

研修機関	株式会社 JTB 中部金沢支店
研修期間	平成18年8月21日～9月21日
所属・氏名	県立金沢商業高等学校 山森 征治

I 研修目的

- ・ ツーリズムコース設置に向け、旅行業において様々な業務を経験することにより社会的視野を広げ、教師としての資質向上を目指す。
- ・ 研修先企業の経営方針や従業員の方々の就業姿勢、接客業務を通して教育観や指導観を見つめ直し、今後の学校現場での指導にいかす。

II 研修内容

1 課題

- ①旅行業5社の比較（立地、接客の様子、パンフの並べ方、レイアウト）
- ②金沢の観光地巡り（14ヶ所）
- ③仮想日程表作成（九州方面、関西方面、石川県）
- ④国内観光地図作成

2 団体営業課にて（2F）

- ①企業営業同行（加賀、金沢方面の企業及び公的機関）
- ②教育機関営業同行（石川県全域の中・高校）
- ③清掃

3 店頭にて（1F）

- ①夏休みお盆期間の利用実績調査
- ②出発月別日別集計
- ③予約済航空券発券確認
- ③JR指定券予約及び発券
- ④パンフレットスタンプ押し
- ⑤イベントお客様名簿作成（クリーンナップキャンペーン名簿）
- ⑥DM作成（クリーンナップキャンペーン最終日程表）
- ⑦清掃
- ⑧開店準備

III 研修成果

1 課題作成

「観光を学ぶなら、まず地元から」という支店長の言葉で、初日には金沢市内の旅行業者5社を立地条件や接客の様子、パンフの並べ方などの観点で比較してみるために歩いてまわりました。それぞれの店舗は広さに応じて工夫がなされており、壁には多くの観光地のポスターなどが張っており、一歩店内に入れば旅行に行く楽しみが倍增するような雰囲気が感じられました。しかし、店舗によっては店内の明るさが不足している気がする場所もあり、明るさはとても大切で清潔感を出す効果があるのだと実感しました。

2、3日目には金沢の観光地を14ヶ所まわらせていただきました。観光客向けのふらっとバス（此花・材木・菊川ルート）や金沢三文豪の名前がついた周遊バスが15分おきに、毎週土曜日夕方には金沢ライトアップバスが10分おきに金沢を満喫できるように走っています。各名所とも夏休み中ということもあり、多くの観光客が訪れていました。テレビや本などでの知識しかなく、実際に自分の足で回って見ることにより、「百聞は一見にしかず」という言葉どおり、多くのことを学ぶことができました。必ずどの名所にも看板が立っており、ここはテレビで見た、こ

んな歴史があったのかなど幾つか再認識することができました。自分の足でまわることにより、先にここにくればよかった、ここは後にすればよかったなど自分なりにコースも考えることができ、とても楽しくまわることができました。同じような体験を授業に取り入れ、観光（旅行）について興味を持たせることを目標に、地元金沢を誰にでも紹介、説明、案内できるようにすることから始めていかなければという気持ちになりました。

そのほか、仮想日程表作成や国内観光地図作成を通して、旅行業における基礎知識を学ぶことができました。何をやるにしてもその分野に対し、興味・関心を持たせることが重要であることを再認識することができました。

2 営業1・2課にてセールス同行

研修4日目から営業1課（企業旅行）、2課（教育旅行）の方々と石川県内全域を同行セールスにまわらせていただきました。営業に行く際には、担当者に確実に会うために事前にアポイントを取り、一日の計画表を作成し、訪問先に持っていく資料やパンフレット等を準備してからの出発となります。約束した時間には絶対に遅れることができないので、事前からの計画や準備が大切になってきます。お客様の都合や訪問場所により、勤務時間よりも前に出発することが少なくないそうです。特に身だしなみには気をつけており、ネクタイは勿論のこと、真夏でも必ず上着を着用し伺います。一人で多くの企業や学校を担当しているため、昼食等は車内でとるなどして、限りある時間を有効に活用し、一社でも多く訪問することに力を入れていました。訪問することが、唯一名前と顔を多くのお客様に覚えてもらう手段だそうです。突然の旅行の依頼にも誠実に対応し、時には冗談を交えることによりお客様との距離を縮め、信頼を得ることにより大規模な企画運営等を任せてもらうことを目標としていました。最近では社内旅行等を計画、実行している企業も少なくなり、他社も同じような考えで活動しているので、いかに大きな企画運営を任せてもらえるかはセールスマンの信頼度で決まるのではと思われまます。華やかそうな旅行業の裏の地道な努力を間近で見ることができました。

また、主に団体旅行を取り扱っているということで、飛行機、JR、ホテルの手配など季節によっては予約しにくい時期もあり、お客様との連絡を密にとり、より俊敏な対応が要求されます。どの営業の方も、興味があって会社に入社したが、お客様の気持ちのこもったお礼の言葉を聞くと、もっと勉強して一生の思い出となる満足いく旅行のお手伝いをしたい気持ちになるとの話でした。教育も授業だけでなく普段の生活から細やかな指導をし、生徒や保護者から気持ちよく感謝の意を表されることを目標にしていかなければいけないと深く反省させられました。

3 店頭にて

1Fにある店頭は、JTB金沢支店の顔とも言うべき所で、多くのお客様が開店から訪れ、忙しい毎日でした。定休日の次の日は特に忙しく、全員が接客に応じているため電話が鳴っていても取れないくらいでした。その中でスタッフの方々は、いつ、どのようなお客様が来店しても笑顔で迎え、大きな声で挨拶し、お客様が気持ちよく話ができるような雰囲気を作り上げていました。若手からベテランまで接客方法は個性的ですが、全員がお客様の心に残る旅になるようにという気持ちを心がけ、自分が旅行に行くかのようにお客様と一緒に考えて接客していました。お客様の中には旅行に関して豊富な知識を持っておられる方もおり、スタッフにはそれ以上の知識が要求され、毎日のように勉強会（ビデオ学習、ロールプレイング等）を実施し、より細かいサービスを提供できるよう努力している姿を見ることができました。豊富な知識や情報、ホスピタリティを精一杯提供することにより、お客様の満足度が高まりリピーターへとなくなっていきます。旅行後に感謝の意を込めてお礼を言われたときは、最高の気分になると話してくれた。

また、夏休みお盆期間中の利用実績調査や出発月別日別集計では、前年度と同じ

時期の利用数を集計、比較することにより増減の原因を考えたり、スタッフの意識を高める題材にしたりと工夫が見られた。朝礼では時間の許す限り各自思っていることを話し合い、全員が納得すればすぐに行動に移るといった方法で、毎日が進んでいきました。

このようなスタッフのみなさんと一緒に過ごさせていただいて、今までの自分の教育がどのように生徒や保護者に映っていたのかを考えさせられました。

IV 今後の課題

1ヶ月間、学校現場から離れ、旅行業を体験することにより、たくさんの方と出会い、多くのことを学び、考えさせられることもたくさんありました。どの社員の方も、笑顔を絶やさず、楽しそうに接客している姿を見ることができました。その裏には、相当な苦勞と努力があったと思います。何をするにも興味や関心がないと長続きせず、苦勞し、いろいろな問題を乗り越えることにより人間としても社会人としても成長するのだと思います。当然ながら忍耐力や向上心も持ち続けなければ、厳しい世の中を生き抜いていくことができず、特に教育の現場では、その時代に沿った教育をしていく必要があります。生徒に興味関心を引かせるための題材を準備することにより、抵抗なく新しい知識が吸収できる。授業以外でもいろいろな情報を提供できるように日々努力していかなければいけないと思いました。

また、ツーリズムコースでの新科目に向け、この研修で経験した多くのことを、いかせるようにこれから準備していきたいと思います。

最後に大変忙しい中、1ヶ月間という長期にわたり受け入れていただいたJTB中部金沢支店の皆様方に心から感謝申し上げます。本当にありがとうございました。また、貴重な研修の機会を与えてくださった全ての方々に感謝申し上げます。