

研修機関	株式会社 大和小松店
研修期間	平成17年9月1日～10月31日
所属・氏名	石川県立小松工業高等学校 端井孝憲

I 研修目的

- ・流通業界における情報等を収集して、社会的な視野を広げる。
- ・企業における人事育成の在り方を学び、職業高校における進路指導の在り方を探求する。
- ・企業内でのルールやモラルを学び、学校現場での生徒指導等の在り方を探求する。
- ・企業内での組織体系、仕事・業務の進め方を学び、学校現場での校務の進め方について探求する。

II 研修内容

1 総務部によるオリエンテーション（9月1日）

- ① 会社の経営理念について
- ② 従業員の勤務形態と服務規律について
- ③ 接客の基本と心構えについて
- ④ 金銭管理（各種カードと商品券の取扱）について

2 営業部食品食堂課にて販売体験実習（9月中の期間）

- ① 開店時のお客様への挨拶（礼客）
- ② 商品の整理と陳列及び店内の清掃
- ③ 商品の販売（レジ打ちと袋詰め）
- ④ 発送用、外商用の荷造りと運び出し

3 営業部家庭雑貨インテリア美術課にて接客販売体験実習（10月中の期間）

- ① 開店時のお客様への挨拶（礼客）
- ② 商品の整理と陳列及び店内の清掃
- ③ ギフトコーナーでのお客様への接客
- ④ ギフト商品の熨斗紙の貼付と包装
- ⑤ 商品の販売（レジ打ちと袋詰め）
- ⑥ 発送用、外商用の荷造りと運び出し
- ⑦ ダイレクトメールの小松市内への配布

4 その他の販売体験実習

- ① カーネーション会員様の特別販売（催事ホール）での販売体験実習（9月8日～11日）
- ② 航空祭（自衛隊小松基地）での飲食物の販売体験実習（9月18日）
- ③ どんどんまつり（店内入口付近）での飲食物の販売体験実習（10月9日）
- ④ 飛騨高山の物産展（催事ホール）での飲食物の販売体験実習（10月20日・25日）
- ⑤ JA祭（小松ドーム）での服飾品と生活雑貨の販売体験実習（10月22日・23日）
- ⑥ 2005ガス展（催事ホール）でのガス電化製品の販売体験実習（10月27日～30日）

III 研修成果

1 オリエンテーションを通して

研修初日、大和百貨店は、社は「感謝に明けて奉仕に暮れる」を第一義として、安易に首都圏等に進出するのではなく、雪国である石川・富山・新潟の地域生活者のために、サービス情報発信して、創造的で革新的な営業を展開し、今日の経営基盤を築いてきたことをお聞きした。その上で、今まで販売員が培ってきた接客の基本と心構え等をお聞きした。

① 接客7大用語について

「言葉は心の鏡です」と言われる通り、決して口先だけの物ではなく、心のこもった言葉遣いが大切である。百貨店人らしく、正しく明るく親しみやすい言葉遣いを常に心がけねばならない。そのための基本となる以下の7大用語を学び、研修中はこの接客用語で、丁寧な接客を心がけた。

- (1) いらっしゃいませ・・・お客様をお迎えするとき
- (2) ○○円でございます・・・値段を確認しながら
- (3) ○○円お預かりいたします・・・お預かりする金額を確かめながら
- (4) 少々お待ち下さいませ・・・入金あるいは帳合にゆくとき
- (5) お待たせいたしました・・・包装等をすませて戻ってきたとき
- (6) ○○円のお返しでございます・・・釣り銭をお渡しし、お客様に確かめていただくとき

(7) 有り難うございました またどうぞお越しくださいませ ・・ 商品をお渡してお見送りするとき

② クロージングとお客様のタイプ別接客法について

販売の締めくりにおいて、お客様の気持ちが盛り上がった瞬間を上手につかんで、販売を成功させる方法として、いろいろなクロージング方法をお聞きした。また、この方法は、お客様のタイプにより異なり、接客の仕方も変えていかねばならないことを学んだ。このことは、学校現場でも、個々の生徒に応じた指導をしていかねばならないことと、相応する部分も多く、興味深い内容であった。

2 企画会議に参加して

企画会議は、毎月1回、翌月の営業企画を審議するための重要な会議であり、店長・部長・課長により構成され、百貨店としての見せる企画、自分達独自の地域に密着した企画を念頭に、売上向上を目標として、慎重な審議が行われていた。研修期間中、この会議に2回参加させて頂くことができ、百貨店としての運営方法等、沢山の貴重な経験をさせて頂いた。

① 企画の目標達成へ全力投球について

営業企画を作成するにあたり、歳時記や社会動向を念頭に置いて、お客様のニーズとウォンツを捉える必要がある。そのためには、日頃から常に情報を収集して、今シーズンのヒット商品となる物は何かを探索する。その上で、1週間ないし2週間ごとに、シーズン展開した売り場が検討される。この時、前年の売上額を基にして、今年度の売上目標が設定される。目標達成のために強化する商品を何にするか、つまり、重点販売企画(単品商品集積)を何にするかが、慎重に審議される。

また、売り場展開においては、お客様に飽きを来させない変化のある売り場とすることはもちろんのこと、目標達成のため、今売れる場所に何を陳列し、話題作りとして、次回の紹介場所に何を陳列するのが大切になる。

このようにして、企画の目標達成へ全力が注がれ、その結果を踏まえて、翌月の企画会議において、先月の営業企画の検証と次年度の対策につながり、より良い経営戦略に繋がっていく。

② 情報発信と全館縦軸企画について

営業企画を達成するためには、お客様に個々の企画をアピールしていかねばならない。そのためには、新聞広告(チラシ)を何日に、どれくらいのサイズの紙面で、どれくらいの規模のお客様に配布するのが、効果的であるかを検討する。また、特定の会員様に、葉書やダイレクトメールをどう活用するかが大切になる。さらに、店外のウインドウの垂れ幕広告として、どのような活字で、どのような色彩の広告が、街頭のお客様に目にとまるかを検討する。このように、お客様に情報を発信することで、できるだけ沢山のお客様に、店内に足を運んで頂くようにする必要がある。この時、同業他店での情報発信の状況も念頭に置いて進めていく必要がある。

なお、百貨店の各階が、ばらばらの企画でアピールしたのでは、お客様に対するアピール度も小さく、集客効果は期待できない。そこで、食品、婦人・紳士・子供の服飾、生活雑貨等の各階が、1つのテーマに沿って、シーズン展開している。つまり、全館縦軸企画を情報発信の念頭として、各階でのフロア重点ポイントが作成された情報発信をしている。

企画会議を通して、学校現場においても、生徒にとって魅力ある学校作りと学校ピーアールの大切さを再認識することができた。

3 毎日の各階での朝礼を通して

毎日開店前に各階ごとに、重点販売企画等など、従業員全員が意思統一しなくてはならない事柄について、報告・連絡・相談される大切な場であった。接客の再確認と売上向上には、短時間でも毎日行うことが、効果的な場であった。

① 接客の基本と心構えの再確認について

お客様にできるだけ気持ち良く買い物をして頂くために、従業員の挨拶と言葉遣いを再確認するための目的として行っている。待機の姿勢・会釈・礼・目礼・方向の案内・受け渡し・お見送り等の販売基本行動を全員で行っている。

② 売上向上への共通意識の再確認について

前日の予算(目標)達成率や前年比、本日の予算などが伝達される。もちろん景気の動向や天候、同業他店の催事の影響などで、目標達成が困難な場合もある。そこで、なぜ目標が達成できないのかを考え、問題点はどこにあるのかを捉えるなど、売上向上を使命とする従業員の意思統一のためには、必要不可欠な場であった。

また、売上向上のための努力として、最後の声掛けで多少は売上が向上すること、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が向上することが、度々話されていた。

このことは、我々が、日々の授業で、どれだけ生徒に理解してもらえたかを点検し、授業改革への取り組みを行うことと、相応する部分が多いと感じた。

4 接客販売体験を通して

9月中の営業部食品食堂課では、主にレジ打ちと袋詰めを通して研修を行った。また、10月中の営業部家庭雑貨インテリア美術課では、レジ打ちと袋詰めだけでなく、ギフトコーナーでのお客様への接客も加わっての研修を行った。今までどちらかと言えば、接客される方の立場が多かったように思う。そのような意味においても、この2ヶ月間の接客販売体験は、非常に貴重な経験であり、沢山の事を学ぶ良い機会となった。

① 心のこもった言葉遣いと挨拶の大切さについて

研修中は、接客7大用語を念頭に置いて、できる限り丁寧な接客を心掛けた。研修中、時折、お客様の中には、少しばかり、無理な要求をする方がお出でと感じた。そのような場合でも、従業員の方は、安易にNoとは言わず、常にお客様本位になって考え、笑顔で対応されていた。つまり、お客様第一主義の姿勢にたち、大和にお出でたお客様が満足され、今後の支持にも繋がるようにという考えが強く伺われた。また、このことは、小松店労使協働行動として、「3S(さわやか・清潔・親切)行動を心掛けよう！」の9月目標や「通路ですれ違いのお客様には必ず挨拶しましょう！」の10月目標に表れていた。

学校現場で、生徒に、日頃からきちんとした言葉遣いと挨拶の徹底を心掛けて指導しているが、社会においても、これらは、人と接していくために、当然必要なことであると再認識できた。また、自分も、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していかなければならないと痛切に感じた。

② 協力連携の大切さについて

特売日には、レジ前にお客様の長い行列となる。また、ギフト売り場では、商品の倉庫からの品出しから熨斗紙の名前書き、商品の熨斗紙の貼付、そして、商品の包装と長い時間を必要とする。お客様にできるだけ気持ち良く買い物をして頂くために、余りにも長い時間待つ頂くのは良くない。そこで、レジでは、レジを打つ者と袋に入れる者に分かれて、分担して行う必要がある。同じく、ギフト売り場でも、熨斗紙を貼る者と包装する者に分かれて、分担して行う必要がある。このように、お互い今何をすることでスムーズに進むのか考えて、各自が協力し合うことが必要である。従業員のチームワークと連携が、何よりの仕事の活力になることを身にしみて感じた。

このことは、学校現場でも、校務分掌内で協力し合って校務を処理していることと同じである。

③ 個人情報保護について

他社クレジットでの支払い、発送用の荷物の承り、ギフトコーナーでのお客様への接客などでは、お客様の住所や氏名を記入して頂く。これらの書いて頂いた個人情報は、他のお客様の目に触れないような配慮がされていた。また、顧客リスト等の綴りも、キャビネットに仕舞われ、きちんと保管されていた。さらに、不要となった顧客リストは、必ず裁断されてから破棄されていた。このように、お客様の個人情報への取り扱いには、細心の注意がなされ、各階の事務所には、百貨店の個人情報保護5か条の張り紙があり、個人情報保護の徹底に努めていた。

学校現場でも、改めて、生徒の成績・健康記録などの個人情報を、きちんと管理していかなければならないと感じた。

④ 包装の大切さについて

ギフトコーナーでは、何度か商品の包装をさせて頂いた。しかし、折り目がきちんと揃わなかったり、シワになったりと、なかなか思うようにはいかなかった。従業員の方から、うまくできるよ

うに、よく練習されたことを聞いた。また、包装は店の顔であり、大和でお買い上げになったことの証であり、店の宣伝となるのはもちろんのこと、商品を引き立てたり、商品を保護したり、さらには、陳列商品とお買い上げ品を区別する商品管理にも役立つことを聞いた。1つ1つの商品にも、気を付けて包装される姿勢に、お客様への心遣いを感じた。

5 店内を見て

研修中、店内だけでなく各階の事業所にも入ることで、百貨店のいろいろな様子を知ることができ、今までとは違った点から、百貨店を見ることができた。

① POPの有効的活用と商品の配置について

エスカレータ前には、シーズン展開の中で中心となる物が配置され、かつ、単品集積されていることで、百貨店としての品揃えの豊富さをアピールしていた。また、目玉となる商品には、POPを大きくするだけでなく、遠くからも見えるように、少し高めの位置に貼られていた。

ギフト売り場では、内祝や快気祝などの決まり切ったギフトだけでなく、パーソナルギフトと称して、気取らず構えず、日常のさまざまなシーンでの贈り物を提案されていた。このようなPOPには、単に価格が表示されるだけでなく、贈られる側のシーンを想定した一言が付け加えており、工夫が凝らされていた。

② 資源の節約（節電）について

百貨店の店内は華やかな印象であるが、各階の事務所内は、必要最小限の電気しか点けられていない。また、使用後は、すぐに電気を消すようにとの張り紙もあり、節電対策は行き届いていた。さらに、包装紙や袋などにも無駄遣いすることなく、資源を節約していこうとする姿勢が伺われた。

学校現場でも、生徒への指導はもちろんのこと、教師一人一人が節約意識を持ち、全体で取り組んでいかねがならないと再認識した。

③ 清掃の徹底について

百貨店の床がわずかでも汚れていたのでは、イメージを落とすことにつながる。商品に塵や埃がつくことも同様である。これらを怠ることは百貨店全体の印象を損なうため、たとえ売上に直結しなくとも手抜きの出来ない労力であるので、店内は隅々まで、清掃が行き届いていた。このようなことにも、お客様が気持ち良く買い物ができるようにとの心遣いを感じられた。

IV 今後の課題

2ヶ月間の研修で、紙面では書ききれないほどの多くの貴重な経験をさせて頂いた。教師として17年目であり、ある程度、教育観・指導観も確立しつつあり、日々地道に取り組んできた。しかし、学校以外の職場での研修を通して、自分自身の仕事に対する取り組み・姿勢を改めて見直す機会となった。今まで、生徒にとって、本当に満足のいくような教科指導等ができていたのであろうか。今一度、教育の原点に戻り、どんな些細な点でも手を抜くことなく、常に指導方法を吟味・検証・反省しながら、さらに良い方法を想像していかねばならないと、痛切に感じた。

そのためには、学校組織として明確な教育目標を再度確認し、それを達成するために、自分の役割を自覚し、教科・校務分掌・学年会などの小組織内で、協働体制が不可欠であると再認識した。また、厳しく変化している社会や多様化している価値観にも対応するため、厳しさと柔軟な姿勢を持ち、生徒・保護者ともに満足のいく結果が得られるように、日々心掛けねばならない。そのためにも、常に謙虚に、様々な情報を収集し、教師としての専門性を高めていかねばならない。

最後になりましたが、この研修を快く受けて下さいました大和小松店の店長、総務部長をはじめ、丁寧に指導して下さいました従業員の皆様に心から感謝致します。また、このような貴重な研修の機会を与えて下さった石川県教育委員会、学校長をはじめ、教職員の皆様に感謝致します。