

研修機関	株式会社 うつのみや
研修期間	平成18年9月1日～9月30日
所属・氏名	県立金沢向陽高等学校 辻 智子

I 研修目的

- ・接客業務を通して心地好い対応の技術を身につけ、顧客の求めるサービスのあり方について学び、学校での生徒理解や授業展開、クラス運営に生かす。
- ・顧客の興味を引く効果的な書籍の置き方や、紹介文などのディスプレイのノウハウについて学び、生徒の読書指導や図書室の運営に役立てる。
- ・学校現場以外の職場を経験することで、教員としてだけでなく社会人としての資質の向上に努める。

II 研修内容

うつのみや本店において接客業務を中心に、1階から3階までの各階の仕事を体験した。

1 レジ業務全般

- ① お客様へのご挨拶
- ② レジでの入金
 - ・現金扱い ・図書券、図書カード扱い ・ギフト券扱い
 - ・クレジットカード扱い ・売掛扱い ・定期購読扱い
 - ・書店扱い ・e本扱い
- ③ 商品の袋詰め・包装
- ④ 漢字検定の取扱い
- ⑤ ブックカバーの準備
- ⑥ 折込広告の袋入れ
 - ・店名印の押印

2 本の発注処理

- ① 書籍の検索方法
- ② 在庫の確認方法
- ③ 留置注文伝票の書き方
- ④ 個人情報の処理方法
- ⑤ 予約本の整理

3 書籍・雑誌の品出しと整理 及び 返品作業の一部

- ① 常備書籍の取扱い
- ② 返品書籍の判別
- ③ 返品伝票の書き方
- ④ 商品の整理

4 在庫の確認 及び 発注業務の一部

- ① 版元推奨在庫の確認作業
- ② 補充発注作業

5 商品説明のPOP製作

6 その他

手作り絵本店の展示作業の補助

Ⅲ 研修成果

うつのみやで学ぶべきことは、毎朝みんなで唱和していた『朝礼五訓』に集約されていたと思います。以下その五つに沿って述べていきたいと思います。

『今日も一日元気で明朗に過ごしましょう。』

接客の基本は笑顔であると感じていた私は、何が出来なくてもまずお客様に笑顔で接することから努めました。丁寧な言葉も応対も、そこに笑顔が加わることで温かな印象になることは、店長さんはじめ社員の方々を見ていても一目瞭然でした。うつのみやの皆さんは電話の向こうのお客様にも「声の笑顔」を届けておられました。私の研修中に、電話で書籍の注文をされた他県のお客様が、後日その本を取りに来られた際に、その時電話の応対をされた店員さんに本当に感激して何度もお礼を述べて行かれたということがあります。「声の笑顔」には想像以上の力があることに気づかされた出来事でした。お客様に常に笑顔をお届けするためには自分自身が元気で明朗な状態であることが大切です。「元気で明朗に過ごそう」と努めることから、うつのみやの一日はスタートするのです。私達の現場でもこれはとても大切なことです。一日の始まりには「元気で明朗な」精神と笑顔で生徒に接するよう努めたいと思いました。

『お客様には感謝の気持ちを込めて、完全なサービスを致しましょう。』

うつのみやでの1ヶ月の研修で特に学んだことの一つがこの「完全なサービス」に努めるという精神とその姿でした。お客様あってのうつのみやですから、お客様にご満足いただけるような心配りがあらゆる場面で為されていました。後にも述べますので簡単に一例をあげますと、在庫を調べてほしいというお客様のために、私が当該フロアに問い合わせの電話をしている間に、そのやりとりを聞いていた社員さんがさりげなくすぐにフォローに入って、コンピュータ上でも在庫の確認をして下さり、お客様をお待たせしないで済んだということがありました。これは私が研修生だったからということではなく、見ているとどんな場合でもお客様のために目配り気配りを忘れず連携プレーで動いておられる社員さん達の姿がありました。カウンターにおいてお客様をお待たせしない姿勢や、その早さは、書店の信頼につながり、集客力につながっていきます。常連のお客様の顔とお名前、お求めの商品を把握しておくこともお客様には喜ばれる対応でしょう。もちろんこの場合も、豊富な商品知識や正確な顧客把握があって初めて迅速な対応をとることができます。いかなる要求も決して先延ばしせず丁寧に対応することは、学校現場でも求められる態度です。また、同僚の様子に目を配り適切なフォローに入ることも学校運営には大切なことです。そのためにも豊富な知識や経験と精神的に余裕を持つことが必要だと痛感させられました。

『職場はいつも美しく、規則を守り、計画的に働きましょう。』

うつのみやで感激したことの一つにトイレの美しさがありました。これは当たり前のように思われるかもしれませんが、いつも生き生きとした美しい花が生けかえられているという心配りが為されている所というのは意外と少ないのではないかと思います。また、カウンター周りの物品の配置と整理、品出し後のダンボールの素早い片づけなど、常にお客様にとって見苦しくない、社員にとっては働きやすい環境が整えられていました。私も生徒が学ぶ環境を美しく整えておくことに今以上に気を配ろうと改めて思いました。

『無駄話はやめ、商品知識を増し、合理的な仕事を考えましょう。』

うつのみやには、連日各フロアに数百冊単位で膨大な量の書籍類が入荷されます。各階の担当者の方は、その書籍類の名前と配置を、担当フロアについてはもちろん、朝礼での情報交換を通して、他のフロアに入った新刊商品についても把握し、いつどこでお客様に尋ねられてもご案内ができるよう、或いは商品を揃えられるように皆さんが努力しておられました。その書籍が、今、店にあるのかないのか、あるとすればどこにあるのか、

という対応は時間を争うもので、お客様からの信頼を左右するものだからです。私も書籍の整理や在庫のチェックをしながら1冊でも多くの本を覚えようと必死でしたが、担当さん達の記憶の確かさと検索の速さには最後まで驚かされてばかりでした。自分達が取り扱っている商品に対する正確な知識を持つことに誇りを持っておられるように感じました。

『私達はうつのみやの代表社員としての誇りを持って勤務しましょう。』
当然身につけると思っていた「研修生」というバッジのなかった私は、見た目にはうつのみやの店員さんであり、初日からその姿勢を求められました。私の言動に不備があれば、このお客様の足が遠のいてしまうことになるかもしれないという不安と緊張感に怯みそうになる場面も多々ありました。しかし、今から思うと、だからこそ同じ失敗は二度としてはならないという強い気持ちを持ち続けることが出来たし、甘えずにすんだのではないかと思っています。お客様への対応に不備があった時は間をおかず、すぐに指導を受けました。私は1ヶ月で終わる研修生だったせいとその指導も優しいものでしたが、社員やバイトさんへの指導には大変厳しいものがありました。それは一人一人がうつのみやの「顔」であるという強い意識の下に為される指導だからであり、「二度同じことを叱られない・尋ねない」ように常にメモをとり、確認している真摯な姿がよく見られました。我々は生徒には同様のことをよく指導しますが、我々自身もまた個々の教員がその学校の「顔」であるということをもっと真摯に受け止めて行動する必要があると思われました。一人一人が「代表」であるという誇りと自覚を自らが持ち、生徒もまた持てる学校づくりを目指すことが大切なのだと思います。また、とかく学校現場では一人ひとりの教員のカラーや個性を重視し、失敗も見守りながら後輩を育てる傾向があるように思いますが、時と場合によっては、経験を多く積んだものが厳しく指導し、よい学校づくりに努めていくことも大切なのではないかと思います。

その他にも考えさせられたことが多くありましたので順に挙げてみます。

① 「一期一会」の緊張感

お客様には定期購読などの常連さんから、その日初めてうつのみやを訪れるお客様まで、さまざまな方がいらっしゃいます。どのようなお客様にも緊張感をもって、考えられる最上のサービスに努めることがうつのみやでは求められました。自分の言動がうつのみやという書店への評価につながるという緊張感に怯みそうになることも多々ありましたが、この緊張感こそが、次にはもっとよい接客ができるようになりたいという気持ちを起こさせてくれました。授業もまた生きものです。同じ教材を扱ってもクラスや生徒によってそれは全く違うものとなります。常に最上の授業が展開出来るように一時間一時間の授業に緊張感を持って臨むことの大切さを再認識させられたように思いました。

② 効果的な商品の提示

今回の目的の一つでもあった『効果的な書籍の置き方』についてですが、うつのみや1階の文芸・実用書コーナーにおいては、新刊の配本や、書評・ランキング・売り上げなどお客様のニーズに応じて、日々生き物のように置き方や配置を変えていました。平積み、面置き、背見せといった陳列は図書室でも馴染みのものではありませんが、やはり1ヶ月という単位で陳列を変えることが多いように思います。毎日新刊が入ることがない図書室では並び替えにも限界があるでしょうが、今、一番借りられている本は何なのか、週計や月間計などをとって周知し、生徒が興味を持てるような工夫をしてみたいと思いました。POP（紹介文）についても、うつのみやではインターネットで書評などを調べ、どのように書けばお客様が手にとるか、インパクトのあるコピーやコメント、図柄や色合いなどを大変工夫しておられました。私も何枚か書かせていただいたのですが、10×15cm四方の小さな世界を工夫し創造する作業はなかなか楽しいものだったので、生徒たちにも書かせるなどして、本への興味を喚起したいと思います。また、2階の文庫・新書のコーナーや、3階の専門書コーナーでは、作家別、番号別、ジャンル別、あるいはお順などそれぞれにお客様が（或いは店員が）探しやすい陳列が為されています。

た。人の動線や視線を考慮した、わかりやすい書棚（書籍）の配置や、ジャンルタイトルの工夫の必要性を感じました。

③ 的確な指示

うつのみやでは1週間ずつ各階の業務にあたりました。これは商品の把握に大変役立つと同時に、各階でのそれぞれに異なる作業に常に新鮮な気持ちで取り組むことが出来ました。何もわからない私に指示を与える社員さんの方は本当に大変だったと思いますが、その指示は、今から取り組む仕事は何のために役立つものなのかを説明してくれた上でのわかりやすいものでした。この経験から私は、授業においても「どんな力を身につけるためにこの時間（作業）が必要なのか」ということを予め理解させておくことの必要性とその効果に改めて気づかされました。これまでそのことを頭の中ではわかっている、できる（わかる）側の立場からの途中経過を端折った、却ってわかりにくい説明ばかりをしていたのではないかと反省させられました。

④ 目標の設定

2階や3階での作業は書籍を管理していく上での一見単純に見えるものばかりでした。それは、こちらが商品を管理するためのチェックをスリップに記入したり、お客様が商品を見やすいようにそのスリップを最終ページに挟みなおしたり、常備のものを切らすことがないように出版社ごとのチェックを行ったりというものでした。私はそれらの作業を理解した翌日には、今日は出来るだけ早くとか、出来るだけ美しくなどと自分なりに小さな目標を決めて取り組むように心がけました。身近な目標を常に設定しておくことで仕事の能率が上がりますし、達成感も得られます。昨日よりも今日は出来たという単純な喜びがまたその翌日の作業への意欲にもつながります。授業にもこのような小さくても達成のわかりやすい目標を設定することが、生徒の意欲や関心につながることであった作業でした。

⑤ 生きた敬語指導

国語の授業の中では必ず敬語について指導をしますが、今回の研修を受けてみて、いかに通り一遍の授業しかしてこなかったかが理解できました。社会では（特に接客業では）丁寧語の中でも「ございます」言葉を美しく使い、尊敬語と謙譲語の正しい使い分けはもちろんのこと、声に笑顔が感じられることを大切にしていました。紙の上での敬語の知識だけではなく、声を出し合いながらの適切な指導がこれからの自分には出来ると思います。

IV 今後の課題

お客様のニーズに即応し、「あるべき時期にあるべきものがちゃんとある」書店を信条とし、お客様との信頼関係を第一とすることがそのままその業績にもつながっている「うつのみや」には、表面の華やかさの裏に、常に緊張と日々の研鑽を自己に課している社員さん達の姿がありました。

このまま学校という社会しか知らずに終わると思われた日々に、たとえ1ヶ月であっても伝統あるうつのみやで勤務出来た時間が持てたことは、教員としての自分にも、一社会人としての自分にも新鮮な意識の変革をもたらしてくれましたし、今後の自分にとって特別な意味を持っていくことと思われまます。今回学んだことを、これからの教員生活の中で、生徒や職場に還元していくよう努力したいと思ひます。

最後に、この研修を受け入れて下さり、1ヶ月の間、優しく親切にご指導いただきましたうつのみやの皆さん、このような機会を与えていただきました石川県教育委員会、石川県立向陽高等学校の皆さまに、心より感謝申し上げます。