

※授業は1回2時限です

学科名 コース名	ビジネス科			授業方法	講義・演習		
科目名	ビジネス電話	学年	1	時間数	30	単位数	2
担当者	松本	科目種別	ビジネス実務	実務経験のある教員等 による授業	○	必修選択	必修
到達目標							
ビジネス電話のかけ方、受け方の基本を習得し、端的で感じのよい応対ができる。							
授業概要							
この講義では、ビジネス電話のかけ方、受け方の基本を学び、端的で感じのよい応対ができるよう、一般企業での職務経験がある講師が、事例を紹介しながら、ロールプレイにて学習を深めていく。							
回	テーマ	内容					
1	ビジネス電話の基本①	ビジネス電話で使う基本的な敬語を学び、ロールプレイにて習得する。					
2	ビジネス電話の基本②	間違いやすい敬語、呼び方の基本を学び、ロールプレイにて習得。					
3	4つの心得①	「ビジネス電話の4つの心得」のうち、「迅速」と「正確」について学び、ロールプレイにて習得。					
4	4つの心得②	「ビジネス電話の4つの心得」のうち、「簡潔」と「丁寧」について学び、ロールプレイにて習得。					
5	電話応対の実例	電話応対の実例を学び、「復唱することのメリット」、「正確に伝えるために気を付けること」をロールプレイにて習得。					
6	取り次ぎの電話応対	取り次ぎの電話応対、伝言メモの作成について学び、ロールプレイにて習得。					
7	間違い電話などへの応対	間違い電話などへの応対について学び、ロールプレイにて習得。					
8	携帯電話のマナー	携帯電話のマナーについて学び、かかってきたときの対応をロールプレイにて習得。					
9	ケーススタディ①	「会社を代表して応対するということ」について考え、ロールプレイにて習得。					
10	ケーススタディ②	「同じ名字の人がいたら」について考え、ロールプレイにて習得。					
11	ケーススタディ③	「話を要約する」について考え、ロールプレイにて習得。					
12	ケーススタディ④	「言葉遣いに気を付ける」について考え、ロールプレイにて習得。					
13	ケーススタディ⑤	「相手に不快感を与えない言葉遣い」について考え、ロールプレイにて習得。					
14	演習問題	ビジネス電話検定過去問題を用いた総復習。					
15	テスト	科目修了テスト					
テキスト・教材・参考書				成績評価の方法・基準			
ビジネス電話検定 受験ガイド				授業態度、出席状況 試験(60点以上で単位認定) ※検定受験結果を考慮			