

## 電話による応対授業の流れ

電話応対に関する事前アンケートを実施（資料 1）

電話応対の基本を学ぶ（受ける側・かける側）

教科書の一般的な会話例による応対練習（二人一組）

以下の問題で例文の作成

かける側（玉川産業・森田、ビデオデッキを 10 台追加  
注文する。すでに 25 台注文している。）

受ける側 A（電話を取りつぐ）

B（大淀電気販売課・上岡）

電話による応対実習（資料 3）

・目的・実習の意義・会場・実習の流れについて説明する。

（資料 2・資料 4）

電話応対実習（資料 4）

・2 人 1 組で実習を行い、終了後は自己評価・反省・感想を書き提出する。

・受ける側・かける側の担当教師が評価し、その場で気づいたことをコメントする。

実習評価（資料 6）

・教師評価 4 観点各 5 点            20 点 50%（10 点）

・事前アンケート 1 点

・生徒自己評価 4 観点各 5 点    20 点 35%（7 点）

・メモ・反省・感想                15%（3 点）

合計 21 点

## 電話実習事前アンケート

資料 1

3年5組( )番 氏名( )

- 1 携帯電話をどのように使っていますか。利用度の多い順に答えなさい。  
メール( )通話( ) インターネット( ) 音楽( ) その他( )
- 2 携帯電話が普及したことで、電話によるコミュニケーション能力が低下したと思いますか。  
はい                    いいえ  
はいと答えた人はなぜそう思うのか理由を答えなさい。

- 3 電話をかけるとき・受けるとき、心がけていることを述べなさい。

( 家庭用の電話の場合 )

( 携帯電話の場合 )

- 4 電話の対応で失敗した例として特に印象に残るものを記入してください。

- 5 企業における電話の果たす役割について自分の考えを述べなさい。

## 電話対応実習問題（ ～ ）

（資料2）

- 【演習】次の役割分担で電話による対応を練習してみよう。  
かける側（㈱東実商店・村山、新製品デジタルカメラ X - 250 の見積依頼をする。）  
受ける側（可児商事㈱営業課 勝野、不在である。）
- 【演習】次の役割分担で電話による対応を練習してみよう。  
かける側（美濃加茂電気㈱・久保、5月分の請求に関する支払い延期のお願い。）  
受ける側 A（電話を取りつぐ）  
B（名古屋産業株式会社 経理課・渡辺）
- 【演習】次の役割分担で電話による対応を練習してみよう。  
かける側（関刃物株式会社・中嶋、関市から桑名市（三重県）までの4トン車貸切運賃の問い合わせ。）  
受ける側（岐阜運送株式会社営業課 林）
- 【演習】次の役割分担で電話による対応を練習してみよう。  
かける側（八百津製菓有限会社・大沢、小麦粉を10袋注文する。）  
受ける側（兼山商事株式会社販売課 後藤、不在である。）
- 【演習】次の役割分担で電話による対応を練習してみよう。  
かける側（愛知産業株式会社・服部、CDラジカセ CR7を2台購入予定だったが、実際は1台しか納品されていなかった。）  
受ける側 A（電話を取りつぐ）  
B（長野電気株式会社 販売課 佐藤）
- 【演習】次の役割分担で電話による対応を練習してみよう。  
かける側（株式会社滋賀物産・棚橋 4月分の請求に対し、振込み手数料を差し引いて支払う依頼をする。手数料315円）  
受ける側（株式会社北海道物産 経理課 鈴木、不在である。）
- 【演習】次の役割分担で電話による対応を練習してみよう。  
かける側（三重商事株式会社・松浦、携帯ラジカセ SR3の注文台数の変更。65台60台。）  
受ける側（静岡商事株式会社 営業課 原）
- 【演習】次の役割分担で電話による対応を練習してみよう。  
かける側（東濃商事・千葉、幕の内弁当の注文 30個。）  
受ける側（ほっか弁当 今井。）
- 【演習】次の役割分担で電話による対応を練習してみよう。  
かける側（株式会社大垣エンジニアリング・栗山 コンピュータのメンテナンスの依頼。）  
受ける側（垂井情報システム有限会社 情報システム課 兼松 不在である。）
- 【演習】次の役割分担で電話による対応を練習してみよう。  
かける側（可児電器株式会社・丹羽、新製品の携帯電話について商品説明に伺うためにアポイントメントをする。）  
受ける側（日本通信株式会社 営業課 田口）

# 電話による応対実習

資料 3

担当教諭 3名

## 目的

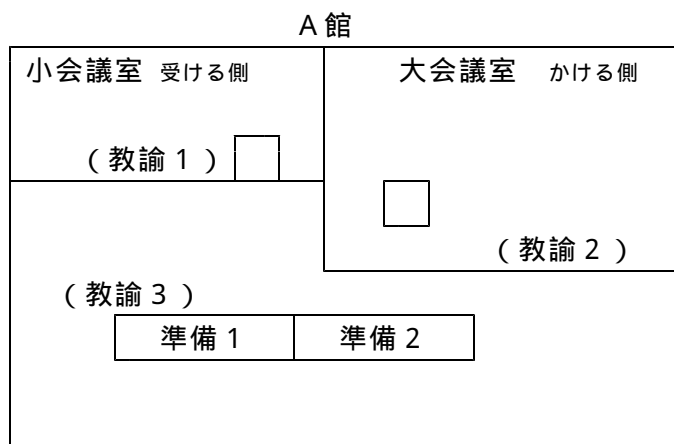
電話による応対の実践を通し、人とのコミュニケーション能力、ビジネスの諸活動における判断力を高め、実社会で通用するビジネスマナーをしっかりと身に付けさせる。

## 実習の意義

ビジネスマナーの中でも一番難しく、実社会でまず壁となる電話応対について学習します。電話の応対がうまくいかず会社を辞めていく社員も多いと聞きます。新入社員の最初の仕事である電話応対がしっかりできるようになれば、ある程度の業務内容を把握することができます。特に現代は携帯電話の時代であり、相手がわかって電話に出ることが多く、失礼になることも少ないかわりに、本来の応対の仕方の心得がないのも事実です。企業においては、誰からかかってくるのかわからない、見えない相手に対応しなければなりません。ある程度的心得がないと、いろいろなトラブルを引き起こすこととなります。電話応対ができる者が仕事ができるともいわれています。できるだけ緊張感のある実習に心掛け、これからの社会生活に生かして欲しいと思います。

## 会場

A館の大会議室・小会議室（始業時には全員2階の研修室へ集合）



## 実習の流れ

準備 1 の生徒は、10 題用意された問題の中からくじで問題を選択する。(資料 2)

2 分程度の時間を与え内容を確認させる。わからない点があれば質問する。

受ける側とかける側に分かれて会場に入る。

それぞれの担当の先生に問題の確認をしていただき実習を開始する。

使用電話は校内の内線を使う。(A館の電話使用については職員に連絡済み)

実習が終了後、各自で自己評価と感想や反省点などを電話応対実習(資料 4)の用紙に記入し提出する。

## 電話対応実習

3年5組( )番氏名( )

問題用紙の添付 (受ける側・かける側)どちらかをまるで囲む

(メモ)

自己評価 (1～5)	第一印象	コミュニケーション能力	判断能力	基本対応スキル

実習の反省

感想

## 電話による応対実習評価表(教師用)

(電話をかける側)

3年5組( )番氏名( )

項目	評価の観点	評価	コメント
第一印象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ電話を想定した、端正な身だしなみである。</li> <li>・実習に積極的に取り組んでいる。</li> <li>・相手に対する心配りが感じられ、緊張感のある応対ができています。</li> </ul>	5・4・3・2・1	
判断力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話の用件が理解できている。</li> <li>・状況によって適切な判断ができています。</li> <li>・常に会社を代表する者として、思慮深い判断ができる。</li> </ul>	5・4・3・2・1	
コミュニケーション能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手に不快感を与えない。</li> <li>・落ち着いた態度ではっきりした発音・適当な速さで、略語を使わず正しい敬語で話す。</li> <li>・電話の用件が相手に正しく伝えられ、目的を達成できた。</li> </ul>	5・4・3・2・1	
基本応対スキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話応対の基本応対・かけるときの心得が身に付いている。</li> <li>- 例 -</li> <li>話す内容をまとめ関連する資料は手元に準備してある。</li> <li>担当者不在のときの適切な対応ができています。</li> <li>必要に応じて相手にメモの依頼をする。</li> <li>受話器の置き方が適切である。</li> </ul>	5・4・3・2・1	

## 電話による応対実習評価表 (教師用)

(電話を受ける側)

3年5組( )番氏名( )

項目	評価の観点	評価	コメント
第一印象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ電話を想定した、端正な身だしなみである。</li> <li>・実習に積極的に取り組んでいる。</li> <li>・相手に対する心配りが感じられ、緊張感のある応対ができています。</li> </ul>	5・4・3・2・1	
判断力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重要な点はメモを取り、電話の用件をしっかりと理解する。</li> <li>・状況によって適切な判断ができています。</li> <li>・常に会社を代表する者として、思慮深い判断ができる。</li> </ul>	5・4・3・2・1	
コミュニケーション能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社内だけで通用するような略語は使わず正しい敬語を使う。</li> <li>・相手に不快感を与えない。</li> <li>・落ち着いた態度ではっきりした発音・適当な速さで話す。</li> </ul>	5・4・3・2・1	
基本応対スキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話応対の基本応対・受けるときの心得が身に付いている。</li> <li>- 例 -</li> <li>ベルが鳴ったらすぐに受話器をとり企業名を名のり、相手の会社名や名前を確かめる。</li> <li>担当者へのとりつぎや不在のときの対応が適切である。</li> <li>電話を切る前に要点を復唱する。</li> <li>受話器の置き方が適切である。</li> </ul>	5・4・3・2・1	

< 評価事例 >

(資料6)

科目「総合実践」 小単元 電話による応対実習の観点別評価の事例

電話応対による実習評価表

番号	氏名	教師評価(各5点)							生徒自己評価(各5点)					総合計 (21点)
		関・意・態	関・意・態	関・意・態	思・判	技・表	知・理		関・意・態	思・判	技・表	知・理		
		事前アンケート	メモ・反省・感想	第一印象	判断能力	コミ能力	基本スキル	合計(50%)	第一印象	判断能力	コミ能力	基本スキル	合計(35%)	
27	G27	1	3	5	5	4	5	9.5	4	3	5	4	5.6	19.1
28	G28	1	2	5	4	4	4	8.5	5	3	4	4	5.6	17.1

(レポートでの授業の評価)

(ロールプレイ実習の評価)

総合計の求め方									
事前アンケート + (メモ・反省・感想) + 教師評価(50%) + 生徒自己評価(35%) = 総合計									
1	+	3	+	9.5	+	5.6	=	19.1	

対象生徒の様子

27番の生徒 ・このクラスを代表する生徒である。落ち着いた応対の態度は他の生徒の手本となる。

28番の生徒 ・授業中も元気があり明るくさわやかである。提出物もきちんとしている。

- 点数での評価方法について -

- ・科目「総合実践」でのロールプレイ実習は、直接評定につながる大きなウエイトを占めるものである。ABC評価で換算するより点数で評価した方が分かりやすく、生徒の学習状況が正しく把握できると考え、4観点を各5点で評価している。
- ・教師評価については、資料5で示した具体的な評価内容を以下の5段階で点数にする。

5：特に高い程度のもの 4：十分満足できる 3：おおむね満足できる 2：努力を要する 1：一層努力を要する



電話対応実習における評価方法と評価の観点との関連

評価方法		観点別評価				点数基準	重みによる 点数化
		関心・意欲・態度	思考・判断	技術・表現	知識理解		
レポート (資料1・4)	事前アンケート					1～0	1～0
	メモ・反省・感想					3～0	3～0
教師評価 (50%) (資料5)	第一印象					5～1	10～2
	判断能力					5～1	
	コミュニケーション能力基本					5～1	
	基本スキル					5～1	
生徒評価 (35%) (資料4)	第一印象					5～1	7～1
	判断能力					5～1	
	コミュニケーション能力基本					5～1	
	基本スキル					5～1	
							合計21～3

観点別評価と定期考査を100点法にする方法

評価方法		観点別評価				点数基準	重みによる 点数化
		関心・意欲・態度	思考・判断	技術・表現	知識・理解		
行動観察	授業に対する姿勢					10	9
定期考査	ペーパーテスト					100(50%)	50
来客による対応(ロールプレイ実習)						20	20
電話による対応(ロールプレイ実習)						20	21
							合計100

・多くの学校では、100点法 10段階評価 5段階評定にしている実態を踏まえ、評定への総括をについて考えてみた。

- 評定への総括の事例 -

( 評価事例 )

氏名	来客の対応	電話の対応	ペーパーテスト(50%)	行動観察	合計	10段階	5段階
G27	18	19	88	9	90	9	5
G28	15	17	72	8	76	7	4

・行動観察の評価について

担当者3名の評価で以下の基準により評価する。

( 評価事例 )

氏名	教師A	教師B	教師C	点数
G27	A	A	A	9
G28	A	B	A	8

( 評価基準 )

評価	点数
A	3
B	2
C	1

・事前アンケートの評価について(1・0)

1:提出

0:未提出

・メモ・反省・感想の評価について

3:具体的な内容で満足できる

2:満足できる

1:不十分である

0:未記入

( 評定へ総括する基準例 )

点数の基準	10段階	点数の基準	5段階
100~95	10	100~85	5
94~85	9		
84~80	8	84~70	4
79~70	7		
69~60	6	69~45	3
59~50	5		
49~45	4		
44~30	3	44~30	2
29~10	2	29~0	1
9~0	1		

実習事例 1

かける側	受ける側
① こちらは、玉川産業の森田です。いつもお世話になっております。	① はい、大塚電機でございます。
② 販売課の上岡さんとお話したいです。	② こちらは、いつもお引き立ていただきまして、ありがとうございます。
③ 玉川産業の森田です。いつもお世話になっております。	③ はい、お引き立ていただきまして、ありがとうございます。
④ 実は先日ご注文したバイオアルキですが、さらに10台ほど追加したいです。	④ はい、10台追加のご注文は、さしつかえなく承ります。先ほど注文の25台と合算しまして、35台をお届けするということになります。よろしいでしょうか。
⑤ 玉川産業の森田です。いつもお世話になっております。	⑤ はい、お引き立ていただきまして、ありがとうございます。
⑥ 玉川産業の森田です。いつもお世話になっております。	⑥ お引き立ていただきまして、ありがとうございます。

実習事例 2

電話実習事前アンケート

(資料 1)

3年5組 ( ) 番 氏名 ( )

1 携帯電話をどのように使っていますか。利用度の多い順に答えなさい。  
メール ( / ) 通話 ( ヌ ) インターネット ( ヨ ) 音楽 ( ヌ ) その他 ( ノ )

2 携帯電話が普及したことで、電話によるコミュニケーション能力が低下したと思いますか。  
はい いいえ  
はいと答えた人はなぜそう思うのか理由を答えなさい。

用件をメールで済ませることが多くなった人は、電話する回数も減り、多少は低下したと思う。

3 電話をかけるとき・受けるとき、心がけていることを述べなさい。

(家庭用の電話の場合)  
し、かり名乗ること、はっきり話すこと、相手よ、言葉遣いに注意すること、相手の名前もしっかり聞くこと。

(携帯電話の場合)  
電波の良いところで話す。料金が高いのであまり長電話しないようにすること。

4 電話の応対で失敗した例として特に印象に残るものを記入してください。

電話を取りつぐ時、相手を長い時間待たせてしまった。間違えて電話を切ってしまった。

5 企業における電話の果たす役割について自分の考えを述べなさい。

電話での取引先や、伝言など、企業にとって重要なことが多い。また、電話に出た人の印象により、その企業の印象までも決まってしまうこともあると思う。

実習事例 3

電話応対実習					資料 4
3年5組 ( ) 番氏名 ( )					
問題用紙の添付 (受け <del>る</del> 側・かける側) どちらかをまるで囲む					
<p>③【演習】 次の役割分担で電話による応対を練習してみよう。</p> <p>かける側 (関刃物株式会社・中嶋、関市から桑名市 (三重県) までの4トン車貸切運賃の問い合わせ。)</p> <p>受ける側 (岐阜運送株式会社営業課 林)</p>					
(メモ)					
関刃物株式会社 中山島さん 関市から桑名市(三重)までの4トン車貸切運賃					
自己評価 (1~5)	第一印象	コミュニケーション能力	判断能力	基本応対スキル	
	4	3	5	4	
<p>実習の反省</p> <p>相手の人の話す早さに、自分のメモをとる早さについていけなくなりそうでした。 また、緊張していたので、上手く話せなかったりしました。</p>					
<p>感想</p> <p>企業の電話応対というのは初めてだったのですごく緊張しました。 企業間の電話には、取り引きや伝言など様々なものがありますから、 その一つ一つがとても重要であり、聞き逃すことかかない様に しっかりと取りつき相手や用件、名前を聞かなければならないと 感じました。また、自分の応対で、企業の印象などが決まってい ってしまうことあると思うので、はっきりと話すことなど、相手に 良い印象を与えられるような応対をしていくことが大切だと思います。</p>					

電話による応対実習評価表 (教師用)

(電話を受ける側)

資料 5 (2)

3年5組 ( ) 番氏名 ( )

項目	評価の観点	評価	コメント
第一印象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ電話を想定した、端正な身だしなみである。</li> <li>・実習に積極的に取り組んでいる。</li> <li>・相手に対する心配りが感じられ、緊張感のある応対ができています。</li> </ul>	5・4・3・2・1	
判断力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重要な点はメモを取り、電話の用件をしっかりと理解する。</li> <li>・状況によって適切な判断ができています。</li> <li>・常に会社を代表する者として、思慮深い判断ができる。</li> </ul>	5・4・3・2・1	
コミュニケーション能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社内だけで通用するような略語は使わず正しい敬語を使う。</li> <li>・相手に赤移管を与えない。</li> <li>・落ち着いた態度ではっきりした発音・適当な速さで話す。</li> </ul>	5・4・3・2・1	声のトーンが低い。
基本応対スキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話応対の基本応対・受けるときの心得が身に付いている。</li> <li>一例</li> <li>①ベルが鳴ったらすぐに受話器をとり企業名を名乗り、相手の会社名や名前を確かめる。</li> <li>②担当者へのとりつきや不在のときの対応が適切である。</li> <li>③電話を切る前に要点を復唱する。</li> <li>④受話器の置き方が適切である。</li> </ul>	5・4・3・2・1	

実習事例 4

電話応対実習				
資料 4				
3年5組 ( ) 番氏名 ( )				
問題用紙の添付 (受ける側・かける側) どちらかをまるで囲む				
<p>◎【演習】次の役割分担で電話による応対を練習してみよう。                  かける側 (関刃物株式会社・中嶋、関市から桑名市 (三重県) までの4トン車貸切運賃の問い合わせ。)                  受ける側 (岐阜運送株式会社営業課 林)</p>				
(メモ)				
岐阜運送株式会社営業課 林様 伝えた				
	第一印象	コミュニケーション能力	判断能力	基本応対スキル
自己評価 (1~5)	5	3	4	4
実習の反省 実習をやる前はとても緊張した。メモをとるときは、話している人の早さにメモをとることがついていけず大変だった。でも、会話はなにかかりたっていたからよかった。				
感想 実習で話す相手は分かっていてもあんなに緊張したから、もしあんなに全く見知らぬ人だったとしても大変だったと思う。電話の受付とかを仕事にしている人の苦勞や、また、お仕事を実感することができた。社会にこれからは、自分のうけもっている仕事のほかにも、こうした外部とかわる、仕事がたくさんあり、そういう負担もいことも気をぬくことができないのでこれはいい体験になりました。				

電話による応対実習評価表 (教師用)

(電話をかける側)

資料 5 (1)

3年5組 ( ) 番氏名 ( )

項目	評価の観点	評価	コメント
第一印象	<ul style="list-style-type: none"> <li>テレビ電話を想定した、端正な身だしなみである。</li> <li>実習に積極的に取り組んでいる。</li> <li>相手に対する心配りが感じられ、緊張感のある応対ができています。</li> </ul>	5・4・3・2・1	ええ、いい
判断力	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話の用件が理解できている。</li> <li>状況によって適切な判断ができている。</li> <li>常に会社を代表する者として、思慮深い判断ができる。</li> </ul>	5・4・3・2・1	
コミュニケーション能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手に不快感を与えない。</li> <li>落ち着いた態度ではっきりした発音・適当な速さで、略語を使わず正しい敬語で話す。</li> <li>電話の用件が相手に正しく伝えられ、目的を達成できた。</li> </ul>	5・4・3・2・1	
基本応対スキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話応対の基本応対・かけるときの心得が身に付いている。</li> <li>一例</li> <li>①話す内容をまとめ関連する資料は手許に準備してある。</li> <li>②担当者不在のときの適切な対応ができている。</li> <li>③必要に応じて相手にメモの依頼をする。</li> <li>④受話器の置き方が適切である。</li> </ul>	5・4・3・2・1	