

第4章 電話応対(150分)

1 電話応対の 基本

【20分】

○(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。

○(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。

○(回答・板書) 研修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。

ー電話をかける際の留意点の回答例ー

- ・ 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
- ・ 用件を手短かに伝える
- ・ あいさつしてから電話をきる

ー電話を受ける際の留意点の回答例ー

- ・ 電話が鳴ったらすぐに出る
- ・ 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

◆指導者養成コースの**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。

○(配付・説明) シート3 1「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3 1「電話対応の基本」の説明を補足する。

2 電話のかけ方 【100分】

[電話のかけ方の
ロールプレー]
(50分)

○(発言) これから電話対応について、まず、電話のかけ方のロールプレーをいくつか行う旨話し、各ロールプレーの状況設定についての説明、ロールプレーの実施、講評という流れでロールプレーを進める旨説明する。

○(参照・説明) シート3 2「電話対応のロールプレー観察ポイント」を参照させ、説明する。

(ロールプレーのサイクル)

○(説明) 実施するロールプレーのシートを参照させながら、ロールプレーの状況設定、ロールプレーの流れ、観察のポイントを簡単に説明する。

(2分)



○(実施) ロールプレーを実施する。(5分程度)



○(配付・講評) 実施したロールプレーの住民役メモを職員役及びその他の研修参加者に配付し、職員役の演技について講評する。自らの演技についての演者の感想を聞いたり、演技についてほかの研修参加者の意見を求めながら講評してもよい。(5分)

◆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。

◆電話のかけ方の
ロールプレーは3
つ用意されている。
指導者養成コース
では、そのうち
2つを実施する。
その2つのロール
プレーを指導者実
習9及び10とす
る。

◆講評については、
配付されたシート3
2「電話対応のロー
ルプレー観察のポイ
ント」を参考にす
るとよい。

○ **（実施）** 最初のロールプレーについては、指導者実習 9 に当たる研修参加者が指導する。

○ **（講評）** 本来の指導者が、指導者実習 9 を行った研修参加者の指導ぶりについて講評する。

○ **（実施）** 次のロールプレーのサイクルについては、指導者実習 10 に当たる研修参加者が指導する。

○ **（講評）** 本来の指導者が、指導者実習 10 を行った研修参加者の指導ぶりについて講評する。

**【電話の受け方の
ロールプレー】**
(50分)

○ **（発言）** これからいくつか電話の受け方についてロールプレーを行う旨話し、各ロールプレーの状況設定についての説明、ロールプレーの実施、講評という流れでロールプレーを進める旨説明する。

◆指導者養成コースの**指導者実習 9**はここから始まり、ここで終了する。(15分)

◆指導者養成コースの**指導者実習 10**はここから始まり、ここで終了する。(15分)

◆電話の受け方のロールプレーは3つ用意されている。指導者養成コースでは、そのうち2つを実施する。その2つのロールプレーを指導者実習 11 及び 12 とする。

(ロールプレーのサイクル)

○ **(説明)** 実施するロールプレーのシートを参照させながら、ロールプレーの状況設定、ロールプレーの流れ、観察のポイントを簡単に説明する。(2分)



○ **(実施)** ロールプレーを実施する。(5分程度)



○ **(配付・講評)** 実施したロールプレーの住民役メモを職員役及びその他の研修参加者に配付し、職員役の演技について講評する。自らの演技についての演者の感想を聞いたり、演技についてほかの研修参加者の意見を求めながら講評してもよい。(5分)

○ **(実施)** 最初のロールプレーのサイクルについては、指導者実習 11 に当たる研修参加者が指導する。

○ **(講評)** 本来の指導者が、指導者実習 11 を行った研修参加者の指導ぶりについて講評する。

○ **(実施)** 次のロールプレーのサイクルについては、指導者実習 12 に当たる研修参加者が指導する。

○ **(講評)** 本来の指導者が、指導者実習 12 を行った研修参加者の指導ぶりについて講評する。

◆ 講評については、配付されたシート 32 「電話応対のロールプレー観察のポイント」を参考にするとよい。

◆ 指導者養成コースの**指導者実習 11**はここから始まり、ここで終了する。(15分)

◆ 指導者養成コースの**指導者実習 12**はここから始まり、ここで終了する。(15分)

3 FAX・電子メールの利用マナー

【25分】

○（発言）FAX・電子メールの利用マナーについて考える旨説明する。

○（質問）次の質問をする。

・FAXを利用する際にはどのような点に留意していますか。送信する場合と受信する場合に分けて考えてください。

○（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。

－FAXを送信する際の留意点の回答例－

- ・相手の了解を得てから送る
- ・FAX番号を間違えない
- ・送り状をつけて送る
- ・大量に送らない
- ・ページ番号をつけて送る
- ・秘密を要する情報は送らない

－FAXを受信する際の留意点の回答例－

- ・重要な書類は受信したら相手に連絡する
- ・受信ボックスにためずにすぐに名宛人に手渡す
- ・間違ってFAXが送られてきたら、送信人にその旨連絡する。

○（質問）次の質問をする。

・電子メールを利用する際にはどのような点に留意していますか。送信する場合と受信する場合に分けて考えてください。

◆指導者養成コースの**指導者実習13**はここから始まる。

◆たとえばFAXが誤送されてきたときの対応などが討議ポイントとして考えられる。

○(回答・板書) 研修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。

ー電子メールを送信する際の留意点の回答例ー

- ・メールアドレスを間違えない
- ・わかりやすい件名をつける
- ・送信する前に読み返す
- ・相手の受信環境に合った形式で送る
- ・大量の文書を送らない

ー電子メールを受信する際の留意点の回答例ー

- ・メールの開封通知を送信する
- ・返答はできる限り早く送る
- ・転送する場合には送信者の了解を得る
- ・長期間メールを開封できないときに送信されたメールには、不在通知メールを自動送信する

○(配付・説明) シート39「FAX・電子メールを利用する際のマナー」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39「FAX・電子メールを利用する際のマナー」の説明を補足する。

○(説明) ロールプレーなどを踏まえて面接対応のポイントを再度説明し、この章全体のまとめとする。

◆たとえば住民からのメールを転送する際の留意点などが討議ポイントとして考えられる。

◆**指導者実習 13** は、ここで終了する。(15分)

◆単なる説明の繰り返しにならないように特に重要と思われるポイントを強調する。

4 まとめ 【5分】

