

研修機関	イオン（株）ジャスコ松任店
研修期間	平成17年11月5日 ～ 12月4日
所属・氏名	石川県立養護学校 白井 五月

I 研修目的

- ・民間企業でいろいろな業務を体験し、多くの人と関わり合う中で社会的な視野を広げる。
- ・企業としての理念や組織のあり方について学び、学校現場のあり方や教育に求められるものについて考え、教育者としての資質の向上を図る。
- ・接客及び販売業務を通して、お客様第一に考える企業の姿勢や方法について学び、今後の指導に生かす。

II 研修内容

1 新入社員研修

就業規則、個人情報について、教育制度について、企業姿勢について、衛生教育等

2 インナーウェア売り場での研修

- ①売り場の清掃
- ②入荷した商品のチェック、品出し
- ③商品整理
- ④セール商品のワゴンの入れ替え

3 玩具売り場改装の手伝い

- ①業者毎の棚に商品の入ったダンボールを並べる
- ②値段表を作成し、棚に貼る
- ③売り場の清掃

4 サービスカウンターでの研修

- ①店内案内
- ②ピンクレシートの発行（お買い上げ額に応じて商品券を差し上げるサービス）
- ③葉書、切手、印紙の販売
- ④たばこの販売、自動販売機のたばこの補充
- ⑤宅急便の取り扱い
- ⑥商品券、ビール券の販売
- ⑦領収書の発行
- ⑧ドライアイスサービス
- ⑨店内放送
- ⑩忘れ物、落とし物、迷子の受付
- ⑪クリスマスケーキ、おせち料理の予約受付

III 研修成果

1 企業の理念や組織の教育制度に学ぶこと

（株）イオンは基本理念の中心を「お客様」に置き、お客様に貢献することを第一と考えている。また、企業として利益を追求するだけでなく、平和を追求し地域社会へ貢献することを基本理念としている。新入社員研修に参加させていただいて、言葉だけではなく基本理念に基づいて会社が運営されていることが強く感じられた。例えば環境問題への取り組みとして、社内に環境委員会があり、ISO14001環境マネジメント活動に登録し、毎年“会社とし

て環境のためにこう取り組みたい”という目標を掲げ、その為には各部門が何を取り組み、その成果はどうであったかを評価する活動が行われている。そして、それは新入社員研修を通じて全ての従業員に教育されるようになってきている。

また、新入社員研修はアルバイト、パートに関わらず全ての従業員が入社する際に随時行われており、環境問題についてだけではなく基本理念から服装や慶弔にかかわること等細かな就業規則に至るまでマニュアルを元に指導されている。マニュアルはその場で重要事項を読み合わせするが、ファイルに綴じて配布されているのでいつでも読み返すことができるようになってきている。その他、本社の人材開発部が作成したビデオを見たり、ケーススタディを少人数で話し合っ発表しあったりするというような研修が行われていた。

その他の教育制度として、部門ごとに研修会があり、研修を重ねた者には知識や技術を身に付けたかどうかを問う検定がある。例えばチェッカー（レジ担当者）検定があるが、これについても研修内容は本社が作成した全支店共通のマニュアルがあり、全国共通したサービスを提供できるように努力している。そしてこの検定の評価基準も細部まで決められ提示されていた。このような検定制度により従業員のレベルアップを目指している。この教育制度が教育現場に即応用して使えるということではないであろうが、企業としてひとつの理念を持ち、多くの従業員を抱えながら全国の支店が共通した質の高いサービスを提供するための制度であり、学ぶべきことが多いと感じた。

2 インナー売り場での研修で学んだこと

インナーウェア売り場は、広い売り場に肌着、パジャマ、エプロン等が販売されている。売り場は番地のように商品の置き場所が決められており、定番の商品が売ればすぐに追加で入荷した商品が並べられる。従業員の仕事の内容はレジ担当、商品の発注担当、商品を売り場に並べる担当というように分担されている。勤務時間の長さや出勤時刻も様々で、朝礼や終礼があるわけではないが、それらの従業員の仕事を総括するマネージャーを中心に売り場が運営されている。マネージャーが計画した勤務予定にしたがって（この予定を組むだけでも相当複雑ではないかと感じた。）皆で集まっての会議はできないが、共通の目標に向かってスムーズに売り場が運営されている様子を肌で感じる事ができた。連絡事項は文書で申し送られていた。

従業員入り口を入って更衣室へ向かう階段や廊下には、いつもそれぞれの部門の短期の目標が掲示されている。それは目標とする行動や態度であったり、売り上げの数字であったりして、売り上げの数値の場合は達成できたかどうかも掲示されている。このようなことの一つ一つにも、目標を達成するための工夫や努力が感じられた。

3 サービスカウンターでの研修で学んだこと

サービスカウンターは多種多様な業務を担当している。その業務は私にとっては経験の無いことが多かった。ピンクレシートの発行日である毎週火曜には多くのお客様が訪れる。そのお客様をお待たせしないようにレシートの合計金額を電卓で計算し、商品券発行の手続きを行う。当初は多くのお客様が一度にいらっしやると緊張して電卓を押し間違えてしまったり、発行手続きの書き方を間違えてしまったりと様々なミスをしてしまった。そんな時に従業員の方々がさりげなくカバーしてくださったり、「最初はみんなそうですよ。大丈夫。」と優しく励ましてくださることがとても有難かった。また、お客様の列が長くなった時には、売り場を巡回していた副店長もレシートの発行に加わり、お客様をお待たせしないよう協力して取り組んでいる姿勢を間近で見せていただいた。たばこの販売では種類の多さに驚き、お客様からたばこの銘柄を言われても最初はどれがそうなのか見分けがつかないという状況であった。また、領収書や宅急便の取り扱い手続きも日頃あまり接する機会が無いので、書き方を一から教えていただいた。「これ3万以上の領収書だから印紙がいるよ」とお客様か

ら指摘を受け、はっとしたこともあった。研修の身とはいえ、制服を着てここにいるからにはお店の人として“わからない”“できない”ではすまされない。早くそれらの業務を覚えたいと焦る気持ちであった。

しかし、そんな多様な業務に追われ多忙な中で、サービスカウンターの担当の方々が質問したことを優しく丁寧に教えてくださり、対応が難しい内容のときはさりげなく代わってくださったことに助けられ少しずつ自分で対応できることが増えていった。

サービスカウンター担当者のお客様への対応には本当に学ぶものが多かった。お客様がカウンターへいらっしゃると、即対応する。常に相手の立場に立ち相手が何を求めているか考え、優しく丁寧に対応する。それは教師として生徒へ対応するときに必要なことでもあり、今までの自分を振り返って考える機会になった。

上記に挙げた業務内容の他にも、お客様から「鮮魚を持って帰るのに発砲スチロールの入れ物がほしい」と言われれば鮮魚の部門の倉庫へ走り、「3階の自動販売機にお金を入れたけど出てこない」と言われれば3階へ走るといってお客様の要望や苦情にお答えするのもサービスカウンターの仕事である。また「駐車場の通路に1台が駐車したら後の車も駐車し始めて通路がせまくなっている」という苦情があればしかるべき対応をしてくれる部署へ連絡する。中には「鯛のぬか漬けのぬかは洗って食べるのか？」というようなご質問もあり、様々な知識と判断力が必要とされる部署であった。毎日様々なことが起こるが、それにどう対処すべきかを瞬時に判断し、自分達で対応できるところは対応し、他の部署へ連絡すべきことはする。忙しいからといって相手を待たせずに、なんとか対処しようとする努力に強いプロ意識を感じた。また、お客様への対応が難しい例があると、他の支店も含め共通した対応ができるように文書で連絡するという体制があり、ここにも一つの企業が共通したサービスを提供するための工夫が感じられた。

IV 今後の課題

この研修で接客の仕事を通して感じた“常に相手の立場に立って接客すること”“お客様に満足して帰っていただく”ことの大切さを、どう教育現場で生かしていくかが今後の課題である。教育における満足とは相手の思い通りにすれば良いというのでは無いことは周知の通りである。生徒の思いを大切に、ニーズがあればすぐに対応するフットワークの軽さを持ち、かつ生徒にとっては何が大切かを適切に判断して、最終的に良い学校だったと思ってもらえる教育を積み重ねていきたいと思う。

それから、一つの企業として目標を達成していくための組織づくりや方法についても、大変学ぶ点が多かった。これらのことを、教育現場にも生かすことができないか考え実践していきたいと思う。

また、接客をしていてふと感じたことであるが、一般に年齢が高い方ほど売り手である私達と言葉や気持ちのやりとりがある傾向があるのではないかと感じた。もちろん個人差はあるが、若年層ほど必要なことは話すがなるべく人と関わらない方法で接しているように感じられた。これはコンビニエンスストアなど利便性を追求した商店が増え、買い物に関してのみならず社会全体が他人と触れ合う機会や必要が減っている結果なのではないかと思われる。核家族化や子供同士で遊ぶ時間や場所の減少とともに人付き合いが下手な子供が増え、凶悪な少年犯罪が増加していると言われて久しい昨今、今後の教育においては人間形成の面で考えていかなければならない課題なのではないかと感じた。

最後に、快く受け入れていただき、常に暖かくご指導してくださったイオン(株) ジャスコ松任店の皆様、貴重な研修の機会を与えてくださった関係各位に厚く感謝を申し上げます。