

研修機関	株式会社 御菓子城加賀藩
研修期間	平成18年11月1日～11月30日
所属・氏名	県立養護学校 藪谷 邦彦

I 研修目的

- ・民間企業における接遇のあり方、組織の一員としてのあり方を体験する。
- ・多くのお客様と関わり合う販売活動を通し、接客の基本を学ぶ。
- ・企業が、市場や時代のニーズに合わせてどのように努力しているか学ぶ。
- ・組織として目標にどのように取り組み、どう評価しているかを知る。

II 研修内容

1 販売部に所属し、本丸の箱菓子7コーナーにて、販売接客活動

- ①朝礼前に、駐車場の吸い殻、つまようじ、紙くず、ゴミ、枯葉拾い等の掃除をする。
- ②朝礼に参加し本日の入れ込み数など確認する。ただし、朝一番に団体客が入っている場合はなし。
- ③7コーナーの販売の準備をする。
 - ・試食品6品をカウンターに準備、コーナーの周りの床掃除、展示ケースの水ぶき
- ④販売活動、接客をする。

その他

- ・販売の合間に、試食の準備、小袋の半折り、補充商品にハンドラベラーで賞味期限を貼り整理、箱折りなど

2 百万石地ビール食堂（焼肉レストラン）の後片付け・翌日の予約客の準備

- ・残飯、紙類、皿、コップ、はし等を区別して回収
- ・テーブル・コンロ拭き、床掃き、水ぶき掃除
- ・翌日の準備で、団体客数毎に、はし・ふきん・紙エプロン・皿・茶碗・ビールカップ・鉄板等をセット

3 ばら売り菓子コーナーの管理

- バイキングの棚だし、倉庫への運搬、巾着菓子詰め合わせ作り、表品表示シール貼り、箱折・合わせ

4 営業終了後、整理・翌日の準備

- ・月末歌謡ショーに向けての試食準備、折紙博物館の九州(阿蘇会場)展示後の移動運搬等

III 研修成果

研修先の御菓子城加賀藩はホッコウグループの一会社であり、併設している大喜製菓の工場製造直売店である。御菓子城加賀藩は、日本最大級の御菓子のお城であり、本丸の箱菓子、バイキング(和洋250種のバラ売り菓子)、喫茶、二の丸の芸芸館、嗜好品館(酒の蔵・酢蔵)、うまいもん市場(魚介類の加工品や漬物、銘菓)のコーナーがあり、2Fには、世界最大の日本折紙博物館も有する。特に、本丸の箱菓子には、7つのコーナーが設けられており、日本全国はもちろん韓国、台湾、中国、シンガポールなど海外からも団体客が訪れる。11月は、1年の中でも最も観光客が訪れる時期で、一従業員として忙しく販売活動を中心に働いた。

1 朝礼について(朝一番に団体客が入っている場合はなし)

朝礼では、主に当日の時間帯別の予約の入れ込み人数、バスの台数報告があり、販売員全員

がメモを取る。特に、100名以上の入れ込みについては再度確認がある。その後、当日の各部所別の売り上げ目標額が発表される。特に、昨対（昨年度の売り上げとの比較）越えについては、毎日上司から口が酸っぱくなるほど言われ、従業員一同強く意識付けられている。最後に、一同でよく使われる「おはようございます」「いらっしゃいませ」「はい、かしこまりました」「少々お待ち下さいませ」「はい、すみませんでした」「ありがとうございます」の挨拶を大きな声で唱和する。

団体客の入れ込み時間帯を知るなど共通認識を持つことが大事であり、今日一日しっかりとがんばろうと意識を高揚させる為の重要な会であった。学校の朝礼ではどうしても伝達事項が中心になりがちだが、当日の気になる生徒の話を出し共通認識をもつ場として充実させるべきであると思った。

2 販売・接客について

①商品知識

7コーナーには、大小含め12種類の和菓子の商品があったが、従業員の方がお客様に対して行う説明を真似て、値段等もすぐ覚えることができた。1か月間この7コーナーに研修場所を固定して頂いたので、ほとんど迷うこともなく自信を持って販売活動に専念でき良かった。

②販売の手順

元気に大きな声で声かけをし、試食を勧め、商品内容を簡単に説明し、購買を促す。購入商品が複数の場合、紙袋に商品を入れ、小分けの袋も入れ、合計金額をお客様に伝える。お金を預かる。おつり、レシートを渡す等の手順である。

丁寧な言葉使いに気を付けレシートは両手で渡すなど、失礼にならないようにした。また、お客様の手荷物の状態を見て、袋を大きいものに変える事や注文数を間違えないように復唱することも心がけた。

③レジ打ち

購入して頂いた場合は、商品+頂いた金額+現計ボタンを押し、おつりとレシートを渡す。商品ボタンの位置やその他返品や取消など基本的な操作も比較的簡単に覚えられた。また、コーナー以外の物は、バーコード読み取り機を使えばよいのだが、2度読みした場合もあり画面を見ながらすることが大事であった。ただ、お客様がどっと押し寄せる場合は、どうしても早くしようとしてあせるので、「冷静に」と心の中でつぶやきながら対応した。

④協力連携の大切さ

多くのお客様で混雑し始め、販売員が対応しきれない状況になったコーナーがあれば、チームプレイで、そのコーナーに応援に入るなど、周りを見る目が大事であるし、本当に混雑した場合は「応援お願いします。」と自ら声を出し対応されていた。とにかく販売員の皆さんの行動は素早く、見習うように心がけた。また、事前にわかっている混雑する時間帯には、本部（事務部等）より応援が入ったり、レストランや喫茶など他の部所でも忙しい時間帯には、事前に上司から指示が入り応援に入っていた。最少の人員で最大の効果を生み出すために、人の配置をどうやりくりするかが重要であり、全体を見渡す視点を、学校でも忘れないようにしたい。

⑤注意されたこと

- ・手は後ろにくまず、前にして立つ。
- ・カウンターに片手のみをおかない(お客様から見られた態度がおうへいにならないように)
- ・床に袋を置き、商品を入れない。
- ・お客様に出来るだけ近づくために、前へ出るように。
- ・5分前行動を心がける。

⑥販売の難しさ

行楽シーズンで人数は入るが、なかなかお客様の購買につながらない状況があった。ある時は、朝一番に100名近くの来客があり、カウンターの中を動き回り声をかけまくる

が売り上げはゼロで、重苦しい気持ちになった。だがその内、1個2個と売れ始め安心したが、毎日の目標額が、とても高い山に思えた。しかし、商品の魅力を伝え1個1個を売って積み重ねていくしかないとがんばった。また、売るときのお客様との距離感の重要性は強く感じた。試食を準備しながら、遠くから声かけしても、やはりなかなか売れない。相対して初めて、どうしようか迷っているお客様に買って頂ける場合が多かった。

3 目標管理・評価、販売促進について

①目標管理

機会ある毎に言われる昨対は、月ごとで、「本日までの売り上げ累計／昨年度の本日までの売り上げ累計」である。当然、月のメの棚卸しには100%を越えるよう日々の目標に向かっての積み重ねが非常に大事になる。また、毎日の目標額は、昨年度より、少し高めに設定され決められている。毎日売り上げを記入し、現在どういう状況にあるかが数字で示され評価がはっきりわかる。シビアであるが、数字が全ての世界である。各部所毎の努力はもちろん、会社全体としてもなんとしても昨対越えをしようとする意識が非常に高い。学校においても、本校の教育が目指す方向性、学校経営計画などを、全職員にしっかり浸透させるためには、機会ある毎に発信する必要性を強く感じた。

②販売促進

企業では、利益拡大の計数管理が重要である。商品価格に対する購買者の購入意欲、試食会などで検討されているが、お客様のニーズにあった新商品（開発）であるか、また、当然宣伝（営業）活動などが求められる。さらに、毎年同じことをしていても当然売り上げは頭打ちになるだろうし、商品の入れ替えなどの企画等は、常に課題としてつきつけられている。しかし、これらは、企業のみならず学校にも必要な観点である。一人一人の生徒・保護者のニーズに対し、きめ細かい手立てを施し、その結果をフィードバックしながら別の手立てを考えるなどして問題点を解決していくことが重要になってくる。

IV 今後の課題

この研修を行うに当たり、主に(1)メモ帳を携帯し気が付いた事を書き留める。(2)朝一の駐車場の掃除もそうだが、フロアの掃除をこまめにし、お客様に気持ちよくお買い物していただく。以上の2点を特に心がけた。

今回の研修は、大げさに言えば「掃除に始まり、掃除に終わる」といっても言い過ぎではない。社是の一番目に、「顧客第一 お客様の満足を最大の使命、最優先する」とあったが、掃除もそのうちの一つだろう。今回の研修では、立ち仕事で、手を休める暇は一時もなかった。お客様が少ない時には、試食の準備や周りの清掃、商品補充等、次の準備に一生懸命従業員の方は動いていた。学校において、これだけ時間の有効活用がしっかりできているか反省させられた。また養護学校高等部では、社会に出る準備として、就業体験の実習を実施しているが、今回は、自分がそれにほぼ近い形で実体験できたことは、今後の大きな財産になった。学校とは異なる環境に身を置き、慣れない業務に携ったことで、やはり最初は疲れ緊張や戸惑いを経験しながらも、仕事を徐々に自分のものにしていく過程を身をもって体験した。生徒の実習の巡回指導に行く時には、この経験を生かしたい。さらに、額に汗して仕事をするすがすがしさを改めて感ずることができた。周りから、「助かるわ」などと声をかけられ、改めて、働く＝はた（周り）を楽にさせるには、自分自身のやる気・素直さが大事であると強く感じさせられた。一人でも多くの生徒にこういう経験をさせられるよう、今後とも勤労観を育む教育にまい進していきたい。

最後になりましたが、この1か月間指導して下さった加賀藩の販売部をはじめ職員の皆様には本当にお世話になり心より感謝申し上げます。また、このような研修の機会を設けてくださいました県教育委員会、学校長をはじめ教職員の皆様に感謝致します。