

研修機関	株式会社 JTB 金沢支店
研修期間	平成17年6月2日～7月31日
所属・氏名	金沢市立高岡中学校 小竹 淳夫

I 研修目的

- ・学校現場をはなれ、民間企業で業務することにより、社会人としての視野を広める。
- ・お客様に直接接することによって、人を大切にする姿勢をみつめなおす。
- ・民間企業の理念を知り、組織の中に身を置くことで、学校現場の改善点を考える。

II 研修内容

1 旅のサロン金沢にて発券・接客等

①オープニング（開店）準備とクローズ（閉店）

- ・店頭のパフレット台
- ・広告旗の設置とかたづけ、その他店内清掃等

②朝礼

- ・本日のニュースの確認
- ・新商品や商品の改正点の確認
- ・新聞・チラシ等の広告商品の確認
- ・9大用語「いらっしゃいませ・ありがとうございました等」の発声

③開店後

- ・お客様へのごあいさつ
- ・発券業務 JR券・航空券の発券
- ・パンフレットのスタンプ押しやDM用の広告の折り込み袋詰め
- ・1日の売り上げ伝票の整理

④夕礼

- ・本日の反省
- ・売り上げ額の確認
- ・広告の効果測定（広告を見て来店したお客様の数や売り上げ）



↑ JTB金沢支店



↑ パンフレットにスタンプを押す

2 営業2課（教育旅行担当）にてセールス等

①朝礼

- ・ニュースの確認 セールス上の留意点の確認
- ・売り上げ目標の確認

②県内の中学・高校への同行セールス

③修学旅行の下見添乗

④JTBオリジナルイベント「杜の賑わい」の斡旋

Ⅲ 研修成果

1 旅のサロン金沢にて発券・接客等（6月）

旅のサロン金沢は、JTB金沢支店の顔ともいべきポジションで、いついかなる時にどんなお客様がお見えになっても、気持ちよく過ごしていただくことをとても大切にしていた。あいさつはもちろんであるが、お客様の要望を時間をかけてよく聞き、いろんな情報を詳しく提供し、予算や時期などを考慮してどのような旅を提案してお客様に満足していただけるかを一番に考えて接客していた。出発日のせまった人気観光地の家族旅行や満室で埋まってしまっているホテルの予約などとても無理だろうと思うような注文にも精一杯対応し、お客様のためにおしめない努力を行う姿勢にとっても驚かされた。この姿勢は長期の海外旅行でも近距離の日帰り旅行でも変わらなかった。毎日たくさんのお客様が来店したり、電話で注文をされたりするが、お客様にとっては「一生に一度の大切な旅であるかもしれない。思い出に残る旅にしてあげたい。」という気持ちを絶えず持ち続けて接客をしていた。

心に残る快適な旅を提供することにより、お客様の満足度を高めてもらい、再度来店してもらいリピーターを増やすことが売り上げの増加につながるという考え方が社員に深く浸透していた。

このような社員のみなさんといっしょに過ごさせていただいて、果たして自分のこれまでの活動は生徒や保護者にとってこのように親切であったかということを考えさせられた。もっともっとできたことがあったはずではないかと反省させられた。

また、発券業務を行うに際して、いろいろなことを教えて下さる担当の社員の方をつけていただいた。発券の端末の操作を行うための基礎知識をととても丁寧に教えていただいた。しかし、今教わったことをすぐ忘れてしまい、忙しい中何回も同じことを聞くことになってしまったり、同じ失敗を何回も繰り返したりと自分自身が情けなくなってしまうが、嫌な顔ひとつせず親切に何回も教えていただいた。新しいことを教えてもらう立場になり、忘れていた生徒の気持ちを思い出させてもらい、教える立場として大切なものに気付かせてもらった。

2 営業2課（教育旅行担当）にてセールス等

毎日ちがうセールスの方に同行させていただくことによって、営業2課のセールス範囲である県内の教育機関をたくさんまわらせていただくことができた。

効率よくたくさん学校のまわり、担当の先生と会話する時間をできるだけ多くとるために事前の準備がとても大切であった。訪問計画を立て、訪問先に持っていく資料やキップ・パンフレットなどを確認し、積み込んでからの出発となる。これで手こずるとセールスの開始がおくれてしまう。スムーズにセールスに出るためには、前日からの計画的な準備が重要であった。必ずお会いしたい方に事前にアポイントをとり、約束の時間にうかがうことによって、セールス先でじっくり会話をし、確実に実のあるセールスを行うように心がけていた。

ひとりのセールスがたくさんの担当校をかかえるなかで、こまめに学校に顔を出し、出張や家族旅行などの注文をうける中で、誠実に対応して顔を覚えてもらい、信頼を得て修学旅行や全国規模の大会などの企画運営を任せってもらうことを目標にしている。しかし、大きな注文は年に数回程度しかない。この注文をいただくためには、日々の地道なセールス活動が重要である。この活動を大切にしないと絶対に大きな注文はこない。同業者も同じ考えで活動しているので、なかなか厳しいものがあつた。競争に勝つためには、いかによい企画を提案するかとセールスマンの信頼性が大きな鍵をにぎっている。

「いかに信頼して任せようか。」ということには、マニュアルはない。毎日、ちが

うセールスの方と同行させていただいて、人それぞれ自分の個性を発揮してセールス活動を行っていた。どのセールス方法がよいとか悪いとかいったようなものはなく、自分に自信を持ち、自分らしさをだして誠実に応対することが、大切であることを実感した。

生徒や保護者に信頼してもらうことも、簡単にできるものではない。日々の地道な活動や努力の積み重ねが信頼につながることを再認識させられた。

また、今回の研修で修学旅行の下見添乗もさせていただいた。旅行業者は、安全で質の高いものを提供し、学校は、それをより安く実施したいという立場である。両方の立場を経験してみて、よい修学旅行を実践していくためには、両方の立場ともお互いに情報収集に努め、学習を深めあってその意見をぶつけあって、よりよい修学旅行の実現の道を探り合っていくことが重要であると実感した。旅行業者に任せきりでは、進歩がない。学校側も新しい情報をつかんで業者を刺激し、実現の可能性を探ってもらうことでなどが大切である。そうやってお互いが向上しあっていく関係が重要で、生徒の実態を見極め、足りない力を伸ばす活動や得意な能力をより伸ばす活動を学校で考え、旅行業者にどんどんぶつけていってみる。そうすれば、きっと業者の方も答えてくれるだろう。お互いがよりよいものを創り出すために遠慮せず考えを言い合える関係が大切であると思った。各学校とも学校の特徴を打ち出す一つの場として修学旅行は重要な位置を占めている。学校と旅行業者がよい関係をつくって、生徒にとって思い出に残るよい修学旅行を築きあげてほしい。

IV 今後の課題

2ヶ月間、民間企業の中に身を置いて、たくさんの方々と出会い、いろいろな経験をさせていただき毎日がとても新鮮だった。特にお客様をとっても大切に作る姿勢は社内で徹底されていて、この「人を大切にする」という姿勢は、生徒や保護者と日々接しているものにとっては、忘れかけていた大切なものを思い出させてもらった。また、民間企業は厳しいということをよく耳にしていたので、残業などもたくさんあるだろうと想像していたが、全く逆で残業はできるだけしないという姿勢にも驚かされた。しかし、これは効率よく勤務時間内で仕事を終わらせなければならないという厳しいものであった。準備や手際のよさがもたらされていた。このほかにもたくさんのお話を学ばせていただき私の貴重な財産となった。研修で学んだことをこれからの教育活動で実践に移してしていくことが私の課題である。この研修で学んだことを自分だけのものにするのではなく、ことあるごとに生徒や同僚にも還元していきたいと思う。

最後に、たいへん忙しい中、2ヶ月間という長期にわたり受け入れていただき親切にご指導してくださったJTB金沢支店の皆様方に心から感謝申し上げます。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下さった石川県教育委員会をはじめ金沢市教育委員会、学校長、教職員の皆様に感謝致します。