

指導者実習資料 13

第4章「電話応対」「3 FAX・電話メールの利用マナー」に関する質問・討議・まとめを行う。

電話の受け方のロールプレー終了。

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13に当たる研修参加者が指導する。

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話す。

○（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）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FAXを送信する際の留意点の回答例ー

- ・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

◆指導者実習13
はここから始まる。
(20分)

◆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。

－ F A X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 F A X 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。

○（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。

◆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。

－ 電子メールを送信する際の留意点の回答例－

- ・ 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

－ 電子メールを受信する際の留意点の回答例－

- ・ メールの開封通知が要求されている場合は、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。

◆指導者実習13
はここで終了する。

○（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。

【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３９に書かれた方向で討議をまとめる必要はない。
- シート３９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。