

研修機関	有限会社 ゆのくにの森
研修期間	平成16年10月16日～11月15日
所属・氏名	石川県立小松高等学校 喜作 仁

I 研修目的

- ・民間企業においてさまざまな業務を経験することで、社会的視野を広げ教師としての資質の向上を図る。
- ・学校現場などに活用できる「サービス」の提供のノウハウを観光業（サービス業）における接客体験の中で追求する。

II 研修内容

1 オリエンテーション（10月16日）

「ゆのくにの森」の概要説明、業務内容の確認、接客の基本と心構えについて

2 全体朝礼・幹部朝礼・各館の朝礼に参加

3 各館での接客業務・体験支援

① 商家の館（10月17日・18日・19日）

- ・館内の清掃と商品の整理、レジ打ちと商品の袋詰め

② 輪島塗の館（10月21日・22日・23日）

- ・館内外の清掃と商品整理、レジ打ちと商品の袋詰め
- ・塗箸に沈金体験

③ 友禅の館（10月24日・25日・26日）

- ・館内外の清掃と商品整理、レジ打ちと商品の袋詰め
- ・ハンカチの型染め体験

④ 九谷焼の館（10月28日・29日・30日）

- ・館内外の清掃と商品整理、値札作成
- ・絵付け体験の準備と支援
- ・ぐい飲みのろくろ引き体験

⑤ 山中ろくろ・オルゴールの館（10月31日・11月1日・2日）

- ・館内外の清掃と商品整理
- ・オルゴール作り体験の指導

⑥ 金箔の館（11月4日・5日・6日・7日）

- ・館内外の清掃と商品整理、レジ打ちと商品の袋詰め
- ・金箔シールの販売を担当、販促キャンペーン用景品の作成
- ・金箔貼り体験支援
- ・小箱に金箔貼りの体験

⑦ ガラス工芸の館（11月7日・9日）

- ・館外の清掃、商品の仕上げと陳列、店内の飾り付け
- ・吹きガラス体験

⑧ 商家の館・ゲート（11月8日・11日・12日・13日・14日・15日）

- ・館内の清掃と商品の整理、レジ打ちと商品の袋詰め
- ・販促キャンペーンのガラポンくじ係を担当
- ・ゲートにおける入場者のチェック・案内

Ⅲ 研修成果

1 「ゆのくにの森」の概要

「ゆのくにの森」は、自然豊かな13万坪の広大な丘陵地に、50種類以上の体験ができる館が、自然との共生を考慮して設置されている。施設内には北陸の江戸・明治時代の藁葺き屋根の古民家が移築され、直営およびテナントとして入っている企業の館として利用されている。個々の館ではもちろん、施設全体でも石川県が全国に誇る伝統工芸を「見て」「ふれて」「創って」楽しめる、「美・感・遊・創」をすべて満たす伝統文化アメリティ空間を提供している。

お客様にとって快適な空間を維持するため、従業員は毎朝、館内外の清掃美化に努めている。特に研修期間は落ち葉が散る季節であり、また台風の影響もあって館外清掃は大変であったが、お客様に不快感を与えないようとの心遣いで隅々まできれいに清掃されていた。

2 全体朝礼・幹部朝礼・各館の朝礼について

「ゆのくにの森」では定期的な全体朝礼・各館の朝礼、毎日の幹部朝礼がある。

全体朝礼では、会長・社長が観光業界に必要な心構えや、具体的な数値を示しての経営状況や観光業界の情勢などを説明されていた。さらに従業員の代表が音頭をとって接客の心構えを全員で暗唱することで、就労態度の高揚を図っている。

幹部朝礼では、当日の入場者数や当日業務、注意事項などの確認がなされている。幹部が、施設全体や従業員に対しての共通意識を持ち、効率的な業務が行えるように役立てられている。

各館の朝礼では、売り上げ向上のための様々な努力が必要であることが話されていた。具体的には、最後の声掛けで多少は売り上げが向上すること、わずかな努力でもそれを従業員一人一人が行うことで利益の向上していくことである。このことは、あるテナントの館に、

「現状肯定に会社の発展はない：会社内では常に現状が良いか考え、常に進歩を考える。利益の追求：販売の責任・原価の追求・仕入れの責任」という張り紙の内容と共通することがあると思われる。「例年通り」では、変化が著しい現代社会では後れをとり生き残りもままならない。Plan-Do-See-Checkの必要性和、常に先取の精神が必要であることをすべての従業員に徹底にさせることにもつながっている。

3 接客業務について

①接客の基本と心構え

打ち合わせの際に研修指導の担当の土田副部長から、接客の基本は「スマイル&クリーン」であり、1日に10回の声かけと10個のゴミを拾うという心掛け運動を行っていることを伺った。そして「接客」ではなく「接遇」という意識が必要であると指摘された。すなわち、「お客」・「お客さん」ではなく「お客様」という考え方なのである。なかには無理なことを要求するお客様もいるが決してNoと言わず、常にお客様本位になって考え笑顔で対応することが必要ということなのである。このことは、授業においては生徒の発言・態度を、懇談においては保護者の意見や要求を、真摯に受け止め活かすことが重要であることと変わらないと思う。

また、接客の際の心構えとして必要なのは、ア．商品知識とイ．お客様の目線を考慮する、そしてウ．従業員としての接し方を考えるということである。このことは、授業にも共通することであると思われる。ア．商品知識は教材研究の充実、イ．お客様の目線の考慮は生徒理解、ウ．従業員としての接し方は教師の指導法にそれぞれ該当する。どれが欠けても良い授業とはならないであろう。

②各館での商品販売・体験支援について

販売力とは、明るい笑顔と大きな掛け声、そして商品知識である。研修中に笑顔と掛け声はある程度できたが、各館での商品販売ではなかなかお客様に声掛けができず、商品特性についてお客様に聞かれても即座に答えることができなかった。その点、従業員の方はそんな自分を見て即座にフォローしてお客様に接していた。それは従業員に確かな商品知識が備わっていたからである。短い研修期間中では十分な商品知識を身につけることはできなかったが、授業における教材研究や生徒理解が、重要であることと生徒や保護者からの信頼を得ることにもつながると再認識させられた。

各館の従業員との会話のなかで、「良いものを提供することが良い結果につながる。安物はそれなりの効果しかあげられない。」という声があり、仕事に対する情熱が感じられた。また、「景気が悪くなってきて館にやってくるお客様の館内での会話が少なくなった。」という声があった。それだけ活気がなくなったということだろうがその分、従業員からの声掛けの必要性が高まってきたということであり、仕事に対する熱意と、十分な分析がなされていることに気付いた。このことは、授業中の様子を見直す上で参考になった。静かな雰囲気のある授業もあるだろうが、教師からの声で生徒が自由に発言し、また教師がつぶやきを大いに取り上げていくことの効果を再認識した。さらに、挨拶・声掛けに対する反応で、生徒の心の状態を知る手がかりとしても活用できるであろう。

IV 今後の課題

この研修では、接客の体験のなかで学校現場などに活用できる「サービス」を追求することを目的の一つに掲げていた。1か月の研修では十分な「接遇」までには至らなかったが、再認識をさせられることが多かった。

一つには、実際に体験してはじめて商品の特性を実感できたことであった。各館で沈金や型染め、ろくろ回し、金箔貼り、吹きガラスの体験を通じて商品の材料の特徴や工芸技術の難しさを知り、商品知識の見直しができた。授業においては書面だけの知識ではなく、生徒がいろいろ実感または体験できる教材を提供し、生徒一人一人のことを的確に把握することに心掛けようと思う。

二つ目として、教師としての自分を振り返ることができたことである。近年、生徒はもちろんのこと保護者や地域住民に対して、さまざまな情報の提供が教育現場にも課せられて来ているが、教師側の伝えたいことだけを押しつけていたのではなかったであろうか。サービス業ではお客様の目線を考えることが要求されており、教育というサービスも同様であると考え、今後、この研修で得たことを活かしていくようにしたい。

最後に、何事にもチャレンジすることの必要性を痛感した。今まで、なかなか教職以外の場に出ることはなかったが、実際のいろいろな体験が自分にとって大きくプラスになることに気付かされた。そんな場を提供していただき、様々なことを親切丁寧に指導して頂いた「ゆのくにの森」の新滝社長をはじめ、従業員の皆様に深く感謝致します。研修したことを現場で活かすことがご恩返しになると考え、今後、一層教職に励みたいと思います。