

6 電話で問い合わせをする

1. 「私のクラスのインターアクション」の例



例 1)	どんな場面?	学習者が問い合わせをする状況を設定し、電話で問い合わせをする。 <状況の設定例> 国から両親または友達が日本に来るので、旅行の計画を立てる。 <問い合わせの例> 旅行の計画に必要な情報を得るために、旅行会社などに電話で問い合わせをする。
	誰と?	店員、スタッフ、職員など
例 2)	どんな場面?	学習者自身が知りたいことについて、電話で問い合わせをする。 <問い合わせの例> ・ 飲食店、観光などに必要な情報に関する問い合わせ ・ コンサートなどのチケット購入に関する問い合わせ ・ アルバイト、奨学金などの応募に関する問い合わせ ・ ボランティア活動などの情報に関する問い合わせ ・ 本、電子機器などの在庫確認に関する問い合わせ
	誰と?	店員、スタッフ、職員など
例 3)	どんな場面?	クラス全体で親睦会（食事会、交流イベントなど）を企画し、情報を調べるために電話で問い合わせをする。 *クラスで企画を発表し、人気が高かった企画を実行する。
	誰と?	店員、スタッフ、職員など



話しあって予定や計画を立てる。

2. デザインのポイント／注意点

- 電話での「問い合わせ」では、自分の知りたいことを的確に伝えること、相手から必要な情報を正確に受け取ることが必要とされます。ややもすれば、わかったつもりで聞き流してしまうこともできてしまいます。そのようなインターアクションで終わらせないためには、確認や聞き返しを駆使して、必要な情報をしっかりと聞きたいという強い動機が必要になります。問い合わせに至る前に学習者の動機を十分に高めるように活動をデザインすることが大切です。
- そのため、「どんな場面？」では、例 1、例 2 のように学習者自身が問い合わせ先や内容を選べるような自由度の高い活動にしたり、例 3 のように、授業の一環として学習者が問い合わせをしなくてはならない活動を組み込んだりするといいいでしょう。例 1 のように架空の設定で活動をする場合でも、すべて教師側から設定を提示するのではなく、学習者自身に企画、選択させる要素をつくることで、自分に必要な場面だという意識を高められます。また、架空の設定で活動する場合は、まず状況の詳細（例 2 の場合：家族の好きなこと、こだわり、予算など）をタスクシートなどにまとめてから活動に入ると、問い合わせをする目的、内容が明確になります。

3. 活動の流れの例

教科書(p. 106)のインターアクションの例をクラス活動として行う場合の一例をご紹介します。以下は、学習者自身が問い合わせをする状況を設定し、問い合わせを「飲食店」に限定して行う例です。

(1) 事前準備

- 必要なシートを準備します。
例) タスクシート（以下の〔タスクシートの例〕を参照）／メモシートなど
- 学習者が電話をかけるお店の電話番号のリストを作ります。
* 学習者が知っているお店の場合、すでに知っている情報について問い合わせをすることがあるので注意が必要です。
* 当日、お店が休業や混雑などで電話がつかない場合があるので、予備の電話番号を準備しておくといいいでしょう。
- 電話が使える環境を整えます。
- 必要なものを準備します。（録音する場合は IC レコーダーなど）

(2) 活動の流れ

① 問い合わせの動機と目的を明確にする

- クラスで、どんなときに外食をするか、どんな場所でどんなものを食べたことがあるかなどについて話します。
- 外食をするとき、事前にお店を探したり／調べたり、問い合わせをしたりすることが必要な状況にはどのようなものがあるか考えます。
例) 大人数で行うパーティー、飲み会、コンパ、国の家族が来日したときの食事、恋人とのデートなど
- 日本に滞在中、自分に必要な状況、必要になりそうな状況、自分が実際に作ることができる状況を設定します。

- タスクシートにまとめます。(できるだけ具体的に書いてもらう)

【タスクシートの例】

◆ どうしてお店を探していますか。

- ・ 家族(父、母、妹)が夏休みに初めて日本に遊びに来る。
- ・ 刺身などの日本料理が食べたいと言っているので、おいしい日本料理のレストランに連れて行きたい。

◆ どんなお店を探していますか。(場所/予算/雰囲気など)

- ・ 日本料理のレストラン
- ・ 豊がある
- ・ 日本酒がたくさんある
- ・ お寿司や刺身がおいしい
- ・ 1人3千円ぐらいで食べられる
- ・ できれば新宿駅の近く(ホテルに近い)
- ・ 英語のメニューがある
- ・ クレジットカードが使える

◆ いつ頃行きますか。

- ・ 8月の中旬ぐらい 平日の夜

◆ お店を探すときに心配なことがありますか。

* 授業時間に余裕があれば、目的にあったお店を日本人の友達に聞いたり、インターネットで調べたりする活動を入れるといいでしょう。

② 当日の活動の進め方 (90分)

電話で問い合わせにかかる時間は約2～5分と短いため、終わった学生から「フォローアップタスク」(詳細は次の③フォローアップタスクを参照)の準備、「ふりかえり」を行います。

時間配分	活動の進め方		備考
5分	活動の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学習者に活動の流れ、注意点を説明する。 ・ 電話をする順番を決める。(事前に決めておいてもよい) 	・ 配布資料
約5分×人数	活動	<p>◆ 1人ずつ順番に問い合わせの電話をする。</p> <p>* メモをとりながら電話をかけるようにする。</p>	・ 評価対象とする

時間配分	活動の進め方		備考
	フォローアップタスクの準備	◆問い合わせをした情報をまとめ、フォローアップタスクの準備をする。	
	ふりかえり	◆教科書の「ふりかえり」(p. 121) および『ふりかえりシート』(付属 CD-ROM 収録) に記入する。	・評価対象とする

③フォローアップタスクとふりかえりの共有

- クラスメートに自分が選んだお店を紹介します。
質問の例) 「いつ、誰と、どんなお店に行きますか。」
「どうしてそのお店を選びましたか。」
* インターネットで調べて、写真やメニューなどの紹介を入れてもいいでしょう。
- 問い合わせの電話をしたことについての「ふりかえり」を共有します。
質問の例) 「お店の人の話し方はどうでしたか。」
「実際に電話をして、どうでしたか。」(よかった点、反省点)
「次に電話をかけるときは、どのような点に気をつけようと思いますか。」 など

4. 活動実施のポイント／注意点

- 学習者の中には、「自分は電話をしないからこの活動は必要ない」などと言う学生もいます。そのような学習者には、情報を得るときには電話が早くて便利な場合もあることを説明するといいいでしょう。
- お店などに実際に電話をかける場合、学習者が非常に緊張することがあります。これは学習者が本気で取り組み、「本番」の意識を持っているためで、インターアクションの活動にとっては大切なポイントです。ただし、学習者の日本語のレベルによっては、心理的負担が高くなることもあるので、質問や語彙のメモを見ながら問い合わせをするようにするといいいと思います。
- この課の特徴は、活動の前と後で、意識が変わる学習者が多いことです。活動の前は「電話で問い合わせなんて無理」というイメージを持つ学習者もよく見られます。しかし、実際にインターアクションを行ってみると、「思ったより簡単だった」という学習者が多く、活動後に達成感を感じたり、自信を持てるようになる場合が多いようです。これは、PART 1、PART 2 で練習した成果(例：聞き返しなど)がすぐに出やすいからだと考えられます。また、上でも述べましたが、質問や語彙のメモを見ながら問い合わせをするようにし、できるだけインターアクションが成功するように導くことが大切です。
- 実際にお店や公共の施設に電話をする場合は、できるだけ忙しい時間帯を避け、迷惑にならないように配慮する必要があります。
- 電話をしながら相手の言ったことをメモすると、聞き返しの意識が高まります。