

研修機関	株式会社 テレビ小松
研修期間	平成17年10月3日～12月2日
所属・氏名	能美市立寺井小学校 清水 正樹

I 研修目的

- ・民間企業でいろいろな業務を体験し、多くの人と関わり合う中で視野を広げ、社会性を磨き、急激な社会の変化に適切に対応できるように資質向上を図る。
- ・営業接客等の業務や研修先企業の方々の仕事に対する姿勢を通じて、教員としての自らの指導のあり方や組織の一人としての自分を見つめ直し、これからの教育観・指導観について考える。

II 研修内容

1 オリエンテーション

①会社の概要説明

- ・企業経営説明、ケーブルテレビ、学校ネットワークサービス等について

②開局前ととくくキャンペーン・デジタル放送キャンペーン

- ・エリア拡大（新規開局）について、デジタル放送切り換えについて

2 営業部における研修

①根上、辰口エリア拡大における営業業務

- ・エリア拡大キャンペーン常駐施設や各地区での加入申し込み受付
- ・ケーブルテレビ、インターネットの取り付け工事や機器等の説明
- ・配付資料づくり（ガイド、パンフレット等の印刷や袋詰め）

②加入申込書の整理、手配

③その他

- ・市役所各課、業者との打ち合わせ等の同行、見学

3 その他の研修

①研修会開催のための資料準備、資料運搬、受付業務

②能美市議会議員選挙速報のための開票確認、電話転送業務

③小松市中学校古典教室取材のための取材、インタビュー、番組編集業務

④中古モデムのワックスがけ、ホームターミナルの説明書づくり

⑤TVKネットワーク設定のためのマニュアルCD版作り

III 研修成果

1 迅速な対応と各部署の連携について

テレビ小松では、地域の放送・通信会社として、お客様に対しての迅速で温かいサービスが日常の姿として展開されていきました。お客様の信用を得て、契約を頂き、放送・通信のサービスを提供し、利益を得ると同じ目標に向かって業務に努める姿が、一つのフロアの中で展開されるのを目の当たりにすることができました。

業務が開始されるとすぐに鳴り出す電話の対応では、そのほとんどが即座に取られ、部に関係なく対応されていきました。新規申し込みやコース変更、番組視聴、受信状態、取材に関する事など、様々な問い合わせでした。「できるだけ電話は回すな」という社内で聞かれた言葉は、任されている仕事だけでなく、社員として全体の業務把握とお客様への迅速で丁寧な対応を促していました。どうしてもお客様にお待ち頂かなくてはならない場合などは、必ず折り返し連絡することが徹底されていきました。

またいかなる申し出であっても必ず笑顔で、丁寧に対応されていきました。納得していただくためには、何度でもくり返して説明されていきました。決してお客様のせいには

はせず、お客様に感謝申し上げる様子には、サービスを提供する社員としてのプロ意識を感じることができました。

サービス内容の変更や新しい対応が決定されると、必ず声を掛け合って、直ちに対応できるようにされていました。互いにどんな仕事をしているのかを確認し合い、その間に突発的なことがあっても、即座に連携を取り合って、無駄なく仕事が進められていました。

学校現場でも、校務分掌でそれぞれの役割が明確になっています。個々の役割を十分に担っていくことはもちろんのこと、組織として互いにどんな仕事をしているのかを積極的に交流し合って、理解し合い、よりよい教育が提供できるように努力していかなければならないと感じました。

2 まずはお客様ありき

最初の1ヶ月間は、能美市施設の一部を常駐施設にして、営業の方と二人で、エリア拡大による開局前キャンペーンの業務をさせていただきました。ケーブルテレビやインターネットの説明や加入申し込み受付を行いました。時には一人で任せられることもあり、当初は十分な説明をする自信もなく不安を抱えたまま、お客様をお待ちしていました。

2日目早速、一人で問い合わせのお客様に説明することになりました。覚えたように一生懸命話しましたが、詳しく尋ねられるとたちまち口ごもってしまい、十分に答えられないこともありました。ケーブルへの切り換え方法や工事代金、利用料金等について、自分の伝えたいことばかりを説明していたように思います。

そこで、営業の方が説明している様子を丁寧に見させていただきました。私との違いは、お客様の話にまず耳を傾けていたことでした。その中で、ケーブルテレビに関する知識の有無やお客様の要望や聞きたいことをやりとりの中で引き出し、お客様にとって必要なことを中心にして、的確な情報を提供されていました。重要な説明には用紙に印を付けるなど、ご自宅に戻られても検討がしやすいようにされていました。

自信をもって契約を勧めるには、サービスへの確実な知識や理解が必要であると思いました。分からない時などは、曖昧な答え方をせず、後でお答えするなどしないと、逆にご迷惑をおかけしたり、失礼になったりすることが分かりました。お客様の話される意図を正確に捉え、お応えすることの大切を感じました。

「営業は、申し込みを取って終わりでない。最後まで責任を持って対応するのが当たり前だ」という言葉を聞かされました。中には思いが違い、キャンセルやクレームの連絡も寄せられることがあります。契約を頂いたら、それが終わりではない。契約を続けていただくためには、その場限りの言葉だけでなく、迅速で的確なサポートが不可欠です。お客様の声に真摯に耳を傾け、お客様に納得して判断していただくことが、結局は、長くご契約を頂くことにつながるのだと思いました。

3 ねらいを明確にして、的確な準備を行う

番組制作課に同行させてもらい、「小松市中学校古典教室」の取材に伺いました。今年の当番校は、役者や囃子方、衣装等を含めて、全て生徒達の手で行われているということで、準備から十分に時間をかけてビデオ撮りが行われました。イベントなどは、取り直しがききません。あらかじめ動きを確認し、撮り逃すことのないように2台のカメラを配置するなど、細心の注意が払われていました。

上演後直ちに、インタビューを開始しました。私も制作の方と一緒にインタビューさせていただきました。いざマイクを持ち、聞こうとすると、何を聞いたらよいのか舞い上がってばかりでした。制作の方は、事前にしっかりと質問をメモにまとめて、聞き漏らしがないようにチェックしながら取材を進めていました。「取材相手の方が話しやすいようにあまり堅苦しくならないように聞くことに心がけている」と教えられました。構えた言葉でなく、素直な表情や本音を引き出すことへのこだわりを感じました。

会社に戻ってから、取材映像の確認と原稿作りが始まりました。そこで、番組作りで苦

労するのは、原稿作りだと聞かされました。「何を伝えるか明確になっていないと、うまくまとめられない。取材には、事前の情報を自分で確かめたり、新しいことを見つけたりするためにいくのです。」と教えていただきました。

毎週月曜日の夕方に地域情報番組「まるごとこまつ」が更新されています。放送開始直前までに何度も映像や音楽、アナウンスを確認し、より良い番組作りになるように話し合われ、手直しがされていました。

授業でもねらいが明確になっていないと、授業の軸がぶれます。授業も、後戻りはできません。一つ一つの授業を計画的に、しっかりと学びが作り出せるような働きかけができるように的確な準備をして、子どもたちと関わっていきたいと思います。

4 情報管理の徹底について

テレビ小松では、平成17年3月より「個人情報の保護に関する宣言」を制定し、ホームページ上で公表しています。社内でも、電話連絡のメモや取材メモなども、不要になった時にすぐにシュレッダーにかけるなどされていました。

社内会議では、情報セキュリティ事務局から「ケーブルテレビ事業者における個人情報漏洩等に関する主な事例」が示されました。他社の事案と原因、対応等が書かれていました。1名分を紛失して数時間後に回収できたのですが、即座に顧客に対して謝罪を実施した事例などを読むと、「個人情報」に対する社会の認識の高さを痛感させられました。社内では、個々が持ち出し、取り扱う資料が「個人情報」であるという認識を一人ひとり強く持つことが確認されました。

私は後半の一ヶ月に、申し込みに関した書類を整理する業務を主にさせていただきました。そこでは、取り付け工事に必要な情報を書き加え、申し込みのコース別や町別、用紙の種類別に分けました。そして、エリアごとに分け、工事業者に届けました。その中で、確認が必要な書類や不十分な書類があったら抜き出し、営業担当者に一覧表にして渡していました。確認が終わると、確実に返してもらい、書類を確認の上、不要の際にはすぐにシュレッダーにかけるように心がけました。

学校では、個人情報に関わる書類をいくつも集め、管理しています。それらの情報を適切に取り扱い、保護やチェック体制の強化に努めていく必要性を感じました。

IV 今後の課題

この研修では、今まで経験のない業務を行わせていただき、様々な業務に新鮮な気持ちで取り組むことができました。不慣れな業務の中、温かい声かけをたくさん頂き、学ぶ者の気持ちを思いだし、励ましの言葉の大切さを痛感させられました。

サービスを提供して企業を成り立たせていくためには、お客様の利便を第一に考え、お客様との信頼関係をしっかりと築いていくことの大切さを実感させられました。また地域に根ざした企業として、きめ細やかで迅速なサービスを展開する様は、学校にも通じるところが多々あるように感じました。

学校では当然のこととして、子どもたちを真ん中に据え、子どもたちの成長や喜びを追究していかななくてはなりません。私も積極的に子どもたちに働きかけ、子どもたち一人ひとりの思いを見つめながら関係を築いていきたいと思っています。保護者や地域の人たちの声にもしっかりと耳を傾けて、信頼関係を得るようにしていきたいと思っています。そして教育のプロ集団として、他の教職員と連携を深めて、学校組織をより一層意識して、また新たな気持ちで業務に励んでいきたいと思っています。

最後になりましたが、エリア拡大やデジタル放送への切り替え等で、たいへん忙しい時期に快く受け入れてくださり、いろいろな体験を与えてくださいました縄社長、田中部長をはじめ、(株)テレビ小松の皆様、本当にありがとうございました。また貴重な研修の機会を与えてくださいました石川県教育委員会の皆様、そして2ヶ月もの長い間学校を離れ研修に出ることを支えてくださった学校長をはじめ、寺井小学校の皆様、多くの方々にご心よりお礼を申し上げます。

