

研修機関	株式会社 金沢名鉄丸越百貨店
研修期間	平成19年10月16日～11月15日
所属・氏名	金沢市立清泉中学校 小山 一郎

## I 研修目的

- ・学校現場を離れ、民間企業の業務を経験し、多くの方と関わり、販売の体験を通して接客の基本的な心構えやその態度や、販売に向けた様々な取り組みについて学び、社会人としての資質を向上させ、自己の教育観や指導観等を見つめ直す。
- ・組織全体の在り方や現場における組織の一員としての望ましい在り方について学び、学校現場での校務に生かす。

## II 研修内容

- 1 総務人事部 体験研修にあたって（10月16日）
  - ① 会社の概要，経営理念，経営ヴィジョン，会社組織について
  - ② 雇用状況，企業倫理と人事評価について
  - ③ 従業員の1日の流れと意識について
  - ④ 接客の基本について
  - ⑤ 完全包装の練習
- 2 洋品雑貨・メガストア部 婦人靴販売体験実習（10月17日～10月21日）

清掃，朝礼，開店，商品整理・整頓，商品補充，接客販売，金銭授受，店内案内
- 3 食品・レストラン部 催事販売体験実習（10月24日～10月28日）

商品陳列・整理・整頓，朝礼，開店，接客販売，商品補充，催事場内案内
- 4 紳士・宝飾部 紳士用肌着・靴下・催事販売体験実習（10月30日～11月4日）

清掃，朝礼，開店，商品整理・整頓，接客販売，商品包装，店内案内，全店朝礼
- 5 リビング部 和洋食器販売体験実習（11月7日～11月13日）

清掃，朝礼，開店，商品整理・整頓，接客販売，商品包装，金銭授受，店内案内
- 6 人事総務部 体験研修を終えて（11月15日）

幹部職員との懇談，研修報告書の作成

## III 研修成果

### 1 「すべてはお客様のために」の経営理念のもとに

この経営理念は、私がこの研修で最も意識した言葉である。また、民間の企業である以上、お客様に来ていただき、そしてお買い上げいただかなければなりません。そのためにお客様と良好な関係を築き、お客様に気持ちよくお買い物をして頂くことが重要であり、常に意識して行動することが必要です。

社員一同どんときにも「お客さん」ではなく「お客様」と呼びます。社員の方は日頃からお客様に対して最大限に気を遣われ、そうした姿勢がいざお客様と接するときに繋がっていくと感じました。また、各売り場のことを「お買い場」と呼びます。このこともお客様を中心に考えている表れです。また、お客様に対しては「笑顔」で接しています。裏方のバックヤードとお買い場との境界線であるイエローラインを超えてからは絶えず意識されています。笑顔を絶やさないことで、お客様が安心して商品をご覧になったり、店員に話しかけやすい雰囲気づくりなどを心掛けています。自分の体験の中で疲れなどからつい笑顔を忘れて

しまったときはお客様は商品に近づいてくれることもなく、その空間は閑散とした雰囲気になりやすいように感じました。笑顔を取り戻すとお客様が商品を手にしたりと、自然な雰囲気の中でお客様と接することができるような気がしました。さらには、お客様の様子から先読みし、お客様のためのサービスをすることができるようになるのではないのでしょうか。

このようなことは、「お客様」ではなく「生徒」との関係においても通じるころは多いのではないのでしょうか。また、社員全体で1つのベクトルに向かうために、このように1つの理念を強く意識することはとても有効であると感じました。

## 2 「めいてつ・エムザは「ノー」といいません」というスローガンのもとに

私はこの言葉にめいてつ・エムザの強いプロ意識を感じました。めいてつ・エムザは絶えず「地域に根ざした百貨店」そして「なくてはならない百貨店」を目指しています。お客様は商品をお求めになるということで夢をもってご来店されます。店員の方はお客様のご要望を聴き、その夢が十分に達成できるように最大限の努力をしています。例えば、お客様が婦人靴をお買い求めに来店されたとします。デザイン重視のお客様にも必ず足に合う靴かどうかしっかりみたとお買い上げ頂きます。私がやってみて改めてわかったことですが、人の足も千差万別で同じ形大きさの足は1つありません。商品知識のない自分にとってはそれ以上どうアドバイスしていけばいいのか大変難しく感じました。しかし、店員の方々はよくみてさわってどこが合わないかお客様にしっかりと説明し、その上で現在ある商品からお客様の要望をある程度満たした上で、できる限り足にあった靴を見つけ出しお客様に提案します。店員の方がもっている知識や経験をフル動員してお客様に満足した靴を選んで頂こうと、精一杯の努力をしています。たとえエムザで扱っていない商品でも他店を紹介したりと「できない」という言葉をお客様に簡単には使いません。その裏には個々の店員の方の商品のための勉強や定期的に行われる商品知識を高めるための学習会のようなものがあります。また、外部の講師による定期的な講習会も実施され、多くの従業員が参加しています。何より、お客様を感動させたいという心意気をもってお客様と接しようとしています。

学校現場でも授業や学校生活で様々な問題や困難が生じます。プロとして、専門性を高める努力をして、何よりも生徒を満足させる（納得させる）ように意識し、そしてその方法等を生徒にアドバイスができるようにしていきたい。

## 3 「内なるお客様」と企業体としてのめいてつ・エムザ

先にも書きましたが、サービス業として存続し、さらに向上していくためにお客様との関係を良好にし、懇意にさせていただくことはとても重要なことです。そのために、めいてつ・エムザでは「内なるお客様」存在を大切にしています。因みにお客様のことを社内では「外なるお客様」、社長そしてめいてつ・エムザに関わる全ての方々を「内なるお客様」と呼んでいます。外なるお客様同様に内なるお客様同士でも、笑顔と挨拶を欠かさないなど良好な関係を保つことを意識しています。朝は開店前の薄暗い店内で「おはようございます。」日中は「お疲れ様です。」そして帰宅時には「お疲れ様でした。お先に失礼します。」そして何かをしてもらったときには「ありがとうございます。」と当たり前の言葉ですが、しっかり相手に伝えることを意識しています。そのような雰囲気から全員でお客様をおもてなしする体制をとることができるようになってくるということを感じました。学校でも自分の心を開き、相手の心を開くような挨拶が自然に交わされていくように、まずは先手必勝で自分から声を出していくことが大切で、このことが学校集団として活性化していくと感じました。

めいてつ・エムザの組織として、一番上にお客様があり、その下に従業員の方々そして幹部の方々、店長そして一番下が社長となっています。経営理念や経営ビジョンのみならず、社長や幹部の方々の考えや指示は徹底して従業員の方々に朝礼等を通して伝えられます。厳しい言葉を伝えるだけではなく、必ず誉めることを入れ、直接お客様と接する従業員の士気を高めています。生徒に対しても、日頃からそのような話し方を考えていかなければいけな

いと感じました。

また、毎日の目標売り上げが明確に立てられます。月ごとでは目標額に達した部署は全店朝礼で発表されたりします。従業員の方は日々のお客様への対応と同時にその日の売上額を気にされ、行動の原動力にされています。自分にとっては学校現場で、ついあいまいになりがちな目標設定や目標の達成をもっと効果的に利用できないものかと感じました。

昨今企業の不祥事が多く報道されています。めいてつ・エムザではそのようなことがないように厳しくチェックされています。食品関係では賞味期限等で、偽装はもとよりうっかりミスがないようにお互いに強く意識をしています。その他にも個人情報取り扱い、セクシャルハラスメントの禁止など企業倫理の徹底に努めています。民間だけではなく学校現場でもこのような傾向は今後もっと高まることは間違いありません。また、雇用について若者の離職についても人事の方のお話があり、離職の理由のほとんどは人間関係の希薄さからくるものだとお話しされていました。そのために現場では上司をはじめ社員の方同士で声かけを意識されているとのことでした。また、最近の世論の調査からは離職の理由をとして、お金が少ないまたは、自分を育ててくれる職場かどうか大きなポイントになるというお話もされていました。学校現場でも人間関係の希薄さから多くの問題が出ていると言われており、このようなことも見据えて考えていく必要があると感じました。

#### 4 めいてつ・エムザの人財

めいてつ・エムザで1ヶ月間研修させていただいた中で、いろいろな社員の方々がいらっしゃいました。

取り扱っているいないに関わらず商品にこだわりを持ち、何よりもその商品を通してお客様と接するのが好きでたまらないようす（決して自分の考えを押しつけることがなく）が強く伝わってきた社員の方がいらっしゃいました。また、長年働き多くの常連のお客様をもつ社員の方もいらっしゃいました。その方にお聞きすると「年取っているさけ話やすいだけや。」とおっしゃっていましたが、その社員の方のところへ商品を買いにいらっしゃるといふより、その人に会いにくるといふようなようすが伝わってきました。また、商品知識があり、冷静に状況把握している方がいらっしゃいました。言葉は少ないのですがお客様との対応が非常に心地よいものを感じました。また、私が研修中にお会いすると必ず声をかけて下さる上司の方がたくさんおいでました。上司の方は、店内をよく回られ、従業員の方に声かけをし、忙しいときには自ら率先して接客にあたるようすが何度も見受けられました。

私が研修で接することができた方々はほんの少しでまだまだ見逃している部分は多いと思います。多くのめいてつ・エムザの「人材」ではなく「人財」の方々と接し、多くの刺激を受け、見習うことができたと思います。

#### IV 今後の課題

民間の企業では厳しい経済社会にさらされた状況下で、明確で決してぶれることがない理念のもと、創意工夫を凝らして努力されています。そして、社員一同が明確な目標の達成のために一体となって取り組んでいます。「すべてはお客様のために」が社員一同意識されていることを随所を感じる事ができました。私たち教師一同も「生徒たちのため」一致団結して教育活動にあたることの大切さを感じました。また、それぞれが自己を研鑽し、強くプロ意識をもたれています。そんな社員の方々からは厳しさを感じる一方、何事も明るく前向きに取り組む姿勢が印象的でした。それに比べて、自分自身の学校生活では、決して手を抜いているわけではありませんが、昨年度と同じように仕事を行うことができれば十分と、より良くしていこうとする姿勢があまりみられない部分が多々あると感じられました。めいてつ・エムザの行動基準の1つに「変化を求め、チャレンジします。」があります。また、幹部社員の方から教えていただいた言葉の中の1つに「仕事とは今やっていることを今よりも

よくすること。」ともありました。少しずつでもチャレンジし、いい結果（生徒の成長）を得ていくことが何よりも大切であると改めて思われました。

また、社員の方々とは1人の親としてまたは1人の社会人として現在の教育問題なども話しました。さらには「この時代、先生って大変やと思うけど、がんばって下さい。」と激励までして頂きました。大変ありがたく思うと同時に教師という仕事の重大さを改めて感じました。

また、社員間では挨拶を基本に「ほう・れん・そう」などコミュニケーションがしっかりとられ社内の連携がとられていました。上司の方は従業員の方々をよく見守り、時には厳しくアドバイスしながら、常に現状把握そして先を読み、行動することを心掛けていらっしゃいました。このようなことが、常に当たり前のように行われていることに改めて気づかされました。また、私はこの研修で4つのお買い場にて実習させて頂きました。お客様が少ないところでは、声かけが少なくなるなど基本を忘れそうになることがありました。どんなときにも強く考えをもち、互いに意識しあい行動することが大切であるとも感じました。

最後に私が学んだ最も大切なことはやはり感謝の気持ちを持つことの大切さのような気がします。お買い物をしていただいたお客様はもとより、ご来店されたお客様など本当にありがたいという気持ちを持つことでお客様と接する事ができるような気がします。私自身も感謝の気持ちを持ちながら、生徒たちも感謝の気持ちを持つことができるようになってほしいと思いました。

終わってみれば、たった1ヶ月間でしたが、このめいてつ・エムザに身を置かせて頂いて本当によかったと思っています。

最後になりましたが、このような貴重な研修の機会を与えて下さった石川県教育委員会、金沢教育事務所、金沢市教育委員会、そして学校長はじめ教職員の皆様には大変感謝致します。また、何よりも大変お忙しい中にも拘わらず、温かく研修を受け入れて下さり、親切にご指導して頂いためいてつ・エムザの社長をはじめ幹部の方々、そして社員の方々、めいてつ・エムザに関わっていらっしゃる皆様には心から感謝申し上げます。学ばせて頂いたことを少しでも多く生かしていきたいと思っております。ありがとうございました。