**文書取り扱い講習会資料**

WordやExcelを利用して作成する文書は、社内的なもの、外部取引先へ提示する社外文書などさまざまあります。今回の講習会では、社内文書と社外文書について、さらに社内統一様式について説明します。

社内文書

企業内で取り交わす文書を「社内文書」といい、社内文書には伝言メモから全国すべての支社・営業所に配布する通達まで、さまざまな規模の文書があります。

社内文書では、社外文書のような改まった表現は必要ありません。形式化されたものも多くあります。実務本位で簡潔に表現するのが基本です。

●命令・指示のための文書

組織として決定した事項を、企業組織の上部から下部へ一方的に伝達する文書です。

通達 : 社則・社内規定などに関するもの

規定文 : 人事・労務・福利厚生に関するもの

指示書 : 業務上の指示・命令などを表すもの

●報告・届け出のための文書

組織の下部の者から上部に向けて、報告・提案・届け出などを行う文書です。

* 報告書 : 出張・調査・情報などの報告をするもの
* 届け出書 : 休職・早退・退職「願」や、有給休暇・結婚「届」など
* 提案書 : 業務改善などの提案をする文書

●連絡のための文書

組織や業務を運営する上で、各役職や部門間での連絡・意思伝達のために使われる文書です。

* 通知 : 会議や講習会などを知らせるもの
* 依頼書 : 相手に執筆やアンケートの提出などを頼む文書
* 回覧文 : 人事異動や社員の慶弔に関するもの
* 伝言メモ : 留守中の電話や来客を伝えるもの

●記録のための文書

特に記録を目的とした文書。

* 議事録 : 会議の内容や決定事項を記録するもの
* 人事録 : 人事上の異動などを記録するもの
* 統計・データ : 営業・販売・経理などに関する集計データ

社外文書

社外文書は、企業を代表して先方に送る文書です。用件を丁寧に、まとめて伝えるだけでなく、礼儀正しく美しい文書にすることが肝心です。

そのためには、まず「言い回し」や「表現」を身につけましょう。形式に慣れることが、上達のポイントです。

◆社外文書の特徴

社外文書は企業と企業の間でやりとりされる文書です。意思伝達という本来の目的とともに、その企業のイメージや評価にも影響を与えるものです。

* 敬語を適切に使う
* 誠意がこもっていると感じられる
* 礼儀正しい

◆社外文書の種類

社外文書は、取引上の文書と、社交や儀礼のための文書に分けられます。

通知状

業務に関する詳細や変更などを先方に知らせる文書。

業務通知 : 入金、出荷などを知らせる  
変更通知 : 担当者や支払い条件などの変更に関するもの

他に会議や説明会の通知などがあります。

依頼状

こちらの希望や意思を相手に伝えてお願いするための文書。

送付依頼 : 見積書・カタログなどを送ってもらうとき  
変更依頼 : 取引条件や価格の変更を依頼する

他に紹介依頼・講演依頼などがあります。

照会状

疑問・不明な点などがある場合、先方に問い合わせをする文書。必ず先方から、返事や回答をもらう必要があります。

商品在庫の確認や、約束した納品期日が過ぎているのに品物が納品されていないといった場合の照会、納品されたものが注文した品物と違う場合、注文数と納品数が違う場合など。また、信用度・会社の業務内容についての照会も含まれます。

その他

・注文状、申込状 : 商品・サービスを注文する、または申し込む  
・回答状 : 照会状に対する回答  
・督促状 : 相手に催促して行為を促すもの

・他に抗議状、断り状、詫び状、承諾状などがあります。

あいさつ状

代表的な社交上の文書。

季節のあいさつ状 : 年賀状・暑中見舞いなど  
人事上のあいさつ状 : 転勤・退職などに関するもの  
業務上のあいさつ状 : 社屋移転・営業所開設などのあいさつ

案内状

相手に情報や知識を送り、参加を促すもの。  
展示会・見学会の案内や、株主総会・決算説明会の案内など。

招待状

式典やパーティーなどを開催する際に、お世話になっている相手へ出席をお誘いする文書。日時や場所などを丁寧に明記して、3ヶ月から10日前には届くように送付します。

創立記念式典、新社屋落成記念、得意先招待、役員就任披露など。

祝賀状 : 先方の慶事を祝う  
礼状・感謝状 : 好意や援助へのお礼、感謝を述べる  
弔慰状・見舞い状 : 先方の不幸・災害に対する哀悼やいたわりを述べる

また、紹介状、推薦状などがあります。

**●社内統一様式について**

以下は代表的なものを提示しますが、各部署担当によって各種の仕様を作成する必要があります。各仕様はそれぞれの部署にて統一を図ることを前提に、基本的な文書の様式を理解していただきます。

なお、従来使用していたものの中で、今後も利用する形式については別途担当部署と総務で検討していきます。事前に提示いただいておりますが、それ以外でも必要があれば、講習会前に提出ください。

　また、取引先からの指定の様式については、データを一括管理します。それぞれで把握する文書、データは各本部長へご提出ください。

なお、メールの署名についても各部署にて統一を図ることにしました。

講習会において、併せて説明します。

**◆Wordを利用するもの**

●届出関係

・欠勤、遅刻、有給休暇、代休届等

・扶養、保険関係等

●業務関係

・稟議書等

・企画書等

・通達等

・FAX等

●取引先指定の文書様式

・企画書等

・納品物文書等

•右上に、提出する日付を記入します。

•左上に、提出先（この場合は上司）を記入します。役職を記入するのを忘れないようにしましょう。

•中央に他よりも大きな字で表題を記入します。

•右側に自分の所属･氏名を記入します。必ずフルネームで記入しましょう。

•簡潔に内容を記入します。

•中央に「記」と記入します。

•日時・場所などを箇条書きにします。詳しい内容・感想については別紙に作文すると良いでしょう。報告書はあくまでも概要がわかるものにすることが肝心です。

•右下に「以上」として文書を完結します。

**◆Excelを利用するもの**

●経費精算書

・交通費、出張費等

・会議費、接待費等

・物品購入費等

●業務関係

・見積書、納品書等

・請求書等

●取引先指定の様式

・見積書、請求書等

・企画書等

1. メール関係文書

メール署名