

本書で学習するにあたって

も く じ

オリエンテーション●本書で学習するにあたって5

基本編●

第1章	なぜビジネスマナーを学ぶのか	14
第2章	社会人とビジネスマナー	16
第3章	あいさつとおじぎ	20
第4章	身だしなみ、立ち居振る舞い	24
第5章	言葉遣い・敬語	28
第6章	指示の受け方、報告・連絡・相談	34
第7章	電話応対——電話を受ける	38
第8章	電話応対——電話をかける	42
第9章	来客応対	46
第10章	訪問	52
第11章	接客(販売)	58
第12章	ビジネス文書	62

実践編●ビジネスマナーを発揮する

1	面接試験に生かそう	70
2	インターンシップに生かそう	74
3	ボランティアに生かそう	76

見本

1. 授業について

(1) 授業を受けるときの約束

この授業を受けるときは「ビジネスマナー」を意識して、次のことに気を付けましょう。マナーは知っているだけでは意味がありません。毎回の授業の中で、実践していくように心がけてください。

- ①身だしなみ：ビジネスマナーの授業にふさわしい身だしなみをする。
- ②準備：授業が始まる時間には席につき授業の準備をする。
- ③整理整頓：机の上にはテキストや筆記用具など授業に関係のあるものだけを出す。
- ④あいさつ：授業の始まりと終わりには、きちんと立って「よろしくお願いします」「ありがとうございました」とあいさつをする。
- ⑤心構え：授業に積極的に参加する。

(2) 授業の方法

この授業では、一般的な講義形式のほかに、次のようなワーク形式の学習方法を取り入れています。講義形式の授業では先生の話聞き理解することが中心で、生徒はどちらかというと受身になりがちですが、ワーク形式の授業では、生徒が主体となって授業に参加し、授業を作り上げていかなければいけません。「ビジネスマナー」の授業では皆さん一人ひとりが、自分から積極的に参加することが大切なのです。

①ケーススタディ

ケーススタディは「事例研究」と訳されています。ビジネスマナーに関連するさまざまなケース(事例)について、一人で考えたりグループで話し合ったりします。自分が社員やお客さまの立場になって考えることにより、そのケースの問題点や解決策、あるいは良い点などを学ぶことができます。

②ロールプレイング

ロールプレイングは「役割演技」と訳されています。上司や部下、お客さまなど会社やお店などに登場する人(ロール=役割)を演じ、ふさわしい(あるいはふさわしくない)行動や発言をすることで、その役割を深く理解し、実際のビジネスの場を疑似体験することができます。

③ペア・ワーク

生徒二人がペアになってロールプレイングを行います。社員役、来客役などを交代に担当して行いましょう。恥ずかしがったり照れたりしては、お互いのためになりません。役割になりきって、参加してください。

このような学習方法で一番重要なことは、授業に参加する皆さんが、自主的、積極的に授業に参加することです。

2. テキストの構成

本書は以下のような構成になっています。それぞれの進め方をよく理解し、積極的に授業に参加するようにしましょう。

(1) 基本編 (第1章～第12章)

さまざまなビジネスマナーの基本となる内容を扱っています。構成は以下のとおりです。

① 学習の目的

その章で学ぶ目的を示しています。しっかりと目的を理解したうえで、授業に参加してください。

② シーン

男女の社員が登場し、その章で学ぶ基本的な内容に関わるビジネスシーン(場)を紹介しています。社会人やビジネスのシーンで求められることについて具体的にイメージしましょう。

③ 考えてみよう!

シーンを基に、ビジネスの場とふだんの自分の違いに気づき、ビジネスマナーの意味について考えます。

④ 基本説明

その章で学ぶ基本的なビジネスマナーについて、重要なポイントや気を付ける点を詳しく説明しています。マナーに関わる基本的な心構えや、どのように実践すればよいかを学びます。

⑤ ワーク

ワーク1はその章で学んだ基本的な内容が中心です。自分一人で考えたり、ペアになった練習で、マナーの基礎を理解し体得します。

ワーク2以降は、基本的な項目を発展させた応用的な内容です。どのように考え、行動すればよいかを、ロールプレイングなどを交えながら学習します。

⑥ Let's Try!

その章で学んだ内容を、ふだんの生活に生かすために必要なことについて考えます。授業で学んだマナーを、ぜひ、日常の学校生活などでも実践し身に付けていきましょう。

(2) 実践編 1～3

面接試験などビジネスマナーが求められる場において、どのようにビジネスマナーを発揮すればよいかをまとめています。必要に応じて学習してください。中で触れられているビジネスマナーを詳しく学ぶためには、関連する章を挙げていますのでその章に戻って学習してください。

見本

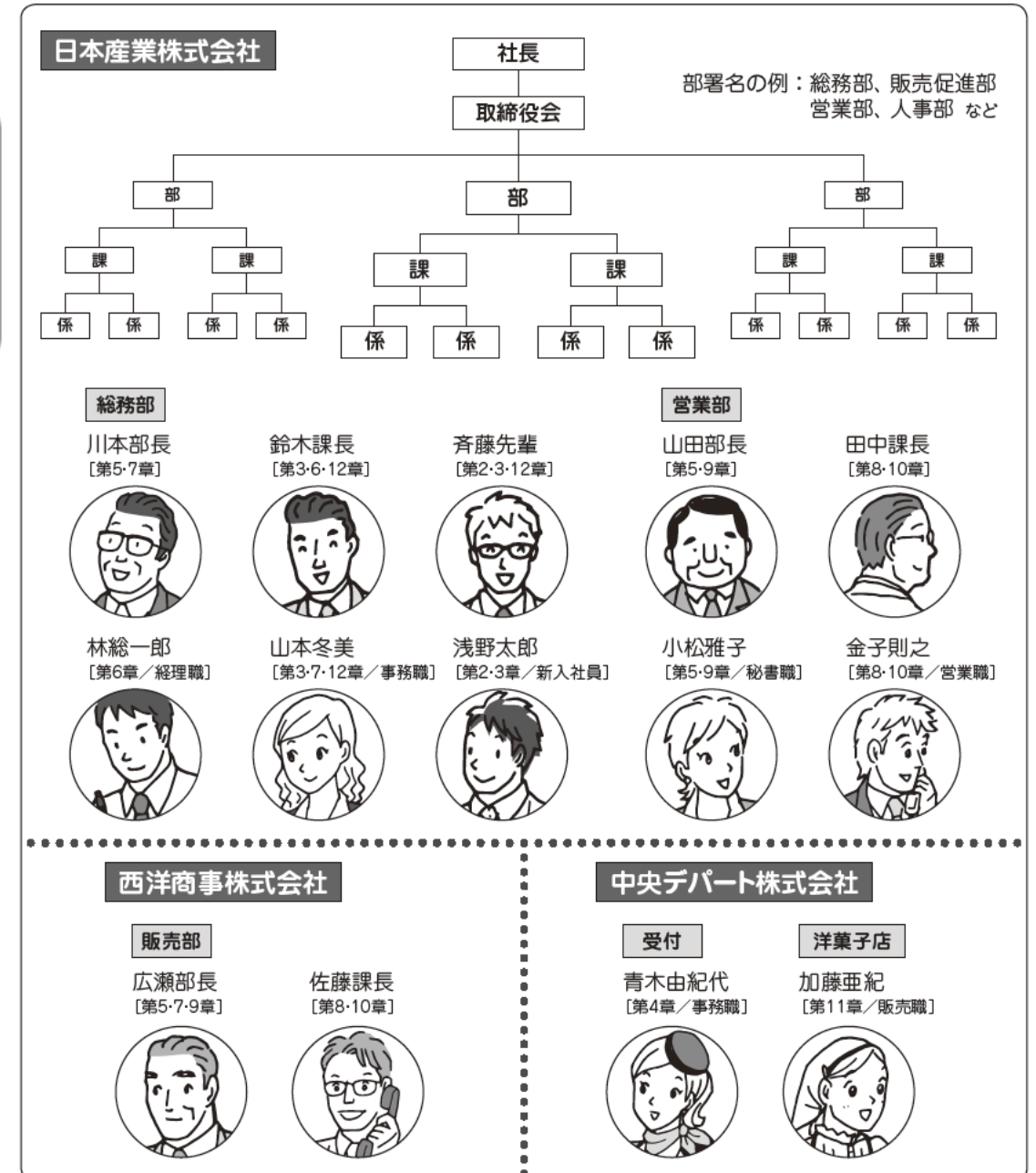
3. 登場する企業と人物

本書では、企業で働く社員の日常業務に即したワークを行うことで、職場での役割についての理解を深め、実践的な技能を高めていくことを目的としています。本書に登場する企業の組織と人物の設定は、p.7のようになっています。

ビジネスマナーを学ぶ前に…1

組織の形とそこで働く人々

会社などの団体では経営目的を達成するために、ピラミッド状の組織(職制といいます)を作っています。部や課、係は代表的な部門であり、そこでの長(リーダー)を部長、課長、係長と呼びます。部門にはほかにも局(例えば編集局)、室(業務室)などがあります。本書の事例もピラミッド状の組織を想定しています。近年はこうしたピラミッド状の組織ではなく、課や係など中間部門をなくしたフラット状の組織もありますが、いずれにしても組織立てることで長の指示や命令が素早く伝わることを狙いとしています。



第7章 電話応対 — 電話を受ける

学習の目的

ビジネスの場での電話の受け方の基本を身に付ける。

- 電話は、いわば声の受付です。電話応対次第で、会社全体の評判を高めたり、逆に悪い印象を与えてしまうことにもなりかねません。
- 電話応対は新人が担当することが多いので、電話の取り次ぎ方や伝言の仕方をしっかりと身に付けておきましょう。

シーン

日本産業株式会社総務部には、朝からひっきりなしに電話がかかってきます。
朝 10 時、山本冬美の机上の電話が鳴ります。

山 本：おはようございます。日本産業総務部でございます。
広瀬部長：西洋商事の広瀬です。いつもお世話になっております。
山 本：西洋商事の広瀬様でいらっしゃいますね。こちらこそ、いつもお世話になっております。
広瀬部長：川本部長はいらっしゃいますか。
山 本：川本でございますね。少々お待ちください。……
(電話を保留にする)
川本部長、西洋商事の広瀬部長からお電話です。
川本部長：はい、分かりました。
(電話に出る)
お電話代わりました、川本です。



見本

1. 電話の受け方の基本パターン

電話の受け方の基本の流れと言葉遣いは次のとおりです。

受け手 (あなた)	かけ手 (相手)
①ベルが鳴り電話を取る (できるだけ3回以内に取り) 「はい、〇〇会社〇〇課でございます」 ・姿勢を正し、利き手でないほうで受話器を取り、利き手で筆記用具を持ちメモの準備をする。 ・所属 (会社名、部署名、名前など) を名乗る。	
②相手の名前を復唱しあいさつをする。 「〇〇会社の〇〇様でいらっしゃいますね」 「こちらこそ、いつもお世話になっております」	「〇〇会社の〇〇です。いつもお世話になっております」
③名指し人の名前を復唱確認する。 「〇〇でございますね」	「恐れ入りますが、〇〇様はいらっしゃいますでしょうか」
④名指し人に取り次ぐ場合 「少々お待ちください」 ・保留ボタンを押す。 「〇〇さん、〇〇会社の〇〇様からお電話です」	「はい」
⑤名指し人が電話に出られない場合 「申し訳ございません、〇〇は外出しております」 「〇時に戻る予定ですが、戻りましたらこちらからお電話いたしますでしょうか」 ・おわび、名指し人の状況説明、提案をする。	「それでは、お願いします」
⑥伝言を受ける場合 「私、同じ課の〇〇と申しますが、お差し支えなければご伝言を承ります」 「念のためお電話番号をお願いいたします」 「〇〇番でございますね。かしこまりました」 「戻りましたら確かに申し伝えます」 ・伝言メモ：年月日・時刻、相手の名前・所属・電話番号、用件、自分 (電話を受けた人) の名前など、5W3H の要領でメモを書き、名指し人のデスクに置く。	「それでは、お願いします」 「03-3704-XXXX です」
⑦終わりのあいさつ 「失礼いたします」	「失礼します」
⑧電話を切る ・電話は原則かけたほうが先に切る。 ・相手が切るのを待ってから静かに切る。	

考えてみよう!

- 山本がビジネスの場で電話を受けるときと、あなたが、ふだん携帯電話に出るときではどのような点が違いますか。また、それはどうしてだと思いますか。

2. 電話応対の特徴とポイント

電話はビジネスに欠かせないコミュニケーション手段ですが、お互いの顔が見えず声だけで対応しなければならぬなど、さまざまな特徴があります。電話の特徴をよく理解して、適切な応対を身に付けましょう。

(1) 相手が見えない

・声が通るように姿勢を正して、ふだんよりはっきりと話す。

(2) 突然で一方的である

・相手の都合を確認してから話す。

(3) 記録が残らない

・自分の名前を告げ、相手の名前を確認する。
・メモを取り、復唱、確認する。

(4) スピード・簡潔性が求められる

・話す要件はまとめておき、簡潔に分かりやすく話す。

3. 電話応対のマナーと言葉遣い

電話応対には特有のマナーと言葉遣いがあります。よく使われる基本の言葉遣いを確認して、自信を持って感じの良い応対ができるようにしましょう。

①ベルが4回以上鳴ってから電話に出るとき

「お待たせいたしました、〇〇会社でございます」

②相手が名乗らないとき

「失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか」

③電話の音が全体的に聞き取りにくいとき

「失礼ですが、お電話が遠いようですが」

④相手の話のある箇所聞き取れないとき

「恐れ入りますが、もう一度お願いいたします」

⑤取り次ぎを依頼された名指し人が、電話に出るまでに時間がかかるとき

「長くなりそうですので、こちらからおかけ直しするようにいたしましょうか」

⑥名指し人が不在で伝言を受けるとき

「お差し支えなければ、ご用件を承りますが」

⑦間違い電話がかかってきたとき

「こちらは〇〇会社でございますが、何番におかけでしょうか」

⑧間違い電話をかけてしまったとき

「申し訳ありません。番号を間違えました。失礼いたしました」

⑨電話が途中で切れてかけなおしたとき（かけたほうからかけなおすのが原則）

「電話が途中で切れまして失礼しました」

見本

ワーク 1

本章のシーンのやり取りを、ペアになって練習しましょう。

ワーク 2

次の場面を読んで、以下の問いに答えなさい。

午後2時、取引先である西洋商事株式会社販売部の佐藤課長から川本部長に電話がかかってきました。川本部長は大阪に出張中で、明日の午後帰社予定です。

(1) 空いている「a」部分に、実際のセリフを書きましょう。

佐藤：西洋商事の佐藤です。川本部長をお願いしたいのですが。

あなた：「a

」
佐藤：それでは、明日、お戻りになったらお電話いただけますか。こちらの電話番号は03-3704-0000です。

あなた：かしこまりました。川本に申し伝えませ。私、同じ部の〇〇と申します。

佐藤：それではよろしくお願いたします。

あなた：はい、失礼いたします。

(2) 川本部長への伝言メモを書きなさい。

(3) 次の場合の「a」のセリフを考えましょう。

_____様へ
_____の_____様から電話がありました
<input type="checkbox"/> 電話をいただきたい Tel (_____) _____ - _____
<input type="checkbox"/> もう一度電話します (_____ 日 _____ 時頃)
<input type="checkbox"/> 電話があったことをお伝えください
用件 _____
_____年 _____月 _____日 _____時 _____分 _____受け

*年月日は本日とする

①川本部長が席を外している場合

②川本部長が電話中の場合

③川本部長が会議中で1時間後に終わる予定の場合

Let's Try!

家の電話に出るときは何と言って出るとよいでしょうか。家族の勤務先や知り合いの方からの電話だった場合は、どのように対応するとよいでしょうか。電話を取り次ぐ場合、不在の場合、それぞれについて考えてみましょう。

学習の目的

インターンシップで心がけるべきポイントを理解する。

- ・インターンシップは、仕事や社会人と接することができる貴重な機会です。
- ・有意義なインターンシップとするために気を付けるべきポイントについて確認しましょう。

1. インターンシップの心構え

インターンシップに参加する際は、自分なりの目的を意識しておくことが大切です。この経験をとおし、何を学びたいのか、どういったことに役立てたいのか、考えてみましょう。

例えば、次のような目的があります。あなたの目的は何でしょうか。

- ①自分のやりたい仕事を見つけたい。
- ②自分の力を試したい（ビジネスマナーや学校で学んだことを実践してみたい）。
- ③会社や業界について知りたい。
- ④自分の将来について考えたい。
- ⑤就職に役立てたい。

考えてみよう！

- あなたがインターンシップに参加する目的を書いておきましょう。

見本

2. インターンシップの基本マナー

インターンシップ先では、社員とともに仕事をします。これまで学んできたビジネスマナーを実践する機会です。特にテキストの以下の章を復習しておきましょう。

(1) あいさつをする → 第3章参照

- ・朝の出勤時、退社時には、自分から明るく大きな声であいさつをする。
- ・知らない相手でも、社内で会う人には誰に対しても進んであいさつをする。
- ・仕事を教えてもらったときには、お礼の言葉「ありがとうございます」を忘れない。

(2) 社会人としての自覚を持って行動する → 第2章参照

- ・始業時間、集合時間などはきちんと守り、遅刻をしたり、ほかの人を待たせないようにする。
- ・病気などやむを得ない理由で遅刻・欠勤する場合は、必ず事前にインターンシップ先と学校に連絡する。
- ・昼休みなどの休憩時間も、インターンシップ中であることを忘れずに、職場の雰囲気乱さないよう心がける。
- ・インターンシップであっても、自分の役割には責任を持って取り組む。

- ・言われたことをやるだけでなく、積極的にチャレンジする意識を持つ。

(3) 情報の取り扱いに注意する → 第2章参照

- ・仕事上の書類はルールに従って取り扱い、机の上に置いたまま帰宅したり、自宅に持ち帰ったりしない。
- ・書類を破棄するときは、ごみ箱などに捨てずに、シュレッダーを用いる。
- ・社外やエレベーターの中で、インターンシップ生同士で仕事の話をしたり噂話をしない。
- ・メールを送る際には、宛先を確認し、ミスのないようにする。

(4) ホウレンソウを心がける → 第6章参照

- ・指示されたことはきちんと聞きメモを取る。分からないことがあれば質問し、あいまいなまま自分の判断で行動したりしない。
- ・指示されたことが終わったら報告をする。特に困ったことがあった場合は、早めに報告する。
- ・伝えたほうがよいかどうか迷ったときは、まず伝えてみる。早めのホウレンソウを心がける。

(5) 礼状を書く → 第12章参照

- ・インターンシップ中にお世話になった人には、礼状を書くことよい。
- ・インターンシップ終了後、なるべく間を開けずにタイミングよく書く。
- ・インターンシップ中の感想なども交えて、具体的に書くことよい。

考えてみよう！

- あなたが、インターンシップ先で心がけたいビジネスマナーを、3項目書き出しましょう。また、それはなぜか理由も考えましょう。

ワンポイント

インターンシップとは

インターンシップとは、生徒が在学中に自らの学習内容や将来の進路などに関連した就業体験を行うことをいいます。

高校卒業後、皆さんは進学や就職をし、将来の自分のキャリア（仕事）へ向けて進んでいくこととなりますが、実際の社会はどのような状況なのか、仕事にはどのような種類があるのか、社会人はどのように働いているのか、仕事とはどういうものなのかといったことについては、なかなか知る機会がありません。

インターンシップでは、さまざまな業種の民間企業（事業所）や公営企業（事業所）、百貨店・スーパー、ホテル・観光などで、実際の仕事を体験します。アルバイトが「決められた仕事（作業）を行って労働を提供し賃金を得ること」を目的とするのに対して、インターンシップは、「自分の将来のキャリアを築くうえで役に立つ“就業体験”をすること」が目的となります。

短期間の体験ではありますが、社会や仕事や社会人について知り、これからの自分の進む方向について考える機会として、参加する皆さんにはぜひ有意義に過ごしていただきたいと願っています。

も く じ

効果的な指導のために……………5

オリエンテーション…………… 10

基本編●

第 1 章 なぜビジネスマナーを学ぶのか…………… 12

第 2 章 社会人とビジネスマナー…………… 16

第 3 章 あいさつとおじぎ…………… 21

第 4 章 身だしなみ、立ち居振る舞い…………… 26

第 5 章 言葉遣い・敬語…………… 30

第 6 章 指示の受け方、報告・連絡・相談…………… 34

第 7 章 電話応対 ―― 電話を受ける…………… 39

第 8 章 電話応対 ―― 電話をかける…………… 43

第 9 章 来客応対…………… 47

第10章 訪問…………… 51

第11章 接客(販売)…………… 55

第12章 ビジネス文書…………… 59

実践編●ビジネスマナーを発揮する

1 面接試験に生かそう…………… 64

2 インターンシップに生かそう…………… 67

3 ボランティアに生かそう…………… 70



効果的な指導のために

1. 基本の時間割

各章の指導案には【基本】【応用】の50分×2コマを示してあります。授業時間が50分×1コマの場合は、まず【基本】を実施してください。【基本】を実施すれば、高校生に必要なビジネスマナーを身に付けることができます。授業時間数に余裕がある場合は、【応用】と合わせて各章2コマで実施するとより効果的です。

授業時間が90分の場合は、【基本】と【応用】を合わせて1コマで実施してください。

各回の時間割例は次の通りです。指導案を参照して、担当クラスの進路により適宜、時間調整を行ってください。

	時間 (50分)	主な内容
[導 入]	2分	・授業の概要と学習の目的
[展 開]	10分	・シーン読解と職種紹介、「考えてみよう！」
	15～25分	・授業の概要と学習の目的
[演 習]	10～20分	・ワーク1
[まとめ]	3分	・振り返りとまとめ、次回の連絡

2. 授業パターン

本書は、年間を通しての通常授業としてだけでなく、単発の講座としても使用することができます。その場合に使用するとよい章は次の通りです。

講座の内容	使用するとよい章
1. 面接の基本指導	実践編1、第3・4章
2. インターンシップの基本指導	実践編2、第6・12章
3. ボランティアの基本指導	実践編3、第2・3・6章
4. ビジネスマナー紹介	第1・2・3章
5. 電話応対の基本指導	第5・7・8章
6. 事務職のための基本指導	第3・4・5・9・12章
7. 営業職のための指導	第3・4・5・10章
8. 販売職のための指導	第3・4・5・11章

- (2) 「はい、この資料を人数分コピーして、課のメンバーに配付ですね。ホッチキス留めにしてファイル用の穴をあけ、手渡しでよろしいですね」

ワーク2

- (1)
- ・席にいた8名に、資料を手渡しで配付しました。
 - ・席を外していた4名のうち、3名は今日の17時以降に帰社予定です。
 - ・1名は、出張中で、明日の朝出社の予定です。
 - ・残りの4名の配付は、明日の朝でもよろしいでしょうか。



基本編

第7章 電話応対——電話を受ける

指導案

- *授業時間が50分の場合は、まず【基本】1コマを実施してください。授業時間数に余裕がある場合は、【応用】と合わせて2コマで実施するとより効果的です。
- *授業時間が90分の場合は、【基本】と【応用】(演習)を合わせて1コマで実施するとよいでしょう。

【基本】

50分	指導事項	指導上の留意点
[導入] 2分	・授業概要 ・学習の目的	・授業の概要を説明する。 ・学習の目的を説明し理解させる。
[展開] 10分	・シーン ・考えてみよう！	・シーンを読みイメージさせる。後で、実際に演習することを伝える。 ・事務職について、オリエンテーションの職種紹介を活用して紹介する。 ・設問を考えさせて数人に発表させる。
15分	・電話の受け方の基本パターン	・電話の受け方の基本パターンを説明し理解させる。 ・受け手の言葉遣いを教員の後に復唱させる。 ・名指し人に取り次ぐ場合、名指し人が電話に出られない場合、伝言を受ける場合の三つのパターンに分けて練習させる。
5分	・電話応対の特徴とポイント ・電話応対のマナーと言葉遣い	・電話応対の特徴とポイントを四つの視点から説明し理解させる。 ・電話応対のマナーと言葉遣いを説明し理解させる。 ・基本の言葉遣いを教員の後に復唱させる。
[演習] 15分	・ワーク1	・シーンの基本応対を教員の後に復唱させる。 ・ペアになり、シーンの応対を練習させる。 ・数組に発表させる。 ・発表者に気を付けた点(良くできた点)と改善点を振り返らせる。 ・他の生徒に良い点や改善点を発表させる。 ・必要に応じて、教員からコメントする。
[まとめ] 3分	・振り返り ・次回の予告 ・次回の課題	・今回の学習の目的と学んだことを確認させる。 ・次回の授業内容を説明する。 ・次回までの課題(ワーク2)を説明する。

【応用】

50分	指導事項	指導上の留意点
[導入] 2分	・授業概要 ・学習の目的	・授業の概要を説明する ・学習の目的を説明し理解させる。
[展開] 10分	・前回の復習	・電話の受け方の基本パターンを確認する。 ・受け手の言葉遣いを教員の後に復唱させる。 ・名指し人に取り次ぐ場合、名指し人が電話に出られない場合、伝言を受ける場合の三つのパターンに分けて練習させる。
[演習] 20分	・ワーク2 (前回の課題)	・設問(1)を数人の生徒に発表させる。 ・正しい言葉遣いを教員の後に復唱させる。 ・ペアになり、一連のワークの応対を練習させる。 ・数組に発表させる。 ・設問(2)を数人の生徒に発表(板書)させる。 ・設問(3)を数人の生徒に発表させる。 ・正しい言葉遣いを教員の後に復唱させる。 ・必要に応じて、教員からコメントする。
10分	・Let's Try!	・設問を考えさせて数人に発表させる。 ・必要に応じて、教員からコメントする。
5分	・電話応対体験	・自分自身の電話応対に関する体験(うれしかったこと、いやだったことなど)を具体的に書き出させ、電話応対の大切さについて考えさせる。 ・数人に発表させる。 ・必要に応じて、教員からコメントする。
[まとめ] 3分	・振り返り ・次回の予告 ・次回の課題	・今回の学習の目的と学んだことを確認させる。 ・次回の授業内容を説明する。 ・次回までの課題(次章を読んでくる)を説明する。

見本

授業実践上の留意点

1. 学習の目的

本章の目的である「電話の受け方」を理解させて、実践することによって身に付けさせます。

2. シーン

電話の受け方の基本である「取り次ぎ」について紹介して、名指し人が在席している場合の電話の受け方についてイメージさせます。後で、ペアになって演習することをあらかじめ伝えておくと、生徒の取り組みが真剣になります。

●職種紹介(事務職)

事務職が仕事をしているところは、販売職などと違って直接見る機会がないために、生徒はイメージしにくいようです。どの会社にも事務職が必要であることを伝えるようにしてください。

3. 考えてみよう!

公的な電話であるビジネスの電話と、私的な電話である携帯電話の違いに気付かせる必要があります。

日ごろ携帯電話で電話には慣れていても、ビジネスの場で使われる電話の応対には特有の表現やマナーがあります。ビジネスの場での電話は固定電話であり、その部署の誰にかかってきた電話か、また、誰からかかってきた電話か分かりません。そのため、電話を取ったときは会社名と部署名などをはっきりと名乗ることが必要です。会社によっては「日本産業、藤原でございます」などのように個人名まで名乗るところもあります。携帯電話は個人にかかってくるものなので、誰からかかってきたかも分かるため、電話を受けるときに必ずしも名乗る必要がありません。

4. 電話の受け方の基本パターン

電話の受け方の基本パターンを、名指し人が在席の場合で取り次ぐ場合と、名指し人が電話に出られない場合、伝言を受ける場合の3パターンに分けて理解させ、実践させます。最初は、受け手の言葉遣いを教員の後に復唱させますが、声あまり出ていない場合は、教員が自ら大きな声を出して生徒に復唱させるとよいでしょう。次に、教員が電話のかけ手となり、受け手の言葉を生徒全員が声に出して練習するようにしましょう。会社名はテキストで使用している「日本産業」として、名前は自分の名前を入れるように指示してください。

5. 電話応対の特徴とポイント

電話応対の四つの特徴とポイントについて理解をさせます。電話は相手が見えず声だけのコミュニケーションであるために、話し方が重要であることに気付かせましょう。

6. 電話応対のマナーと言葉遣い

電話応対の言葉遣いは、ペアになり順番に問題を出し合うなどゲーム感覚で練習させるのもよいでしょう。また、言葉遣いを覚えてくることを課題として、次回、ミニテストを行ってもよいでしょう。

7. ワーク1

ペアになり、シーンのやり取りの受け手とかけ手を順番に交代して練習させてください。その後、数組に発表させますが、教員が指名するのではなく生徒が自主的に立候補する雰囲気をつくるように心がけて、発表したペアの積極性などをほめるようにするとよいでしょう。発表した生徒と聞き手の生徒の両方に良い点や改善点などを具体的に言わせて、必要に応じて教員もコメントしますが、できるだけ生徒の自主的な気付きから学ばせるようにしてください。

ビデオ撮影ができる場合は録画をして、自分で自分の発表内容を視覚的に確認させるとより効果的です。

8. ワーク2

基本パターンの名指し人が電話に出られない場合のケースについて、具体的なセリフや伝言メモの書き方を考えさせ実践させます。進め方は、前述したワーク1と同様に進めましょう。

9. 電話応対体験

時間に余裕があれば、自分自身の電話応対に関する体験(うれしかったこと、いやだったことなど)を具体的に書き出させ、電話応対の大切さについて考えさせてください。その後、数名に発表させて、他の

生徒に意見や感想などを言わせるとよいでしょう。自分のノート、もしくはテキスト巻末のメモを利用するように指示してください。

10. Let's Try!

「もしもし」ではなく、「はい、藤原でございます」のように名字を名乗ります。

「お父さん」のことは「父」、「お母さん」のことは「母」と呼びます。

電話を取り次ぐ場合は「父に代わります」、不在の場合は、「戻りましたら、こちらからお電話いたしましうか」など積極的に申し出るようにします。念のため、相手の電話番号も確認しておくといよいでしょう。

11. まとめ

本章で取り上げた、電話の受け方の重要性について確認し、今回の授業で学んだ「電話を受ける」の内容は次章「電話をかける」とつながっていることを伝えます。時間に余裕があれば、本章を学んだ感想などを数名に発表させます。

ワークの解答例

ワーク2

(1) a 「申し訳ございません。川本はただ今、出張中です。明日の午後戻ってくる予定ですが、戻りましたらお電話いたしましうか」

(2)

川本部長 様へ
西洋商事(株) 販売部 の 佐藤 様から電話がありました
<input checked="" type="checkbox"/> 電話をいただきたい
Tel (03) 3704 - 0000
<input type="checkbox"/> もう一度電話します
(日 時頃)
<input type="checkbox"/> 電話があったことをお伝えください
用件 _____
20XX 年 X 月 XX 日 14 時 00 分 ○○ 受け

(3) ① 「申し訳ございません。川本はただ今、席をはずしております。戻りましたらこちらからお電話いたしましうか」

② 「申し訳ございません。川本はただ今、ほかの電話に出ております。終わりましたらこちらからお電話いたしましうか」

③ 「申し訳ございません。川本はただ今、会議中でございます。1時間後に終わる予定ですので、終わりましたらこちらからお電話いたしましうか」

見本

2 インターンシップに生かそう

指導案

*授業時間が50分の場合は、1コマで実施します。

*授業時間が90分の場合は、「実践編3 ボランティアで生かそう」と合わせて、1コマで実施するといよいでしょう。

50分	指導事項	指導上の留意点
[導 入] 2分	・授業概要 ・学習の目的	・授業の概要を説明する。 ・学習の目的を説明し理解させる。
[展 開] 5分	・インターンシップの心構え	・インターンシップの心構えとして、目的意識を持つことの大切さを説明し理解させる。
15分	・インターンシップの基本マナー	・インターンシップに参加する際の基本マナーを説明し理解させる。 ・それぞれの項目を生徒に読ませ、なぜそうしなければならないのかを考えさせる。数人を指名して発表させる。 ・参照する章ごとに、それぞれのポイントを確認する。
10分	・インターンシップとは (コラム)	・インターンシップについて、コラムを利用して補足説明する。
[演 習] 15分	・考えてみよう!	・インターンシップに参加する目的を考えさせる。 ・インターンシップ先で心がけたいマナーとその理由を考えさせる。 ・数人に発表させる。
[まとめ] 3分	・振り返り ・次回の予告 ・次回の課題	・今回の学習の目的と学んだことを確認させる。 ・次回の授業内容を説明する。 ・次回までの課題(次章を読んでくる)を説明する。

授業実践上の留意点

1. 学習の目的

今まで学んできた「ビジネスマナー」の実践編として、本編の目的である「インターンシップで心がけるべきポイントや基本マナーについて確認させます。学習してきたことが実際に生かせることを実感するとともに、遭遇する可能性がある場面でのどのように振る舞えばよいのかを具体的に考えさせることを目指します。

2. インターンシップの心構え

インターンシップは、「ただ何となく」「先生に言われたから」で参加したのでは、有意義な体験とすることができません。生徒が主体的に「何を学びたいのか」「どう役立てたいのか」を考えてみるのが大

切です。指導案では、この項目の「考えてみよう！」を後半の演習部分に入れていますが、説明に続けて自分の参加する目的を書き込ませてもよいでしょう。

具体的なインターンシップ先が分かっていたり、参加した先輩の体験談がある場合は、そういった資料を紹介すると、より具体的なイメージを持たせることができます。

3. インターンシップの基本マナー

インターンシップに参加する際の基本マナーを、これまで学んできたビジネスマナーをもとに確認します。

(1) あいさつをする

項目を生徒に読み上げさせます。なぜこのような点に注意する必要があるのかを考えさせ、数名指名して答えさせます。「良い印象をつくる」「社員の人と良い関係をつくる」など、自分なりの理由を持っていると、実際にあいさつをしようという意識につながります。

第3章を参照してポイントを確認し、ワーク1、2を復習するとよいでしょう。

(2) 社会人としての自覚を持って行動する

(3) 情報の取り扱いに注意する

項目を生徒に読み上げさせます。なぜこのような点に注意する必要があるのかを考えさせ、数名指名して答えさせます。

第2章を参照して、ポイントを確認します。

(4) ホウレンソウを心がける

項目を生徒に読み上げさせます。なぜこのような点に注意する必要があるのかを考えさせ、数名指名して答えさせます。

第6章を参照してポイントを確認し、「指示を受け復唱する」「報告をする」のロールプレイングを実施させるとよいでしょう。

(5) 礼状を書く

項目を生徒に読み上げさせます。なぜこのような点に注意する必要があるのかを考えさせ、数名指名して答えさせます。

第12章を参照して、礼状の書き方のポイントを確認します。

4. インターンシップとは(コラム)

コラムを利用して、インターンシップの目的について、補足説明します。特に、アルバイトとの違い、学校や教員が参加する生徒に何を期待しているのかを伝えます。時間によっては省略して、次回までの課題として読んでくるように生徒に伝えます。

5. 考えてみよう!

自分がインターンシップに参加する目的を考えてみます。各自で書き出して、グループやクラス全員で共有します。前述のとおり、具体的なインターンシップ先や、参加した先輩の体験談の資料を紹介してもよいでしょう。

今まで学んできたビジネスマナーの中で、自分がインターンシップ先で特に心がけたいマナーを考えてみます。また、なぜそのように考えたのか理由も書かせます。その後、数名に発表させて、他の生徒に意見や感想などを言わせるとよいでしょう。また、必要に応じて教員もコメントします。生徒が前向きに参

加できるよう、励ましや承認のコメントがよいでしょう。

6. まとめ

今まで学んできたビジネスマナーの実践の場として、有意義なインターンシップの経験をしてほしいこと、そのためには一人ひとりが心がけることが大切なことを伝えて、まとめとします。

