

(1) 単元の評価規準と小単元の評価規準

科目名	総合実践		単位数	3単位
研究事例	電話対応実習の授業展開例			
単元名	第2章 対応のしかた 対応とは 来客の対応 一般的な心得 電話による対応 話し方と言葉づかい			
単元の目標	・来客対応と電話による対応の実践を通し、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る。			
単元 の 評 価 規 準	関心・意欲・態度	思考・判断	技能・表現	知識・理解
	ビジネスの諸活動について関心をもち、企業において望ましいビジネスマナーを身に付け、社会人としてのコミュニケーション能力の向上を目指して取り組んでいる。	企業におけるビジネスマナーの重要性について自ら考察を深め、対応の基礎的・基本的な知識と技術を活用し適切に判断できる。	正しい敬語の使い方を習得し、企業における来客の対応・電話の対応の実習を通して、コミュニケーション能力を身に付ける。	企業における来客の対応、電話の対応の基礎的知識を身につけ、実社会で通用するビジネスマナーを身に付ける。

小単元名	電話の対応（予定配当時間4時間）			
小単元の目標	企業において電話対応がいかに重要であることを理解し、対応の基本や心得に留意し、実践を通して電話による対応をしっかりと身につける。			
小単元 の 評 価 規 準	関心・意欲・態度	思考・判断	技能・表現	知識・理解
	企業における電話対応とビジネスの諸活動との関係について関心をもち、電話対応の実習に積極的に取り組んでいる。	ビジネス活動が円滑に行われるための電話の対応に心掛け、状況に応じた適切な判断ができる。	言葉遣い・発音・発声に留意し、どのような相手に対しても不快感を与えないコミュニケーションができる。	ビジネスの諸活動において、正しい電話対応ができる基本的知識・技術を身につけている。

(2) 小単元の指導と評価の計画

小単元「応対のしかた」の指導と評価の計画 (5次 電話による応対 抜粋)

小単元の評価規準			関心・意欲・態度	思考・判断	技能・表現	知識・理解
			企業における電話応対とビジネスの諸活動との関係について関心をもち、電話応対の実習に積極的に取り組んでいる。	ビジネス活動が円滑に行われるための電話の応対に心掛け、状況に応じた適切な判断できる。	言葉遣い・発音・発声に留意し、どのような相手に対しても不快感を与えないコミュニケーションができる。	ビジネスの諸活動において、正しい電話応対ができる基本的知識・技術を身に付けている。
授業の流れ			1次 応対とは 2次 一般的な心得	3次 話し方と言葉づかい 4次 来客の応対	5次 電話による応対(4時間)	
次	時	学習内容	学習活動の具体的な評価規準および評価方法			
			関心・意欲・態度	思考・判断	技能・表現	知識・理解
五	1	・ 応対の基本 ・ 電話をかけるときと受けるときの心得を理解する	電話応対と企業のビジネスの諸活動との関係に関心があり、正しい電話の応対を身につけようとする積極的な姿勢が見られる。(行動観察)	携帯電話普及による電話応対の違いについて考察し、比較することができる。(事前アンケート)		電話応対の基本と電話をかけるとき、受けるときの心得を理解する。(実習・ペーパーテスト)
	2	・ 一般的な会話例による応対練習を行う。 ・ 例に習って応対の例文を作成する。	一般的な会話例による電話応対の練習に積極的に取り組んでいる。 企業での業務内容を考え、例文の作成に積極的に取り組んでいる。(行動観察)			電話の内容、双方の役割分担を考え、電話応対の例文を完成する。(レポート)
	3 ・ 4	・ 電話応対の実習を行う。	電話応対の実習に意欲的に取り組み、相手に対し誠意を持って対処しようとする姿勢が見られる。(実習)	自分の立場をわきまえ、状況に応じた適切な判断ができる。(実習)	言葉づかい・発音・発声に留意し、相手に不快感を与えないように心配りでき、ビジネスの目的が達成できる。(実習)	ビジネスの諸活動において、正しい電話応対ができる基本的知識を身に付けている。(実習)

学 習 指 導 案

科 目	総合実践	単元名	第2章 対応のしかた 電話の対応
本時の主題	1 対応の基本・2 電話をかけるときと受けるときの心得 (1時間目/4時)		
本時の目標	電話対応と企業のビジネスの諸活動との関係に関心があり、電話の対応の基本を身に付けようとしている。【関】 携帯電話普及による電話対応の違いについて考察し、比較することができる。【思】 電話対応の基本と電話をかけるとき、受けるときの心得を理解する。【知】		
過程	指導の内容・ねらい	学 習 活 動	指導上の留意点・観点別評価
導 入 15分	<ul style="list-style-type: none"> 前時までの復習 電話対応の重要性 	<ul style="list-style-type: none"> 来客との対応についてのポイントを確認し電話の対応に生かす。 電話対応の事前アンケート(資料1)を基に、携帯電話の普及による電話対応の違いを考える。 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>Q 携帯電話の普及により電話によるコミュニケーションはどのように変化してきましたと思いますか？</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> 来客対応の実習で評価された良い点・悪い点を確認し電話対応に生かす。 日常生活から、携帯電話の利点(いつでも何処でも誰とでも)とメールの活用について留意する。 <ul style="list-style-type: none"> - 評価方法 - (目標)事前アンケート
展 開 30分	<ul style="list-style-type: none"> 対応の基本 電話をかけるときと受けるときの心得 	<ul style="list-style-type: none"> 対応の基本を身につける。 相手が目の前にいるつもりで話す。 簡潔に話す。 落ち着いた態度ではっきりした発音で話す。 適当な早さで話す。 社内だけで通用するような略語は使わない。 同音異義語や類音語などに注意する。 <p>基本を守らないときに起きるトラブルとその対処法について考える。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>Q 電話をかけたとき、受けたときに困ったことや失敗したことはありますか？ どうしたら良かったと思いますか？</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> かけるときの心得を確認する。 - かける前 - 相手の電話番号を確認しておく。 話す内容をまとめ関連する資料は手元に準備する。 メモと鉛筆を準備する。 - かけたとき - 会社名・自分の名前を名のる。 必要に応じて相手にメモの依頼をする。 受けるときの心得を確認する。 ベルが鳴ったらすぐに受話器をとり企業名を名のる。 会社名や相手の名前を確かめる。 メモをとり用件をしっかりとつかむ。 担当者不在のときの適切な処理。 最後に要点を復唱する。 先方が受話器を置いてから、こちらも置く。 トラブルに対して気をつけなければならないことを確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 対応の基本を身につけようとしている。 - 評価方法 - (目標)行動観察 事前アンケートを参考にする。 家庭用の電話による対応を想定し、相手に対する心配りの違いに留意する。 - 評価方法 - (目標)事前アンケート かけるときの心得の各項目について理解できた。 - 評価方法 - (目標)実習・ペーパーテスト 受けるときの心得の各項目について理解できた。 - 評価方法 - (目標)実習・ペーパーテスト トラブルの事例として漫画を使ったわかりやすいプリントで、説明する。
ま と め 5分	<ul style="list-style-type: none"> 本時のまとめ 	対応の基本・かけるときと受けるときの心得について復唱し確認する。 次時の予定	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話が主流の日常生活で、企業に入って一番心配されるのは電話対応であることに留意し、本時のまとめとする。 次時は実際に一般的な会話例を実習し対応の仕方を身に付けることを告げる。

資1

資1

注1

注1

学 習 指 導 案

科 目	総合実践	単元名	第 2 章 応対のしかた 電話の応対
本時の主題	3 一般的な会話例 (2 時間目 / 4 時)		
本時の目標	一般的な会話例による電話応対の練習に積極的に取り組んでいる。【関】 電話の内容、双方の役割分担を考え、電話応対の例文を作成する。【知】		
過程	指導の内容・ねらい	学 習 活 動	指導上の留意点・観点別評価
導入 5分	・前時までの復習	・応対の基礎とかけるときと受けるときの心得を確認する。	・応対が変われば相手に失礼であり、それは会社に迷惑をかけることにつながる。
展 開 40	・一般的な会話例による応対練習 ・電話応対の例文の作成	<p>例題 1 による一般的な会話例により練習する。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>(例題 1) 東濃商事の石井が、岐阜商事・営業課の佐藤に冷蔵庫の追加注文をする。</p> </div> <p>・例文の内容を説明し大事な箇所をチェックする。</p> <p>・二人一組で、かける側と受ける側双方の練習をする。</p> <p>例題 2 の電話による応対の例文を作成する。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>例題 2 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 (電話を取りつく) B (大淀電気販売課・上岡)</p> </div> <p>(例題で練習した内容を参考にする)</p> <p>・例文をもとに二人一組で、かける側と受ける側双方の練習をする。 ・評価の観点について (資料 5 (1)・(2)) を使って説明し各自で評価してみる。</p>	<p>- 受ける側 - ・電話をとるタイミングや第一声が会社の第一印象に繋がる非常に重要なポイントであることに留意する。心配りのあるコミュニケーションに留意する。</p> <p>- かける側 - ・用件を相手に伝えるためには、かける前の準備に留意し担当者が不在の場合など予測されるケースに対応できるようにする。</p> <p>・言葉遣い・発音・発声に留意し実社会での体験と思い、緊張感を持って練習に取り組む。 - 評価方法 - (目標) 行動観察</p> <p>・電話応対の実習に備えて、練習した会話例を基に、創造性を生かし、例文を完成させる。 - 評価方法 - (目標) レポート</p> <p>・教師用の評価規準を前もって示し、できていない箇所を確認させる。</p>
まとめ 5分	・本時のまとめ	<p>次時の説明</p> <p>・電話による応対実習の内容について (資料 3・4) を使って説明する。</p>	<p>・実習の内容について理解する。 ・家庭での練習を宿題とする。</p>

注 2

資 5
注 3

資 3
資 4

学 習 指 導 案

科 目	総合実践	単元名	第2章 対応のしかた 電話の対応	
本時の主題	4 電話対応の実習 (3・4時間目 / 4時)			
本時の目標	<p>電話対応の実習に意欲的に取り組み、相手に対し誠意をもって対処しようとする姿勢が見られる。【関】</p> <p>自分の立場をわきまえ、状況に応じた適切な判断ができる。【思】</p> <p>言葉づかい・発声・発音に留意し、相手に不快感を与えないように心配りができる。【技】</p> <p>ビジネスの諸活動において、正しい電話対応ができる基本的知識を身に付けている。【知】</p>			
過程	指導の内容・ねらい	学 習 活 動	指導上の留意点・観点別評価	
展 開 50分	<p>・電話の対応実習</p>	<p>実習の手順</p> <ul style="list-style-type: none"> - はじめに - ・前時に配布した電話による対応実習(資料3)で実習内容を確認する。 - 実習開始 - ・二人一組で電話対応実習問題 ~ (資料2)の中からくじを引き、受ける側・かける側それぞれに問題の内容を確認する。 ・対応の基本的な流れを考える。(約2分)理解できない点があればその場で質問する。 ・かける側と受ける側に分かれて部屋に入り番号・氏名・問題番号を担当教師に伝え、実習を開始する。(約3分) <p>(終了後)</p> <p>教 師</p> <ul style="list-style-type: none"> ・口頭で気づいたことを伝える。 <p>・電話による対応実習評価表(資料5(1)・(2))で4観点に基づき評価する。</p> <p>生 徒</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話対応実習(資料4)に自己評価・反省・感想を記入する。 <p>・上記内容を10グループ繰り返す。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・実習の目的を確認し、実社会での電話対応の重要性を理解することで、緊張感のある実習に取り組めるよう留意する。 ・実習問題の作成にあたっては、できる限り身近なビジネスにかかわる問題に留意した。 ・質問に答えるのは用語の意味程度とする。 ・始めと終わりの挨拶に留意する。 ・途中で会話が続かなくなった場合は、時間の経過をみてアドバイスを与える。 ・必要に応じてメモをとる。 ・特に印象にも残ったいい点・悪い点について <p>教師評価</p> <ul style="list-style-type: none"> - 評価方法 - 資料5(1)(2) (目標) 第一印象 (目標) 判断力 (目標) コミュニケーション能力 (目標) 基本対応スキル <p>自己評価</p> <ul style="list-style-type: none"> - 評価方法 - 資料4 (目標) 第一印象 (目標) 判断力 (目標) コミュニケーション能力 (目標) 基本対応スキル <p>電話対応実習</p> <ul style="list-style-type: none"> - 評価方法 - 資料4 (目標) 反省・感想 	<p>資 3</p> <p>資 2</p> <p>資 5</p> <p>注 4</p> <p>注 5</p>

< 資料と観点 >

- (資料1) 電話実習に関する事前のアンケートを行っている。日常生活と電話との関わりを再確認させ実習に生かす。
- (資料2) 実社会を想定した電話対応実習の問題を10問用意している。
- (資料3) 電話対応の要項を作成し、実習の目的・意義を確認する。実習の内容を説明し、スムーズに進められるよう配慮する。
- (資料4) 実習表を使ってメモの取り方、自己評価・実習の反省・感想を記入させ、各自の状況を把握し評価する。
- (資料5) 評価の観点をあらかじめ生徒に示し、自分でできていない点を練習の中で確認させ(1)(2)せて実習に臨ませる。
- (資料6) 電話による対応の評価表

< 指導上のポイントと考察 >

社会で活躍する生徒たちにとって、電話の対応がいかに重要であることを理解させ、正しい知識を得ることで将来の自分に役立ててほしい。

注1：電話対応の受けるとき、かけるとき的心得について理解したかどうかは3・4時間目の電話対応実習と中間考査で評価する。

注2：かける側受ける側双方のやりとりを習得し、原稿用紙に会話形式で作成していく。

注3：4つの観点で評価する具体的な内容について、練習時に前もって提示し気を付けなければならない点を確認させる。

注4：資料5を評価規準とし、できるだけ客観的に自分を観察し評価することに留意する。

注5：実習の反省では、実習中の自分を分析し、良かった点・悪かった点について考察する。感想では、実習のまとめとして、今までの学習で習得した内容を記入する。

< 成果 >

- ・実社会においてビジネスに携わる者として、電話対応が重要であることを確認できた。
- ・基本的な対応マナーを習得できた。
- ・適切な判断力は経験から培うものであり、携帯電話に頼る日常生活を見直す必要性を多くの生徒が感じていた。コミュニケーションの在り方について考える良い機会となった。
- ・ロールプレイ形式の授業では、点数だけでは計れない個人の多面性を評価することができる。

< 課題 >

- ・ロールプレイ形式での実習を評価するのは大変難しい。教師側の主観や固定観念が大きく影響することから、正しい評価が得られない危険性がある。
- ・商業教育の中では、実習を伴う授業は非常に多く、それぞれに規準を設けなければならない。また、複数で担当することから横の連携が必要となり、一つの実習における評価規準に関して共通理解が求められる。評価する担当教師の資質も問われている。今後さらに研究を重ね検討しなければならない。