

研修機関	株式会社 金沢名鉄丸越百貨店
研修期間	平成18年11月7日～12月8日
所属・氏名	金沢市立浅野川中学校 山下 和代

I 研修目的

- 仕事に対する厳しさを通して、自己の教育観・指導観を見つめ直す。
- 顧客の信頼を得るための努力や工夫により、自己の資質を向上させる。
- 接客販売等を通して、表現力やコミュニケーション能力の向上を図る。
- 働き甲斐を感じる組織の在り方や、職業能力を高める考え方を学ぶ。

II 研修内容

- 1 体験研修にあたって 総務人事部（11月7日）
 - ①会社の概要・経営理念
 - ②雇用形態の多様化と人事評価について
 - ③会社の組織改編と従業員の意識改革
 - ④接客の基本姿勢
 - ⑤完全包装の練習
- 2 洋品雑貨・メガストア部 販売体験実習（11月8日～11月11日）
 - 1階婦人雑貨お買い場における接客販売
- 3 紳士服・宝飾部 販売体験実習（11月14日～11月18日）
 - 5階紳士肌着雑貨お買い場における接客販売
- 4 リビング部 販売体験実習（11月21日～11月26日）
 - 6階生活用品・台所用品お買い場における接客販売
- 5 食品・レストラン部 販売体験実習（11月29日～12月5日）
 - 地下1階 洋菓子お買い場における接客販売
- 6 体験研修を終えて 総務人事部（12月8日）
 - 幹部職員との懇談、研修報告書の作成

III 研修成果

1 すべてはお客様のために

名鉄エムザでは、いかなる場合においても、すべて、お客様のことを一番に考え、行動しています。社内組織図では、一番上がお客様、その下が直接お客様と接する社員、そして幹部社員、一番下が社長となっています。お客様に満足していただくために、精一杯のサービスを、ということを常に意識しています。そのため、通常、〇〇売り場と言われている場所が「お買い場」と呼ばれており、お買い場とバックヤードの間には、イエローラインがあり、お客様がその場になくても、自分のけじめとして、立ち止まり挨拶をすることになっています。お客様のことを一番に考えたら、自ずと笑顔になり、挨拶も形式的でなく、自然と心からの笑顔や声になります。それを一番に実践しているのが社長です。そして、社長の直属の部下の方々も、会社への愛情、お客様のため、そして何よりも、この社長のために、この社長に一步でも近づきたいという熱い思いで、行動されています。数百人という名鉄エムザに関わる方々がありますが、目標に向かって、ベクトルが一方向になるように、一人でも多くの社員の方々に、この思いが伝わるように努力されています。

学校現場においては、職員の数も少なく、毎朝全員での朝礼も可能です。目標に向かって思いを一つにすることはもっと容易であり、その気持ちがあるかないかではないかと思いません。生徒たちのために、生徒たちはどう思っているのか、何をしたいのかを、しっかりと捉え、目標に向かって自ら行動するという姿勢を忘れずに、努力していきたいと思えます。

2 自分ができていることを

研修初日、幹部の方々から会社に対する熱い思いを話していただきました。翌日からすぐお買い場で接客販売です。幹部の方々からは、気がついたことや意見を何でも言ってほしいと言われました。しかし、商品も接客の実践もよくわからない、本当に、何をどうしていいのか、どう動いていいのか、不安とできないもどかしさが行ったりきたりしました。指示待ちではいけない、見ていて何をすべきか、気づいて動きなさいと、自分がいつも生徒たちに言っている言葉です。なおさら実行しなくてはならないと自分に言い聞かせました。それに自分がこのお買い場にいるのは、あと数日なのだと、そこには焦る自分ばかりがいました。

研修3日目、自分では早く出勤したつもりでしたが、社員の方がすでに出勤して掃除をしていました。慌てて自分も掃除を始めましたが、床を拭きながら商品を拭きながら自分が情けなくて仕方ありませんでした。自分は一体何をしに来ているのでしょうか。何もできないのに、何もわからないのに、こんな自分が偉そうに何の意見を言えるのでしょうか…と、益々情けなくなりました。それでも開店までの間、自問自答しながら掃除をし続けました。翌日からは誰もいない暗いお買い場に出勤するように心がけました。不思議と焦る気持ちは消え、私も名鉄エムザに関わる者の一人として、自分に出来ることを精一杯しよう、という気持ちで商品を磨いていると、商品にも興味がわいてきて、愛情がわいてきました。そして、今日も一日社員の方々や仲良くやっていますように、お客様がたくさんいらっしゃいますように、名鉄エムザが明るく和やかな場所でありますようにと、心が穏やかになりました。営業中も暇があれば掃除をしたり、商品を並べたり、磨いたりしました。そのうち、気持ちにゆとりが出てきて、周りも見れるようになってきました。自分からも社員の方々に声をかけましたが、社員の方々からもたくさん声をかけていただき、本当に良く話をしました。もちろん、お互いの企業に対する思い、教育に対する思い、などもです。先の見通しを持って行動することはもちろん大事なのですが、先のことばかり考えず、まず自分の出来ることを、足下をしっかりと見て動くことも、とても大事で、未来へ繋がるということを実感しました。

3 内なるお客様とのあいさつ

名鉄エムザではお客様を「外なるお客様」、社長をはじめ名鉄エムザに関わるすべての方々を「内なるお客様」と呼んでいます。外なるお客様に対しては、挨拶や笑顔など接客の5原則があり、「いらっしゃいませ」など接客の基本8大用語と呼ばれるものがあります。毎朝のフロア朝礼で、これを意識すべく、笑顔で、相手の目を見て大きな声で唱和しています。もう一つは、内なるお客様同士の挨拶です。朝はおはようございます。日中はお疲れ様です。相手の目を見て、形だけでなく、心から、「お疲れ様、頑張りましょうね。」という気持ちを込めて挨拶がかわされている。内なるお客様同士の明るい挨拶があるから、それが外なるお客様への挨拶につながり、お客様への気づき、気配り、そして信頼につながっていくということを感じました。決まっているから、挨拶をしなくてはならない、させなければいけないでは、声にならない、目を見ない、そしてだんだんと挨拶をしなくなります。学校現場においても、強制的な挨拶ではなく、明るく気持ちの込められた挨拶が飛び交う学校になるよう、自ら声を出し、実践していくことが大事だと思いました。

4 誉めてのばす

お買いあげの商品は必ず包装したり、袋に入れたりします。中でも御進物は完全包装であることが多いし、受け取るお客様にとってはたった一つですから、曲がらないように、しわができないように、なおかつスピーディにと社員の方々は気を配っています。私も研修初日に少し練習をさせていただいたものの、お客様を目の前にしては思うようにいかないことがほとんどでした。そんな中、ある社員の方が「きれいにできましたね」と言ってくれました。嬉しくて「ありがとうございます」の声が声にならなかったことを覚えています。嬉しくて、これからも頑張ろう、そして、完全包装だけでなく、自分にできることを一生懸命させていただきたいという気持ちになりました。決して油断せずに、調子に乗らずに、初心を忘れずに。同時に、誉めることの大切さを忘れかけていた自分に気がつきました。教育では誉めるということが本当に大切で、人を成長させるということ、わかっているながら、随分忘れており、反省させられました。このぐらいのこと出来て当たり前、と思わず、出来上がりが完璧でなくても適切な場面で誉めることを忘れないでいたいと思いました。指導すべきところはきちんと指導し、誉めるべきところはきちんと認め、誉めていきたいと思います。

5 いろんな方々との出会い

一ヶ月の研修の間、たくさんの方々と出会うことが出来ました。

心からの笑顔でお客様と会話されている社員の方がいました。お客様もこの社員の方を探し、お買い物というよりも、この人に会いに来ているのだと感じました。この人がいるから名鉄エムザに来るのだという意識を、社長はじめ、幹部の方々は大切にされていました。それを自然に実践されている姿は、とてもほほえましく、心和む、素敵な姿でした。生徒が学校を選ぶ時代、私もその社員の方のようになれるよう努力したいと思います。

一人一人のお客様に対して、一生懸命その要望に応えようとしている社員の方がいました。時には、他店舗で購入した商品であっても、親身になって修理したり、お客様のお探している商品を、床に膝をついて探したり、どんなに忙しくてお客様がたくさんいらっしゃっても、決して適当に流したりせず、お客様の声にしっかりと耳を傾け、誠意を持って接していました。授業をしても、生徒のノートを点検していても、生徒の声に手を止めて目を見て話を聞く時間はあるでしょう。その気がないだけなのではないでしょうか。一人一人の生徒ときっちり向き合い、何を考えているのか、何を言いたいのかを理解し、心ある生徒たちを育てていきたいと思います。

接客が好きで好きで仕方がないと満面の笑顔で話してくれた社員の方がいました。商品のディスプレイをしているときも目を輝かせて試行錯誤されていました。本当にこの仕事が好きなのだと感じました。それでも、立ち仕事である故の辛さ、新人の頃の苦労、最近の悩み等いろいろあるとおっしゃっていました。でも、接客が大好き、と続け、私たちは夢を売る仕事なんですから笑顔でね、と私に言ってくれました。そして、夢を売る場所が埃で汚れていたらお客様も夢が壊れます、と言って商品を磨き始めました。凄い一言でした。プロ根性だと思いました。私は人にこうやって胸を張って言ったことがあるのか、言えるのかと思いました。ここが夢を売る場所なら、学校は教師が夢を語り、生徒たちに夢を持たせ、心ある生徒を育てる場所だから、もっと笑顔で、思いやりを持って、自分が行動し、身をもって生徒たちに教えなくてはならないとしみじみ感じました。

社長はじめ、幹部の方々が、忙しいにもかかわらず、研修中に何度も自分のお買い場に顔を出され、声をかけてくださいました。一番大切なお買い場という場所に、いつも足を運んでいるのです。「すべてはお客様のために」の経営理念を、社長そして幹部の方々が最も実践しているのです。社員の方々にも、その思いが届き、行動していることを、毎日身近に感じることができ、私にとっての研修における貴重な財産となりました。

IV 今後の課題

この一ヶ月間、民間企業の中に身を置いて、いろいろな経験をさせていただきました。毎日がとても新鮮で、改めて教師という仕事を見つめ直すことができたように思います。社員の方々の人を思いやり、大切に思う気持ち、そして、サービス業である故のサービスの工夫や日々の努力、教育の現場とは仕事の内容は違うものの、基本のところは同じであり、今の教育現場で必要とされていることではないかと思われます。名鉄エムザが地域社会に根ざした、なくてはならない百貨店を目指しているように、学校も、地域に根ざし、地域とともに考え、育っていく、その地域になくてはならない学校になっていかななくてははいけないと思います。そのために、先を見通して、全体を見つめ、そして、細かく目立たないところまで気を配る力をつけていかななくてははいけないと思いました。授業への研究、生徒への声かけなど、研修で学んだことを、教育の現場においても忘れず日々努力していきたいと思っています。

最後に、大変忙しい中、長期にわたり快く受け入れてくださり、親切に指導してくださった株式会社金沢名鉄丸越百貨店の社長をはじめ、幹部の方々、そして社員・販売員の方々に心から感謝申し上げます。また、貴重な研修の機会を与えてくださった石川県教育委員会をはじめ金沢市教育委員会、校長、教職員の皆様に深く感謝いたします。