

研 修 機 関	株式会社 稲忠漆芸堂 稲忠漆芸会館
研 修 期 間	平成17年 9月 1日～10月31日
所 属 ・ 氏 名	門前町立松風台小学校 春田 安子

I 研修目的

- ・ 伝統産業に関わる企業が、市場や時代のニーズに合わせ、生き残りをかけてどのように努力しているか学ぶ。
- ・ 接客・販売業務を通して、商品販売のノウハウを知り、消費者の購買意欲を高める努力や工夫に気づく。
- ・ 輪島塗のよさを再認識し、今後の教育活動に生かす。

II 研修内容

1 準備

- ①朝の掃除、商品の点検、陳列
- ②朝礼、人員報告、前日の結果報告と当日の予定、体操
- ③くじの準備、商品の準備
- ④試食品の準備、後片付け
- ⑤団体食堂の準備の手伝い
- ⑥包装用紙、袋作り、DMの袋詰め
- ⑦店内のディスプレイ、飾り作り、展示
- ⑧販売商品の記録の仕方
- ⑨レジの精算業務
- ⑩宅配便の受け取り

2 接客・販売

- ①お客様の出迎えと見送り
- ②店内での輪島塗作業工程の案内
- ③レジの打ち方
- ④クレジットカードの処理の仕方
- ⑤商品の説明、商品の包装
- ⑥お楽しみくじの対応の仕方

III 研修成果

1 再生をかけて ― 2ヶ月が正念場 ―

研修が始まった日の朝礼、柔道家古賀稔彦氏について参与が話をされた。前日同じ敷地内にあるレストラン花車に講演前の昼食を摂りに来ていた古賀氏が実に爽やかで好印象だったと語られた。そして、左足靭帯損傷という大けがで出場すら危ぶまれていたバルセロナオリンピックで障害を乗り越えて劇的な金メダル獲得した事を挙げ、「あれほどの危機を乗り越えて金メダルを獲得したのだから、私達稲忠にもこの障害を乗り越える力があるのだと信じています。頑張りましょう。」と結んだ。

昨年、輪島塗りの業界に激震が走った株式会社稲忠の民事再生法の申請。漆器の観光シー

ズンともいえる9月、10月に事業収益をできるだけ上げることは必須だという。会社の再生に向けて正念場となるこの大変な時期に企業研修生を受け入れて下さったんだということを改めて感じ、まずは足手まといにならぬよう、早く仕事を覚えなければと思った。

昔から輪島塗の販売は遠く九州の地まで荷物を担いで売り歩いたが、当社においても外商部として月に1週間～2週間かけて各都道府県を廻ってお得意さんを中心に販売を促進している。それぞれの方が目標額をもって出かけるのだが、現状はなかなか厳しいという。

バブル崩壊後の景気低迷からなかなか抜け出せないところから、高級品といえる輪島塗を買い求める人が減ったというのが原因と考えられる。また、外商部の方に話を伺うと、「人々の生活様式や価値観の変化にもその要因が求められる。来客時に茶托を使ってお茶を出すということが少なくなり、手軽で便利なものを求める傾向がまだまだ続いている。そして、電化製品の使用に見られるように、古くなれば新しい物を買って換えていくという消費スタイルで生活している。そのため、自分たちのターゲットは今の50代から70代までで、今後のことを考えると見通しはなかなか厳しいと言わざるを得ない。」そうだ。

2 業績向上のための自助努力

(1) レジごとの目標値の設定

店内には大まかに分けて、4つのレジに分かれている。お盆・お椀・茶托・銘々皿・重箱などを扱うレジ、お箸や箸置きなどを扱うレジ、ブローチ・タイピンなどを扱うレジ、そしておみやげ用のお菓子類を扱うレジの4つである。そのレジごとに販売目標額を決め1日の売り上げが目標に達するようにそれぞれ金額を表示し、販売意識を高めようとしている。

目標額を達成するために、従業員の方々は、どのように商品を陳列すればお客様に目を留めてもらえるかを考え、商品の位置を決め、ポップ描きなどで商品をアピールする。数日間で、所々商品の陳列が変化していることに気づかされた。そして、目標額に達していると担当者同士は笑顔で喜び合っている。私もレジの精算業務をさせてもらったが、この時が嬉しさを感じるひとときだった。

(2) お客様の購買意欲を高める工夫

①店内で五千円ごとに一回お楽しみスピードクジができるようになっていて、三等以上を引くとカネを鳴らすことになっている。カネを鳴らされたお客様の反応は様々であるが、一応に嬉しそうで、中にはガッツポーズや声を張り上げる人もいる。店内にいるお客様もカネの音でクジコーナーを振り返り興味深く眺めている。お客様が大勢いるときのこのカネの効用は大きく、購買意欲を注ぎ、沸き返るような状態をつくることができていた。

②店内には輪島塗の作業する工場をもっていて、職人さんが実際に作業をするところを見学できるようになっている。入店してくる方にはまず、輪島塗の作業工程の見学をすすめている。こうすることで輪島塗がいかに丈夫な物で手間や時間をかけてつくられた物であるか分かる。そして、一通り説明が終わったところで、おみやげに手頃なスプーン・フォークなどが置いてあるコーナーになる。工場案内の説明が終わったら私などはすぐに売り場に戻っていたが、「このコーナーで商品を勧め、購買の流れをつくらないといけない。」と教えられた。工場案内にはマニュアルがあったが、そのコーナーの販売マニュアルがあるわけではないので、どんなふうにお客様に勧めたらいいかを知るため、案内をしてきた従業員の方の勧めている言葉を耳を澄まして聞き、その後少しずつまねをしながらかやってみるようになった。

(3) 社員の協力態勢と柔軟な接客

- ①お客様に商品を勧めるのはなかなか難しかった。商品に対する専門的な知識が不足しているせいか、特に1ヶ月目は自信を持って勧められなかった。また、積極的に声をかけると引くように違うところへ行ってしまうこともあった。自分も買う立場のときは販売員に側に立たれると落ち着かないことを考えると、立場の違いにジレンマが起こる。社員の人は“勧めつつそっと見守る”を上手に実践していた。また、「迷っているお客様には『こちらがいいですよ。』と勧めてあげるといいわ。」とも教えてもらった。お客様の様子を把握し、柔軟に対応しているようである。
- ②2階に団体のためのレストラン、同じ敷地内に稲忠グループのレストランがあるため、人手が足りなくなると、連絡が入って応援に駆けつける。手伝いに来てくれた人には気持ちよく「〇〇ちゃん、ありがとう！」と声をかけ、終わって戻るときも「助かったわ。ありがとう！」と感謝の言葉をかけていた。社員同士気持ちよく仕事をするための基本であり、大事な応援体制づくりができています。また、同じように、バスが入ってくると、工場の案内に行く順番が決まっているわけではないのに、誰かがさっさとマイクをとりに行き出迎える。販売の持ち場が決まっても、周囲をみて忙しそうなどころへ応援に行く。お客様が店内に入ったときはその動きがスムーズに行われ、慌てる様子がみられないところが、さすがにプロを感じさせた。

(4) 外商部につなぐ

外商部の社員は自分の担当地域を持って廻っている。来店したお客様が座卓・ついたて・重箱など高価な商品を希望したとき、販売担当者からその地域の担当の外商部の人に替わってもらうところを目にすることがあった。商品が売ればよいという考え方でなく、いかに次につなげ販売拡充を図っていくかを考え、時機を逃さず対応していることを感じさせられた。

3 リピーターの増客をめざして

(1) きめ細やかな接客

お客様と接していると、「実は前にも稲忠さんへ来たことがあるんですよ。」と言われることが度々あった。しかも北海道の方であったり九州の方であったりするので、遠来から再度来てくれる魅力とは何かと思ったが、輪島第一の集客力を誇る漆器専門店であることはもとより何と言っても、お客様を大事にする接客姿勢にあるのだろう。どんなに忙しいときでも、購入済みで一度包んだ商品でも、お客さまの希望によって、包み替えを快く引き受けたり、のどが渴いたお客様には店内に置いてある試飲の金箔茶を入れてあげたり、同じような商品の見分けができるように希望に添った印を入れたりしている。

また台湾からのお客さんも団体で入ってくるため、できるだけ中国語で話しかけられるようにと店長自ら自宅で中国語の勉強を続けていると聞いた。食堂へ案内するために、「2階へどうぞ」という意味の言葉を教えてもらい、通じたときは嬉しかった。

(2) お客様からのはがき

研修期間が始まって間もない頃、あるお客様さまから社長宛に1枚のはがきが届いた。そこには稲忠に立ち寄った際、従業員が団体客を乗せたバスが出て行くのを見送る場面に出会って、その姿を見て感動したことが書いてあった。稲忠ではできるだけ社員はバスを見送るために外へ出て、バスが見えなくなるまで手を振り、その後、感謝の気持ちを込めてお辞儀をすることになっている。私などはバスが見えなくなる前に礼をすればバスのお客様から見えてよいなどと考えていたが、実はあのお辞儀は、周囲のお客様の目をも意識した「感謝の気持ちを表す動作」だったのだと理解できた。稲忠の心が伝わった事が分かる、嬉しい礼状だった。

IV 今後の課題

1 耐える心を育てる

誰しも運気が上向きで順調なときは、ストレスもストレスと感ずることもなく、前向きに行動できる。しかし、苦境に立たされたとき耐え凌ぎ、次のステップを踏めるよう信じて努力を続けていくことは誰にとっても非常に難しい。子どももまた、学習が理解できず過重に感じたり、友達関係がうまくいかなかったりするとき、耐性があまりないとそこから抜け出せず苦しい思いを続けてしまい、時には、ドロップアウトしてしまう。

稲忠は今年5月若手社長に代が替わった。現在、外商部の方達と同じように外回りの仕事にも出かけられている。会社の前途を考え、たいそうなプレッシャーを感ずることだろう。出張へ行ったときのエピソードをある時間かせていただいた。以前商品を買ってくれた方々を訪問したとき、「この不景気なときによくも廻ってきて漆器を買ってほしいと言えるな！こんな時に来るな！」と怒鳴られ追い立てられたそうである。その後気分が落ち込んで暗くなったが、「でも、外商に出ると本当に勉強させてもらうなと感ずる事が多い。その時も、じゃあどんなふう交渉していけばよかったのか、次にやり方を変えてやってみよう。」と考えたそうである。

辛い現場に身を置かずに耐性はなかなか育たない。必要な障害とは何かを考え、それを乗り越えられるような子どもに育つよう、援助の仕方を含め、準備していきたいと思った。

2 待つ姿勢

初めて箱物商品の包装を教えてもらったとき、包装紙の折る位置が悪かったり、箱によってははみ出ないように包装紙の位置を決めるのがむずかしかったりして、うまくいかないとき、従業員の方々は口で教えてくれるがじっと見ている手は出さなかった。そして、余分な折り目が付いて汚らしくなるともう一回、新しい紙で包む事を言いわたされた。

育ちを待つということは実に忍耐を強られるものであるが、回数を重ね練習を積み上げていくと量が質に転化する時機がくる。日頃の教育活動のなかでも待ちの時間があるが、迫ってくる時間におされてなかなか待てなかったりすることが多い。どこで待つ事が必要か見極めて実践していくよう努力したい。

最後になりましたが、このような貴重な研修の機会をあたえて下さった、石川県教育委員会、学校長をはじめとする教職員の皆様には、大変感謝致します。そして、何よりも大変な時期であるにもかかわらず、あたたかく研修生を迎え入れ、指導して下さいました。稲忠の社長をはじめ「稲忠漆芸会館」の皆様方には心から深く感謝しております。ありがとうございました。