. 次は用語とその意味（訳語）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) メソッド = 方法
- 2) コンセプト = 概念
- 3) アセスメント = 評価
- 4) オファー = 申し出
- 5) オプション = 手数料**

「オプション」とは、選択権・自由選択のこと

5. 次は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) 融資 = 資金を融通すること
- 2) 有価証券 = 金銭的価値のある証券のこと
- 3) 債務 = 貸した金銭を返してもらう権利のこと**
- 4) 法人 = 法律上の権利、義務のある会社、団体のこと
- 5) 登記 = 不動産などの権利を確実にするために登記簿に記載すること

「債務」とは、借りた金銭を返さなければならない義務のこと

6. 次は略語とその省略されていない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) 都銀 = 都市銀行
- 2) 時短 = 時間短縮
- 3) 定昇 = 定期昇給
- 4) 約手 = 約束手形
- 5) 国保 = 国民年金保険 国民健康保険**

7. 次は用語とその意味（訳語）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) クライアント = 消費者 得意先・依頼主のこと。消費者はコンシューマー**
- 2) エージェンシー = 代理店
- 3) マーケティングリサーチ = 市場調査
- 4) ダイレクトメール = 宛て名広告
- 5) ユーザー = 製品の使用者

8. 次は直接関係の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) 社債 = 利子
- 2) 融資 = 抵当
- 3) 印紙 = 印税**
- 4) 債権 = 貸付金
- 5) 手形 = 当座預金

「印紙」は、国への収納金を徴収するために政府が発行する切手大の証票のこと。

「印税」は、書籍などの発行部数や定価に応じて発行者が著者に支払う著作権使用料のこと。

第4回 ミニテスト【敬語】

1. 次の「 」内は、秘書Aの上司（山田営業部長）のところに予約のない客が訪れたときAが言ったことである。中から言葉の使い方が不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 上司から、代わりにM課長に会ってもらうように指示されたとき
「お差し支えなければ代わりに課長のMがお話を伺いますが、いかがでしょうか」
- 2) 上司は会議中なので断ったが、それでも取り次いでもらいたいと頼まれたとき
「お目にかかれないかもしれませんが取り次いでみますので、少々お待ちくださいませ」
- 3) 上司は外出していて3時ごろ帰社する予定のとき
「山田はあいにく外出しておりますして3時ごろ戻る予定でございます。いかがいたしましょうか」
- 4) 上司が今から出張に出掛けるとき
「山田はただ今出張に出るところでございます。せっかくおいでくださいましたのに申し訳ございません」

5) 上司から、10分ぐらい待ってもらうように言われたとき

「申し訳ございませんが、10分ぐらい待ってもらうように山田から申し付けられました。ご都合はいかがでしょうか」

「10分ぐらい待ってもらうように」は、上司がAに言ったこと。それを来客に伝える場合はAが来客に言う言い方をしないといけないので「10分ほどお待ちいただくように」などの敬意を表した表現になる。上司の言葉をそのまま来客に伝えるのは不適当

2. 次の「 」内は秘書Aの言葉遣いである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 上司に見てもらいたい書類があるとき 「こちらの書類にお目通しいただけますか」
- 2) 予定の時間になるのに外出しようとする上司に 「そろそろお出かけのお時間でございますが」
- 3) 午前中から外出していて1時少し前に戻ってきた上司に
「お帰りなさいませ。お食事はもうお済みでしょうか」
- 4) **上司から他部署のF部長あての伝言を、F部長の秘書に頼むとき**
「お手数ですが、F部長にお申し伝えいただけますか」
- 5) 上司の娘が就職したと人づてに聞いたとき
「このたびはお嬢さまがご就職なさったそうで、おめでとうございます」

「申し伝える」は、自分が「伝える」という場合の謙譲表現。この場合はF部長の秘書に「伝えてもらいたい」と頼むのだから、「お伝えいただけますか」「お伝え願いますか」などが適切。

3. 次は秘書Aの上司(部長)に対する言葉遣いである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 「ご連絡はJ社のどなたにすればよろしいのでしょうか」
- 2) **「お約束のY様がお見えになりましたので、応接室にお通しました」** お見えになりました
- 3) 「私にできることがございましたら、何なりとお申し付けくださいませ」
- 4) 「先日N部長がお貸しくださった写真は、もうご覧になりましたでしょうか」
- 5) 「P社のM様が、久しぶりにゴルフはいかがかとおっしゃっておいででした」

4. 次の「 」内は山田部長秘書 A が言ったことである。中から下線部分の言葉遣いが不適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 本部長秘書に対して 「本部長へお伝えくださいませんか」
- 2) 同僚に対して 「部長は書類をご覧になられておいでです」 ご覧になって
- 3) 部長に対して 「そちらの書類は先ほど課長がお持ちになりました」
- 4) 取引先に対して 「私どもの山田がそちらにお邪魔しておりませんか」
- 5) 課長に対して 「部長は、本日午後から外出なさるご予定と伺っております」

二重敬語の定義は、あくまでも「1つの言葉に同じ意味の敬語」が重複していることを指す

5. 次は秘書 A の上司(部長)に対する言葉遣いである。中から不適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) ここに印鑑を押してもらいたいということを
「こちらにご印を頂きたいのですが」
- 2) 私が代わりに話を聞いてこようかということを
「私が代わりにお話を伺ってまいりますでしょうか」
- 3) この資料は、部長会議に持っていかなくてよいのかということ
「こちらの資料は、部長会議にお持ちしなくてよろしいのでしょうか」 お持ちにならなくて
- 4) 暇になったら見てもらえないかということ
「お手すきになりましたら、お目通しくださいませんでしょうか」
- 5) 先輩(和田)から聞いたことがあるのでその人のことは知っているということを
「和田さんからお聞きしておりましたので、そちらの方のお名前は存じ上げております」

6. 次は部長秘書 A の、来客に対する言葉遣いである。中から適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 来客に名前を尋ねるとき
「恐れ入りますが、お名前を頂けませんでしょうか」 お聞かせいただけませんか
- 2) 上司と面会したいと訪ねて来た不意の客に
「お会いするかどうか、ただ今確認してまいります」 お会いできるかどうか
- 3) 上司から何か聞いていないかと言われたとき
「申し訳ございません、私は何も伺っておりません」 聞いておりません
「上司から伺っていない」上司に対する敬語になる
- 4) 天気の良い中、来訪した客に
「お足元の悪い中、おいでいただきまして恐縮でございます」
- 5) その件なら販売部で直接聞いてもらえないかということ
「そちらの件でしたら、販売部で直接お尋ねしていただけませんか」
直接お尋ねいただけませんか。

1. 秘書Aは風邪をひき、二日間会社を休んで健康状態が元に戻った。翌日、出勤して上司に「おはようございます」とあいさつをすると、「もう、よいのか」と言われた。この後Aは上司にどのように言えばよいか。その言葉を「 」内に答えなさい。

「 おかげさまですっかり良くなりました。ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした 」

2. 秘書Aの上司のところへ不意の来客があった。初めての客である。このような場合の

①客に確認することを二つ答えなさい（「名前と会社名」以外）。また

②上司へどのように取り次げばよいかを答えなさい。

① 1. (どのような用件か)

2. (名刺をもらえるか) 他、「紹介者はいるか」、「時間はどのくらい必要か」など

② 「 客の名前と会社名、①で確認したことを報告し、会うかどうかを尋ねる 」

3. 営業部の兼務秘書Aが電話を取ると、相手用件は営業部ではなく宣伝部が担当する内容だった。

電話は宣伝部へ回すことになるが、このような場合、かけてきた相手にはどのように言えばよいか。

その言葉を答えなさい。

「申し訳ございません。こちらは営業部でございます。そのようなご用件は宣伝部が担当しておりますので、そちらにお電話をおつなぎいたします。少々お待ち願えますか。」

4. 次の言葉の下線部分を。秘書が言う丁寧な言葉に直して答えなさい。

① 取引先に、上司（T部長）は用事があって行けないと伝えるとき

「Tは所用がございまして、本日は行けなくなりました。 迷惑を掛けて大変申し訳ございません」

a

b

(伺えなくなりました) (ご迷惑をおかけして)

② 部下と打ち合せをしている上司に、R社のG氏が急用と言って訪れたことを伝えるとき

「話しているときに失礼する。 R社のG様が急用とおっしゃって 来社した」

(お話中失礼いたします)

(【ご】来社なさいました・来社されました)

5. 次は、秘書Aが来客にお辞儀をしている絵である。そばで先輩が困った顔をして見ているがそれはAのお辞儀がきちんとしていないからである。このような場合、どのようにすればきちんとしたお辞儀になるか。箇条書きで四つ指摘しなさい。



- 角度を深くする
- 背筋を伸ばす
- 手は握らず、指を伸ばして組む
- かかとを付ける

6. 宣伝部の兼務秘書Aの先輩（上村花子）が退職することになった。Aが世話役になり宣伝部全員で餞別を贈る場合、祝儀袋に贈る側と受け取る側の名前を書くとしたらどのように書くのがよいか。それぞれを適切な位置に書き入れなさい。

※水引のないもの、「結び切り」のもの、のしの無いものを使うこともあります。



第5回 ミニテスト【マナー】

1. 次は秘書 A が、ホテルで行われた先輩の結婚披露宴に招待された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) お祝いの現金は水引が結び切りの祝儀袋に入れて持って行き、受付で渡した。
- 2) 席次表で案内された席に行き、コートはきちんと畳んで椅子の背もたれに掛けた。**
- 3) 椅子に座り、ハンドバッグを背もたれと背中の中に置いた。
- 4) テーブルの上のナプキンは、乾杯の後二つ折りにして膝の上に置いた。
- 5) 中座するとき、ナプキンを軽く畳んで椅子の上に置いた。

結婚披露宴のようなあらたまった場に持ち込むのは、小さめのハンドバッグなど必需品のみにするのがマナー。それ以外はクロークに預けるもので、コートを持ち込むなどは不適当。

2. 秘書 A は上司（山田部長）から、「取引先から頼まれ事があったが忙しいので今は引き受けられない。来月以降ならできそうだが取りあえず断っておいてもらいたい。自分も後で電話する」と言われた。このような場合どのように言って断るのがよいか。次の中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 「今月は仕事に切りがつかないのでお引き受けできないと山田が申しております」
- 2) 「立て込んでおりまして今はお引き受けできませんが、来月以降ならできそうとのことでございます」
- 3) 「来月以降ならお引き受けできそうだと申しつかりました。後ほど山田からお電話させていただきます」
- 4) 「詳しいことは私には分かりかねますが、取りあえずお断りさせていただきたいと山田が申しております」**
- 5) 「後ほど山田からお電話いたしますが、今は時間がないのでお断りさせていただきたいとのことでございます」

頼まれ事を断るのだからそれなりの理由を言うのが筋。上司は理由を言っているのに、私には分かりかねる、取りあえずお断りなどは、断り方として不適当ということである。

3. 次は弔事に関する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) 焼香 = 霊前で香をたいて拝むこと。
- 2) 法要 = 冥福を祈るための行事のこと。
- 3) 喪中 = 故人を埋葬するまでの期間のこと。 亡くなった人の身内がその死を悼み喪に服す期間**
- 4) 弔問 = 遺族を訪問して悔やみを述べること。
- 5) 告別式 = 故人に別れを告げるための儀式のこと。

4. 秘書Aの下に新人Bが配属された。次はAがBに電話対応の心掛けとして教えたことである。中から不適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 間違い電話のときは、「何番におかけですか」と尋ねて間違いに対応すること。
- 2) 伝言を受けるときは最後に、「私秘書の〇〇が確かに承りました」と言うこと。
- 3) 伝える内容が複雑なときは、「メモのご用意をお願いします」と言ってから話すこと。
- 4) かけた電話が途中で切れてしまったときは、すぐにかかけ直して「失礼しました」と詫びること。
- 5) 伝言を頼むときは、相手が名前を言わなければ「お名前をお聞かせくださいますか」と相手を確かめること。

内容が複雑であってもそれを整理してどう理解するかは相手の問題。受ける相手が必要なら自分でメモをする。メモを用意するように言うのは失礼であり余計なこと。

5. 次はAの上司（山田部長）のところへ予約客が10分早く訪れた。上司は隣の部署で話し込んでいると思われる。このような場合Aはこの客を応接室に案内し、どのように言って対応するのがよいか。次の中から適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 「ただ今山田を呼んでまいりますので、少々お待ちいただけますでしょうか」
- 2) 「まだお約束のお時間になっておりませんので、しばらくお待ちいただけますでしょうか」
- 3) 「山田は先客と面談中ですが、メモを入れてまいりますので少々お待ちいただけますでしょうか」
- 4) 「山田は隣の部署で話し込んでおりますので呼んでまいります。少しお待ち願えませんでしょうか」
- 5) 「山田は席を外しておりますが、そろそろ戻ってくると思いますのでそれまでお待ちくださいますでしょうか」

予定より10分早く訪れたとは言え、来客は待たせない方がよいのだからすぐに上司を呼びに行くことになる。隣の部署で話し込んでいるのであれば上司はすぐに戻って来るだろうから、席を外している理由や戻る時間などを言う必要はない。

6. 次は部長秘書Aが来客接待で行ったことである。中から不適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 応接室に客を案内したところ前の客の茶わんが残っていたが、まず座ってもらい謝ってから急いで片付けた。
- 2) 応接室にお茶を運んだところ上司と客が立って名刺交換をしていたので、終わって座るまで待ってお茶を出した。
- 3) 応接室に替えのお茶を持って行ったところ客は前のお茶に手を付けていなかったが、下げて新しいお茶を出した。
- 4) 応接室で客にお茶を出したところ客が手を触れてお茶をこぼしたので、失礼しますと言って持っていた布巾で拭いた。
- 5) 応接室に客と上司のお茶を出しに行ったところ部員も同席していたが、部員が自分の文は不要と合図したので客と上司に出すだけにした。

片付けはお客様の前でするものではない。このような場合は、廊下で待ってもらうことになる。

1. 秘書佐藤の上司（山田部長）が外出中に、Y社のS氏が、転任するという事で新担当者と一緒にあいさつに来た（5月29日15時30分）。上司が留守なので新担当者の名刺を置いて、よろしく伝えてもらいたいと言って帰った。このような場合の上司への伝言メモはどのように書くか。枠内に書きなさい。

山田部長

Y社のS様が新担当者と一緒に転任のごあいさつに見えました。新担当者の名刺をお預かりしました。よろしくお伝えくださいとのことでした。

5月29日 15時30分

佐藤

2. 次は着任のあいさつ状の一部である。（ ）内に入る適切な語を答えなさい。

貴社（ ① ）ご発展のこととお喜び申し上げます。

（ ② ）、私こと、このたび東京本社勤務を命じられ、過日着任いたしました。

微力ながら新任務に精励いたす（ ③ ）でございます。前任者同様ご指導、ご厚情を賜りますよう、お願い申し上げます。

（ ④ ）、（ ⑤ ）ながら（ ⑥ ）をもってごあいさつ申し上げます。

① ますます

② さて

③ 所存

④ まずは

⑤ 略儀

⑥ 書中

3. 秘書山本Aの上司（山田総務部長）は、社内の業務改善委員長をしている。その上司から「6月8日（火）10時から12時まで、第一会議室で業務改善委員会を行う。各部門の業務改善テーマを考えてくるように」という通知状を、委員会宛てに出すよう指示された。この文書を作成するに当たって、下の文書の点線枠内に適当なことを書きなさい。

令和〇年〇月〇日	
業務改善委員各位	業務改善委員長
業務改善委員会の開催について	
標記委員会を下記の通り開催しますので、ご出席ください。	
<p style="text-align: center;">記</p> <p>1 日時 6月8日（火） 10時から12時まで</p> <p>2 場所 第一会議室</p> <p style="text-align: center;">なお、各部門の業務改善テーマを考えてきてください。 以上</p>	
担当 山本 (内線 123)	

4. 秘書Aは上司から、下のような返信はがきを渡され「この日は私用があるため出席できない。欠席で出しておいてもらいたい」と指示された。このような場合、どのようにして出せばよいか。必要なことのほかに、祝いの言葉、欠席の理由、盛會を祈る言葉も書き添えなさい。

〇〇株式会社 新社屋披露祝賀会	ト 出席	出 欠席
	このたびはおめでとうございます。 残念ですが所用のため欠席させていただきます。 いただきます。	ご盛會をお祈りいたします。
住所		
氏名		
省略		

第6回 ミニテスト【技能①】

1. 次は手紙で使われる頭語と結語の組み合わせである。中から時候や安否などのあいさつをしない場合に使われるものを一つ選びなさい。

1) 前略 — 草々

2) 拝啓 — 敬具

3) 謹啓 — 敬白

4) 拝復 — 敬具

5) 謹啓 — 敬具

2. 次は秘書 A が書いた、横書き文書の一部である。中から下線部分の数字の書き方が不適当と思われるものを一つ選びなさい。

1) 会議は 9時30分 に開始します。

2) 歓迎会終了後に 二次会 を行う予定です。

3) 添付した資料について1通り説明します。

4) このたび当社は創立 40周年 を迎えました。

5) ご覧になったら 二、三日中 にご連絡ください。

横書き文書で算用数字を使うのは具体的な数を表すとき。「ひととおり」は、初めから終わりまでざっとという意味の言葉で、数を表していないので不適当。「一通り」が正しい。

3. 次は秘書 A が、文書を作成したときに受信者名に付けた敬称である。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

1) 職名だけのときは 「殿」

2) 会社名だけのときは 「御中」

3) 上司の恩師宛てに出すときは 「先生」

4) 職名に続けて名前を書いたときは 「様」

5) 同じ文書を多数に宛てるときは 「各位殿」

4. 秘書Aの上司が社長に就任した。そこでAは就任のあいさつ状の下書きを書いて先輩に見てもらったところ、次のように下線部分を直された。中から不適當（直さなくてもよかった）と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 「さて、私儀、このたび」 → 「さて、私儀こと、このたび」
- 2) 「非力を尽くす所存」 → 「全力を尽くす所存」
- 3) 「旧倍のご指導を賜りますよう」 → 「倍旧のご指導を賜りますよう」
- 4) 「まずは、略儀ですが書中をもって」 → 「まずは、略儀ながら書中をもって」
- 5) 「ご報告かたがたお願い申し上げます」 → 「ごあいさつかたがたお願い申し上げます」

「私儀」は、私に関してはという意味。同じ意味の言葉に「私こと」がある。「私儀こと」は「私儀」と「私こと」が重なっている。このような言葉はないので直したのは不適當。

5. 次は会議に関する用語の説明である。中から不適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 「議決権」とは、議案の決議に参加する権利のことである。
- 2) 「定足数」とは、会議成立のために必要な最小限の出席人数のことである。
- 3) 「オブザーバー」とは、会議に出席するが決議には加わらない人のことである。
- 4) 「動議」とは、審議したが採決に至らず次の会議に持ち越された議案のことである。
- 5) 「答申」とは、上位の役職や機関から問われたことに対して意見を述べることである。

動議とは、会議中に予定以外の議題を出すこと。またはその議題のこと。

6. 次は手紙を書くときに使う時候のあいさつと、その言葉を使う一般的な月の組み合わせである。中から不適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 厳寒の候 — 1月
- 2) 新春の候 — 3月 「新春」とは新年という意味。1月に使う時候のあいさつ。
- 3) 新緑の候 — 5月
- 4) 向暑の候 — 6月
- 5) 新秋の候 — 9月

第7回 ミニテスト【技能②】

1. 次は秘書 A が、上司宛ての郵便物に関して行ったことである。中から不適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 普通郵便の速達は開封し、上司に渡すときは他の郵便物の上に載せている。
- 2) 差出人が個人名で手書きのものは、開封しないでそのまま上司に渡している。
- 3) 上司に関心がないと思われるDMは、いちいち上司に確かめなくて処分している。
- 4) 宛て名が上司名になっていても担当者が別にいるときは、直接担当者に渡している。
- 5) 封筒に「重要」と書かれたものは、受信簿に記録し開封せずにそのまま上司に渡している。

封筒に「重要」と書かれた郵便物は開封してはいけないものではないので、開封せずにそのまま上司に渡すのは不適當。また、受信簿に記録する必要もない。

2. 次は秘書 A の「秘」文書の取り扱い方である。中から適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) ミスコピーしたものは、責任を持って保管している。
- 2) 取引先に急いで送るときは、ファックスで送っている。
- 3) 配布した文書を回収したときは、部数を確認して細断処理している。
- 4) 原本紛失のことを考えて、コピーを1部取って一緒に保管している。
- 5) 貸し出すときは、貸し出したことがA子以外には分からないようにしている。

「秘」文書は嚴重に取り扱わないといけない。回収に漏れがないか確認して細断処理するのが適當。

3. 次は秘書 A が行った郵送方法である。中から不適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 出版社に原稿を送るとき、「簡易書留」にした。
- 2) 悔やみ状と一緒に香典を送るとき、「現金書留」にした。
- 3) 祝賀会の招待状を100通送るとき、「料金別納郵便」にした。
- 4) 謝礼を商品券（7万円分）で送るとき、「一般書留」にした。
- 5) 上司から急いでいると言われて封書を送るとき、「速達」にした。

手紙を同時に多数送る場合、切手を貼る手間が省ける「料金別納」は便利。ただし、この場合は祝賀会の招待状。儀礼の文書であり格式を重んじる必要があるため、効率優先の送付方法は不適當。

4. 次は、新聞やそれに関する用語とその説明の組み合わせである。中から不適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 「コラム」とは、短い評論などが書かれている囲み記事のことである。
- 2) 「官報」とは、政府が国民に知らせる時候を掲載した文書のことである。
- 3) 「社説」とは、その新聞社の基本方針に沿って掲載する論説のことである。
- 4) 「業界紙」とは、特定の業界に関する情報を専門に扱う新聞のことである。
- 5) 「地方紙」とは、全国紙の一部分で、その地方の情報をまとめた紙面のことである。

「地方紙」とは、一定の地域だけを対象として編集、発行される地方新聞のこと。

5)の説明は「地方版」のこと。

5. 次は秘書Aが上司から取り寄せるように指示された資料と、それを取りに行った部署の組み合わせである。中から適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 商品の売上状況 = 販売課
- 2) 来期の社員採用予定 = 人事課
- 3) 商品Aの市場調査報告書 = 総務課
- 4) 過去5年間の賞与支給額 = 経理課
- 5) 社員の健康診断の受診結果 = 厚生課

商品Aの市場調査とは、その商品の売れ行き具合や買い手についての調査だから、その報告書は関係部署である営業課などに取りにいかないといけない。総務課ではない。

6. 次はホームページやインターネットメールのアドレスの符号と読み方の組み合わせである。中から不適當と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 「 . 」 = ドット
- 2) 「 : 」 = カンマ コロン
- 3) 「 - 」 = ハイフン
- 4) 「 / 」 = スラッシュ
- 5) 「 _ 」 = アンダーバー