

1 日ごろの接遇を見直し、初期対応力を上げる

1 電話対応の基本

保護者や地域住民が、連絡や質問のために、学校に電話することは、よくあることです。

「いつかけても話し中である。」「何回も鳴らさないと電話に出てもらえない。」
「『今授業中なので後からかけ直させます。』と言ったって、かかってきたためしがない。」など、電話だけでも、苦情や学校不信の種になることが多くあります。

そこで、民間企業の電話対応等も参考にして、再度、日ごろの自分の学校の電話対応を見直してみましょう。

☆電話対応のポイント

- ① 電話が鳴ったら、近くの人がすぐ出る。
※3鈴以内で出られなかったら「お待たせしました。」の一言を添える。
- ② 明るく自分を名乗る。 「〇〇高等学校 △△でございます。」
- ③ 先方の名前を確認する。 「〇〇様でございますね。」
- ④ 気持ちよいあいさつをする。「本日はどのような御用件ですか……。」
- ⑤ 名指しの教員につなぐ。 「少々お待ちください。…保留…おつなぎいたします。」
- ⑥ 不在の場合。 「あいにく席を外しております。御伝言でよろしければ承りますし、後ほど御連絡させることもできますが、いかがいたしましょうか。」

メモを取りながら（箇条書きでよい）、正確に聴き取る。

- ⑥—1 自分の理解でメモをせず、相手の言ったとおりに復唱して確認する。
- ⑥—2 伝達の確認をする。
「〇〇が戻り次第連絡させます。御都合はいかがですか。」
※念のため、連絡先を伺い確認する。
- ⑦ 受話器は相手が切るのを確認して静かに置く。
- ⑧ ⑥のメモを受けてかけ直す。「先ほどは、お電話ありがとうございました。……」

学校には、様々な方々から電話が入ります。通常連絡や問い合わせではなく、苦情や不審な電話については、まず用件を丁寧に聴き取り、担当の教員に確認するとともに、管理職に一報を入れ対応の指示を仰ぐことが必要です。

夜間・勤務時間外を指定された場合の回答を決めておくこと。
(例)
日時を変えても対応する。
勤務時間内にお願います。

<対応の流れ>

① ② ③ ④

電話に出た教職員が自ら名前を名乗る。相手の名前、子供のクラス等を確認する。
「〇〇高等学校 副校長△△でございます。」
「〇年〇組の □□様ですね。」
「本日はどのような御用件ですか。」

つなぐ

⑤該当の教職員に代わる。
「お待たせしました。◇◇でございます。」

不在

⑥受けた教職員が概要を聴き、後ほど、担当から連絡を入れることを伝える。
「お電話の内容承りました。担当の◇◇が戻り次第連絡を入れさせます。ご都合はいかがでしょうか。」

(①②③④に関する注意事項)

- * 相手を待たせる時間は30秒～1分以内。
- * 近くにいる場合でも、念のため確認の上、つなぐようにする。
- * 居場所が遠いときは、かけ直しがよい。
- * つないだ教職員は、担当が連絡を入れたかどうか必ず確認する。
- * 校内で電話をたらい回しにはしない。
- * 手で受話器を押さえるだけでは音が漏れるので保留にする。

⑦該当の教職員からなるべく早く折り返しの電話をかける。
「先ほどは席をはずしており、申し訳ありませんでした。〇〇の件とかがっておりますが、詳しくお聞かせください。」

(⑤に関する注意事項)

- * 苦情の場合は、まず「心理的な事実」を受け止める。「御心配、御迷惑をおかけしました」等
- * 言い訳や反論をしない。

<言ってはいけない言葉の例>

- ・「でも、そうじゃなくて……。」
- ・「ですから……先ほどから……。」
- ・「そんなこと(笑い)、たいしたことではないですよ…。」
- ・「今までそんなことは言われた保護者はいないです…。」

- * 復唱しながら聴く、不明確な点は具体的に確認する。「～ということよろしいですか。」
- * 改善を要望される場合、具体的な案があるなら「参考までに」と断ってお聞きする。
- * 今後の方向性を簡単に確認しておく。「明日、学年会で検討し、結果を連絡します。」
- * 今後、相手へ連絡する時間帯、連絡先を確認する。「〇時ごろ、御自宅あてに御連絡すればよろしいですか。番号は〇〇〇〇ですね。」
- * 電話をいただいたことへの感謝の意を示す。「御連絡ありがとうございました。」

傾聴していても相手の要望や苦情の内容が難しい場合は、その場で回答するのではなく、
「学年や管理職と確認して対応の方法を検討します。」
と伝え、相手の都合を確認してから切る。

後日(できれば当日)
検討した方向性について連絡を入れる。

2 保護者や地域住民が来校するときの対応例

保護者や地域住民が、直接来校することもあります。また、電話での対応がこじれ始めた場合は、可能な限り、直接お会いしてお話を伺う必要があります。

☆保護者等が来校した場合のポイント

- * 会議室等の落ち着いた部屋へ案内する。
- * 来校のねぎらいを忘れずに行う。
- * 相手の氏名、子供のクラス等を確認する。
- * 相談の内容の概略を簡単に聴く。
- * 必ずメモをとる。

あらかじめ来校時間が分かっている場合は、できる限り玄関等まで出迎える。

管理職へ一報を入れ、対応方法の確認

該当の学年・教員に伝える。

- ・ 複数で対応（役割分担）
- ・ 最初から校長でなく、副校長、担任や主幹教諭、主任教諭等で対応する。
- ・ 今後の対応の方針を話し合う。
（電話の⑤に関する注意事項と同じ）

玄関まで見送る。

第Ⅱ章も参考にしてね！



お互いに円滑なコミュニケーションをとるためには、座席もポイントです。

【1対1で会う場合】～個人面談等の通常の面談など～

<よい例>

保護者

①
又は、
← ②

① 90度の角度の位置か、②斜め前の位置に座る。保護者が視線をずらすことができるので、緊張感を和らげる。

<悪い例>

保護者

保護者の真正面に座る。最初から対決の構図になる。ちょっとした食い違いが、トラブルの元になることもある。

【1対2で会う場合】～一人に対応するのが適切ではない面談など～

<よい例>

保護者

学級担任 学年主任

学級担任が正面やや斜め前に座り、90度の位置に学年主任等に座ってもらうことで、緊張感を和らげる。

<悪い例>

保護者

学級担任 学年主任

二人とも保護者の正面に座ると、より緊張感が高まる。

【1対多数で会う場合】～関係者が複数いる場合～

<よい例>

養護教諭 保護者

副校長 学年主任 学級担任

保護者の隣に教職員が座ることが効果的なこともある。

<悪い例>

保護者

副校長 学級担任 学年主任 養護教諭

全員が正面に座ると、保護者を追い込む場合がある。