

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

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

秘書検定準1級・1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 前田完治

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>

営業 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
ISBN4-384-01156-3 C1081

Ⓔ (日本複写センター委託出版物)

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

自分磨きをしたいあなたへ

——はしがきにかえて

あなたは今、どのような目的をもって働いていますか。

生活費を得るため？ 仲間作り？ 社会参加するため？ 自分自身の能力を活かすため？ それとも、自分を磨くためでしょうか？

秘書の仕事は、自分の意識のもち方次第で、毎日が勉強です。給料さえもらえればいいという人にとっては、周りからいちいちうるさく言われるばかりで、面倒な仕事としか映らないかもしれません。一方、自分をより一層高めたい、ネットワークや視野を広げて仕事をしていきたいという前向きな人には、手応えを感じやすい仕事だと思います。

秘書の勉強は、たとえあなたが秘書にならなくても、印象や表情、立ち居振る舞いなどの見直しができ、社会生活を送っていく上で必要な常識、人間関係の保ち方、そして、自己研鑽の場として大切なことを身につけるのに役立つことでしょう。

準1級・1級は、上級秘書をイメージなさってください。秘書検定の最上級ですから、2・3級のとき以上の努力が必要です。「普通」のままでは合格できません。

筆記試験では、仕事をこなすだけでなく、主体的に考えて問題を解決していく姿勢、全体を考えた対応ができるかという点が求められます。勉強は、計画的に、まず、2・3級の基本の見直しから始めることをお勧めします。

面接試験では、ビジネスの場で必要な良識、センス、人柄を見られると考えてよいでしょう。秘書検定では「品性」「格調」という言葉をよく用いますが、これらは、一朝一夕で身につくものではありません。毎日の仕事を通して自分を磨いてこそなのです。そして、その成果は秘書検定合格というはっきりした形に表れることでしょう。

合格なさった後のあなたに期待しています。

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. 秘書検定準1級の審査基準	11
4. 秘書検定1級の審査基準	13
筆記試験完全マニュアル	
1. 筆記試験の概略	15
2. 記述問題の出題形式とその対策	16
3. 漢字・熟語	22
秘書の仕事の基礎知識	24

第1章 秘書の資質

例題	30
●準1級の解答と解説	
1. 秘書として備えるべき要件	32
1) 信頼される仕事をする 2) さまざまな変化に対応できる情報力をもつ	
3) いつも変わらぬプロの笑顔を保つこと	
2. 秘書に求められる能力	34
3. 秘書としての心構え①——上司との関わり方——	36
1) 秘書の仕事は上司理解から 2) 主体的な補佐	
4. 秘書としての心構え②——秘書の基本心得——	38
1) 上司の陰の力になる 2) 機密を守る 3) オフィスの雰囲気作り	
5. 秘書の特性	40
1) 上司の立場を考えて対処する 2) 仕事の途中での変更を心得て、柔軟に進める	
3) 判断を要する定型業務が中心	
●1級の解答と解説	42

第2章 職務知識

例題	44
●準1級の解答と解説	

1. 上司と秘書、立場と役割の違い	46
秘書の主體的な補佐とは	
2. 秘書の仕事の進め方	48
1) 優先順位をつけて処理をする 2) 仕事の成果を出す	
3. 秘書の職務内容	50
1) 判断を要する定型業務の処理の仕方	
2) 突発的な業務の対処の仕方	
3) 常識を心得た対処の仕方	
4. 秘書の仕事の限界	53
5. コミュニケーターとしての仕事	55
● 1 級の解答と解説	56

第3章 一般知識

例題	58
● 準 1 級の解答と解説	
1. 企業、経営の基礎知識	60
1) 企業の基礎知識 2) 株式会社の基礎知識 3) 経営管理の基礎知識	
2. 会計・財務	61
1) 会計財務に関する用語 2) 手形、小切手の知識	
3. 経営法務	63
1) 税務の知識 2) 印鑑の知識	
4. 人事・労務	64
1) 人事・労務管理についての基礎知識	
2) 人事・労務管理に関する用語	
5. マーケティング	65
マーケティングの流れ	
6. 時事用語とカタカナ言葉	66
1) 時事用語 2) 日常的によく使う言葉 3) 略語	
● 1 級の解答と解説	68

第4章 マナー・接遇

例題	70
● 準 1 級の解答と解説	
1. マナー・接遇の全般	74

1) 職場の人間関係を良好にする	
2) 社会人としての常識を心得た考え方、行動ができる	
2. 敬語、言葉遣い	76
1) 相手との関係に合わせた敬語表現	
2) 人間関係の潤滑油である「言葉」を効果的に使う	
3. 話し方、聞き方	78
1) 話し方 2) 聞き方	
4. 来客対応	80
1) 受付での秘書の役割 2) 人間関係を作り出す対応をする	
5. 電話対応	82
1) 好感をもたれる電話対応 2) 見えない相手とのよりよい関係が保てる	
6. 交際の業務①——贈答のマナー——	84
1) 贈答の基本を守る 2) 贈り方と贈られ方	
3) 喜ばれる贈り物の選び方	
7. 交際の業務②——慶弔のマナー——	87
1) 慶事 2) 弔事 3) 冠婚葬祭の心得	
8. 交際の業務③——パーティー・服装——	90
1) パーティーの知識 2) 服装の知識	
◎1級の解答と解説	93

第5章 技能

例題	96
◎準1級の解答と解説	
1. 会議	99
1) 株式会社の重要会議 2) 会議設営に関する知識 3) 会議用語	
2. 文書の作成	101
1) ビジネス文書のルール 2) 社内文書、社外文書 3) 社交用文書	
3. 文書の取り扱い	104
1) 受発信業務 2) 秘文書の扱い	
4. ファイリング	106
1) ファイリングの基本 2) パーチカルファイリング	
5. 資料管理	108
1) 資料管理の基本 2) 名刺管理の基本	
6. 日程管理	109
1) 上司の考えを優先したスケジュール	

2) スケジュール変更時の考え方 3) 出張の手配で心得ること	
7. 環境の整備	111
1) 環境の整備の目的 2) 日常の環境の整備	
●1級の解答と解説	112

第6章 面接

1. 面接試験の特徴	114
1) 秘書検定の面接試験ってどんなことをするの?	
2) 面接試験合格のポイントを教えて	
2. 面接試験の流れ	115
1) 準1級の試験の進行と手順 2) 1級の試験の進行と手順	
3. 合格のためのポイントレッスン!!	118
印象 言葉遣い 話し方 身だしなみ おじぎ 立ち姿、姿勢 立ち方 座り方 歩き方 表情、笑顔 視線(相手との距離の保ち方) 接遇は流れにそってイメージを使い分ける	
4. 面接試験のためのトータルレッスン!!	123
●準1級	123
1) 準備編 2) 受付の仕方 3) 試験会場で	
確認問題	127
●1級	133
1) 準備編 2) 会場に入るまで 3) 試験会場で	
確認問題	137
模擬テスト	
模擬テストの使い方	142
準1級 模擬テスト	143
準1級 模擬テスト 解答	151
1級 模擬テスト	158
1級 模擬テスト 解答	162

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

①ステップ1 例題に挑戦!!

②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。

③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、もう1度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をくり返します。

II. 模擬テスト

④模擬テスト 本試験と同じ状態で実施してみてください。

▶ 答え合わせをして、間違えていた問題は、ページの指示にしたが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もち、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、視野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遣いをマスターできる。
- ・さまざまなセンスが身につく。

秘書検定の資格をとるには、3級～1級までいずれの級も、必ず筆記試験を受けなくてはなりません。どの級も以下の領域から出題されます。理論と実技のそれぞれが60％以上正解すると合格ですが、1級については、試験の難易度により変わることもあります。

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

また、準1級・1級の試験は筆記試験に合格すると、面接試験に進みます。

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。

受験資格・申し込み方法などは10ページを参照してください。

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

準1級は年令、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級との併願が可能。

1級もだれでも受験可能であるが、英語検定2級に準ずる資格と、次の資格に相当する技能をもっている場合に合格が認定される（P. 14 参照）。

和文タイプ、英文タイプ、和文速記、英文速記、ペン字、珠算、ワープロ

2. 試験実施時期

6月、11月の年に2回実施（3・2級は2月にも実施、個人受験可能）。6月の第4週が筆記試験で7月末～8月初週が面接試験。11月は第2週目が筆記、12月末～1月初週が面接試験。

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

筆記試験と面接。時間は準1級が130分、1級は140分。

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. 秘書検定準1級の審査基準

程度：秘書の職務について理解を持ち、専門的な秘書業務に関して知識、技能を発揮することができる。

領 域		内 容
I 秘書の資質	(1) 秘書として備えるべき要件 (2) 要求される人柄	① 専門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 機密を守れる、機転が利くなどの資質を備えている。 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 一般常識	(1) 社会常識 (2) 経営学 (3) 一般会計・財務 (4) 経営法務	① 社会常識を備え、時事問題について十分な知識がある。 ① 経営学について、一般的な知識がある。 ② 経営管理について、一般的な知識がある。 ① 簿記、会計、財務について、一般的な知識がある。 ① 商法、手形法、小切手法について一般的な知識がある。
IV マナー・接遇	(1) 人間関係 (2) マナー (3) 話し方・接遇 (4) 交際の業務	① 人間関係の理論を知っている。 ① ビジネスにおけるマナーを十分に心得ている。 ② 社会常識としてのマナーを十分に心得ている。 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 複雑な面接会話、電話会話ができる。 ④ 長い報告、説明ができる。 ⑤ 苦情処理、説得ができる。 ⑥ 真意をとらえる聞き方ができる。 ⑦ 忠告が受けられ、忠告の仕方を理解している。 ⑧ 状況に応じた言葉遣いができる。 ① 慶事・弔事の次第とそれ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処理ができる。 ③ 贈答のマナーを専門的に知っている。 ④ 上司加入の諸会の事務を扱うことができる。 ⑤ 広告、寄付などに関する取り扱いと事務ができる。
V 技 能	(1) 会議 (2) 文書の作成 (3) 文書の取り扱い (4) 事務機器 (5) ファイリング (6) 資料管理 (7) スケジュール管理 (8) 環境の整備 (9) 事務用備品・事務用品	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。 ① 社内文書が作成できる。 ② 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 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。 ② 郵送方法について十分な知識がある。 ③ 秘扱い文書の取り扱いについて十分な知識がある。 ① 事務機器の適切な選択と使用ができる。 ① 適切なファイルの作成、整理、保管ができる。 ① 名刺の整理が十分にできる。 ② 与えられたテーマの情報収集と、整理ができる。 ③ 業務上必要な資料類の整理、保管ができる。 ④ 要求された社内外の資料を捜すことができる。 ① 上司のスケジュール管理が十分にできる。 ① オフィスレイアウトの知識を持ち、オフィスの整理、管理ができる。 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) 1. 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。

2. 面接：秘書としての適性について面接による簡単な審査を付加する。

4. 秘書検定1級の審査基準

程度：秘書の職務について理解を十分に持ち、専門的な秘書業務に関して高度な知識、技能を発揮することができる。

領 域		内 容
I 秘書の資質	(1) 秘書として備えるべき要件 (2) 要求される人柄	① 専門的な仕事について十分に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 機密を守れる、機転が利くなどの資質を備えている。 ④ 身だしなみを心得、良識がある。 ⑤ 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 一般常識	(1) 社会常識 (2) 経営学 (3) 一般会計・財務 (4) 経営法務	① 社会常識を備え、時事問題について知識が十分にある。 ② 経営学について一般的な知識がある。 ③ 経営管理について一般的な知識がある。 ④ 簿記、会計、財務について一般的な知識がある。 ⑤ 商法、手形法、小切手法について一般的な知識がある。
IV マナー・接遇	(1) 人間関係 (2) マナー (3) 話し方・接遇 (4) 交際の業務	① 人間関係の理論を十分に知っている。 ② ビジネスにおけるマナーを十分に心得ている。 ③ 社会常識としてのマナーを十分に心得ている。 ④ 話し方と人間関係の結びつきが分かる。 ⑤ 高度な敬語の活用ができ、接遇用語が使える。 ⑥ 複雑な面接会話、電話会話ができる。 ⑦ 複雑で長い報告、説明ができる。 ⑧ 複雑な苦情処理、説得ができる。 ⑨ 真意をとらえる聞き方ができる。 ⑩ 忠告が受けられ、忠告の仕方を十分に理解している。 ⑪ 状況に応じた言葉遣いが十分にできる。 ⑫ 慶事・弔事の次第とそれに伴う庶務を心得ている。 ⑬ 慶事・弔事の専門的な情報収集と処理ができる。 ⑭ 贈答のマナーを専門的に知っている。 ⑮ 上司加入の諸会の事務を扱うことができる。 ⑯ 広告、寄付などに関する取り扱いと事務ができる。
V 技 能	(1) 会議	① 会議に関する知識が十分にある。 ② 会議の進行や手順について知識が十分にある。

(2) 文書の作成	③ 会議の計画、準備、事後処理が十分にできる。 ① 社内文書が作成できる。 ② 口述の要領筆記ができる。 ③ 会議の議事録が作成できる。 ④ 折れ線グラフ、棒グラフ、円グラフを書くことができる。
(3) 文書の取り扱い	① 受発信事務ができる。 ② 郵送方法について知識が十分にある。 ③ 秘扱い文書の取り扱いについて知識が十分にある。
(4) 事務機器	① 事務機器の適切な選択と使用ができる。
(5) ファイリング	① 適切なファイルの作成、整理、保管ができる。
(6) 資料管理	① 名刺の整理が十分にできる。 ② 与えられたテーマの情報収集と整理ができる。 ③ 業務上必要な資料類の整理、保管ができる。 ④ 要求された社内外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十分にできる。
(8) 環境の整備	① オフィスレイアウトの知識を持ち、オフィスの整理、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。
(10) 英語	① 財団法人日本英語検定協会実施、文部省認定実用英語検定試験2級以上、またはそれに相当する実力がある。

(備考) 1. 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。

2. 面接：秘書としての適性について面接による簡単な審査を付加する。

3. 選択科目：次の科目について1科目選択による審査を付加する。ただし、当該科目についての技能検定実施機関が発行する合格証を所有する場合は、審査を免除することができる。

- (1) 和文タイプ 日本商工会議所和文タイピスト技能検定試験3級（または他の同種検定試験同等以上）以上、またはそれに相当する実力がある。
- (2) 英文タイプ 日本商工会議所英文タイプライティング技能検定試験Cクラス（または他の同種検定試験同等以上）以上、またはそれに相当する実力がある。
- (3) 和文速記 社団法人日本速記協会実施、文部省認定速記技能検定試験3級以上、またはそれに相当する実力がある。
- (4) 英文速記 1分間に60ワードの速さで朗読された英文を、全語数の5パーセント以内の誤りで反訳する実力がある。
- (5) ペン字 財団法人日本書写技能検定協会実施、文部省認定硬筆書写技能検定試験3級以上、またはそれに相当する実力がある。
- (6) 珠算 日本商工会議所珠算能力検定試験3級（または他の同種検定試験同等以上）以上、またはそれに相当する実力がある。
- (7) ワープロ 日本商工会議所日本語文書処理技能検定試験3級（または他の同種検定試験同等以上）以上、またはそれに相当する実力がある。

筆記試験完全マニュアル

1. 筆記試験の概略

秘書検定の準1級・1級の試験では、筆記試験と面接試験が行われます。面接試験に進むにはまず筆記試験に合格しなければなりません（面接試験については第6章参照）。3級・2級では9割近くがマークシート方式の択一問題で、残りの1割程度が記述解答式の問題になっていましたが、準1級では約5割が択一問題で、記述解答式が約5割、1級ではほとんど全ての問題が記述解答式となっています。

また3級・2級では記述解答式が「マナー・接遇」「技能」の領域に限って出題されていましたが、準1級・1級ではすべての領域（「秘書の資質」、「職務知識」、「一般知識」、「マナー・接遇」、「技能」）にわたって出題されています。

さらに、準1級・1級の設問では、3級・2級よりも、やや複雑な状況設定で、問題が出されます。たとえば3級では、次の言葉を適切な接遇用語に直しなさい。

(1) 今、会議中です。もう一度来て下さい。

(2) お待ちどうさま。

という問題が出ますが、どういう相手に対してかはっきりとはわかりません。これが準1級になると、同じ問題でも

(1) <アポイントメントのないお客様に>

(2) <アポイントメントの時間に案内できなかったお客様に>

のように状況がやや具体的に設定されます。

この場合の解答は、

(1) ただいま、〇〇は会議中でございます。おそれ入りますが、あらためてお越し願えませんでしょうか。

(2) たいへんお待ちせいたしまして申し訳ございません。ただいまご案内いたします。

となります。

しかし、準1級・1級の試験問題の内容が、3級・2級の試験問題の内容と大きく変わることはありませんから、これまで身につけてきた知識・能力をいかに発揮できるかが、ポイントになるでしょう。次ページより、出題形式とその問題に対する答え方、書き方のポイントを解説しますので、参考にしてください。