

研 修 機 関	株式会社 うつのみや
研 修 期 間	平成17年11月 1日～12月28日
所 属 ・ 氏 名	白山市立北陽小学校 野本 武志

I 研修目的

- ・学校現場と異なる職場を経験し、多くの人と関わり合う中で、視野を広げ、人間性や社会性の向上及び教員としての資質の向上を目指す。
- ・多種多様な情報手段がある時代、本がどのように社会に受け入れられているか等を探り、今後の読書教育に活かす。
- ・企業として、社会人として、どのような教育が求められているのかを探り、今後の教育活動に活かす。

II 研修内容

うつのみや上林店とうつのみや百番街店において接客業務を中心に、店舗に関わる業務を体験した。

1 レジ業務

①レジでの入金

- ・現金扱い
- ・図書券、図書カード扱い
- ・商品券扱い
- ・カード扱い
- ・売掛け扱い
- ・書店扱い
- ・定期購読扱い
- ・e本扱い

②商品の袋詰めと引き渡し ブックカバー準備

③本の予約受付、在庫照会 予約本整理 書籍他店舗移動レジ

2 本の整理業務

- ①書籍や雑誌の入れ替え、棚整理
- ②書籍や雑誌の返品作業
- ③雑誌の付録付けや配達用書籍、雑誌の仕分け
- ④コミック等へのビニールかけ

3 文具値段付けと商品整理

4 その他

- ・クリスマスツリー作りなどレイアウト補助
- ・清掃

III 研修成果

本を読むことがわりあい好きで、よく書店に行っていました。そこでは、雑誌や本を見たり気に入った本を買ったりしていました。書店にずらりと本が棚に並べられていたり、雑誌が見やすくなっていたり、見たい雑誌が発売日にはちゃんと店にあることが、当たり前のようにでした。

雑誌は女性誌をはじめスポーツ誌、音楽誌、健康に関するものなどたくさんの種類があり、スポーツ誌にもサッカー関係や野球関係などたくさんのジャンルがあり、サッカーだけでも数種類の雑誌があります。毎日非常にたくさんの種類の雑誌が発売されています。文庫やコミックも毎日たくさんの新刊がでます。その他実用書や文芸書も非常にたくさん発売されています。

書店では、それらの本をお客様のニーズに答えつつ限られたスペースに並べています。店舗によって客層が違うので、主力となる商品も違ってきます。季節によっても違います。その他、何百種類もの文具をはじめとする本以外の商品もあります。

このように、非常にたくさん本や商品をきちんと当たり前のように並べ、販売するにはたくさんの仕事があり、多くの工夫がなされています。そんな書店で約二ヶ月間研修をさせていただきました。

〈本や商品を販売するために〉

毎日本当にたくさんの種類の雑誌、書籍、文庫、コミックが新刊、補充あわせて送られてきます。文具も扱っていますので、それらの補充も送られてきます。それらをダンボールやビニール袋から出し、付録付きのものは付録を付けて、出す場所を考えてきちんと整理し、所定の場所に納めなくてははいけません。たくさんある外注の仕分けもあります。開店前や閉店後はもちろん、営業中も時間を見つけて行きます。担当を決め、台車の割り当てや、台車にのせる雑誌の位置まで決めています。何がいつ入るかが一目でわかるようにもしてあります。このように出来るだけ短時間に行うために、たくさんの工夫がなされています。

このような本や商品の整理の他、予約到着の電話をかけたり、問い合わせ等の電話への対応、お客様の問い合わせへの対応があり、スリップの整理をはじめこまかい仕事がたくさんあります。当然商品もわかりやすいように、より買っていただけるように工夫して陳列をします。それらをレジ業務をしながら行います。そこには、お客様の相手を最優先しながら、仕事を平行して行うために、気を利かすことがとても大切になってきます。

仕事の工夫と気を利かすことの大切さを実感しました。

お客様の本や商品の問い合わせには、徹底して答えます。まず自分の知識と照らしあわせて考えます。今一度店舗内で探してみます。それらでないことがわかれば、他店舗での在庫確認をし、インターネットでの検索を行います。このように、とことん答えようというサービス精神を実感しました。

朝のミーティングで、新聞などによっていた新刊の確認や、売れ筋の商品の発売日や陳列場所の確認をし、問い合わせにみんなが答えられるようにし、会社の方針や営業成績内容を確認し、店舗で働くみんなと情報の共有と目標を行います。平台に置く本を全種類一冊ずつ増やしたり、減らしたりするだけで何十万円と違ってきます。回転していない商品のチェック、回転している商品の確実な補充、何をどのように陳列し、平台にどのように置くか等の小さなこと一つ一つの積み重ねが営業に大きく影響してきます。そのような小さなことをおろそかにしない姿勢の大切さをも実感しました。

お客様からは、本はどこにあるか、いつ入るか、在庫はあるか、〇〇関係はあるか、〇〇はできるか等いろいろな問い合わせがあります。それらに答えられるために、何がどこにあるのか、売れたかどうか、いつ入荷するのか、発売日はいつか、商品があるのか、という商品に関する膨大な知識が必要になってきます。また、年賀状の印刷注文や英語検定などの受付もしているので、それらに関する知識も必要です。プレゼント包装もあるので技術も必要です。プロとしては当たり前の知識かもしれませんが、それらをきちんと身に付けることの大事さを改めて感じました。

〈継続は力なり〉

レジ業務で、あるベテランの社員の方と仕事をさせていただいているときです。その方は文具を主に担当されておいでなのですが、文具の商品をチラッとみただけで、値段を打つのです。鉛筆だけでも値段の違うものが数種類もある文具です。そこで、「すごいですね。」と言ったところ、その方は「そんなもんたいしたことない、ずーと何年もやってるからや」と言われま

した。しかしそれは、一つのことをずっとやり続けた「すごさ」がそこにはあると思いました。前にも書いたように、膨大な商品知識や技術は、長年仕事をやっていると身に付いてはくるでしょうが、やはり長くやり続けなくてはなりません。また、ある店長さんは、何の本がどこの書棚の何番目にあるかまで把握していた、という話も聞かせていただきました。これなどは、長く続けると同時に、努力と本人の自覚と意識が非常に高いためだと思いました。

どんなに小さく、たいしたことがないということでも、続けるすごさと尊さがあります。まさに「継続は力なり」です。そして努力と本人の意識の大事さを改めて勉強させていただきました。

〈笑顔と暖かい言葉そしてマナー〉

レジで仕事をさせていただいていると、単にお金を払うという行為を見るだけでもいろいろな方がおいでます。にっこり笑われる方、ブスツとしている方、穏やかな方、イライラしている方、お金をきちんと準備してくる方、金額を聞いてからやお財布を取り出してお金を探す方、お金や商品をポンと投げる方、大きなお札を出すときに恐縮しながら出す方、せかす方、「お願いします」「ありがとう」と声をかけてくれる方・・・お客様の心の状態によっていろいろな様子になってくるのですが、やはり一番うれしかったのは、穏やかににっこり微笑まれて「お願いします」「ありがとう」といっていただいた時でした。

笑顔と暖かい言葉の大切さ、有り難さをとても実感しました。と同時にここでも「気を利かす」大切さを学びました。お金を準備されたり、恐縮される方は気が利いておられ、周りのことを考えておいでなのだと思います。反面自分勝手と思われる方をみると、やりきれなさを感じました。

そして、マナーです。ある従業員の方がある日ポツリと「お客にもお客としてのマナーがあると思うけどなあ」といわれました。たしかに、「理不尽なことを言うお客もいるよ」というある社員の方の言葉に表されるように、「お客様は神様です」という言葉を誤解されて、お客だから好き勝手に許されると思っておられるのか、知らないからか、マナーの良くない方をみかけました。女子高校生等がよく立ち読みする女性誌の読み散らかしには目に余るものがありました。その他、雑誌をもとに戻さないをはじめ、本を棚にもどさないで平台に置いていく、持ち歩いた本を他のところに置いていく、付録などがだされている、小さい子どもが本をみて散らかしていくのを注意したり、直さない親・・・そして万引き。一冊の雑誌やコミックでほんの何十円かの売り上げと聞きました。店舗維持の経費、人件費などをひくと利益はほんの少しです。そんな雑誌やコミック、書籍をたくさん買っていただいて企業を運営しておられます。そこで何十冊も万引きされるということは、大きな損失になります。本当にそのような万引きをしてはいけないことを、強く伝えなくてはならないと改めて思いました。

たくさんの方が気持ち良く生活するにはやはり心配り、気を利かすこと、相手を思いやることが大切です。しっかり伝えていかななくてはならないと思いました。

「本屋さんにくるお客さんは、ひどいお客さんは少ないよ」という言葉も聞きました。確かにマナーに？な方がいますし、女子高校生でただ立ち読みをするだけの生徒はマナーの良くないこともありました。しかし、レジでコミックといえども「書」を買っていく女子高校生は違いました。「ありがとうございます」の言葉をきちんと言うのです。総じて見てみると「書」を買って読もうとする方にあまりひどい人はいないようでした。やはり「読書」は人間形成になにかしら大きな役割を果たしているのではないのでしょうか。読書の大切さ、読書教育の必要性を再認識しました。

IV 今後の課題

今までほとんど経験のない仕事だったので、仕事を“教わる”ことから研修がはじまりました。レジ打ち一つとってもたくさんのパターンがあるので、なかなか一度に覚えられなかったり、あせって失敗をしたりと肩にとっても力が入っていました。店長さんをはじめ従業員の方々は辛抱強く教えてくださいました。きちんとやらなくては、早く覚えなくては・・・とあせる気持ちとなかなか出来ない自分へのいらだちなどを体験し、“教わる”者の気持ちを体験しました。

また、読み・書き・計算の大切さ、考えること、工夫すること、気を利かすこと、他を思いやること、マナー、努力、自律と自立の重要性、力を抜いてリズムと呼吸を整えて仕事することなど、普段子ども達に伝えていたことがやはり本当に大切であることを再認識しました。

これら今回の研修経験で得た事柄をきちんと子ども達に伝え、身に付けるお手伝いをしっかりとしていかななくてはいけないと考えます。なぜそれが必要なのかを納得させ、どうやったらよいかなど具体的に身に付けさせる手立てを考えていき、少しでも子どものよい成長に寄与するように努力していかななくてはならないと考えました。

普段とまったく違った環境に身をおくことで、慣れずに苦勞することもありましたが、今までにない時間の中で、自分を振り返ることができました。その中から新たな考えも浮かんできました。以上全てのことをこれから活かして行きたいと考えます。

最後になりましたが、上林店、百番街店の店長さんをはじめ従業員の方々には、お忙しいなか辛抱強く教えて下さり、いろいろとお世話して下さったことに感謝申し上げます。

また、このような研修の機会を与えて下さった石川県教育委員会をはじめ、株式会社うつのみやの皆様、快く送り出してくれた職場のみなさんに心から感謝申し上げます。ありがとうございました。