

研修機関	ジャスコ 加賀の里店
研修期間	平成19年10月27日～11月26日
所属・氏名	加賀市立作見小学校 下出 由希子

I 研修目的

- ・ サービス業に携わり、接客を通して自己のコミュニケーション能力を高める。
- ・ 食品販売業における衛生管理の理論や方法について学び、学校における衛生管理に生かす。
- ・ 企業の組織体系、仕事、業務の進め方を学び、学校での組織的教育活動のあり方についてみつめなおす。

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、業務規則、業務上災害防止、社内ルール、組織説明、CS (customer satisfaction=お客さま満足) について、個人情報保護教育、販売基本動作・販売話法と販売用語について、イオンの社会貢献活動、学習制度、イオンの企業姿勢と行動規範について、レジ操作について、衛生教育について

2 クオリティーキーパーとしての研修

商品の期限日のチェック、商品の品質チェック、冷凍冷蔵庫の温度チェック、売場作業場の衛生チェック、エプロン白衣の管理、従業員の検便の管理

3 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

店内案内、領収書の発行、景品交換、予約承り、発送承り、拾得物・遺失物承り、たばこ・切手・商品券などの販売、進物包装、返品承り、店内放送

III 研修成果

1 入社オリエンテーションで学んだこと

イオンでは、入社するすべての社員に2日間の入社オリエンテーションを行っており、私もこのオリエンテーションを受けることから研修が始まった。そこでは企業の基本理念や行動規範、就業規則などをファイルにまとめた資料を参考にして、店長の講話やビデオ研修、実習などを取り入れたオリエンテーションが行われていた。

そこで第一に学んだことは、イオンの基本理念「すべてはお客さまのために」である。即ちCS (customer satisfaction) = 「お客さま満足」を高めることが目標であり、その目標に向かって企業全体、社員一人ひとりが行動しなくてはならないことを学んだ。どこの店でも同じ商品を買うことができる現在、その中でお客さまが当店を選んで、当店で買って下さるために、いかにお客さまに満足してお買い物して下さるかを考えながら接客・行動することを教えられた。

店長からの講話でも、「お客さま第1」とあり、私たちの給料はお客さまからの代価として頂いていると話されていた。お客さまを大事にしようとする気持ち、目上の人に接する言葉と態度でお客さまに接しなければならない、苦情をもらってはいけないと指導された。

また、私たちは常に評価されているのだから、自分をよく見せようと努力すること、勉強しなさいとの店長からの講話であった。

以上のような内容の入社オリエンテーションをすべての社員に実施するのは、企業の目標を全社員に周知徹底し、社員一人ひとりが質の高いサービスをお客さまに提供して、企業の業績を上げるために必要だからと感じた。

同じように、学校現場においても教育目標がある。校長を中心にその教育目標に向かって全教職員が一丸となって取り組むことで、子どもたちに質の高い教育を提供できるのではないかと感じた。

2 クオリティーキーパーの業務から学んだこと

クオリティーキーパーとは、お客さまの食の安全を守るために、食品の衛生管理・品質管理、店舗の清掃衛生管理、従業員の衛生健康管理を行う社員である。ジャスコ加賀の里店では一人しかいない専門職である。

食品の衛生管理・品質管理とは、食品の賞味期限・消費期限をチェックし、社内基準に従って、値下げ・廃棄をすることである。生鮮食品においては品質の悪いもの、鮮度が落ちたものを見分け、値下げ・廃棄する。これらの作業は、各売り場の担当者が毎日していることであるが、それが徹底されているか確認し、売り場担当者の指導をするのがクオリティーキーパーの仕事である。

イオンではお客さまがお家で食べられる時に、安全においしく食べられることを基準に、販売方法検討日（きるだけ早くにお客さまに買って頂けるように値下げを検討する日）、販売限度日（お客さまに賞味期限・消費期限までに食べ終わって頂くために、販売できる最終限度日。廃棄日。）が決まっている。食品名・価格表示の隅にその基準日が数字で記載されている。このように販売食品は衛生管理・品質管理されていると知り、一消費者としても安心し、感心した。

売り上げのため、環境のためにも廃棄食品をできるだけ出さないように管理しなければならないが、食品によっては販売可能期間が短いものがあり、その仕入れ管理は難しいと思った。しかし、まずはお客さまの安全・信頼が第一であり、それを守るために、お客さまの代表として声を上げていくのがクオリティーキーパーの仕事であると感じた。

店舗の清掃衛生管理では、売り場・食品加工の作業場の清掃が徹底されるようにチェック表などを用いて従業員に指導したり、度々現場に出向いて従業員に衛生的な作業手順について直接話をしていた。冷蔵庫の温度管理も大切な仕事であり、チェック表に記入するように従業員を指導していた。しかし、24時間営業で多くの従業員が入れ替わりで管理していくため、その徹底は大変なようであった。

従業員の衛生健康管理とは、主に従業員の検便の定期的な実施と、作業用エプロン・帽子の定期的なクリーニングと補充である。検便は、ジャスコ加賀の里店に勤務する食品に関わる従業員すべてに行われていて、それは短期の従業員であっても行われていた。ノロウイルスが流行した去年は、ノロウイルスに感染した従業員の出勤停止の指導も行ったとのことであった。

従業員の手洗いの徹底にも力を入れており、入社オリエンテーションには、ビデオによる手洗いの仕方の指導があった。クオリティーキーパーとしての初勤務は、きちんとした手洗いの指導を受け、手洗いをすることであった。従業員が使うすべての手洗い場には、シャボネット液、消毒用アルコール、爪ブラシ、ペーパータオルが設置されており、正しい手洗いの仕方についての掲示資料が貼られていた。これらの管理もクオリティーキーパーの大切な仕事であった。

全従業員の衛生意識を高め、衛生管理の徹底を図るために、各売り場の代表者が集まり、週1回クリーンミーティングが行われていた。衛生管理に落ち度がないか、冷蔵庫の温度チェックの実施状況など数値化した資料を用いて指導の徹底がなされていた。さらに質の高い衛生管理ができるように、時には外部やイオン社内の衛生評価機関が視察に来て、各店舗の評価がされていた。

学校におけるクオリティーキーパーは正しく養護教諭であり、子どもたちと職員の衛生管理・健康管理を行わなくてはならない。各教職員から子どもたちへの衛生指導を徹底することで、子どもたちの安全が守られることを再認識し、教職員の指導の重要性も含め気持ちが引き締まった。

3 サービスカウンターの業務から学んだこと

サービスカウンターの仕事は複雑で多岐にわたっており、1ヶ月の研修では正確な業務をすることはとても不可能であった。しかし、お店の顔として、お客さまには正確、丁寧な対応を求められるのがサービスカウンターの仕事である。社員の方々に、とにかく何度も聞いて見てもらい確認を取りながら業務にあたった。お客さまの信頼を得るためには、謙虚に正直に接客することが必要であり、たぶんこうであろうといった曖昧な仕事は許されないことを何度も指導された。

例えば、領収書は発行後も再度チェックし間違いはないか確認されていたし、切手・はがき・商品券・マイバック等の売り上げ数は何重にもチェックされ、正確に管理されていた。またレジの現金の金額に間違いはないか1日に何度も点検し、ミスがあった場合は反省書を書くこともあった。

学校現場においては、教育という特殊性から数値的に正確さをもとめられる場面はあまり多くないように感じる。そのことから、ミスに対して鈍感になり、職務に対する自分への甘さがあったのではないかと反省させられた。

どの売り場でも同じではあるが、特にサービスカウンターでの接客は一人ひとりのお客さまに対する心配りが特に必要であると感じた。サービスカウンターには、財布を落とされたと取り乱した様子のお客さま、迷子の子ども、苦情を訴えてくるお客さまなど様々なお客さまがいらっしゃった。どのような場合においても常に丁寧で的確な接客をされている社員の方々の姿に感動した。そしてお客さまの声には、どんな些細なことであっても曖昧でなく、確実に、そして誠実に対応していた。例えば落とし物については、ヘアピン1つ、スタンプカード1枚、食べ残しのお菓子といったものであってもきちんと保管、記録されている。落したものが届いていませんか？という問い合わせについては、そのとき届けがなくても後日出てくることもあるからと詳しく話を聞き、お客さまの連絡先を訪ねていた。そのおかげでお客さまの手元に戻る落とし物があり、お客さまの声にできるかぎりの手だてをきちんとすることの重要性を学んだ。

この「お客さまの声」を、「子どもたちの声」に変えて考えてみた。学校において、私は子どもたち一人ひとりの声に丁寧に対応してきたのだろうか振り返り反省させられた。どんな些細な子どもたちの声であっても曖昧でなく、丁寧に誠実に応じていくことで子どもたちの気持ちは満たされ、よい関係を作っていけるのではないかと思った。さらに「保護者の声」に対しては子どもたち以上に丁寧に誠実に対応しなくてはならないと感じた。そうすることで、保護者との関係は良くなり、苦情トラブルの発生を防ぐことができると感じた。

IV 今後の課題

「すべてはお客さまのために」の基本理念のもと仕事をするというのは、謙虚な気持ちで、どんな些細なことであっても正直に誠実に行動することだと感じた。お客さまに対してはできないという答えはせず、できることを自分で考えて、できることを最大限努力してするという社員の方々の姿から多くを学んだ。学校で子どもたちや保護者と関わるときも、同じような気持ちと態度で接していかなければならないと思った。

学校を離れて、全く違った環境での企業研修はとても貴重な経験になった。何もわからない中で仕事をしていくことはとても大変でしたが、緊張感があり新鮮な気持ちで勤めることができた。社員の方々に、わからないことは丁寧に教えて頂き、ミスをしたときはうまくフォローして頂いた。そんな社員の皆さんの心遣いのおかげで、企業研修はとても楽しく、1ヶ月があっという間に過ぎました。ジャスコ加賀の里店の社員の方々には心より感謝申し上げます。

また貴重な機会を与えてくださった教育委員会、学校長をはじめとする学校職員の皆様にも深く感謝申し上げます。