

指導者実習資料 8

第4章「電話応対」『1 電話応対の基本』における、電話応対の基本に関する質問・討議・まとめを行う。

1 電話応対 の基本

【20分】

第4章の冒頭。

○（**発言**）第4章では接遇の一つの場面として、電話応対について検討することとし、具体的には電話のかけ方、受け方について検討するとともに、FAXや電子メール利用のマナーについても考える旨話す。

次のところからこの欄の最後に記述されている本来の指導者による講評の前までを指導者実習8に当たる研修参加者が指導する

○（**質問**）次の質問をする。

・ 日常の業務において電話をかけたり、受けたりする際にどのような点に留意していますか。

○（**実施**）ロールプレーのサイクルを指導者実習7に当たる研修参加者が指導する。

○（**回答・板書**）参加者の回答を板書し、意見が分かれるようなポイントがあれば討議する。

－電話をかける際の留意点の**回答例**－

- ・ 電話番号を間違えない
- ・ 用件を整理し、メモしておく
- ・ あいさつして自分から名乗る
- ・ 用件を手短に伝える
- ・ あいさつしてから電話をきる

◆**指導者実習8**はここから始まる。(15分)

◆たとえば電話がかかってきたときに部署名のみならず名前まで名乗るかなどが討議ポイントとして考えられる。

－電話を受ける際の留意点の回答例－

- ・電話が鳴ったらすぐ出る
- ・あいさつして自分から名乗る
- ・メモをわきに置いておく
- ・相手の名前を確認する

○（配付・説明）シート31「電話対応の基本」を配付し、説明する。

○（講評）本来の指導者が、指導者実習を行った研修参加者の指導ぶりについて講評するとともに、必要に応じてシート31「電話対応の基本」の説明を補足する。

◆参考シート9「こんなときどうする（電話対応）」を参照させる。

◆**指導者実習8**はここで終了する。

【指導する際の留意点】

- 質問の表現は、上記のとおりでなくてもよい。自分で表現を言い換えたり、補足して、研修参加者が何を答えたらよいのか迷うことのないようにする。
- 研修参加者から回答が出ない場合には、研修参加者が質問の意味を理解していない可能性があるので質問を言い換える。それでも回答が出ない場合には、どのような回答をしたらよいのかのヒントを与えるために、指導者が回答の例を一つ挙げるとよい。
- 板書はポイントだけでよい。研修参加者の回答を聞くことよりも板書に夢中になってはいけない。
- 上記の回答例は、質問に対する回答を示したものではなく、予想される回答の例示にすぎない。したがって、無理に回答例のような回答を出させる必要はない。
- 研修参加者による討議は、質問に対する回答を導き出すことがねらいではないので、無理にシート31に書かれた方向で討議をまとめる必要はない。
- シート31を説明する際には、そこに書かれたことは一つの考え方であり、唯一の正解というわけではないことに留意する。