

研修機関	株式会社 大和香林坊店
研修期間	平成18年10月16日～11月12日
所属・氏名	かほく市立高松小学校 新明 裕子

I 研修目的

- ・サービス業に携わり、接客の心構えとその態度について学び、社会人としての資質向上を目指す。
- ・顧客の信頼や満足を得るために、組織や個人についてどのような努力や工夫が必要か探り、学校に求められるサービスについて企業の就業体験を通じて考える。
- ・企業内の組織体系、仕事、業務の進め方を学び、学校現場での校務の進め方を探求する。

II 研修内容

- 1 人事部によるオリエンテーション ミーティング（10月16日・11月10日）
 - ①企業研修に当たって
 - ②百貨店の歴史と現状
 - ③勤務態様と店内ルールについて
 - ④接客販売の基本について（基本行動、接客対応、包装実習、のし紙知識、金銭管理）
 - ⑤販売ロールプレイング
 - ⑥百貨店人として最低限求められる事
 - ⑦より上質のサービスに向けて
 - ⑧営業実務面について（マーチャンダイジングとビジュアルマーチャンダイジング）
- 2 営業第7部（家庭用品売場）総合ギフトサロン売り場実習（10月16日～11月12日）
 - ①朝礼、基本行動、開店準備
 - ②開店時のお客様へのあいさつ
 - ③接客販売・・・商品承り、レジ、包装、袋詰め
 - ④発送用、外商用の荷造りと運び出し
 - ⑤ディスプレイ用商品のラッピング
- 3 創業記念大和祭ワゴンセールでの販売実習
 - ①寝具、タオルの販売

III 研修成果

1 企業としての大和

大和は、社是「感謝にあけて奉仕に暮れる」を第一義とし、雪国である石川、富山、新潟の生活者のために、北陸を代表する百貨店としての経営を目指していた。

研修初日のオリエンテーションで、まず大和は「特定のお客様との関わりを大切にしている」とお聞きした。百貨店は不特定多数の方が出入りしているように見えて、会社が近くであるとか、近隣に住んでいるとか、大和のこの商品がほしいなどという理由で、ある程度決まったお客様が来店している。企業として、一人一人のお客様との関係を大切にし、期待を裏切らないおもてなし接客販売をしていくことの大切さをお聞きした。

サービスや情報の発信地として、これまでも創造的で革新的な営業を展開している。暦上の歳時記だけでなく、人生の歳時記に合わせて、お客様に上質な暮らしの提案をし、販売しようとしている。

そのために、いくつかの取り組みをしている。例えば以下のようなものである。

① 5 2 週MD（マーチャンダイジング）

時節に応じた営業を進めるため、年間を5 2週に分け、品揃えから販売方法、売り場の演出までトータルな展開を行うこと

② タテ軸ヨコ軸展開

タテ軸展開とは、エスカレータ周りを中心に、週のテーマに沿った製品をわかりやすく提案していくこと。例えば、冬のカシミア物語をテーマにした場合、一階はカシミアのマフラーやストール。二、三、四、五階はカシミアのセーターなどの衣類、六階はカシミアの毛布というように設定していくということである。

ヨコ軸展開とは、タテ軸展開を基に、それぞれのフロア特性に合わせた独自の商品の連動を行うこと。

③ ビジュアルマーチャンダイジング

お客様の目から見て、商品の特性や、実際にどのような場で使えそうか、どのような色合いがあるかなど、見やすく・選びやすく・買いやすい売り場づくりにすること。

④ ワンランク上の提案

お客様に上質な暮らしの提案をするために、例えば高級な雰囲気（1億円のダイヤモンドなど）を、紹介するということがあっても良いと考えていること。

これらのことを実際に行い、4週間の研修の中でもテーマに応じて様々に売り場が変化し、毎日行ってもわくわくする売り場作りをしているように感じた。

学校現場でも、年間指導計画を立てて、様々な変化に対応しながら教育活動に取り組んでいる。また、充実した学習になるように、教室内の掲示物や教具の準備をし、学習の場作りも大切にしている。長い見通しを持ち、教科にまたがったテーマを持つなど授業展開をもっとトータルにとらえてカリキュラムを組むことで、子どもたちにとって感動の大きい学習が出来るのではないかと考える。

もう一つ興味深かったことは、社会的要請に応える役割があると考えている事である。ある地域で大手デパートが撤退した後、地域の要請を受けて、社会の活性化のために出店に踏み切った話もお聞きし、大変興味深かった。

2 販売員の基本とは

お客様の80パーセントは、ニーズ（何かほしいな）があってもウォンツ（これがほしい）が曖昧であるとお聞きした。販売員はお客様とコミュニケーションをとりながら一緒にウォンツを探し、お客様の信頼を得られるように、行動したりアドバイスしたりする。これらを通して、信頼感で買っていただく事を大切にしているという話をお聞きした。品物は探せばどこにでもあるが販売員の「人間性」で買っていただく事を大切にしているということである。

そのために販売員は売り場や通路を一つのライフステージ・ライフシーンととらえ「演じきって」やる「演じきっているから楽しい」という気持ちでフロアーにたってほしいという話を聞いた。これはどの職業においてもいえるのではないだろうか。職場において「私」として立つのではなく、自分の個性を生かしながらプロとしての仕事を果たすというある種の使命感が必要であろう。

販売員として、最低限求められるものは下記の3つである。

- ① 身だしなみ（髪 爪 服 汚れ 化粧 靴など）
- ② あいさつ
- ③ 笑顔

これらの印象が良ければ、70パーセント以上の確率でお客様に信頼され、もっと知れた

いと思っていただける。その結果、信頼によって商品を買っていただくことが出来るというのである。単純なことに思えるがこれらのことを500名以上の販売員ができるようにすることは大変なことである。小学校でも、生活指導上大切にしているこれらの「当たり前の事」が、しっかり出来るようにすることこそ、重要なのではないかと感じた。

もちろんプロである以上、商品知識や、のし紙知識、カードや現金、商品券や、何十もの駐車券の取り扱いなど覚えるべき事は山のようにある。しかし、基本はお客様と気持ちの良いコミュニケーションをとり、買っていただくことである。帰宅後にも「また大和にきたい」と思っていただく事が大切だとお聞きした。研修中は上の3つを心がけ、まずお客様にとって気持ちのよい買い物になるように、気をつけながら過ごした。

補足すると、お客様は明るい声のあるところに集まってこられる。エスカレーター下で、セールの商品についての声だしをすると、自然とお客様はフロアーに流れる。そこで、べつの買い物をする方もいらっしやった。明るい声は新たな購買力へとつながるようである。子どもたちも明るい教室の雰囲気の中でこそ、新たな学習意欲をもてるのではないかと考える。

3 売り上げを伸ばすための協力体制

1つのフロアーは、いくつかの売り場に分かれて構成されている。研修中に「大和祭」があったが、家電売り場などはセール期間中は大変混雑していた。そこでとられた体制はクロス販売であった。所属する売り場にこだわらず、手の空いている販売員がいれば、お客様や電話の対応をしたり包装に協力したりして、全体で売り上げを伸ばす体制がとられた。また、売り場の中でも協力体制がとられていた。私が実習を行った総合ギフトサロンは一人のお客様に対して20分以上という長い時間が必要なことがよくあった。お客様の用向きを正確に聞き、のし紙を選び名前を書き、商品の品だし、のし紙貼り付け、包装、レジうちをするという一連の作業があるからである。これらを最短の時間で美しく正確にお客様に提供するために、販売員が暗黙の了解で声を掛け合い、分担して作業に取りかかっていた。従業員の協力体制こそが質の良いサービスにつながっていた。これらは、クラスにこだわらず、学校全体で協力して子どもたちを育てようとすることや、校務分掌で職員全体で学校の運営に取り組むことと同じではないかと思った。大和では、日頃から販売員同士が廊下ですれ違うときに「お疲れ様です」と声をかけたり目礼をするなど小さな人間関係作りがされていた。学校でも職員同士の声の掛け合いがあれば、協力体制をより高めることができ、質の良い教育につなげていけるはずである。

4 販売員の一日

販売員は朝礼の15分前には売り場に着き、拭き掃除や、売り場の整頓をすませておく、また、商品の品だしは、遅番の販売員が到着した後で合間を見つけて用意する。常に周りの様子を見て、ふさわしいタイミングを見計らって動くことになる、

朝礼は毎日行われる。基本的に毎日行われる課長朝礼では、昨日の売上高や本日の売り上げ目標が確認されたり、販売員の売り上げ重点商品と売り上げ目標を報告し、細かな連絡もなされていた。日曜日と特別な売り場体制になる場合は、部長朝礼が行われる。フロア全体の意思統一や意欲向上に結びつく連絡事項などがあり、これによって全館を通した協力体制を固めていた。さらに、毎月1日の店長朝礼では、営業成績の良かった社員の表彰や、大和全体の取り組みや現状について報告され、短時間ではあるが社内が一体となって取り組む場となっていた。

常に質の良いサービスを提供できるよう、朝礼後に「待機の姿勢・会釈・目礼・方向案内・商品受けわたし・お見送り」等の販売基本行動をおこなっていた。全館放送で毎日必ず行う環境を作ることで、どの販売員も確実にこれらのことを身につけることができていた。

5 その他

明るく華やかなデパートではあるが、営業5分前までは節電のため無駄な電気はつけられていない。まさに舞台裏といった雰囲気である。売り場奥の事務所内も同様に、最小限の電気で作事がなされていた。のし紙や包装紙のストックしてある用度には、「1枚〇円」と記入しており、物を大切にしていくなを忘れないようにする努力もみられた。品物や資源を大切に、節約していこうという姿勢が伺われた。

IV 今後の課題

研修初日より売り場に出て、店頭でお客様と対応する販売員の仕事ぶりを見聞きしながら研修することが出来た。その中で、オリエンテーションで学んだ、お客様と接するための基本と心構えを少しずつ実践出来るよう取り組んだ1月間でもあった。その場しのぎではない「深い満足」のために、旬の情報を収集し、商品知識を学び、状況に応じてふさわしいアドバイスをする販売員の皆さんの姿を見ることは、そのまま教員としての、自分の姿を振り返ることにつながった。「お客様のために」「喜んでいただくために」と考えながら仕事することは、子どもたちに対してもそのまま当てはめることができる。教材研究を十分にしているか、新しい指導法を積極的に開発したり学んだりしようとしているかと考えると、もっと食欲に情報を求めていくことが必要ではないかと感じる。先輩教員の授業を参観すること、各校の研究会を見て指導法を研究すること、インターネットなどを通しておもしろい教材教具を探すことなど、すぐに実行できそうなことがたくさん思い浮かぶ。プロの教師として、生徒や保護者の満足感のために、たえず、専門性や人間性を磨くと言う当たり前のことをすぐに実践する必要があるということである。

また、一ヶ月の研修期間に感じたことは、企業は公的なものであるということだった。利益さえあげればよいと言うのではなく、地域や消費者のために存在するということだ。この考えを抜きに、長く企業は存続することは出来ない。このことは、私たち公立学校や公務員の姿勢と重なる点が多い。では、現在求められる「教員」や「学校」の役割とはどのようなもので、何が出来るのかと問われると、まだはっきりとした考えがあるわけではない。しかし、多様化する価値観や変化する社会に対して、柔軟に対応していく必要があることはわかる。今後、社会的な立場から、「教員」「学校」の役割や、何をすることができるか具体的な姿についても考えていきたい。

最後になりましたが、この研修を暖かく受け入れてくださった大和香林坊店の店長、人事部長をはじめ、一ヶ月の研修中、常に暖かく親切に指導してくださった従業員の皆様に心から感謝いたします。またこのような機会を与えてくださった、石川県教育委員会、高松小学校の皆様に深く感謝申し上げます。