

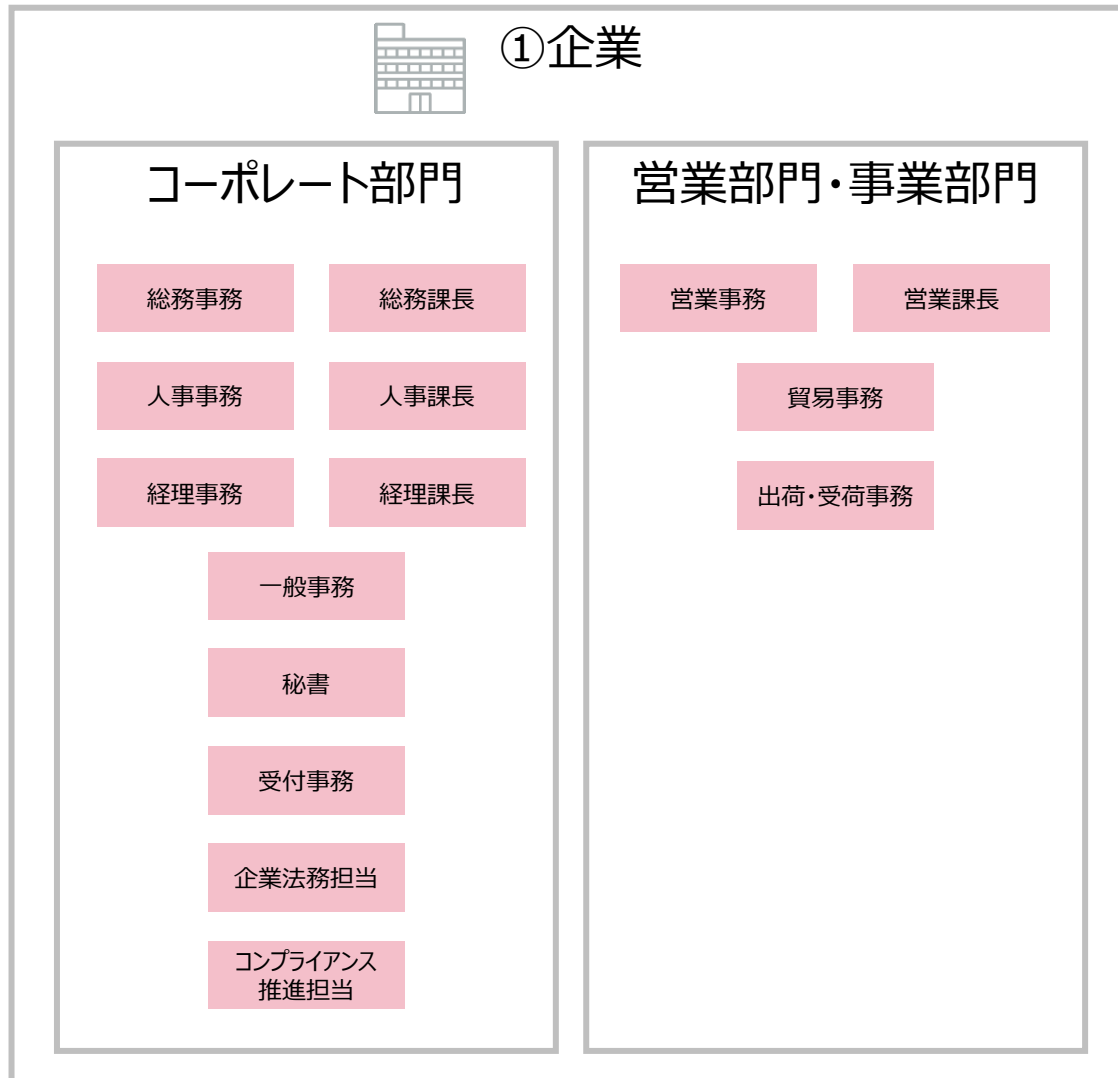
事務に関連する職業について

事務関連職業の種類

下記の図に記載の職業は、日本版O-NETに掲載されている職業です。

業界共通の職業

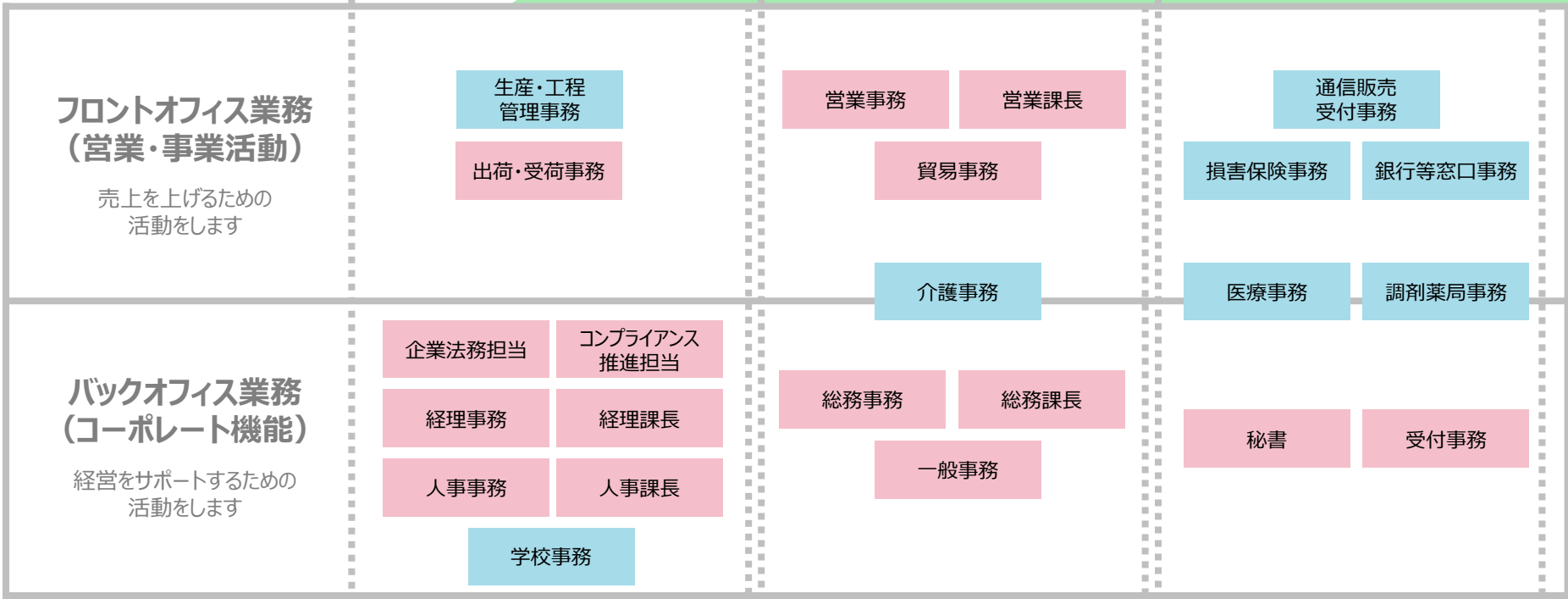
業界固有の職業



事務関連職業の種類



業界共通の職業 業界固有の職業



顧客対応業務が少ない 顧客対応業務がある場合もあり 顧客対応業務が多い

経営・従業員のサポート



事務に関連する職業について

■事務の種類

事務の具体的な仕事の内容は、会社の規模や種類、配属先の部署などによってまったく異なります。一般的な会社における、主な事務の種類とその具体的な仕事内容は以下のとおりです。なお、職業名の横にその職業で最も必要となる（数値の高い）スキルと知識を記載しています。

①多様な企業で活躍できる事務

➤ コーポレート部門

経営や従業員を支えるコーポレート部門で活躍する事務の職業です。

● 一般事務 スキル：傾聴力・説明力 知識：事務処理

特定の分野の事務を専門的に行うものではなく、様々な定型的な事務の仕事を行います。「庶務」と呼ぶ場合もあります。

企業により仕事の内容は異なりますが、主に規則、業務手順書、社内手続などによって定められた定型的な事務作業に従事します。事務作業は多種多様ですが、文書の作成や整理、メールでの対応、発注伝票や受注伝票の作成と管理、各種台帳の管理、生産量や売上高などのデータの入力、社内の各種届出書類の管理などを行います。このように一般事務の仕事は、書類を作る、数量や金額を集計・計算する、社内で使用する書類等の点検・管理を行うことが中心となります。

● 人事事務 スキル：説明力 知識：人事労務管理

採用から退職までの従業員の人事管理に関わる事務を行います。

従業員の雇用に関しては、採用、配置、異動、昇進、退職などの事務手続きを行います。経営計画などに基づいて採用を行い、本人の希望や適性などを考慮した配属先の決定や、必要な能力を持った人材の中途採用に関する事務手続きを行います。定期的な人事異動や昇進に関する事務を行います。組織的に体系づけた教育訓練、自己啓発などの能力開発を通じて、従業員の能力向上にもかかわります。

労働条件に関しては、労働時間や休暇日数、有給休暇の取得状況を把握し、勤務状況の管理を行います。その他、給与計算、労働環境整備、労働組合との折衝、福利厚生手続きなどを行います。

● 総務事務 スキル：説明力 知識：事務処理

文書の分類・整理・保管、建物・設備などの固定資産の管理、株式関連、株主総会・取締役会の準備・運営などの組織全体に関係する仕事に従事します。社内外から寄せられる問い合わせや電話対応にはじまり、社内会議、役員会、株主総会の招集・運営、議事録の作成まで幅広く担当しています。事務所の契約やリース、設備・施設の保全・管理、様々な文書・契約書の作成・保管はもとより、社内規定や社内ルールの作成や改定と社員への周知徹底などは総務事務の重要な役割となっています。

また、防災訓練や社員旅行、社内報の作成・配布などから社員の慶弔関連行事の手配や運営といった全社にまたがるサービスやイベントの企画、実行も業務範囲に入る場合があります。

事務に関連する職業について

● 経理事務 スキル：傾聴力 知識：事務処理

経理・会計管理のソフトウェア、システム等を使い、社外との取引に伴う入出金、社内の資金管理、給料の支払等を行います。

まず、毎日の金銭管理として入出金伝票や振替伝票を起し、現金出納帳や総勘定元帳などの帳簿に記入します。

毎月の月末には、勘定科目ごとに集計を行って帳簿の残高を確定させ、実際の預金残高などと一致しているかどうか確認し、月次決算書類を作成します。

各期の決算時には、勘定科目ごとに集計を行って試算表などを作成します。これらの金額をもとにして、貸借対照表や損益計算書などの決算に必要な財務諸表を作成します。

また、会社の健全で合理的な経営を行うため、予算編成や経営の進捗管理に必要な資料を作成し、社員の給料計算、現金の出納管理、小切手の処理などの仕事もを行います。

● 秘書 スキル：傾聴力 知識：事務処理

企業や団体の社長や役員など幹部が職務に専念できるように、幹部を補佐する様々な仕事を行います。

基本的に幹部よりも早く出勤し、郵便物、FAX、電子メールなどに目を通し、緊急のもの、返事が必要なものなど重要度に応じて振り分けます。幹部のその日のスケジュールを確認し、必要な社内外への連絡・調整を行います。スケジュールに関する社内外からの問い合わせにも対応します。緊急のスケジュール変更の場合には、関係者への連絡など迅速に対応を行います。

来客や電話があった場合には、取次ぎと対応を行います。手紙など文書の作成や会議の資料作成や日程調整等をすることもあります。

口頭や文書でよせられる膨大な情報のなかから必要な情報だけを取捨選択し、わかりやすい形にまとめて幹部に報告します。

● 受付事務 スキル：傾聴力 知識：事務処理

企業や団体等の受付において来客を出迎えて対応し、訪問目的を的確に把握して、担当者への連絡や訪問先等の案内などを行います。

玄関フロアなどに設けられた受付専用のカウンターに待機し、来客に対応します。簡単な挨拶を交わし、訪問先の社員や部署を聞き、社員名簿などで確認し、内線等を使って用件を伝えます。事前に予約されている来客の場合には、予約表などで確認して所定の応接室や会議室などへ案内します。急な来客の場合には、社員に指示を求めて対応を行います。役員への来客の場合には、秘書室に取り次ぐこともあります。

また、訪問先が明確ではない来客の場合は、用件をよく聞き、該当する部署を判断して連絡します。不審な来客があった場合には、必要に応じて警備室へ連絡します。

事務に関連する職業について

● 企業法務担当 スキル：読解力 知識：法律学・政治学

企業活動にともなう法的リスクの最小化など、企業が直面する法律問題への対処を担当します。相当程度の法律知識と会社の業務全般に対する理解をベースに、現実的な問題解決へと導く仕事です。

かつては総務部や庶務部の一部門としての位置付けでしたが、最近では、企業経営における法務の重要性が高まる中、特に大企業の場合は「法務部」「法務室」など独立した組織となっているところがほとんどです。

その担当業務を具体的にみると、まず、「企業業務に関する法的サポート」であり、①各種契約書の作成、審査及び締結交渉への関与、②担保管理、建設プロジェクト運営等の不動産管理、③ライセンスの取得・使用許認可、商標調査等の知的財産管理、そして④各部門からの法律相談、訴訟・係争への対応がこれに含まれます。次いで、⑤株主総会や取締役会の実施に係る総務部門サポート、⑥証券の発行・管理、配当金支払い、取引所への報告、⑦新入社員教育等の社内・グループ向け教育、勉強会の実施、といった「定例的業務」もあります。さらに、⑧内部統制、コンプライアンスプログラムの策定など、コーポレートガバナンス体制の構築・維持を通じた「リスクマネジメント」も担当します。加えて、⑨顧問弁護士や外部の専門家との相談、官公庁との交渉や、⑩立法・判例動向の調査・分析、社内への適切なフィードバックも、日常的な業務です。

● コンプライアンス推進担当 スキル：傾聴力 知識：事務処理

企業の不正行為の発生を未然に防止するため、企業内のコンプライアンスの推進体制を整備し、運用します。

コンプライアンスは、文字通りには「法令遵守」ですが、それは、単に法令を守るだけでなく、社内規則や業務マニュアルは言うまでもなく、法令の背景にある社会規範全般を含めた幅広い規則を遵守することを意味しています。CSRが企業評価や株式投資の指標のひとつとなっている現代では、企業のコンプライアンス推進は企業価値を高める取組そのものと言えます。

具体的に担当する業務は、①コンプライアンス推進体制の整備（担当組織の管理・運営、推進プログラムの作成・施行、推進マニュアル等の整備・施行など）、②企業活動に係るコンプライアンス・チェック（各種契約の内容・締結のチェック、知的財産管理、各部門からの相談対応・係争等支援など）、③コンプライアンスに係る教育・研修（教育・研修プログラムの策定、研修等の実施など）、④コンプライアンス推進に係る広報（コンプライアンス推進状況の把握・分析、把握・分析結果の社内フィードバック、経営理念、倫理綱領等の制定・周知の支援など）等です。

事務に関連する職業について

➤ 営業部門・事業部門

顧客に販売・サービスを行う営業部門・事業部門で活躍する事務の職業です。

● 営業事務 スキル：説明力 知識：事務処理、顧客サービス・対人サービス

営業担当からの指示を受けて資料や見積書を作成したり、クライアント対応や管理業務を行うなど営業活動をサポートします。

具体的な業務は、企業規模や業種・事業内容によって異なりますが、営業組織の管理業務がメインとなる場合は、契約や売上、入金管理など営業全般の管理を行い、営業担当のサポートが主となる場合は、顧客からの電話やメールに対応するほか、見積書や納品書の作成、書類の受・発送が仕事になります。顧客向けの書類については、営業担当から個々の企業の要望を聴取し、ニーズに適応した資料作りをします。営業サポートの仕事には様々な要望やクレームが寄せられることがあるので、適宜処理していくことが求められます。営業担当不在時の来客に対応をする場合もあります。

● 貿易事務 スキル：傾聴力 知識：事務処理、輸送

原材料や商品の輸出・輸入といった海外との取引を行う際に、営業部門と連携しながら、必要なデータや情報を整理して、契約に必要な書類を作成したり、貨物輸送の手配を行います。

貿易手続全般の流れを把握し、輸出入する商品や原材料、値段、数量、取引先を決定するための情報を収集・整理します。輸出入を行う商品は、関連する国際法や輸出国双方の法律の適用を受けるので、取り扱う商品には輸出入の許認可や検査が必要かどうかなど、相手国と国内の法律を調査します。次に、取引金額、決済方法、取引数量、輸送手段、納期、保険、決裁方法などの商談がまとまれば、輸出入に関する各種書類（インボイス、船荷証券、梱包明細書等）を作成します。

貨物輸送の手配としては、商品の到着予定や船便の運行状況を把握し、関係者からの問い合わせに対応します。また、輸入されてきた商品を国内に配送する手続きや、輸出入品の在庫を管理します。

● 出荷・受荷事務 スキル：傾聴力

資材・製品などの受け入れ・検品・保管・発送に関する事務の仕事を行います。

具体的には、資材・製品などの納入場所において、発注控などの書類に記載された数量・寸法などと現品とを照合する「検収・検品事務」で、検品検収員、資材検収事務員、倉庫検収係員、納品検査係員等呼称されているもの、工場・倉庫などにおいて、機械・器具・商品・資材などの受け入れ、保管、管理の仕事に従事する「保管・管理事務」で、在庫管理事務員、資材管理事務員、商品管理係、倉庫管理係等呼称されているもの、資材・部品・製品などを出荷・発送するため、送り状・出荷案内書・納品書・出荷指示書などの書類の作成・管理などを行う「出荷・発送事務」で、運送事務員、出荷事務員、出庫管理係、船積出荷係員等呼称されているものがあります。いずれにせよ、これら在庫・商品管理は、製品、資材、原料の在庫量を把握して、在庫切れや過剰在庫を無くし適正在庫を確保することでコストを低減させ、在庫の破損や消耗を無くして品質保持することが重要な役割です。

事務に関連する職業について

②学校で活躍できる事務

● 学校事務 スキル：傾聴力 知識：事務処理

小学校、中学校、高校、大学をはじめとする様々な学校において、教育と関連活動が円滑に行われるように、必要な事務を行います。

庶務関係では、来校者や電話の対応、学生証の作成、学割や在学証明書の発行などを行います。

人事労務関係では、教職員の勤務に関する事務管理、給料の計算と支給事務などを行います。出張の旅費の精算や福利厚生の手続きなども行います。

会計関係では、学校内の予算を管理し、教材など必要な備品を購入してその支払事務を行います。学校の設備に故障や破損が発生した場合には、児童生徒の安全に十分注意し、予算を確認して、専門の業者などに連絡し、速かに修理を手配します。授業料、給食費、修学旅行の積み立てなどの徴収事務を行うこともあります。

教務関係では、入学・卒業、転入・転出等の手続き、教科書や教材の購入に関する事務手続きを行います。この他、生徒・学生の募集や入試に関する事務、進学、就職等に関する事務なども行います。

事務に関連する職業について

③病院・薬局・介護施設で活躍できる事務

● 医療事務 スキル：傾聴力 知識：事務処理

医療機関において、診療報酬を請求するための書類の作成を行ったり、窓口において、外来の受付、医療費の請求、入退院の手続などを行います。医療機関での具体的な業務は、診察が終わった患者のカルテを見て、診察の内容、検査の種類、薬の量などをコンピュータに入力して点数化し、患者が自己負担する金額を計算します。保険診療では疾病名に対応した治療、投薬や療養の基準に基づいてレセプト（診療報酬請求明細書）を作成し、その後、そのチェックを行います。

ほとんどの医療機関で、レセプトを用いた保険請求事務はコンピュータで処理されます。入力に見落としや誤りがないかなど、レセプトのチェックを慎重に行います。レセプトは、毎月の決められた期日までに、被保険者が国民健康保険に加入していれば国民健康保険団体連合会に、被用者保険の被保険者については社会保険診療報酬支払基金に提出します。

● 調剤薬局事務 スキル：傾聴力 知識：事務処理

医師の指定した薬を買い求めに来店する患者の処方箋を受け、レセコンに入力するなど窓口業務を処理します。初めて来店した患者には、住所・氏名・年齢・性別など個人情報を含む体調に関するアンケートの記入を依頼します。毎月、患者ごとに医療費の明細書である診療報酬請求書（レセプト）を作成し保険者に請求する仕事も行います。薬剤師の補助、電話対応、伝票の入力などのほか、薬局のPOPを作成したり、看板の出し入れや店内清掃も行う場合があります。薬問屋から送付された薬品が発注したものと相違がないかなど納品チェックも行います。

● 介護事務 スキル：傾聴力 知識：事務処理

介護報酬請求事務（レセプト作成）を中心に介護施設の事務全般を担当します。介護報酬請求事務は月末月初に集中するので、その期間はこの業務にウェイトが置かれますが、窓口業務や電話対応をはじめ、出退勤管理や会計処理、施設の備品類の管理・発注、連携機関への連絡、提出書類の作成など事務全般を行います。介護事務の職場は、介護老人保健施設、特別養護老人ホーム、デイサービスセンター、グループホーム、訪問介護事業所、訪問看護ステーションなどが中心となります。介護施設では施設長以下、生活相談員やケアマネジャー、介護職員など、様々な職種のスタッフが働いており、その中で事業所の事務全般を担当するのが介護事務という位置づけになります。

事務に関連する職業について

④特定の業界の企業で活躍できる事務

● 生産・工程管理事務 スキル：読解力、傾聴力、説明力 知識：生産・加工

生産・工程管理をする上で生じるデータ入力や書類作成など事務作業を行います。

業務は生産管理と工程管理があり、製品の企画・調達・出荷に関する事務と、生産計画に基づいて各工程が予定通りに進んでいるかチェックする事務があります。

生産管理の仕事には材料や部品、外注品の発注と受け入れ業務、外注品の納期の管理等があり、窓口業務の一環として、仕入れ品の価格交渉を行う場合もあります。

● 銀行窓口事務 スキル：傾聴力 知識：顧客サービス・対人サービス

銀行、信用金庫、信用組合等の金融機関の窓口で口座への入出金や送金、両替などの業務や、顧客への相談業務などを行います。

口座への預入、払出、送金はATMの普及により自動化が進んでいますが、一定額を超える場合は窓口での手続が必要となります。顧客の普通預金等への現金の預け入れ、引き出しの手続きや各種の振込み、税金の支払い等に対応します。また、口座の開設や解約、各種の変更手続き、問い合わせ内容に応じた各担当部署への引き継ぎ等も行います。営業時間終了時には、紙幣、硬貨、小切手の帳尻を合わせ、一日の取引高を計算します。

● 通信販売受付事務 スキル：傾聴力 知識：顧客サービス・対人サービス

カタログやダイレクトメール、新聞広告やテレビ、Webサイトなどで商品を見つけた顧客が、電話やファックス、郵便、インターネットなどを通じて連絡をしてきた際に、商品やサービスについての問い合わせに応じたり、注文を受ける仕事に従事します。

顧客から受けた注文は、コンピュータに入力します。入力したデータは配送伝票となり、商品を発送する部門へ送られます。商品は物流倉庫を通じて出荷され、顧客の手元に届きます。顧客の注文内容に関するデータや問い合わせの内容は記録としてコンピュータに入力し、整理分類して、後の販売等に役立つデータとなります。

● 損害保険事務 スキル：傾聴力 知識：顧客サービス・対人サービス

自動車事故によって物的損害や死傷災害が生じたり、火災や台風、地震等によって建物や家財に損害が生じた保険の契約者に対し、保険金請求の受付から支払いまでの一連の業務を行います。

自動車保険の対応では、正確かつ丁寧な事故状況の確認に加え、保険契約者への事故対応に関する助言、事故の相手先との過失割合や賠償額の協議等も行います。火災保険の対応では、被害物件を確認し、事故の発生原因の調査や損害額の算定を行います。