

研修機関	株式会社 大和 香林坊店
研修期間	平成17年10月1日～11月30日
所属・氏名	石川県立津幡高等学校 水口 栄利

I 研修目的

- ・企業研修を通して、営利企業の組織の在り方・組織の一員としての在り方を身をもって体験し、今後の教育活動に反映させる。
- ・販売の現場で学ぶことを通して、企業の行う営業活動と消費者心理を学ぶ。
- ・社会的見聞を広げ、人に対する理解を深め、自らの資質向上を目指す。

II 研修内容

1 オリエンテーション（2日間）

- ①企業研修にあたって
- ②流通業、百貨店の現状
- ③大和の概要、戦略
- ④大和の歴史（VTR）・組織
- ⑤仕入から販売まで、マーチャンダイジングの基本
- ⑥販売促進策・ビジュアルマーチャンダイジング
- ⑦勤務の基本・店内ルール
- ⑧接客の基本について（基本行動、接客応対、包装実習 他）
- ⑨店内施設見学
- ⑩販売の基本（VTR）
- ⑪販売ロールプレイング
- ⑫電話応対の基本
- ⑬勤務の心構え・部門紹介

2 売場実習

- ①営業第7部（家庭用品売場）勤務（10月）
 - ・販売基本行動の実践
 - ・販売にふさわしい言葉づかいの実践
 - ・伝票、包装（3種類）、リボン、のし紙
 - ・商品ディスプレイ
 - ・売場演出
 - ・商品知識
- ②営業第1部（食料品売場）勤務（11月）
 - ・販売基本行動の実践
 - ・販売にふさわしい言葉づかいの実践
 - ・レジ
 - ・ホール催事
 - ・商品整理補充

III 研修成果

1 地域社会と企業

社会における企業の存在意義は、お客様に支えられている。よりよい商品提示サー
ビスの提供、それにプラスアルファの付加価値。そしてお客様のニーズとウォンツ。
何の契約関係もない企業とお客様との間で、いかにして地域社会に認められるかが、

企業のイメージにもつながる。地域住民に愛されること、信用されることは簡単なことではない。安全と安心を与え、信頼されて信用されること、そのための一日一日の組織としての努力の積み重ねの必要性を感じた。地域社会・お客様にどれだけ支持され期待されあてにされるか、そしてどれだけ応えられるか。利益追求のみではなく社会的責任を果たし、この地域で商いをさせていただくという気持ちが、お客様により満足していただくという企業活動にあらわれているように感じた。

2 顧客第一主義

発想の軸として揺るぎないのが、お客様中心にもの考えるということである。お客様は何を求め欲しがっているのかをつかむことが必要である。物はあふれている。ライフスタイルも変化している。チョイスの幅は広がっている。こんな時代を生きるお客様の本音を知らなければ何の提案もできないのである。売れるではなく売る。そのための品揃えのためには、お客様のニーズ・ウォンツを追いかけなければいけないのである。そして、こんな商品をこんな人達にお届けしたいという気持ちが必要である。さらに掘り下げると、ライフスタイルの提案とお客様の願望を提案しなければいけないのである。そしてお客様に商品から、サービスから、さらに誠意ある接客から、大和から満足感を感じてもらうために全てがつながっているのだと感じた。

3 店舗への信頼感・安心感

お客様にどう満足していただくかが命題であり、生命線であろう。信頼感は歴史にあぐらをかかないで、常にお客様のことを考え、また時代の半歩先じていく攻めの営業姿勢の賜物であるのではないかと感じる。安心感は大和でお買物をしたその後の処理にも親切に伝えてきていることから派生するもので、これも生半可なものでは決してお客様に感じていただくことのできる感情ではない。

「おもてなし日本一」。スローガンとして最高のおもてなしを追求する理念があり、その理念が販売現場を支えているのであろうと感じる。そのことが全社レベルでお客様にお応えする、社員全員が安定した接客をすることを可能にしているのではないかと感じる。大和での買物は気持ちがいいと満足してかえっていただく、この日々の企業活動が信頼と安心につながっているのであろう。

IV 今後の課題

笑顔と元気を。簡単なようで意外と難しいと感じました。努力が必要だと痛感させられました。お顔付きのお客様は、販売員のことを見ていないようで見ている。目・耳・鼻で感じたものを言葉にして話します。お客様は期待をして来店します。販売員はプロとしてその期待に応えなければなりません。学校に来る生徒は、学校に何を期待して暑い夏寒い冬登校してくるのでしょうか。生徒のニーズは、ウォンツは、こういうことを意識して日々職責を果たすことが必要だと感じます。そしてプロとしての意識を高め、生徒が帰り道に学校に来て良かったと日々満足してもらえるようになればいいなと感じました。販売員は買物を通してお客様の暮らしのお手伝いを、私は学校現場を通して生徒の成長のお手伝いを、そんな気持ちをもって今後教育活動を実践していきます。私は、この研修で感じたもの得たもの学んだものをこれからの日々にかかしていきます。

最後に、この2ヶ月の研修中つねに暖かく親切にご指導頂いた大和の皆様方、研修の機会を頂きました石川県教育委員会、石川県津幡高等学校の皆様深く感謝を申し上げます。