

形式だけではなく、相手に「伝わる」
文書を作成する力を身に付ける

in source

ビジネス文書通信添削

新人に関する現場から教育部門への主なクレームは「電話が取れない」、そして「メールがひどい」「文書が書けない」です。文書作成力は仕事の基本で、これが不十分であると、基本業務に支障をきたすだけでなく、今後の成長も難しくなります。本サービスを文書力の「実力診断」「課題の明確化」、「スキルアップ」が図れる教育支援ツールとして、是非ご活用ください。

豊富なラインナップ 6種25問 ※問題のレベルも豊富

01 要約力

200字・50字要約（勘所を押さえ、一言で表現）

02 社内Eメール

受電報告、案内メール、他部署へのお問い合わせメール

03 社外Eメール

無理な状況の仕事を依頼、アポイントの変更メール

04 報告書

上司への業務報告、出張報告、トラブル報告

05 議事録

お客さまとのミーティングの議事録の作成

06 案内文

職場のイベントの幹事として案内を出す

「実力診断」「課題の明確化」「スキルアップ」三位一体の教育ツール

Point 01

実力診断(アセスメント)

テーマごとに重要度に応じて各項目を配点し採点しているため、要約力、報告書作成力など、受検者の文書作成スキルの真の実力を診断することができます。

Point 02

課題の明確化

解答の間違った箇所に具体的なコメントが入りますので、自分の課題がどこにあるかが明確になります。

Point 03

スキルアップ

「てにをは」「言葉遣い」などの形式面だけでなく、診断シートのコメントで実際に相手に伝わりやすい文書を作成するための課題と今後の改善ポイントをアドバイスします。

廉価な料金

添削、
総評付 **5,000円/1名**
(税別)

解答の赤入れ、各自の診断シート（カルテ）、10名以上の受検の場合は全体的な総評もつき、1名5,000円という廉価で受検可能です。

成果物サンプル

診断シート（一部）

診断シート		
演習名	お名前	得点
【議事録】営業管理システム（10分）	インソース 様	40 / 50点
議事録作成のポイント	総評	
<p>標題・本文・記書き（内容要旨・詳細内容）という構成それぞれは、上位に行くほど内容が要約される、下位に行くほど詳細に説明されるという関係。</p> <p>・標題（15字～20字） ・内容要旨（文書で伝えたい要旨、50字程度×3） ・詳細内容（「内容要旨」の具体的な説明）</p>	<p>ミーティングの勘所についてはほぼ押さえられているが、細部について聞き漏らしている部分があった。同席した上司・先輩に補足してもらえることが多いが、もしメモをしていない場合、提案する際の重要な情報を漏らしたまま会社との判断をすることになるので非常に重大な点であるので注意が必要である。形式面では、箇条書きできれいにまとめられており、かつ頭字脱字や一文が長い文書もなくよみやすく好感を持たれる文書であると感じた。今後は良い部分を続けながら、重要なポイントを漏らさないように、このミーティングでは何が重要かを常に意識するよう掛けた。</p>	

項目	回答	配点	得点	備考・コメント
① 要旨	(1) 利用端末を携帯電話にするかPCにするかについて、社内で結論が出ていない。現時点の意向としては、営業部門が携帯電話、システム部門がPCの使用を希望している。	5	5	下細部の内容が2箇所書かれている5点、1箇所は2点。
	(2) 営業部門は今年度下期からの利用を要望。そのためには、今月中に端末を決定する必要がある	5	5	下細部の内容が2箇所書かれている5点、1箇所は2点。
	(3) 操作性、費用、開発期間、セキュリティの4点に絞った端末比較表を、4月11日までに弊社が作成しインソース産業様に提出する。それを踏まえ4月17日の会議で最終決定を行う。	5	2	下細部の内容が2箇所書かれている5点、1箇所は2点。
② 議事	携帯電話は既に全員が使用している。また、PCは重く、起動時間もかかる	1	1	左記の内容が書かれていれば1点
	携帯電話は誰にも操作できるが営業部員の中には、高齢でPC操作スキルに不安のある人がいる	1	1	左記の内容が書かれていれば1点
	開発コストは携帯電話の方が安いと考えている	1	1	左記の内容が書かれていれば1点
	過去に業務のPC化を実施したが、重くて使いにくかったため使われなかった。	1	0	左記の内容が書かれていれば1点

添削シート

解答用紙

演習名	お名前
報告書作成演習「システム誤操作」	

山本部長

20XX年6月6日（金）
カスタマサポート部 高橋 洋一

株式会社 T & Y 様 商品発送について失態がありましたことをご報告致します

20XX年5月26日（月）株式会社 T & Y 関西営業部 佐藤様から商品のご注文を頂き発送すべきところ手配ができていませんでした

状況報告として発注頂いた1週間後20XX年6月2日（月）佐藤様から商品が届かないとのお問合せあり調査した結果、誤操作で注文がキャンセルとなっていたことが判明しました

誤操作の原因として新人教育中に練習用画面で訓練していましたが誤って実際の処理画面でキャンセル実行しました

実際の処理画面と練習用画面の識別が出来ていない事に加え実際の処理画面のプロテクタが行われていない点、教育プログラムの問題となります

商品は2日のうち20XX年6月4日（水）に発送して4日後20XX年6月6日（金）に株式会社 T & Y 関西営業部 佐藤様に連絡し商品が届いたこと確認しました
今週についてお詫びをし、お許しを頂きました

原因としまして

- 処理画面と訓練画面の識別を実施します
- 教育に実際の処理画面を使用禁止する教育プログラム変更します

本件の事象発生について誠に申し訳ありませんでした
今後は、このようなことがないように再発防止に全力で努めてまいります。

以上

報告書作成にかかった時間 60分

コメント[S1]すべての文頭に、句点「。」を書きましよう。

コメント[S2]報告書の上部には、「巻頭語（宛先）」「宛名」「報告者（作成者）名」「標題」の順に書きましょう。

コメント[S3]報告書には、標題を付けましよう。標題は、ひと目で何についての報告なのか把握できる内容で書く必要があります。標題に「システム誤操作」「注文商品不達の原因」「報告」といった言葉をのましよう。

コメント[S4]一文は60字以内の短文にしましよう。一文が長くなると、主語は誰の関係が分かりにくく、意味の伝わりにくい文章になってしまつたためです。

コメント[S5]「1. 状況・経緯」と項目立てをしましよう。

コメント[S6]この部分が行われていないためという事例の場合、「1」でなく、「行われていない点」を書きましよう。または、「プロテクタが作られていない」とも文（文）という表現を加えましよう。

コメント[S7]一文は60字以内の短文にしましよう。

コメント[S8]日付の誤記があります。問題文には、2日のうち2回の手配をかけた「第4日の4日には無事に先方に配達完了した」とあります。正しくは、「4日（水）に発送」でなく、「4日（水）に先方到着」です。

コメント[S9]一文は60字以内の短文にしましよう。

コメント[S10]箇条書きで分かりやすくまとめます。「システム誤操作時の手順」の確立についても記載しましよう。

総評

1 得点結果

	①要旨	②要旨	③文章	④日本語	⑤文法	⑥数字	⑦敬語	⑧敬称	⑨敬称	⑩敬称	合計
平均点	1.82	2.54	2.79	1.93	2.25	2.61	2.21	2.39	2.54	2.50	23.57
得点者	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
最低点	0	2	2	1	1	1	0	1	1	1	14
合格率	0.98	0.51	0.42	0.47	0.89	0.74	0.79	0.79	0.68	0.58	3.29

28名の平均点は、23.57点/30点と合格率8割を若干、下回る結果となりました。議事録作成に関する基本的なスキルを保有していることがわかります。

2 議事録を作成する上で、今後、留意すべき事項

(1) 全般

議事録の目的は「会議の内容を概括し、成果・今後の方向性を共有するとともに、今後の行動・課題等を明確にして、次の段階・打ち手の考察等に反映させること」にあります。このため、議事録では「会議のポイントは何か（付録する意義はどのようなものがあったか）、会議を通じて進んだ成果は何か（何が解決・決定されたか。また、次に何を決定すべきか判明したか）、今後、とるべき行動は何か（いつまでに誰がやるのか）」を、「形にする」ことが重要です。

(2) 議事録の格調を理解する。

議事録は単なるメモ書きではありません。議事録には「（会社内及び相手先に対する）報告」と「（監査としての）記録」という2つの特性があります。特に、上司や相手先に提出する場合は、作成のスピードも大事ですが、「格調」も意識する必要があります。この時、文として体裁（文字配列、文字をはじめの位置の整頓も含む）及び使用する文体などに注意を払いましよう。言葉に文字を羅列したり、いきなり口語で記録されていたりするような統一感のない文書では信頼性を担保できません。議事録は報告書の一環であることを理解し、ビジネス文書としての格調を持たせようと思いましよう。

(3) 会議の結果を咀嚼・整理し、第3者でもわかるように再構築する。

情報を整理せず、ただ羅列して書き連ねている方が散見されました。これは、読む人が会議に参加していることを前提に書いていることが1つの原因といえます。議事録は会議参加者以外も読みますし、また会議参加者も内容を忘れても構いません。そのため、ただ時系列で結果を書き連ねるのではなく、結果を整理・再構築するとともに、会議に参加していない人間が読んでも理解できるように、関連する語句を補って文章化するように留意しましよう。

(4) 予め情報収集の視点をもって会議に臨む。

今回は、「どういう切り口で会議の結果を整理するか（＝どういった項目を掘って議事録を作成するか）」について、フォーマットを規定し問題にあっていたいただきました。実際は、真つ然な白紙に自ら項目を上げ、会議の成果を整理することになります。この際、予めどんな議事録を作成するか「仮説」を立て、項目を予めイメージして会議に臨むことが重要です。仮説を立てて臨むことにより、会議中の発言の整理が容易になります。このスキルの習得には経験値も必要ですが、まずは社内の会議等に参加する際に、意識して読むと良いでしょう。 以上

お問合せはこちら

 0120-800-225

 info_tokyo@insource.co.jp

株式会社インソース
Copyright © Insource Co., Ltd. All rights reserved.

HPでのお問合せはこちら

<https://secure.insource.co.jp/contact/>

ビジネス文書通信添削

検索

