

社会でいきる

実践ビジネスマナー

指導のてびき

はじめに

もともと「実践ビジネスマナー」テキストは、専門学校・短大・大学に入学したばかりの学生を対象とした構成で、あくまでも基本的な知識とパターンに内容を絞り、編集されています。教材のねらいとしては、基本的な知識を覚え、その動作を繰り返し練習して「知っている」から「できる」まで到達することにあります。したがって指導者が、適宜補足説明を加えながら授業を進めることが必要です。本書は、効果的な指導を行うために指導者もつ“てびき書”と位置づけて作成しました。

学生は、入学したばかりであればなおのこと、「社会人」としてのふるまいや行動についての意識が低いと思われますが、卒業するとすぐに社会人という立場が待っているわけです。さらにその前には、年々早期化する就職活動が待っています。就職活動中とはいえ、企業の人事担当者は、学生に社会人としてのふるまいや行動を求めます。頭では理解しつつも、普段から身につけていない、その場限りの繕った行動では必ずといっていいほどボロが出てしまいます。

そうならないためにも、させないためにも、「ビジネスマナー」という授業を通して、社会人としてのふるまいや行動を普段から意識し、真に身についたものにできるよう指導していきましょう。

『ロールプレイング』の活用方法

ロールプレイングでは、簡単な状況設定と各自のすべき対応が示されています。詳細の状況は省かれていますので、指導上必要と思われる時は適宜設定してください。なお、この指導書には、その問題の指導観点となるところを「ポイント」として載せました。

最初は学生も不慣れですので、来客や上司、電話の相手等は教師が行い、言葉に詰まったらヒントを出しながらロールプレイングを進めていくと良いでしょう。慣れるにしたがって、来客・上司・電話の相手ともに学生に役割分担をさせます。

大切なことは、ロールプレイングを行った後、必ず振り返ることです。良かった点、工夫が必要な点、別の対処方法がよかったのでは…など、ロールプレイングを行った学生とそれを見ていた学生の双方から意見を徴収します。可能であれば「ビデオ撮影」や「録音」という手法を使い、自分の対応を第三者の目や耳で振り返ることができる工夫をすると良いでしょう。

とかくロールプレイングでは、当事者以外は集中力を欠きやすいものです。他人がやっていることをよく見る、良ければそれを真似る、悪ければ反面教師とするという習慣をもたせ、「教師は一人ではなく多数」「友人も教師である」という意識のもと、クラス全体でロールプレイングを行っている雰囲気をつくるのが大切です。

『ケーススタディ』の活用方法

ページをまとめ、学生が記入できるように空欄を設けました。授業中はできるだけ学生に話し合わせ、応対例を考えさせます。教師は、最初は聞き役に徹し、学生の反応が鈍いようならばヒントを出しながらできるだけ自主的に答えが出てくるように配慮します。

解答も一つだけでなく、状況によって二つないし三つ出てくることもあります。学生の解答を否定するのではなく、できるだけ解答に幅をもたせて指導していきます。実際の場面に遭遇した時は、人間関係、周囲の状況によって対応が変わってきますからいくつかの応対例を知っておいて、臨機応変に選択できる応用力を学生に身につけさせたいものです。

記入後、その状況を実際に実習して理解を深めるのも効果的です。

目 次

	本書	テキスト
第1章 社会人としての心構え	4	7
第2章 基本動作	5	17
第3章 言葉遣いの基本	6	23
練習問題	7	30
第4章 来客応対	8	31
ロールプレイング1	10	40
取り次ぎの要領	11	41
ロールプレイング2	12	42
ケーススタディ1	13	45
ケーススタディ2	15	56
第5章 電話応対	16	57
ロールプレイング3	17	64
ロールプレイング4	18	69
ロールプレイング5	19	72
ケーススタディ3	20	73
第6章 訪問のマナー	21	77
ロールプレイング6	22	80
ロールプレイング7	23	87

指導のポイント

第5章では、電話応対について学習します。電話では、相手に伝える手段は声だけですから、印象の良い声の出し方、話し方があることを理解させます。実際の電話応対を録音した音声を聞かせることも効果的です。

電話応対の基本用語をしっかりと練習させた上で、正しい言葉遣い、正しい発声、そして何よりも明るく爽やかな声が出せるように指導します。

1. 電話応対の注意点 テキスト P58

会社での電話は、ビジネスの道具です。電話の長所、短所を理解した上で、ビジネスに効果的に活用することの大切さを指導します。

2. 電話の受け方の基本 テキスト P60

電話に出る人のイメージが会社のイメージになりがちです。電話応対の流れと応対用語をきちんと理解し、落ち着いて電話に出られるように指導します。

3. 伝言メモの作成 テキスト P65

ちょっとした心遣いで伝言メモはずっと見やすくなります。最初は、自分が応対した電話のメモを書くのではなく、模擬電話応対を聞きながらメモだけを書く練習も効果的でしょう。慣れてきたら、電話の応対をしながらメモが書けるように指導します。

4. こんな電話の時、あなたは… テキスト P67

電話応対では、なかなか他の人の助けを求めるわけにはいきません。会社でよくあるいくつかの場面を取り上げてみましたので、どのような応対をすべきか話し合わせても良いでしょう。

5. 電話のかけ方 テキスト P70

考えようによっては、事前に準備ができる分、電話を受けるよりもかける方が簡単かもしれません。用件が相手に的確に伝わるように、慣れるまでは事前にメモを作成しておくことの大切さを指導します。

6. 携帯電話、FAX、Eメール テキスト P74

ビジネスには欠かせない携帯電話、Eメールですが、マナーの点では考えなければいけないことが多いようです。

これらのマナーは、今後の環境、性能に応じて変わっていく可能性もありますが、「周囲の迷惑にならない」「相手が情報を受け取りやすいように配慮する」といった心配りが大切であることを指導します。

ねらい

基本的な状況設定で、名指し人が在席していて取り次ぐまでを練習する。

ポイント

№. 1 <朝の電話の場合>

- ①第一声は「おはようございます」で始まっているか。
- ②相手の氏名を確認して、中野総務課長に取り次いでいるか。(同じ部屋なので口頭でも良い)

№. 2 <4回以上ベルが鳴ってしまった場合>

- ①第一声は「お待たせいたしました」で始まっているか。
- ②内線で島崎さんに取り次いでいるか。

№. 3 <先方がかけ直してくれた場合>

- ①「先程は失礼いたしました」とお詫びの言葉を言っているか。

№. 4 <同姓の者がいる場合>

- ①山田が、調査部と人事部に2人いることをきちんと説明してから、相手にどちらの山田かを質問しているか。
- ②「テキストP45 ケーススタディ1 №. 3」で学習した内容を復習しても良い。

№. 5 <家の方からの電話を取り次ぐ場合>

- ①相手が鈴木総務部長の奥様だとわかったら、総務部長については尊敬語を使う。
- ②同じ部署なので、口頭で伝える。
- ③「奥様からお電話です」ではなく、「ご自宅からお電話です」と伝える。

№. 6 <名指し人が話中だが、終わりそうな場合>

- ①もう少しで電話が終わりそうなので、待ってもらえるか確認しているか。
- ②一方的に「少々お待ちください」ではなく、「少々お待ちいただけますでしょうか」と疑問形で相手に伺っているか。

ねらい

- ①名指し人が何らかの理由で、すぐに電話に出られない状況の対処を練習する。
- ②「人間関係の架け橋」となるためにどのような電話の応対が必要か、様々な状況を想定しながら理解する。
- ③原則として、以下のステップを踏む。
 - a. お詫びを言う。
 - b. 理由を述べる。
 - c. 今後の対処について提案し、相手の意向を伺う。

ポイント

氏名	状況	追加条件		対応
鈴木 総務部長	午前11時まで 会議中	特に急ぎの用件ではない		折り返し、こちらから電話をする
		緊急の用件なので、ぜひ取り次いで欲しい		取り次ぎはメモです
中野 総務課長	電話中	長引きそうな様子		折り返し、こちらから電話をする
江崎	風邪で欠勤			「あいにく本日は休んでおります」 「本日はお休みをいただいております」 ※理由は聞かれるまで言わない
木下	出張中、明後日 出社予定	大阪方面に 支店開設の 準備 (詳細につ いては伝え ない)	特に急ぎの用件ではない ——明後日まで待てる	明後日出社したら電話する旨を伝 え、意向を伺う
			契約の件なので今日中に 連絡を取りたい ——連絡先を知りたい	こちらで木下に連絡して、木下か ら電話する旨を伝える
小島	トイレ			「席を外しております。まもなく 戻ってまいりますので、折り返し おかけ直しいたしましょうか」
清水	外出中、午後2 時帰社予定	取引先をあ ちこち回る ので、現在の 居場所は不 明	相手：清水さんが戻るこ ろ、またかけ直す	「お手数をおかけいたしまして、 申し訳ございませんが、よろしく お願いいたします」
			相手：清水さんが戻った ら電話がほしい	相手の電話番号を確認する
			相手：伝言を依頼する (見積書を明日の午前中 に必ず届けてください)	内容を復唱する。 責任の所在を明確にするために、 最後に自分の氏名を名乗る