

研修機関	アル・プラザ鹿島店
研修期間	平成18年11月20日～12月19日
所属・氏名	七尾市立山王小学校 今井 保

## 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、人間性や社会性の向上及び教員としての資質の向上を目指す。
- ・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 オリエンテーション

- ①研修日程、業務内容の確認
- ②勤務の基本・店内ルールについて
- ③接客の基本と心構えについて
- ④店内施設見学

### 2 売り場研修

#### ①銘店・食料品売り場

- ・お迎え、お見送りのあいさつ
- ・レジ対応用語
- ・金銭授受
- ・包装実習

#### ②お歳暮コーナー

- ・基本的な接客用語
- ・売り場の清掃
- ・レジの準備
- ・金銭授受（商品券、ホップカード、クレジットカード、領収書）
- ・入荷した商品のチェック、品出し
- ・承りカード作成
- ・一括伝票、ヤマト伝票の書き方
- ・産地直送、本部発送、店発送について
- ・包装（簡易、完全、二重）について
- ・のし紙（種類、付け方）

## III 研修成果

### 1 お客様第一主義

毎朝、店長の放送から一日がスタートする。当日の業務、注意事項が確認される。そして、お客様が気持ちよくお買い物ができるように努力を惜しまないこと、笑顔でお迎えすることを必ずお話しされる。このことから店長が率先してお客様を大切にすることが伝わってきた。

また、多種多様化するお客様のニーズに答えなくてはならない。お客様が何を求め欲しがっているのかをつかむことが必要なのである。お客様がせっかく足を運んでくれたのに「欲しいものがない」ということになるとお客様はがっかりするであろう。また、一品の品切れが店の信用をなくすことにもなりかねない。そのために、過去の経験や傾向、天候、地域事情などからお客様に満足いただける商品をそろえる努力をしている。この積み重ねが「アルプラザにいけば欲しいものを買うことができる」「ア

ルプラザにはあって当たり前」というお客様の信用や信頼につながっているように感じた。

## 2 笑顔と挨拶

気持ちの良い笑顔と挨拶はお客様とのコミュニケーションには欠かせないものである。初対面のお客様にとってはこの第一印象で店の評価が大きく関わってくるだろうし、お客様にとっても、信頼できる大きな要因の一つになるのではないかと感じた。アルプラザでは店内に入るときは立ち止まり、お客様がいる、いないに限らず大きな声で「いらっしゃいませ」、出るときは「ありがとうございました」とあいさつをする。事務所の出入りも「おはようございます」「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」と社員間の気持ちの良い声が響いている。社員食堂においても「いらっしゃいませ」「お疲れ様です」「どうぞ」「ごちそうさまでした」などの声があり、食事のおいしさを一層高めてくれるようである。お客様にもいろんなタイプの方がおいでる。また、その時の心の状態で話し方や態度も違ってくる。そんなお客様に対して、常に笑顔絶やさずいることは大変難しかった。社員の皆様のお客様への接し方は本当に素敵でさすがだと思った。

## 3 お歳暮コーナーから学んだこと

- ①ここでの仕事は、お客様に対しては、お買い上げいただく品物をお持ち帰りになるのか発送するのか確認をする。レジ操作をする。お持ち帰りなら包装をする。発送ならお届け伝票を書いていただく。その他、送られてきた品物を納品書と確認しながらダンボールからだし商品棚にならべる。発送の準備をする。お届け伝票の整理をする。発注などである。これらの仕事の中で、お客様への対応が最優先であることはいまでもないが、ベテランの社員の方の接客は無駄がなく、リズムがあり、流れるように美しいと感じた。もちろん、お客様の質問に対しても笑顔で答えている。
- ②人手が足りなくなると、連絡を入れ応援が駆けつける。お客様の数や、場の状況に応じて対応している。包装する者、レジを打つ者、のし紙を用意する者など分担して協力している。柔軟な協力体制が感じられた。
- ③お客様のご要望に対して「できません」「ありません」ではなく、関係の部門に問い合わせたり、「〇〇ならあるのですが（できるのですが）」と単にできないではなく、プラスの情報を加えて、信用を裏切らない対応している。
- ④社員の方は一日の中で、出勤時刻や勤務時間の長さが違う。連絡事項は文書で申し送られている。また、昼食や休憩も決まった時間にとれるわけではなく、お客さんの様子を見ながらペアの方と交替で取るなどして、スムーズに運営されていた。
- ⑤今まで頂き物などの包装には何の関心もなく、きちんと包装されていて当たり前と思っていた。しかし、ここで商品の包装をさせていただいて、その大切さを知ることができた。商品を引き立てたり、保護したり、店の宣伝、お買い上げ頂いた証である。店頭では従業員の接客が命であるが、包装は店の顔である。社員の方の包装にはプロのプライドが感じられた。
- ⑥整理整頓、使った物は元の場所にとということが徹底されていた。必要な時に探しているようでは仕事の能率が下がるし、お客様にご迷惑をおかけすることにもなる。

## 4 環境への思いやり

ISO14001活動において、エネルギー使用量の削減、紙の使用量の削減に取り組んでいる。華やかな店内であるが、蛍光灯はこまめに消灯、点灯が守られており、社員用トイレで電気をつけっぱなしのところは一つもなかった。また、配達ギフトにおいても、資源保護と包装ゴミの削減のため、簡易包装を実施しお客様に呼びかけている。お客様も理解を示してくれる方が多く、環境への意識の高まりを感じた。

#### IV 今後の課題

1ヶ月間の研修で多くの貴重な経験をさせていただいた。初めてのことばかりなので最初は何一つ満足にできず、笑顔どころか顔がこわばり、あせって失敗を繰り返す連続だった。そんな時は自分へのいらだちや、情けない思いでいっぱいだった。そして、自分の存在価値を見いだせない感覚も感じた。しかし、接客の流れを覚え、できるようになってくるとうれし、自信にもつながる。できないことの方が多かったが、一つできるようになると次への意欲にもなる。あらためて「教わる者」の気持ちがわかったような気がした。学校での子どもたちも同じであろう。「わかりたい」「できるようになりたい」みんなそんな気持ちを持ちながら学習している。何よりもわかり、できるように指導していくことこそ、子どもたちに自信を持たせ、学習に取り組んでいく姿勢を作るのではないかと感じた。そして、その過程では指導する側のねばり強さ、待つ姿勢が重要であり、社員の方の温かい言葉かけにより自分自身が励まされ、その大切さを感じた。

そして、子どもの声に耳を傾けること、子どもの目線に立って考えることなど「子ども第一主義」をこれから実践していきたいと思う。今まで忙しさを理由に後回しにすることがなかつただろうか。しかし、学校においてもっとも大切なことであろう。学校の子ども、企業のお客様の違いはあっても、今自分の目の前にいる相手のことを最優先に考え行動するという事は変わらないと思う。

今回の研修を通して自分自身の仕事に対する姿勢を見直すことができた。今後、教師としての専門性を高めながらも、信頼される人間性、社会性を身につけるための研修を怠らず努力していきたい。

最後に、研修中常に暖かくご指導くださったアルプラザ鹿島店の皆様、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申し上げます。