

研修機関	イオン株式会社 ジャスコ加賀の里店
研修期間	平成18年10月1日～10月31日
所属・氏名	県立大聖寺実業高等学校 大坪 和之

## I 研修目的

- ・お客さまや従業員の方など、いろいろな人と接することにより、自己のコミュニケーション能力を高める。
- ・総合小売業を営む巨大企業から、商品の流通を学び、教科の学習活動に活かす。
- ・民間企業で研修することにより、自己の社会的な視野、考え方、価値観を広げ、今後の教育活動に活かす。

## II 研修内容

### 1 入社オリエンテーション

店長講話、イオン概要、就業規則、店内ルール・組織説明、衛生教育について、販売基本動作・販売話法と販売用語について、イオンの企業姿勢と行動規範について、CS (customer satisfaction = お客さま満足) について

### 2 農産部署での研修

- ・入荷商品の分類別積み下ろし及び、バック（倉庫・冷蔵庫）への整理保管
- ・商品の売り場への品出し・補充・商品整理及び商品の鮮度チェック、価格変更によるポップ（価格表示）の変更作業、農産イベント会場の設置と品出し
- ・農産物の商品化（1/2・1/4カット商品のラップ巻き作業、商品の袋詰め作業、商品のトリミング作業） 入荷商品の蘇生作業、ジャンコード（バーコード値札）の作成
- ・農産売り場・作業場の清掃

### 3 畜産部署での研修

- ・商品の売り場への品出し・補充・商品整理
- ・商品の一定量の量り売り及びラップ巻き・値札つけ作業、商品のスライサーかけ
- ・畜産全般の商品説明

### 4 サービスカウンターでの研修

- ・お客さまへの挨拶・姿勢・表情・言葉かけの実践
- ・お客さまへ接客するにあたっての、心掛けや気配りの説明

## III 研修成果

### 1 入社オリエンテーションを通して

2日間のオリエンテーションを通して、印象に残った言葉は、「すべては、お客さまのために」であった。この言葉は、「平和」を追求し、「人間」的つながりを重視しながら「地域」社会に貢献する企業の中心に「お客さま」がある、イオンの基本理念に通じる言葉でもある。また、企業全体でこの基本理念に基づいた従業員の行動規範があるが、お客さま中心・お客さま第一で行動（対応）することにもつながっていく言葉でもある。即ち、CS (customer satisfaction) = 「お客さま満足」をいかに高めるか、どうすれば、より高まるかを、ビデオによる事例研究や、従業員同士の話し合いなど、企業全体で真剣に考え、行動（対応）しているのがよく理解できた。そして、本社で作成された、上記の企業の基本理念や、行動規範、就業規則などのマニュアルが、1冊のファイルになって、すべての従業員に配布さ

れており、全国のどこの店舗でも、お客さまに対し、同じような質の高いサービスを提供している。

私たちの学校現場でも、その学校における教育目標があり、それに則って全職員が、日々教育活動をおこなっているが、私自身、改めて本校の教育目標を再認識し、どうすればその目標に近づけることができるのか、目標を達成するためには、何をすればよいのかを考えさせられた。また、全職員が一致結束して、教育目標を達成するための、教育活動の大切さも痛感した。

## 2 農産部署での研修を通して

農産での作業内容は上記の通りであるが、最初に学んだことは、農産の売り場で、品出しや商品整理をするうえでも、お客さまが買いたくなる、欲しくなるような、魅力的に見える並べ方・陳列場所があるということを教えてもらった。そして、従業員の方は、状況に応じて、商品の品出し量や陳列場所を目立つ場所に変更したりすることを、素早く判断し、行動していた。これは、売り場だけでなく、作業場で農産物の商品化する時も同じで、農産物が一番おいしそうに、また、より良く見えるラップの巻き方、袋の詰め方やカットの仕方があるようで、ここでも商品を見て、瞬時に判断して作業していた。お客さまには、直接わからない、気づかない部分の作業かもしれないが、まさに職人であり、プロ意識が高いと感じた。

この部署で、強く印象に残ったのが、明確な売り上げ目標と、目標達成に向けて、マネージャーをはじめ、農産の従業員の方が努力・工夫する姿勢である。農産物は新鮮さが大切で、商品価値のある時間は、他の商品に比べて短い。そのため、品出しやポップ（価格表示）変更のタイミング、目立つ場所への売り場変更、他の商品の価格との考慮、在庫の数量、イベント期間の有無や、その日の天気や気温までも総合的に判断しながら、商品を売り抜き、売り上げを伸ばそうとしていた。私自身、改めて民間企業の経営を目の当たりにし、その迫力が強烈に伝わってきた。

この部署で従業員の方と一緒に仕事をする中で、「すべては、お客さまのために」の言葉の意味が理解できるようになった。直接、お客さまへ接客するだけが、お客さまに満足していただけるのではないということである。例えば、お客さまが目にするのではない農産の作業場で、商品のラップや、袋詰め、カットする作業なども、正確・丁寧なことで、最終的には、お客さまに満足していただけるのである。「すべては、お客さまのために」という言葉は、本当に意味の深い言葉である。

この部署で私が思ったことは、農産物はどれをとっても、一つとして同じ形、大きさ、重さの商品はないが、農産の従業員の方は、同じ商品でも、個々に違う商品を、一番魅力的に商品化して、売り場に品出ししていた。即ち、学校現場でも、教師は、個々に個性が違う生徒を、学習・部活動など学校生活の中で、魅力的なところをもっと、もっと伸ばしてあげるのが、教師の努めでもあることも再認識できた。

## 3 畜産部署・サービスカウンターでの研修を通して

両部署とも、短時間の研修のため、私自身が日頃思っている疑問や、研修中に感じたことを中心に、マネージャーの方に聞いてみた。

### ①畜産部署

畜産での作業内容は上記の通りである。やはり、お肉を扱っているので、牛肉についてジャスコでは、なぜオーストラリア産の牛肉を扱っているのか聞いてみた。説明を簡単にまとめると、オーストラリアの検査態勢、オーストラリアの産業構造、産業構造からくるオーストラリアの国民性などを、わかりやすく丁寧に説明していただいた。また、その説明の中で、農産、水産同様、畜産も新鮮さが勝負だと思っていたが、お肉は、少し熟成さ

せた方が、おいしくなるという説明を聞き、驚きとともに、大変勉強になった。これで、オーストラリアからの牛肉が、コスト面もあるが、飛行機ではなく船で、日本に輸出されているのも、うなずける話である。最後は、日本の牛肉と、味や価格の違いは何故なのかという話になり、牛肉の自由化にとともう、日本政府の農業政策に関係するまでの話になった。私自身、地歴・公民の授業にも活かせる興味深いお話が聞け、大変有意義であった。

#### ②サービスカウンター

ここは、仕事の内容も多岐にわたっており、必ずお客さまの目に触れるので、お店の顔としても、正確で、丁寧な、心のこもった接客やサービスが求められる部署である。そこでの説明を受けた中で、印象に残ったことは、「お客さまに、気持ちよく、楽しくお買い物をしていただきたい」という言葉と、お客さまに対する「心配り」であった。心のこもった挨拶、目合わせ、笑顔が、自然な形で行えるか、そして、近くのお客さまはもちろん、遠くにいらっしゃるお客さまにも、意識（感謝）していますよという、心配りが大切であるという説明を受け、接客サービスの原点を学んだ。これは、一朝一夕にできるものではなく、高度な接客サービスとプロ意識の高さが求められることが理解できた。ここからは、まさしく、このさりげない「心配り」が、学校現場で、生徒や保護者とのコミュニケーションをするうえでも、絶対必要になってくるものであると、痛感した。

#### IV 今後の課題

この研修で強く感じたことは、どの部署でも、明確な目標があり、その目標を達成するためにはどうすればよいのかを、すべての従業員が、それぞれ自身の仕事の中で、努力、工夫、判断していることが、よく理解できた。農産という部署の性質上、新鮮な間に、商品を売り抜かなければならず、その場その場の状況を見て、素早い判断と、スピーディーな行動には、大変驚きであった。また、「すべては、お客さまのために」という言葉の通り、すべての従業員が、それぞれの部署の中で、どうすれば、お客さまに、より満足してお買い物をしていただけるかを、意識の中心において仕事をされていることに、プロ意識の高さを感じた。

今後、この研修での貴重な体験や、体験で感じたことを、学校現場でどのように活かしていくかであるが、私自身このように考えてみた。ジャスコでの従業員の行動規範の中心にある「すべては、お客さまのために」という言葉の、「お客さま」を「生徒」に置き換えてみて、学校現場では、教職員が「すべては、生徒のために」という考え方に立って見たらどうだろうか。もちろん、総合小売業と教育現場では、マッチしない部分も多数あると思うし、現実には、学校現場では生徒を中心として、教育活動をやっている場面が多数ある。ただ、私達自身、あともう少し、生徒への声かけなどを多くしてはどうだろうか。また、生徒の話にもっと耳を傾けてはどうだろうか。もう少し、生徒への心配りをしてはどうだろうか。また、もう少し、生徒にとって、より魅力のある授業への工夫・努力をすればどうだろうか。ということを考えさせられた。即ち、教育活動の中で、あともう少し、教師が生徒とともに教育活動を行っているという意識を持てば、生徒も、よりいきいきと学校生活を送れるのではないかということである。

短い研修期間であったが、中身の濃い、大変有意義な研修であった。この研修で学んだこと、感じたことを、今後の教育活動に、どんどん活かしていきたいと思う。

最後になりましたが、この研修を快く引き受けてくださった、イオン（株）ジャスコ加賀の里店の店長、及び農産部署のマネージャーをはじめ、やさしく丁寧に指導してくださった従業員の皆様には、心から感謝申し上げます。また、このような貴重な研修機会を与えてくださった、石川県教育委員会、大聖寺実業高等学校学校長をはじめ、教職員の皆様に深く感謝いたします。