

|       |                  |
|-------|------------------|
| 研修機関  | 北陸エアターミナルビル株式会社  |
| 研修期間  | 平成18年10月2日～11月1日 |
| 所属・氏名 | 川北町立川北中学校 木田 靖之  |

## I 研修目的

- ・学校現場を離れ、民間企業の多くの社員ならびにお客様など多くの人と接する中で、人間性・社会性を磨き、教員としての資質の向上をめざす。
- ・研修先企業のさまざまな業務を経験することで、学校現場や指導の改善点を考える。
- ・接客業務を通して人が求めていることを素早く察知し、大切にす姿勢を見つめ直す。

## II 研修内容

- 会社概要について
- 空港施設見学
- 会社組織について
- 倉庫業務実習
  - ① 納品（検品）ならびに返品業務
  - ② 地方発送業務
  - ③ 団体弁当の受け渡し
  - ④ 各種伝票整理
- 接客の基本について
  - ① 販売員の心構え
  - ② 販売の基本
  - ③ 商品知識
  - ④ 一日の動き
  - ⑤ 苦情処理への対応
  - ⑥ 電話対応の基本
  - ⑦ 実務訓練（レジ扱い・包装等）
- 空港内売店での実務研修
- 研修のまとめと反省

## III 研修成果

### 1 企業としての目標達成や協力体制について

北陸エアターミナルビルにおける収益源は、各航空会社の出発カウンターやレストラン等のビルテナント収入ならびに企業からの広告収入などがあげられるが、最大のものが直営売店におけるものである。その中で売られている商品は、銘菓・珍味・工芸品・お酒・寿司・書籍など約1万数千点にのぼり、営業部を中心に少しでも売り上げ増につなげていくという目標が掲げられている。その目標達成のため営業部員と売店店員が連携・補助し合い、円滑に業務が進んでいくチームワークを大切にするしくみや心構えがとられている。

売店では、航空機の出発の40～15分前までの間にお客様が集中するために、受け持ちに関わらず手の空いている販売員が素早く補助に入り、「お客様を待たせない」対応を心がけていることが見て取れた。

また、ピーク時には事務所からも営業部員が応援のために売店に立ち、少しでも売り上げ増につなげていこうという会社としての協力体制が確立していることを感じた。

研修中に営業部長さんが、「1000円のお菓子を売ってなんぼの世界だけど…」と言われたが、小さな一つ一つの積み重ねの努力が会社の成長・発展や従業員の生活にも結びついていくことを実感できた。

## 2 事務所（倉庫業務）を経験して

最も長く研修させていただいたのが、倉庫での納入業務であった。販売商品の納入・検品・伝票発行が中心であり、納入業者・商品数ともに膨大な数を正確にコンピュータ入力し、売店に納入があったことを伝達する業務が中心の部署である。この検品・入力作業の中で間違った数にしてしまうと会社の損失につながると聞き、当初はかなり神経を使って作業にあたったが、慣れてくるとそれが気の緩みを招き、ミスにつながってしまうことも数多くあった。そのたびに社員の方々の手を止めてしまい、非常に迷惑をかけたしまったが嫌な顔一つせずに親切に教えていただきとても感謝している。

検品した商品は、販売員の方が倉庫に取りに来るまで棚に並べておくことになるが、その中でも販売員の方々がとりやすい所に置くとか、忙しくない時間を考えて連絡するなど、心配りや先を見越した行動が求められることもあわせて教えていただいた。教育現場においても一つの授業や行事でも段取りをもっと考えたり、次にどう繋げていくかなどを自分自身がよく検証していなかったことに気づかされた。

また、早番・遅番業務、レジ日報処理・売上集計・両替、伝票整理、催事の企画・売店への応援など数多くの業務があり、必要最小限の社員数で働かれているのを見て、自分の仕事内容の濃さ・効率性はどうかを改めて反省することができた。

## 3 売店業務を経験して

約2週間、2階のメイン売店で販売研修をさせていただいた。私事で恐縮であるが、自宅が自営業を営んでおり、販売にはある程度自信を持っていたが、実際に売店に立ってみるとそんな自信はすぐに吹き飛んでしまった。商品知識のなさからある商品の中身について間違ったことをお客様に言ってしまう後でお詫びしたり、教えていただいたレジ扱いを思い出せなかったり、誤った操作をしたりして何度の販売員の方の手を煩わせてしまった。しかし、何度も聞く自分に対して親切・丁寧に教えていただき、また「わからないことがあったら遠慮せずにすぐに聞いてください」と頻りに声をかけていただき、とても感謝している。

空港に来られる人は、ビジネス・旅行（団体も）・帰省・修学旅行の生徒など、それぞれ違う目的を持っており、お買い上げいただく商品も千差万別である。支払い方法も現金だけでなくクレジットカードや電子マネーなどもあり、取り扱いに慣れるのにかなり苦労した。

接客の基本は「お客様第一主義」であり、接遇マニュアルの中にも第一に「お客様によって、私たちの会社は成り立っています。」と書かれており、空港に来た際にはリピーターになってもらうことを目標に積極的にコミュニケーションをとることを基本としている。そのためには、お客様は今何を求めているのかを素早く察知し、相手の立場に立って親切・丁寧に対応することが大事だと聞かされた。それを実現するためには、商品知識の豊富さはもちろん、商品陳列の仕方・包装、商品を入れる袋の選び方一つにも心配りをしている姿を見て自分の教材研究の質と量、授業の進め方や教材提示の工夫など、生徒の立場で考えたものであったかと改めて考えさせられた。

営業部員や販売員はシフト勤務のため、勤務時間や公休日が各自違うため引き継ぎ事項の確認やお客様からのクレームやミスなどがあった場合でも必ず、報告と対処を確実にしている。学校でも「報告・連絡・相談」の重要性はよく言われており、全職員が指導に関する共通の情報を持つことや引き継ぎ事項の伝達などをもっと浸透できる手段を考えていく必要があり、素早い対応をとれるようなシステムを確認することが重要であると感じた。

お客様とのつながりの中で、全てのお客様に「気持ちよく買い物をしていただく」ために必要な事は何かを常に考え、誠実に実行していく姿勢が大事だと思った。販売業務は「研修生」の名札を着用して臨んだが、まだぎこちない自分のようなものでも「ありがとう」の一言をかけていただくととてもうれしくなった反面、自分は人に対してお客の立場であっても

感謝できる人間であっただろうかと反省している。

また、他人に対して「ありがとう」の言葉や態度が素直に出る人間を育てることも教育の重要な使命の一つであることを今回の研修で再認識することができた。

#### 4 シフト勤務を経験して

ターミナルビルは年中無休、朝早くから最終便の到着まで多くの人が利用しており、当然働く方々は交代制で勤務されている。営業部の勤務シフトで研修させていただいたが、販売員の方々は別のシフトで働いている。どちらにしても変則的で、連休もあまりなく、学校の一日に慣れている身にとっては身体を慣らすのに時間を要した。皆さんに尋ねるともう慣れてしまっているとのことだったが、小さなお子さんもいらっしゃる方も多く、家族の理解・協力がなければ大変だと感じた。急病や都合がつかないときは、相談して交代して助け合っていた。

#### 5 多くの方々と接して

この一ヶ月間、本当に様々な方々と出会い、ふれあいを持つことができ、自分にとっては忘れることのできない貴重な体験となった。営業部をはじめとして各部課の社員の方々、販売員、納入業者、警備の方々など多方面にわたって教えていただいたり、声をかけていただき本当に感謝している。新鮮さ・仕事に対する思いなど、20年近く教員をしていた自分にとって、恥ずかしながら「はっ！」と思い出したこともいくつかあった。

また、北海道に修学旅行で出発する女子高校生らが機内で食べるお菓子を買いに来た時、気をつけてと声をかけたら最高の笑顔と礼儀正しい返事をしたくれたのが印象的であった。

### IV 今後の課題

今回の研修では、はじめて経験するものばかりで頭ではわかったつもりであるが、なかなかうまくできないことも多く、お客様や従業員の皆様には大変ご迷惑をかけたのではないかと反省している。しかし何事にもまず挑戦してみるという姿勢が大事であり、何もしなければ何も生まれてこないことを改めて感じた。このことは学校における自分の姿勢を見直すよい機会だったと思う。魅力ある授業づくりや生徒との信頼関係、教職員とのチームワークや担当する校務分掌の見直しなど、取り組むべき改善点は数多くあると思われる。

また、「教わる」ことから始まった研修であり、「教わる」者の立場をもっと真剣に考えた上で指導を進めていかなければ、単なる教師の自己満足で終わってしまうことも再認識させられた。

研修期間中、教育に関する様々な問題が報道され、従業員の方々と多くの話をする機会があった。まだ就学中のお子さんを抱えている方も多く、教育に対する期待・注文など本音の意見をいろいろと聞かせていただいた。学校に対する期待の大きさと責任に気持ちを新たに組み立てていかなければならないと感じた。

最後になりましたが、秋の観光シーズン最中の1ヶ月にわたり快く受け入れてくださり、数多くのことを教えていただいた北陸エアターミナルビル株式会社営業部や各部課の皆様、販売員の皆様に心からお礼申し上げますと共に、研修の機会を与えてくださった石川県教育委員会、そして長い間研修に出ることを支えていただいた川北中学校の皆様にも心から感謝申し上げます。