

研修機関	株式会社 テレビ小松
研修期間	平成16年10月1日～11月30日
所属・氏名	小松市立南部中学校 浅村 起嘉

I 研修目的

- ・民間企業での職場体験を通し、視野を広め社会性を高める。
- ・企業としての理念や組織の体制を学び、学校現場のあり方や教員として求められるものについて考え、教育者としての資質の向上を図る。
- ・ブロードバンドやデジタル放送に関わる業務内容から、IT教育に関する知識を深める。

II 研修内容

1 オリエンテーション

①会社の概要説明

- ・企業経営について、ケーブルテレビについて

②寺井情報ステーションについて

- ・ケーブルテレビ開設説明ビデオ
- ・多チャンネル放送の番組や内容について

2 営業部における研修

①新規契約獲得にむけて

- ・各地域の加入者宅を住宅地図で確認・色分け
- ・配布資料づくり（ガイド、パンフレット等の袋詰め）、戸別訪問勧誘・説明
- ・新聞折り込みチラシの原案づくり

②寺井エリア拡大における営業業務

- ・寺井コミュニティセンターでの加入申込の受け付け
- ・ケーブルテレビ・インターネットの取り付け工事・器機等の説明
- ・新築加入希望者宅の工事確認・打ち合わせ
- ・工事の日程、器機の設定・取り扱いの問い合わせへの対応
- ・接続用端子付きケーブルの作製

③ブロードバンド、デジタル放送についての学習

3 その他

①入社面接について

②寺井町開局記念式典のお手伝い

- ・資料の準備、当日の受付・お手伝い



III 研修成果

1 営業として求められるもの

お客様と接したときに、まず第一印象が大事になることから、基本的なこととして身だしなみを整えるということがあります。服装や頭髪など清潔感が感じられるものにと気を配り、落ち着いたスーツやネクタイを着用していました。また、あいさつがはっきりと大きな声でできることが肝心であると教わりました。「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」というあいさつが爽やかな笑顔で行われています。お客様をお迎えするという気持ちがいさつによって現れてきます。また、会社内でも社員どうしの間で「いってらっしゃい」「お疲れさまです」というあいさつが互いに交わされ、自分の仕事が認められ、みんなが会社のために頑張

っているという雰囲気醸し出されています。

電話での対応やお客様への言葉遣いについても、敬語を使うことによって、お客様に対してサービスを行っているという姿勢を感じていただいています。

2 営業活動を行うにあたり大切なこと

受付に来ていただいたお客様に対し、ケーブルテレビに関する説明を行っていました。中には年輩の方もおられケーブルテレビの内容やしくみ、工事について理解していただくためには、どれだけ分かりやすい言葉で資料を説明すればよいか、視覚的なサンプルを用い具体的な物を見ていただくなど、お客様の立場になり考え、行うことが何より重視されていました。また、お客様の望むことをいかに敏感に感じ取れるかはもちろん、その要望に対してどのように応えられるのかを分かっていたことが、お客様の気持ちをつかむことにつながります。お金を出していただくために、会社としてお客様にいかに満足を提供できるかが大切なことです。

お客様の疑問に対しては、場を繕わずしっかりと受けとめることが必要です。型どおりの受け答えでは、後々こじれてもめることになりかねません。できないことや分からないことは、はっきりとその旨を伝え、疑問点には早く正しく回答するように努めることが、お客様の不信任を防ぐことにつながります。

寺井町の開局に際して、事情により幹線の工事が遅れたため、当初の予定よりずいぶんと後にずれ込んでしまいました。そのため、各家庭への引き込み工事も遅くなったり地域によって差が生じたりということになってしまいました。早くから申し込みをされたお客様の方が順番が後になり、待っていただくことなども起こりました。寺井の営業の窓口にも、工期についての問い合わせや不満の声がずいぶんと届きました。また、宅内工事後には、工事の内容や器機の接続・取り扱いについての問い合わせが増えました。これらへの対応は、たいへん有意義な研修となりました。お客様に事情を理解していただき、納得していただくためには、事情説明よりも、こちらの謝意と誠意が伝わるよう行動することが肝要だということです。そのため、関係各方面との連絡を緊密に取り合い、お客様の疑問や不満にも正確に細やかに応えていくようにしました。また、電話での問い合わせに対しては、口頭説明よりも、すばやく家庭の方へお伺いして説明をさせていただく方がはるかに喜ばれます。そうすることで、その後、一層の信頼を寄せていただけるという成果にもつながります。

ケーブルインターネットは、テレビ小松をプロバイダーとして、お客様を世界中のサイトと結ぶものですが、ケーブルを介して会社と人を結んでいるものだという気持ちが営業には大切だと知らしめられました。

3 会社内の各部署の連携について

テレビ小松では、営業部の他に技術部・制作部・総務部があり、互いに連携を取り合っています。営業部で受注した工事の依頼については現地を確認した上、実際は技術部で取り付けなどの工事を行っています。その際、依頼の内容が正しく伝わらないとおお客様の希望に沿わないことがでてきてしまいます。また、アフターケアとしてテレビの視聴具合やインターネットの様子などもお客様から入ってくるので、それらの調整や部品の交換・修理なども技術部にお願いしています。正確に、かつ、確実に情報を伝達するために、ノートに書き置きをしたり、書類によって工事の依頼を行うようになっています。当たり前のことを間違いなく行ってこそ、これから始まるお客様との関係の中で、会社の信用を築いていくことにつながります。総務部はその仕事の一つとして顧客管理を行っており、お客様への種々の連絡やお客様から会社にかかってくる電話の対応をしています。その際の適切な対応や関係部署への連絡調整はたいへん重要なことであると感じさせられました。営業から総務への連絡・報告も大切な業務です。今回の寺井町開局期間は、工事業者との確認も総務を通して行うことが多くありました。受付窓口への電話やおお客様の来訪に関しての報告を忘れないためにも、記録を残す必要性を感じました。

制作部では、コミュニティチャンネルの番組制作を行っています。地域でのイベントや出来事、いろいろな情報についての取材に行き、撮影してきます。身近な話題が多く、知人が登場する場面も見られることがあり、知っている人や内容には興味を引かれるようです。地域に密着した番組を充実させることが、地上波放送局にないケーブルテレビの特性を活かしたセールスポイントになります。営業活動の中には、お客様から取材の依頼を受けることもあります。制作部とも検討し、内容がよいものならばできる限り対応をしております。会社側からの一方的な放送ではなく、お客様の声やニーズを活かした双方向の番組になることが望ましいと考えられます。営業部では、番組に対するお客様の反応や取材の情報を得て、制作部に伝えることも大事な業務だといえます。寺井町開局にあたり、寺井のコミュニティチャンネルも開設されることになりました。番組への説明と取材のお願いを寺井町の小中学校にお伺いして行いました。寺井町では、役場のホームページの中に各学校のホームページも作られており、学校の情報を知ることができます。今回、寺井町の2割を超える家庭にケーブルテレビの番組が送信されることになり、このようなメディアを通じて、学校の様子を知っていただくことも、地域や保護者の方に学校の活動について理解・協力していただくために役立つのではないかと考えました。今後、子どもたちの顔がテレビに映ることの問題やケーブルテレビの有効な活用の仕方を検討してほしいと思います。

会社内での連携が綿密に行われていることが、お客様に満足していただけるサービスを提供することにつながることは確かです。ケーブルテレビに対しての満足感が評判となって広がることによって、新たな顧客の獲得へと結びつくものだと思います。

4 停波への対応

夕刻からの落雷により、ケーブルの増幅器が故障するという事態が起きました。一部の地域では、停波したためにテレビを見ることができなくなりました。会社の対応として、現場での復旧には技術部と業者があたり、お客様からの電話への対応は、総務部と営業部が行いました。問い合わせに対しては、原因と現状をお伝えし、しばらく待っていただけるよう誠意をもってお願いいたしました。復旧後には、そのお知らせとお詫びの連絡も行いました。停波は2カ所で起こったため、復旧作業は深夜にまでおよびましたが、会社では制作部の方もさらなる事態に備え待機をしていました。トラブルに対し、会社全体で対応するという危機管理が重要であると感じられました。

5 新聞折り込みチラシの原案づくり

例年のごとく、年末においての新規加入者の増加を見込み、11月下旬を予定して加入者獲得にむけてのチラシを、営業部の方で考えることになりました。このチラシづくりから学んだことは、多く目にふれるチラシの中から、購買意欲のある方の手にいかに渡るかが大事であり、そのためにはインパクトのあるものを考えることでした。チラシの内容については、新規加入のターゲットを考え、ブームになっている「韓国ドラマ」をケーブルテレビで観たいと思わせるものをコンセプトとしました。購買意欲を高めるために、非売品の「韓流」グッズをプレゼントするというのもうたっています。品物は、販売促進用の物を番組供給業者を通して準備したものです。デザインも、ドラマの写真を多く用い、韓国の赤をイメージしたものにしました。このとき、写真を使うには、肖像権の問題から許可が必要であり、ときには使用料も必要であることを知りました。また、裏面には寺井町開局に併せたキャンペーンを行うことも決めました。利用しやすい料金の設定や効果的なコピーについて考えました。言葉はなるべく簡潔に少なく、しかし必要な注意事項などは小さくとも必ずのせ



ておこなうてはなりません。誤解を受けるものは、後でトラブルの元になってしまいます。

6 「安全・安心マーク」の取得にむけて

テレビ小松では、インターネットを安心して利用していただくため、情報セキュリティや個人情報保護対策についての審査基準に合格した者に対して付与される「安全・安心マーク」の取得について、準備に取り組んでいました。会社として、情報セキュリティポリシー関係文書を策定し、施策を実施する。具体的には、セキュリティ対策のための組織体制を整備し、社員の意識向上を目指す活動を行う。社員は機密保持に関する契約を社長と結ぶこととなります。お客様に関する書類、住所・氏名・連絡先などを目にふれないように配慮したり、情報の流出や持ち出しがないかを監視したりします。また、システムにファイヤウォール・ウイルスソフトを設定したり、侵入検知システムによる監視を行うことなどがあります。便利さの反面、情報というものへの安全性の確保が必須であると思われました。

7 その他

会社の理念としては、社会に貢献する、利用者に豊かな生活を提供するということがありますが、企業という立場からは、利潤の追求が活動の中心にくるものです。つまりは、すべての業務は利益を目指してのものといえます。業務成績がそのまま生活に結びつくという厳しさがありました。また、経費についても極力切りつめるという姿勢がみられ、無駄を省き、物を大事にすることが徹底されていました。

IV 今後の課題

お客様に説明をするときには、よく分かっていただけたでしょうか。質問に対しては、十分に納得のいける答えになっていただろうか。緊張しながらお客様の反応を伺い、加入していただけることを心の中では願っていました。今回の研修での経験は、教えるということの初心にもどったような気持ちになりました。専門的なことは、お客様の方がくわしいこともあり、きちんと理解できていない内容には自信が持てず、こちらの様子にも表れていたのではないかと思います。社員としての名札にも責任を感じました。生徒たちに教えるときにも同じことがいえます。しっかりと理解した上で、相手の立場になってどうすればよいかを考えてあげることが、分かりやすい授業になるものと思われます。今回の研修では、人と接する心構えを学びました。満足していただけるサービスを提供することが、新たな需要に結びつきます。学校では、分かりやすいというサービスへの満足が、次の意欲に結びつくこととなります。また、気持ちの食い違いによる誤解も、すばやく誠実な対応によって分かっていただけます。すぐに、行動を起こすことの重要性を感じました。

組織が連携して対応しなければならないことも学ばせていただきました。学校現場でも連絡を密にし、多方面からのアプローチが指導を充実させることとなります。また、組織の連携をはっきりと分かりやすいものにすることが、組織としての機能を効果的なものとします。

学校でも、守秘義務については注意をされていますが、今後ますます個人の情報に対しては、慎重に対処し、容易には目にふれないような配慮が必要になってきます。情報の管理における意識を高め、監視する体制を整備しなければなりません。

今回の研修の中で、学校現場を離れて、一般社会の様々な企業の中で、自分たちのような40代の者がどのような立場で、どのような役割を果たしているのかということを考えることができました。また、教育に携わっていることに対して、あらためて誇りをもって、今後とも取り組んでいきたいと思いました。

最後になりましたが、寺井町開局にむけてのたいへん忙しいときに受け入れていただき、お世話になったテレビ小松の皆様方、研修に参加する機会を与えてくださった方々や長い間学校を離れることを支えてくださった多くの方々に深く感謝申し上げます。ありがとうございました。