

研修機関	株式会社 JTB 中部金沢支店
研修期間	平成18年10月2日～10月31日
所属・氏名	県立金沢商業高等学校 廣島 陽子

I 研修目的

- ・ 学校現場を離れ民間企業で業務することにより、今までとは違う角度から教育観や指導観を見つめ直し、教師としての資質の向上を図る。
- ・ 金沢商業高校の観光コース設置に向けて、旅行業・観光業についての基礎的知識を学び、研修成果を現場での指導に生かす。
- ・ 企業内での組織体系、業務の進め方を学び、学校現場での校務の進め方について再検討する。

II 研修内容

(1) 金沢市内巡り

市内の観光地、ホテル、旅行会社を訪ね、レポート提出

(2) 営業1課、2課にて

① 朝礼

- ・ 売上目標の確認
- ・ セールス上の留意点の確認
- ・ 本日の営業活動と配車の確認

② 県内の中学、高校へのセールス同行

③ 行程表、見積書の作成

④ オペレーション業務（予約手配）

⑤ 団体旅行のパンフレットや要項の折り込み袋詰め、参加希望者集約と名簿作成

(3) 店頭にて

① オープニング準備とクローズ

- ・ 店頭パンフレット台、広告旗の設置と片付け
- ・ 店内清掃
- ・ 陳列パンフレットの補充

② 朝礼

- ・ 前日の売上高の報告
- ・ 本日のニュースの確認
- ・ 新聞等の広告商品の確認
- ・ 新商品や商品の改正点の報告
- ・ 本日発売開始商品の申込み開始時刻の確認
- ・ 課長より、緊急時電話対応の仕方や勤務体制についてのアドバイス
- ・ 3大用語「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」等の発声

③ 開店後

- ・ お客様へのご挨拶
- ・ DM用の広告の折り込み、袋詰め、宛名の確認とラベル貼り
- ・ 新規チェック（新規に申し込まれたお客様カルテのチェック）
- ・ 最終チェック（出発間近のお客様カルテの最終チェックとお渡し書類の確認）
- ・ お客様カルテ内の有価証券のチェックと金額計算
- ・ 「JTB旅行文化講演会」の申込者名簿作成
- ・ 近隣企業へのパンフレット配布セールス同行

- ・パンフレットのスタンプ押し
 - ・一日の売上傳票の整理
- ④ ロールプレイ、ビデオ鑑賞による研修

Ⅲ 研修成果

(1) 金沢市内巡り

3日間で金沢の主な観光地（ひがし茶屋街、金沢城公園等14箇所）、ホテル13軒、旅行会社5社を訪ねた。自分はこの地に生まれ育っているが、金沢のことをあまり知らないことに気付いた。観光客という立場から金沢の魅力を発見するとともに、旅行客にその魅力を伝える方法を常に考えながら歩いた。「観光とは、光っているところを観に行くことである」という支店長の言葉が心に残っている。観光を教えるとき、まず自分の足元の光っているところを観に行くことが大切である。必ずしも観光地だけではない。歌や料理や小説等にもヒントが隠されているかもしれない。石川、金沢で光っているものを調べ、光っているとはどういうことなのか考えることが大切であると感じた。

(2) 営業1課、2課にて

- ・セールス同行

毎日違うセールスの方に同行させていただいた。セールスにおいて大切なことは、相手のニーズを見抜く洞察力、相手の不安を取り除いて納得してもらう説得力、それに相手に信頼を与える情報量である。「目に見えないものを売る」という難しい課題に向けて、日々努力を積み重ねて取り組んでいた。各々が個性を発揮して担当の企業や学校でセールスを行っていたが、どの方にも共通していたことは、お客様の気持ちに寄り添う気持ちを大切に、誠実な姿勢を持ち続けていたという点である。お客様あってのサービス業である。自分がどのような状況にあっても、お客様に時間を合わせることはもちろんのこと、細かな要望を一つ一つ時間をかけて聞き、満足していただけるように最善を尽くしていた。海外旅行の添乗業務を終えた翌日にもかかわらず、いやその間不在で連絡が取れなかったからこそ、すぐにお客様のところへ伺い緻密なスケジュールを確認していた。そんな中で、お客様から突然、旅行参加人数が増えるとの話があった。旅行日はもう間近に迫っていた。セールスマンは「何とかいたします」と一言。すぐに支社に戻って宿泊や交通団体に電話をかけ、予約修正の手配をし問題を解決していた。「お客様の要望に対してNOという答えはない」という厳しい姿勢、お客様に不安感を持たせずすぐに問題を解決するスピードと能力が求められていた。また、旅行に出発される団体客をお見送りするセールスマンの爽やかな笑顔も印象に残っている。一体となって作り上げた旅を楽しんでいただけること、それがそのまま担当者の喜びにつながるのだと感じた。また、お客様と旅の成功へ向けて課題を共有しともに解決していく中で、信頼感が生まれ、次の受注につながるという信念のもと、地道に何回も自分の担当の企業や学校に足を運び、顔を覚えてもらっていた。

教育の場でも同じであると感じた。共通点は「対人間である」ということ。誠実に対応して信頼感を生むこと、相手を思いやる心を忘れずにいることは人と接する上での基本である。生徒、保護者、同僚への自分自身の心のあり方を再認識する必要があると感じた。

- ・ 行程表、見積書作成

時刻表、パンフレット、地図を活用し、条件や希望に沿った行程表、見積書を作成した。時刻表に不慣れなことで旅行先の地理に詳しくないために想像以上に時間がかかった。出来上がったものも、飛行機の時間がきちんと示していなかったり、一つの観光地に滞在する時間が短すぎてゆとりがなかったり、適切な交通手段を選んでなかったりと指摘された点は何箇所かあった。今まで旅のプランといえば旅行会社に任せっきりだったが、一つの旅ができあがるまでにはどれだけの人が関わり、手間や時間がかかるのか

ということを知るよい機会であった。旅の手配や予約を行うオペレーション業務では、何よりも正確さが要求される。対応次第ではその旅行会社の信用問題に関わってくる。失敗は許されないという緊張感をもって業務を遂行する必要がある。また、ここでも「常にお客さまの視点に立つ」という姿勢を忘れてはならないことを学んだ。どのようなプランを立て、どのようなサービスを提供すれば心に残る快適な旅となるだろうか、それを常に念頭に置いて作成する必要があると感じた。

(3) 店頭にて

カウンター業務はただ愛想がいいというだけでは務まらない。国内旅行ならまだしも、海外旅行となると、パンフレットで見ただけという程度の知識しか持ち合わせていないお客様も来店される。そうした方たちにも分かるように、渡航の手続き方法や準備する書類などの説明をし、おすすめのツアーを納得して購入してもらうようにしなければならない。そのためには、十分な説得力とおお客様の希望にかなった方法で接客する能力が求められる。これらの能力を高め、常に変化する世界情勢や旅行に関わる情報を知るために、ロールプレイや各国のビデオ鑑賞を通して、日々研鑽を積む姿勢に感心した。

店頭でも同様にお客様への心遣いが行き届いていた。ハワイで地震が起きた時なども、現地ツアーに参加していた旅行客の安否確認、ご家族への配慮、帰国後の連絡等、海外からの情報を瞬時につかみそれを正しくお客様に伝えるために、全員が共通認識を持ちスピーディーに対応していた。この姿勢こそが信頼につながるのだと感じた。また、全員がチームで仕事をしているという感覚を常にもっていた。誰のお客様であっても全員が対応できるように「ほうれんそう（報告・連絡・相談）」が徹底していた。学校現場でも一人で抱え込むことなしに、常に連絡しあって問題を共有化することが大切である。全員が同じ方向を向き向上心を持って課題に取り組む姿勢は見習うべき点であろう。

IV 今後の課題

金沢商業高校は来年度観光コースを設置予定である。今回、コース立ち上げに向けて観光業を学ぶために研修をさせていただいた。観光業を授業で生徒たちに教える際には、どのような試みが必要でどういった手順を経るのがよいのか、それを日々考えながらの研修であった。以下、自分自身の中で考察中のものを挙げる。

(1) 経済面からのアプローチ

- ・ 観光客が旅行先で様々な物を消費しお金を遣う→経済効果
 - ・ 海外へ旅行する場合、スーツケースや洋服等、旅行で必要なものを買う→経済効果
 - ・ 旅館の従業員は、その勤務先近くに住み生活を営む。→地域の発展
- 以上のように「観光」による経済波及効果は大きい。

(2) 語学面からのアプローチ

現在、東南アジアや中国をはじめ世界各国から多くの観光客が来日している。国をあげて受け入れ体制の整備が求められている。国際化が進む昨今、英語だけでなく様々な言語を使ってコミュニケーションを図る能力は欠かせない。高校生という若い時期からの意識付けが必要である。海外へ旅行するためだけでなく、日本、石川にいながらにして英語や他言語を使って外国人とコミュニケーションを図り、石川や金沢の良さ＝光っているところを英語で紹介することができるような力を育む必要がある。

- ### (3) 旅行業の具体的な仕事内容についての知識を得る必要もある。企画・手配・予約・販売・添乗・発券・旅行相談等、様々な分野での仕事内容を理解し、一つの旅行がどのようにできあがるのかを知るために、インターンシップ等の体験学習が効果的である。旅行業とは「夢を叶える、夢を売る」すばらしい産業だが、単なるあこがれの要素で旅行業を理解することなく、実際には地味でこつこつ努力する能力が必要な仕事であ

ることを理解させたい。

(4) 将来の進路実現へ向けて、積極的に資格取得を促す。旅行業に関わる資格取得のための受験勉強をする時間の確保も必要である。

これからの日本の経済発展に観光業は欠かせない。観光業は発展こそすれ衰えることはないであろう。特にここ石川県は、観光客の経済効果に大きく依存している観光立県とも言われており、まだまだ雇用機会も多い。観光というものを基本から理解できる人材を育てることは、将来の石川県の発展のためにも急務である。「観光業」－それを生徒たちにどのような形で教えていくのか、考察しながら具体化していくことが今後の課題である。

1ヶ月間研修を行い、多くの貴重な経験をさせていただいた。教師として、教育観・指導観の確立に向けて日々考えながら地道に取り組んできた。しかし学校以外の職場での研修を通して、自分自身の仕事に対する取り組み、姿勢を改めて見直すことができた。今一度教育の原点に戻り、常に指導方法を検討しながら更に良くなるよう資質を高めていかなければならない。また、常に変化している社会や多様化している価値観にも対応するため、柔軟な姿勢をもち新しいことを絶えず学ぶ謙虚さも忘れないでいたい。

最後になりましたが、JTB中部金沢支店の皆様には、大変お忙しい中温かく受け入れてくださり、親切にご指導していただき、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、このような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の皆様、そして学校を離れ研修に出ることを支えてくださった学校長をはじめ金沢商業高校の皆様にも心よりお礼を申し上げます。