

1. 題材名 「来客・電話応対」

2. 題材設定の理由

○ 近年、情報化の急速な進展により、人と直接会話をしなくても日常生活が送れるようになった。また、核家族化、少子化、家族間の生活時間の違い等により、コミュニケーション能力が家庭で自然と育たない状況が生まれてきており、学校教育でも取り扱う必要がでてきた。また、新入社員が最も苦手とする仕事は電話応対であることもよく耳にする。ビジネス電話としての取り次ぎ方、正しい言葉遣いがわからないなどの技能面の問題や、音声のみの伝達のために、より高いコミュニケーション能力が要求されることなどが理由として挙げられる。

本題材では、来客・電話応対について1年次での基本的な学習に、積み上げを行うことで知識を定着させ、将来職場で実際に活かせることをねらいとしている。学習内容としては、来客応対の流れ、さまざまな応対事例、応対にかかわるマナー、電話のかけ方・受け方などがある。この学習をとおして、感じの良いあいさつや立ち居振る舞い、相手に不快な思いをさせない言葉遣いや敬語、接遇用語を基本としながら、身に付いた知識を家庭生活や社会生活で実践できるようになることを目指している。このことは、コミュニケーション能力を高めると同時に、職場で必要な知識・技能をあらかじめ身に付けておくことが結果的に就職する際の不安解消につながるという点で、題材として価値がある。

○ 生徒は1年次において基本的なビジネスマナーを一通り学習し、秘書検定3級を受験している。秘書検定3級とは、初歩的な秘書的業務を理解できているかどうかを問う試験内容で、秘書でなくても高校生から社会人まで幅広い職種、年齢層に理解されている検定である。今年2月に全員受験をし、合格率が87%と、社会人受験者も含めた全国平均68%より、はるかに高い合格率となっている。また、その中で来客・電話応対に関わる設問(選択問題)の正答率も81%と非常に高く、必要な知識はかなり身に付いていると考えられる。

しかしながら、事前調査を行ったところ、来客・電話応対について、「日常生活(学校生活も含む)で実践できている」と自己評価している生徒は、「ある程度」まで含めて44%という結果が出た。「実践できていない」理由として、「来客がほとんどない」「自宅に電話がない」「実践する機会がない」などの記述が見られ、日常生活において実践する機会が少ないことや、役立つ場面を見つけきれていないことが挙げられる。

また、来客・電話応対の基本であるあいさつや言葉遣いについて「日常生活(学校生活も含む)で実践できている」と自己評価した生徒は「ある程度」まで含めるとそれぞれ85%、97%とかなり高い結果がでたが、教師側の評価とのギャップを感じる。

知識としてはわかっているが実践する機会が少ない、「わかる」と「できる」ことの違いがあいまいなままであることが実態として考えられる。

○ 指導にあたっては、職場における来客・電話応対の基本場面を数多く想定し、そのときの適切な応対をまず考えさせ、次に繰り返し演習を行うことで、臨機応変に対応できるように取り組ませたい。また、ビジネスの現場で実践してみる機会はないため、日常生活で実践できる場面を見付け出させ、身に付けさせたい。そこでまず、教師がお客様、代表生徒が秘書役になり、簡単な来客・電話応対をさせることで頭では「わかっている」ことでも、実際にやると「むずかしい」ことに気付かせ、「わかる」と「できる」の違いを認識させる。次に基本的な来客・電話応対の流れについて提示し、ポイントを押さえながら適切な立ち居振る舞いや言葉遣い、敬語、接遇用語等を理解させる。さらに、考えられる基本的な状況を想定し、演習を行うことで知識の定着を図る。ここでもポイントを押さえることで、単にマニュアルとして覚えるだけではなく、似たような状況にも臨機応変に対応できる運用能力を身に付けさせ、コミュニケーション能力の育成を目指していきたい。こうした中で、身に付けた知識や言葉遣い、技能を日常生活で生かせるところを見付け出させ、常に実践することで定着を図り、今後の学習へとつないでいく。

### 3. 目標

- 学習した事項を用いて、日常生活で積極的に活用しようとする。
- 状況に応じて臨機応変に接客・電話応対をできる。
- お客様や電話の相手に対して、感じの良いあいさつや立ち居振る舞い、適切な敬語や接遇用語を用いた言葉遣いで応対できる。
- 接客応対、電話のかけ方・受け方の一般的な流れについて理解する。

### 4. 指導計画 (全4時間)

- (1)接客応対の基本的な流れ・・・・・・・・・・ 1時間
- (2)接客応対のさまざまなケース (演習)・・・ 1時間
- (3)電話応対の基本的な流れ・・・・・・・・・・ 1時間
- (4)電話応対のさまざまなケース (演習)・・・ 1時間 (本時)

### 5. 本時の指導観

前時までには生徒は、電話応対の基本的な流れや適切な表現(言葉遣い)を理解し、「わかる」と「できる」の違いを認識し、「できる」必要性があることに気付いてきている。そこで本時は、考えられる基本的な6つの状況にあった応対の演習を行い、身に付けさせることを中心に進めていく。そのためにまず、前時のプリントを見直ししながら、電話の受け方の基本を振り返らせ、必要な表現等を思い出させる。次に状況に応じて適切な表現方法があることを気付かせる。ここでは、それぞれの状況で自分ならどう応対するかを考えさせる。その後、代表者に発表させ、よりよい表現だったかどうかを自分の考えと比較しながら検討させる。さらにポイントを理解させ、似たような状況が発生した場合にも速やかに応対できるよう知識として身に付けさせると同時に、ペアでロールプレイを行うことで表現の定着を図る。また、一般的な電話のトラブル等に関しても、相手に不快な思いをさせない表現方法があることに気付かせる。最後に本時のまとめを行い、次時の予告を知らせる。

### 6. 本時の目標

- 考えられる基本的な状況に応じた電話応対をとおして、臨機応変に対応できる。【思考・判断】
- 演習をとおして、電話応対に必要な言葉遣いや敬語、接遇用語を用いた言葉遣いで応対することができる。【技能・表現】

### 7. 教材・教具

- ①プリント「電話応対マナー」
- ②プリント「電話応対～CASE STUDY & ROLE PLAYING～」
- ③電話実習機

8. 過程

	学習活動・内容	指導上の留意点	教材	配時	形態	評価
導入	挨拶および出席・服装確認  前時の学習内容を振り返り、本時の学習目標の確認をする。	○出席，服装を確認し，授業の体制を整えさせる。 ○学習プリントを見直しながら前時の内容を想起させる。 ○例示により，わかるだけでは不十分であることを伝え，できるようになることの必要性を再度認識させる。	①	5分	一斉	
展開	オフィス内を想定し，次の各状況に応じた電話の受け方について考え，表現する。 ・伝言を承る場合 ・(離席中) かけ直すことを伝える場合 ・(外出中) かけ直すことを伝える場合 ・電話中の人に電話がかかった場合 ・課長の家族から電話がかかった場合 ・外出中の部長から電話がかかった場合 (1) どう表現したらよいか考える。 (2) 代表者の発表を聞く。  (3) ポイントをプリントにまとめる。  (4) ロールプレイをおこなう。	○考えた結果を簡単にメモさせる。 ○自分の考えや表現が適切であるかを検討させる。 ○その対応が，なぜ適切であるのかを考えさせ，似た状況にでも対応できるようにポイントをプリントにまとめさせる。 ○適切な表現になっているか，ポイントが押さえられているか等，各ペアの様子を把握する。	② ③	30分	個 ↓ 一斉 ↓ 一斉 ↓ ペア	(1)  (2)
まとめ	次のような一般的なトラブル等に対する適切な表現方法を確認する。 ・聞き取りにくい場合 ・間違い電話の場合 ・電話が途中で切れた場合 ・上司のスケジュールや私的なことを聞かれた場合	○相手に不快な思いをさせない表現方法があることに気付かせる。	①	10分	一斉	
まとめ	本時のまとめと次時の予告を聞く。	○新入社員が最も苦手とする仕事が電話対応であることを伝え，電話対応の基本をマスターしておけば，就職時の不安が少しでも解消できることを伝える。 ○日常生活で実践できる場面を見つけて実践することが，できるようになるための最善の方法であることを伝える。	① ②	5分	一斉	
評価	(1)考えられる基本的な状況に応じた電話応対について，似た状況にも臨機応変に対応できる。【思考・判断】 (2)考えられる基本的な状況に応じた電話応対について，必要な事項を正しい敬語，接遇用語を用いて会話することができる。【技能・表現】					