

研修機関	有限会社 ゆのくにの森
研修期間	平成18年10月2日～11月1日
所属・氏名	加賀市立東谷口小学校 田中 謙治

I 研修目的

- ・社会との接点の多い民間企業の業務を経験することで、多くの人々と関わり合い、社会的視野を広め、人間性や社会性を磨き、教員としての資質向上をめざす。
- ・研修先企業の経営方針や従業員の方々の就業姿勢、及び接客の業務等を通して、自身の教育観や倫理観を見つめ直し、今後の教育活動に活かす。

II 研修内容

1 全体朝礼、オリエンテーション

全体朝礼での自己紹介、社長・室長の訓示、ウエルカムガイド・社の心得確認、接客の基本と心構え、経営方針・施設概要の説明、

2 各館（やかた）等での業務

①入場口

入場口周辺の清掃、入場者のチェック、館内の案内、案内図の配布、傘の整頓、傘干し、車椅子の空気入れ、商品販売補助、写真販売補助、チャボの世話

②施設

池の周辺及び庭園の除草、ニワトリ等の世話、クジャク小屋の清掃、傘立ての修理、不燃物の廃棄、園内のゴミ収集

③商家の館

館内の清掃、商品の陳列・整理、試食の準備、接客・商品販売、レジ補助、商品の袋詰め、包装袋の作成、値札付け

④輪島塗の館

館内外の清掃、商品の陳列・整理、接客・商品販売、レジ補助、商品の袋詰め、包装袋の作成、特価商品セットの作成、値札シール作成・貼り付け、箸への沈金

⑤友禅の館

館内外の清掃、商品の陳列・整理、接客・商品販売、商品の袋詰め、型染め体験の補助、ハンカチの型染め

⑥九谷焼の館

館内外の清掃、窓拭き、商品の陳列・整理、接客・商品販売、体験用作品のヤスリがけ、包装用新聞切り、絵付け体験の補助、絵付け皿の下絵描き

⑦お菓子の館

館内外の清掃、機械の清掃、接客・商品販売、試食の準備、商品の袋のテープ止め、商品の風呂敷・紙包装

⑧山中ろくろ・オルゴールの館

館内外の清掃、商品の陳列・整理、接客・商品販売、商品陳列棚の運搬、値札シール作成、オルゴール作り体験の補助

⑨金箔の館

館内外の清掃、商品の陳列・整理、接客・商品販売、レジ補助、商品の包装、試飲の準備、抽選コーナー補助

⑩ガラスの館

館内外の清掃、窓・鏡拭き、接客・商品販売、ガラス運搬、値札シール作成・貼り付け、商品の包装、サンドブラストのグラス作り、吹きガラス作り

⑪越前の館

館内外の清掃、商品の陳列・整理、接客・商品販売、レジ補助、手びねり作品作り、値札シール作成・貼り付け、商品の包装、包装袋の作成

⑫和紙の館

館内外の清掃、窓拭き、商品の陳列・整理、接客・商品販売、掲示用案内枠作成・掲示、紙漉き体験補助、紙漉きの準備、そば打ち

III 研修成果

1 すべてはお客様のために

民間のサービス業であるため、お客様に来ていただき、そして、気に入っていただかなければ商売にならない。その為に、お客様に対する心づかいや工夫が様々な面においてされている。この「お客様」と「子どもたち」という言葉を入れ替えると、私たちの仕事に繋がる部分が多いのではなかろうか。

①言葉遣い

初日の打ち合わせの時に、「お客さん」ではなく「お客様」と呼ぶことや、お客様に対して、「わかりません。」「ありません。」「～ない。」などの否定語は使わず、必ず何らかの対応をしていることを教えてもらった。また、商家の館では、商品を買っていただいた後などには、「ありがとうございました。」ではなく、「ありがとうございます。」と言うように注意された。過去形の言葉を使わないのは、「もしかしたら、また買っていただけるかもしれない。」という願いからである。どんなお客様に対してでも、従業員の方々はとても細かい点まで言葉遣いに気を付けていた。

学校現場での私は、子どもたちに対して、つい乱暴な言葉を発してしまったことがある。そして、その何気ない言葉によって、傷ついてしまった子どもたちがいるに違いない。折しも、教師による言葉のいじめが大問題になった頃であった。この従業員の方々の言葉遣いに気を付ける姿勢を、ぜひとも見倣うべきであると感じた。

②あいさつ・笑顔

8月にあいさつに言った時、私にいろいろと説明をして下さった担当の大石さんを見て、「常にニコニコしながらお話しされる方だなあ。」と思った。それから研修が始まって、ゆのくにの森の従業員の方はいつも、みんな笑顔でお客様に対応していることが分かった。そして、みんな出勤してから退社するまで、欠かさずあいさつを交わし合う。お客様に対しては、当然、「いらっしゃいませ。」や「こんにちは。」の言葉をかける。それも、しつこいのではなく、とても自然に。当たり前のことのようにだが、この一つひとつのあいさつや言葉がけ、そして、笑顔が全体の雰囲気をよくしているのだ。明るい雰囲気でないとお客様も喜ばれない。

私も初日から、元気なあいさつや明るい笑顔でお客様に接するよう心懸けていた。そんな中で、何人かの従業員の方からお世辞でも、「先生を見ると、こっちまで元気ができて、がんばろうと思う。」や、「先生の姿を見ていると、先生のクラスの子どもたちは、見なくても、みんな元気よくあいさつするのが分かる。」等と言われたのは、正直言って嬉しかった。

③お客様への支援

「ゆのくにの森」では、11ある館で50種類以上の伝統工芸体験をすることができる。

私が見た中では、体験活動をされたお客様はすべて満足されていたように思う。私自身もいろいろな体験をやってみて、最初は「難しそうだな。」と思ったが、作品が仕上がるにつれ「なかなかいい感じ。」そして最後には、「それなりにいいのができたなあ。」と満足した。もちろん、ろくろ回しや吹きガラスなど、素人が自分だけでできるわけがない。それは全て、担当の従業員の方々が、お客様に手ほどきするからである。しかし、手を出しすぎると自分の作品のような気がしないし、全然構わずにしていると、あまり良い作品に仕上がらない。お客様一人ひとりの様子に合わせての、言葉かけや手伝いの“支援”が上手なのである。そして、仕上がった作品を上手に誉める。だからこそ、お客様はみな喜ばれるのだろう。実際に、体験されたお客様の中にはリピーターが多い。例えば、何日も通い続けて輪島塗の作品を仕上げ、また次の作品に挑戦している人、夏休みを利用して全ての体験活動を行い、また遊びに来た家族等。みんな大変満足していったからであろう。

学校での学習活動においても、教師の支援が子どもたちの学習成果に大きく関わってくる。見守る時や手をかす時のタイミング、どんな声かけをするか等難しい。また、誉めることで、より子どもたちにやる気が出てくる。自分の支援を見つめ直す機会となった。

④事前準備

「ゆのくにの森」では、出勤するとどの館でもすぐに、館の内外の掃除を始める。そして、商品の陳列や整頓、試食の準備などを行う。ここまでの作業がとてきばきとしており、素早い。ある館の方が、「段取り八分と言うように、やっぱりお客様が見える前の準備が大事。」と言っていた。私たちの仕事も、教材研究をしっかりとしておくことが、その授業の善し悪しを大きく左右する。どの世界でも、前もってその後の状況を見据えて準備しておくことが大事であると再確認した。

2 目標と評価

①一致団結

月に一度の全体朝礼では、全従業員の方々に前に、社長や室長が、経営目標や業界の情勢などを話される。そして全員で、「ゆのくにの森の心構え」を唱え、意思統一を図る。その様子は真剣そのものであり、みんなで心をつにし、協力して仕事を行っていかうとする企業の姿が見える。

学校においても、教師一人ひとりがバラバラに教育活動を行うのではなく、それぞれの個性や工夫が活かされながら、学校全体としての教育目標に向けて一致団結した取り組みがなされる必要がある。

②売り上げ目標

「ゆのくにの森」では、前年の同時期と比べ、売り上げが100%届いたかを各館の月ごとの目標にしている。各館ごとに、その月の前・前々年の同日の売上金額が、1日ずつ記されている紙を渡されるらしい。売り上げ目標に到達したかどうかは、翌月の全体朝礼の場で発表されるため、各館では多少のプレッシャーを感じながら、仕事を行っているようだ。そこで、お客様に喜ばれるための様々な努力が生まれてくる。売り上げがなければ、民間企業の経営は成り立たないので、当然のことなのだが、ここに民間企業の厳しさの一面を感じた。

学校活動でも、授業や学級経営などにおいて明確な目標を立て、その目標に向けてどのように工夫していくかが、とても重要である。

③評価

詳細は見えていないが、最近、売り上げ目標への工夫やお客様への対応などの項目につい

て、個人及びその館ごとで評価し、報告するようにしたそうである。これは、私たちが行う個人評価や相互評価と同様であろう。どの世界でも、計画（P）・実行（D）・評価（S）・分析（C）の機能を活かすことが大切だと思った。

IV 今後の課題

1 教師に対する視線

ある従業員の方から、「先生、特に小学校の先生は自分たちと比べて、甘いと思う。子どもは何とかなっても、大人の目はごまかせない。」や、「小学校の子は先生の言うこと聞き、楽でしょう。」と言われたことがあった。内心、「そんなことはない。子どもたちは、しっかりと見抜く目を持っているし、何よりも、私たちは毎日真剣に、そして、一生懸命に仕事をしている。」と思ったが、反論はしなかった。また、「これが世間の教師に対する目なのだ。」と痛感した。そんな時に、折しも世間で、「いじめ自殺」や「履修漏れ」の問題が騒がれ始め、毎日のように大きく社会で取り上げられるようになった。それからは、どの館へ行っても、その話題についての意見を求められたり、学校現場への質問をされたりした。当然、批判もたくさんあった。このように、現在、世間の教育への関心はより高まっており、教師に対する視線は、益々厳しくなっている。裏を返せば、それだけ期待が大きいということである。先生という仕事の重要性、教師という立場の責任をこれまで以上に強く実感して、今後の活動をしていかなければならない。

2 外国語教育

「ゆのくにの森」の企業努力もあって、お客様の中には、台湾や韓国、アメリカなど海外からの方々もたくさんいた。そんな中で、商品の説明を聞かれたのだが、なかなか言葉が通じず困ったことが何度かあった。台湾や韓国の方々は、ほとんどが英語を話せる。これからの時代、やはり外国語、中でも英語が話せることは、とても重要だと思った。

3 研修内容の具現化

今回の研修で、普段では絶対にできない経験をさせてもらい、たくさんの方々と触れ合わせていただいた。今後は、この研修で学んだことを具体的に学校活動と、どのようにつなげて活かしていけるかを考えないといけない。

最後に、大変忙しい時期にも関わらず快く受け入れて下さった、「ゆのくにの森」の新滝社長をはじめ、従業員の方々には、深く感謝を申し上げます。また、貴重な研修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、総ての方々に感謝申し上げます。