

身につくプログラム学習方式

山田敏世〔著〕

秘書 検定

完全模試つき

2001年版

2級
突破

SANSHUSHA



好評発売中

秘書検定準1級・1級突破

A5判168頁

秘書検定2級突破

A5判176頁

秘書検定3級突破

A5判176頁

各 定価 本体1,300円+税

秘書検定2級突破 [2001年版]

2001年3月27日 第1刷発行

著 者 山田敏世 (やまだ としよ)
発行者 前田亮治
発行所 株式会社 三修社
〒110-0004 東京都台東区下谷1-5-34
営業 03-3842-1711
編集 03-3842-1631
FAX 03-3845-3965
<http://www.sanshusha.co.jp>
振替 00190-9-72758
編集担当者 澤井啓允

印刷所 壮光舎印刷株式会社

© Toshiyo Yamada 2001 Printed in Japan
ISBN4-384-01155-5 C1081

 (日本複写センター委託出版)
本書の全部または一部を無断で複写(コピー)することは著作権法上で禁じられています。本書からの複写を希望される場合は、日本複写センター(03-3401-2382)にご連絡ください。

装丁 上田武二

身につくプログラム学習方式

山田敏世 [著]



秘書 検定

完全模試つき

2001年版

準1級.1級

突破

SANSHUSHA

合格を手に入れましょう！

——はしがきにかえて

あなたは、なぜ秘書検定の勉強をされようと思ったのですか？ この本で勉強なさる方にははじめにお伝えしたいことは、秘書検定の勉強は、「秘書になる人のための勉強」ではなく、「秘書のセンスを身につける勉強」だと考えてほしいということです。

秘書は補佐役です。自分の仕事に主体的に取り組みながら、周りの状況をキャッチでき、行動が起こせるようにするためのさまざまなセンスが求められています。中でも言葉づかい、身だしなみ、冠婚葬祭のマナーなどは、社会人の常識として身につけたいですし、どんな仕事に就いても、もちろん家庭生活の中でも役に立つセンスです。

就職のために履歴書に書ける資格がほしいと思っている方は、会社について、また組織の仕組みや人間関係の勉強ができるでしょう。

会社の中での自分の存在を確認したい方、転職を考えている方は、今の自分は何かできるのか、物事のとらえ方や考え方、行動の仕方、事務処理の仕方や優先順位の付け方などの基準を知り、自分の「現在地」を確認できるでしょう。

秘書検定は社会を見る、知るための一つの「窓」なのです。

今、毎日の生活に「何か物足りない」、少し時間があるので「何かをやっておきたい」、「自信を持ちたい」と思っている方は、資格が取れて、常識の確認ができ、仕事の見直しもできる秘書検定の勉強をぜひお勧めします。勉強したことを、日常の生活の中に取り入れて、セルフセンスアップをしていきましょう。

秘書検定合格で手に入るものは、「秘書検定合格証」と「自信と元気」そして「社会人としての常識の確認」（安心）です。

秘書検定の2級は、中級の秘書をイメージされるとよいでしょう。仕事に少し慣れてきた秘書が主役で、新人の指導なども出題の範囲です。2級は、準1級、1級への大事なステップ、基本的な考え方は、ここでしっかり確認しておきましょう。

せっかく勉強するのですから、楽しく、役に立つものにしたいですし、せっかく勉強するのですから、確実に合格なさってくださいね。

2001年2月

山田 敏世

目 次 ☆ c o n t e n t s

本書の特徴と使い方	8
秘書検定について	
1. 秘書検定って何?	9
2. 秘書検定受験ガイド——申し込みから合格まで——	10
3. 秘書検定2級の審査基準	11
4. 合格までのスケジュールと学習の進め方	12
5. 試験問題への取り組み方	13
6. 各領域の特徴と勉強のポイント	15
秘書の仕事の基礎知識	17

第1章 秘書の資質

例題	24
----------	----

● 解答とポイント

1. 秘書として備えるべき要件	26
1) 信頼される社会人であること	
2) 組織の一員としての自覚があること	
3) 求められる人間性とセンス	
2. 秘書に求められる能力	29
1) 仕事に取り組む姿勢 2) 基本的な能力	
3. 秘書としての心構え①——上司との関わり方——	32
1) 上司を理解する 2) 上司との関わり方	
3) 上司からの指示の受け方	
4. 秘書としての心構え②——コミュニケーターとして——	35
1) 秘書を取り巻く人間関係 2) 橋渡し役としての役割	
5. 秘書の特性	37
1) 業務の範囲 2) 信頼が大切 3) 秘書の人柄	

確認問題	40
------------	----

確認問題 解答	42
---------------	----

第2章 職務知識

例題	44
----------	----

● 解答とポイント

1. 上司と秘書の役割、立場の違い	46
1) 上司の役割・仕事 2) 秘書の役割・仕事	
3) 上司と秘書の仕事の違い	
2. 秘書の職務内容と仕事の仕方	48
1) 定型業務 2) 非定型業務 3) 仕事の優先順位	
3. 秘書の仕事の限界	50
1) 立場をわきまえる 2) 独断専行をしてはいけない	
3) 越権行為をしてはいけない	
4. コミュニケーターとしての秘書の仕事	52
1) 人間関係の橋渡し役とは? 2) 秘書自身の人間関係	
5. 上司不在時の秘書の仕事	54
1) 上司が不在時の対処の仕方 2) 秘書の代行業務とその限界	
確認問題	56
確認問題 解答	58

第3章 一般知識

例題	60
● 解答とポイント	
1. 企業についての基礎知識	62
1) 企業についての基礎知識 2) 企業の形態	
2. 経営管理	64
1) 企業の組織はどうなっているか	
2) 経営管理（マネジメント）のしくみ	
3. 株式会社の基礎知識	66
1) 株式会社の特徴 2) 株式会社の会議	
4. 会計・財務	68
1) 会計・財務に関する用語 2) 財務諸表	
3) 小切手と手形に関する知識 4) 税務に関する用語	
5) 印鑑についての知識	
5. 人事・労務	73
1) 労務管理 2) 人事管理 3) 人事・労務に関する用語	
6. マーケティング	75
1) 「マーケティング」活動 2) マーケティングに関する用語	
7. 時事用語	77
8. カタカナ言葉	79
確認問題	80

確認問題 解答	82
---------------	----

第4章 マナー・接遇

例題	84
----------	----

◎ 解答とポイント

1. 職場における人間関係	87
2. 話し方・聞き方	89
1) 話をするときの心がけ 2) 話を聞くときの心構え	
3. 少し複雑な話し方と聞き方	91
1) 少し複雑な聞き方 2) 少し複雑な話し方	
4. 接遇用語	95
5. 敬語	96
敬語の種類	
6. 接遇の心構え	99
7. 来客対応	100
1) 受付と取り次ぎ 2) 案内のマナー	
3) 茶菓のサービス 4) 見送り	
8. 電話対応	105
1) 電話の受け方 2) 電話の取り次ぎ方 3) 電話のかけ方	
9. 交際の業務	108
1) 慶事 2) 弔事 3) 贈答のしきたり	
4) パーティーに関する知識	

確認問題	114
------------	-----

確認問題 解答	117
---------------	-----

第5章 技能

例題	120
----------	-----

◎ 解答とポイント

1. 会議	123
1) 会議の基礎知識 2) 会議における秘書の業務	
2. 文書の作成	127
1) ビジネス文書の特徴 2) 社内文書 3) 社外文書	
3. グラフ	132
1) グラフの特徴 2) グラフの使い分け	
4. 文書の取り扱い	135

1) 文書の受信業務 2) 文書の発信業務 3) 「秘文書」の扱い	
5. ファイリング	139
1) ファイリング 2) ファイリング用具	
3) パーチカルファイリング (キャビネットに整理する方法)	
6. 資料管理	143
1) 名刺の管理 2) スクラップ 3) 情報の整理、管理	
4) 資料管理に関する用語	
7. 日程管理	147
1) 予定表の種類 2) 予定表の作成	
3) 上司の出張に関する秘書の業務	
8. 環境の整備	150
室内環境の整え方	
9. オフィス機器と事務用品	152
1) ステイショナリー 2) オフィス機器	
確認問題	154
確認問題 解答	157
模擬テスト	160
模擬テスト解答	172

本書の特徴と使い方

本書は、秘書検定試験によく出題される重要なポイントを効率よく学べるよう、プログラム方式をとっています。各章の構成は次のようになっています。

1. 例題

2. 解答とポイント

例題の解答と例題に関連した内容を簡潔にガイドしました。

3. 確認問題

プログラム方式とは？

I. 第1章～第5章

ステップ1 例題に挑戦!!

ステップ2 例題の答え合わせをします。

- ▶ 正解であればそのまま進みます。
- 間違えていたら、ガイドを読みましょう。

ステップ3 確認問題で締めくくります。

- ▶ 答え合わせをし、間違えていたら、問題の番号と同じガイドに戻りましょう。

第1章～第5章まで何度もステップ1、2、3を繰り返します。

II. 模擬テストに挑戦!!

模擬テスト 本試験と同じ状態で実施してみてください。

問題数は35問、時間は2時間です。

- ▶ 答え合わせをして、間違えていた問題は、ページの指示に従ってガイドをもう一度読み返してください。

例題→確認問題→模擬テストの順に難しくなっています。

さあ、とにかくステップ1から始めましょう。

秘書検定について

1. 秘書検定って何？

正しくは「秘書技能検定試験」といい、秘書の職務について理解を持ち、秘書業務に関して知識・技能を発揮することができるかどうかを問う試験で、3級・2級・準1級・1級の4つのレベルに分かれています。

3級から1級へ上がるにつれ、求められる知識や技能のレベルも上がり、試験も難しくなります。

秘書検定は秘書の仕事に就くためには有利な資格ですが、そのほかにも次のようなメリットがあります。

- ・職場での実務に役立つ。
- ・社会人として必要なマナーが身につく。
- ・私生活においても豊かな人間関係作りに役立つ。
- ・知識の幅が広がり、世界観を広げることができる。
- ・社会人として恥ずかしくない言葉づかいをマスターできる。
- ・さまざまなセンスが身につく。

試験内容	領 域	出題形式
理 論	1. 秘書の資質 2. 職務知識 3. 一般知識	マークシート式択一問題
実 技	4. マナー・接遇 5. 技能	マークシート式択一問題 + 記述問題

*理論と実技のそれぞれが60%以上正解すると合格

また、2級の試験は筆記試験だけで、面接試験はありません。出題の約9割が5肢択一のマークシート式問題で、残りの1割は記述式問題です。

ちなみに合格率は、3級で約60～65%、2級は約50%、準1級は約16%、1級は約25%です。

受検資格・申し込み方法などは10ページを参照して下さい。

2. 秘書検定 受験ガイド——申し込みから合格まで——

1. 受験資格

年齢、性別、学歴、秘書の実務経験などを問わずだれでも受験できる。2級は3級または、準1級との併願が可能。

2. 試験実施時期

2月、6月、11月の年に3回実施（ただし、2月は3・2級のみ実施、個人受験可能）

3. 「願書と受験要項」の入手

個人受験の場合は、最寄りの秘書検定特約書店（ポスターが出ている）で願書に必要事項を記入し、受験料を添えて申し込み、受領印のあるはがきを検定協会あてに送付する。はがきの送付を忘れると無効になるので要注意。

（願書に記入後、直接現金書留で検定協会へ送付してもよい）

財団法人 実務技能検定協会 秘書技能検定部
〒171-8586 東京都豊島区高田 3-11-17 NKビル
TEL 03-3200-6675 <http://www.hisho.kentei.or.jp/>

4. 願書受付期間

試験実施日の2カ月前から1カ月前までの約1カ月間。

5. 受験票の交付

願書の受付処理後、試験実施日の約2週間ほど前に届く。試験場については、検定協会から指定される。

6. 試験内容

2級はペーパーテストのみ。時間は120分。

31問はマークシート式、残りの4問は記述式。

理論編	秘書の資質	5問
	職務知識	5問
	一般知識	4問
実技編	マナー・接遇	9 + 2問（記述）
	技能	8 + 2問（記述）

2つの領域で60%以上正解していれば合格!!

7. 合否通知

試験終了後1カ月以内に受験者あてに合否の通知がされる。

希望者には、合格証と証明書も発行される。

3. 秘書検定2級の審査基準

程度：秘書の職務について理解を持ち、一般的な秘書業務を行うのに必要な知識、技能を持っている。

領 域	内 容
Ⅰ 秘書の資質	(1) 秘書として備えるべき要件 ① 一般的な仕事について処理する能力がある。 ② 判断力、記憶力、表現力、行動力がある。 ③ 機密を守る。機転が利くなどの資質を備えている。 (2) 要求される人柄 ① 身だしなみを心得、良識がある。 ② 誠実、明朗、素直などの資質を備えている。
Ⅱ 職務知識	(1) 秘書の役割と機能 ① 秘書の役割と機能を知っている。 ② 上司の機能と秘書の機能の違いを知っている。
Ⅲ 一般知識	(1) 社会常識 ① 社会常識を備え、時事問題について知識がある。 (2) 経営学 ① 経営学について初歩的な知識がある。 ② 経営管理について初歩的な知識がある。 (3) 一般会計・財務 ① 簿記、会計、税務について初歩的な知識がある。 (4) 経営法務 ① 商法、手形法、小切手法について初歩的な知識がある。
Ⅳ マナー・接遇	(1) 人間関係 ① 人間関係の理論を知っている。 (2) マナー ① ビジネスにおけるマナーを心得ている。 ② 社会常識としてのマナーを心得ている。 (3) 話し方・接遇 ① 話し方と人間関係の結びつきが分かる。 ② 敬語の活用ができ、接遇用語が使える。 ③ 面接会話、電話会話ができる。 ④ 短い報告、説明ができる。 ⑤ 簡単な説明ができる。 ⑥ 真意をとらえる聞き方ができる。 ⑦ 忠告が受けられる。 ⑧ 状況に応じた言葉遣いができる。 (4) 交際の業務 ① 慶事・弔事に伴う庶務を心得ている。 ② 慶事・弔事の一般的な情報収集と簡単な処理ができる。 ③ 贈答のマナーを一般的に知っている。 ④ 上司加入の語会の事務を扱うことができる。
Ⅴ 技 能	(1) 会 議 ① 会議に関する知識がある。 ② 会議の進行や手順について知識がある。 ③ 会議の計画、準備、事後処理ができる。 (2) 文書の作成 ① 社内文書と文例を見て社外文書が作成できる。 ② 簡単な口述の要領筆記ができる。 ③ 会議の簡単な議事録が作成できる。 ④ 簡単な折れ線グラフ、棒グラフ、円グラフを書くことができる。 ① 受発信事務ができる。 (3) 文書の取り扱い ② 郵送方法について知識がある。 ③ 秘扱い文書の取り扱いについて知識がある。 ① 事務機器の適切な選択と使用ができる。 (4) 事務機器 ① 適切なファイルの作成、整理、保管ができる。 (5) ファイリング ① 名刺の管理ができる。 ② 与えられたテーマの簡単な情報収集と整理ができる。 ③ 業務上必要な簡単な資料類の整理、保管ができる。 (6) 資料管理 ④ 要求された社内の資料を捜すことができる。 (7) スケジュール管理 ① 上司のスケジュール管理ができる。 (8) 環境の整備 ① オフィスの整備、管理ができる。 (9) 事務用備品・事務用品 ① 事務用備品・事務用品の使用、選択、配置、補充などができる。
(備考) 事例研究：秘書として日常出合う事例に近い事例（ケース）による審査を付加する。	

4. 合格までのスケジュールと学習の進め方

秘書検定の出題範囲は広く、それぞれの領域は関連づけられています。まず、考え方、暗記するもの、日常の仕事の中で覚えていくものなどがあります。勉強の仕方を工夫し、自分のペースを見つけて効率よく進めましょう。

1. 領域別に進めること

秘書の資質、職務知識は物事に当たるときの判断など考え方が中心の勉強になります。その考え方を受けて、マナー・接遇を解いていきます。問題をたくさんこなすよりも、なぜそのポイントが重要なのかを理解しながら進めることが大切です。

一般知識と技能は、暗記をすることが多いので早い時期に始めましょう。一般知識はまず問題を解いてから、知らない言葉、わかりにくい言葉を単語カードに書き出して、毎日持ち歩いて見るようにします。技能は、会議の領域を勉強したら、会議の問題だけを解き、文書の作成を勉強したら、その問題を解くというように1領域（1章）ごとに着実に進めていくとよいでしょう。

2. 各領域の問題は、必ず2回ずつ解くこと

問題集を解くときには、第1回目は本書に何も書き込まず、ノートに書いていきます。その際、間違えたものについては、ミスのチェックをして確実に覚えてしまいましょう。すぐに解答を見て理解したつもりになってしまうことが、一番こわいのです。第2回目には、すべて満点を取れるようにしましょう。

3. スケジュールを立てて、進めること

2級に必ず合格するためには、2カ月間は毎日30～40分は勉強するつもりでスケジュールを組みます。

スケジュール例 1日60分勉強するつもりであれば次の日程（1カ月半）で全体に取り組める。

秘書の資質	職務知識	一般知識	マナー・接遇	技能	全体の見直し
3 days, 2	3	2	4	8	8
勉強	問題	勉強	問題	勉強	残り

領域ごとに勉強しては問題を解く

→ わからない言葉を
カード化し、試験
当日まで覚える

5. 試験問題への取り組み方

問題は全部で35問です。31問の択一問題と4問の記述問題が出題されます。120分で、十分に解答できるはずですが、問題への取り組み方、実際の場面での記入上の注意点を次にあげておきます。

《マークシート対策》

1. 転記ミスをなくす

5領域35問題中、31問はマークシートで解答する。マークシートは、機械が採点するので選んだ解答の番号をきれいにぬりつぶせばよい。ただし、問題用紙から書き写す際に、ずれてしまうとまったく違う答えを選んだことになってしまうので、くれぐれも気をつけること。

2. ケアレスミスを防ぐ

問題に対して答えが5つ用意されていて、適当か不適当かを選ぶ。問題文を読みながらポイントになる言葉にはアンダーラインを引く。設問が「適当」を選ぶ場合は、問題文の「適当」の字に○をする。「不適当」なものを選ぶときは、問題文の「不適当」の字に×をつける。そして、選んだ答えにも、適当なときは○を、不適当なときは×をつけるようにする。

問題を解いていて混乱してきたときに、○か×のどちらを選んでいたのかがクリアーになる。

3. 設問の読み取り方のポイント

- ① 資質、職務知識、マナー・接遇では、考え方や、言葉による表現の仕方を問われる。問題文の中で特に長い文章のものは、その文の中にヒントが含まれていることが多いので、ポイントをきちんと読みとることが大事。
- ② 問題の中の5つの選択肢のうち、3つはすぐにわかるが、残った2つで迷うことが多い。その場合は、もう一度問題文に戻り、求められているポイントを見直すこと。問題文が短い場合は、選択肢の表現の仕方などにヒントがあるので、それを読みとることがポイントになる。
- ③ 5つの選択肢のすべてが適当だが、その中で一番よいと思われるものはどれか。または、問題にいくつかの例が示されていて、それ以外に必要なものを選び。という形のものもあるので注意すること。
- ④ まぎらわしい表現やひっかけ表現は、本当に内容を理解しているかを確認するための問題なので、早合点しないように十分に注意すること。

《記述問題対策》

1. 内容を先に確認

記述が不得意な人は、マークシート問題に取り組む前に、記述の問題に一通り目を通して内容をつかみ、時間配分をしておく。または、先に取り組んでもよい。

2. ていねいに書くこと

字がきれいであることは大事だが、それよりも読みやすくきちんと、誤字脱字のないように、また適切な漢字を用いて書く。記述問題の採点は、コンピュータではなく人の目がする。その解答は、そのままその人の仕事のでき上がりという見方をされることになる。

3. 白紙を残さないようにすべて埋める

できる問題から取り組み、一つずつ確実に記入していくこと。一度とばした問題を時間がなくてできないということがないように気をつけること。

《時間配分》

1. 2 級は 120 分

31 問のマークシートの問題は 1 問約 2 分かけて解く (62 分)。

記述 4 問は、社内文書、グラフなど時間をかけても 1 問につき、約 10 分とすると、見直しの時間は 20 分くらい確保できる。択一問題に初めにチャレンジするときにきちんと取り組んで、見直しのときにあわてて書き直して失敗しないように気をつける。

2. 最後まで与えられたチャンスをいかす

スタートから 80 分経過したところで退出可能になるが、最後のひとりになってもがんばるつもりで時間配分すればよい。

6. 各領域の特徴と勉強のポイント

■秘書の資質

出題の形式と傾向

マークシート式択一問題 5 問（4 問正解が目標）

上司を補佐することを原則に、社会人としての考え方や常識、人間性、秘書の必要条件などが問われます。また秘書としての心構えとともに、実務の基礎知識や会社全体への影響なども心得ておく必要があります。

勉強のポイント

社会人としての考え方や常識、人間性を見られる領域なので、丸暗記よりも日常生活や仕事を通して覚えるようにするほうが効果があります。問題を数多くこなすより、1 問ずつ考え方をしっかりつかみ、難しいと思ったら基本に忠実に考え直す姿勢が大切です。

■職務知識

出題の形式と傾向

マークシート式択一問題 5 問（4 問正解が目標）

組織の中での秘書の位置や仕事の領域、定型業務にはどのようなものがあるのか、上司と秘書の仕事の違いは何か、仕事への取り組み方や優先順位のつけ方はどうするのか、「独断専行」「越権行為」とはどのようなことを指すのか？など考え方や心構えが問われます。

勉強のポイント

「独断専行」「越権行為」に要注意。秘書と上司の仕事の違いをきちんと把握しておけば何が独断専行、越権行為にあたり、なぜいけないのかわかるはずです。問題文の長いものが多いので、問題の状況をきっちりとらえる練習が必要です。

■一般知識

出題の形式と傾向

マークシート式択一問題 4 問（3 問正解が目標）

上司の本来の仕事は経営管理であり、上司を理解するために、経営、金融に関する用語、組織の階層についての役職名やマーケティング用語などの知識が問われます。身近にある英語をカタカナにしたカタカナ語は、毎回必ず出題されます。