

研修機関	株式会社 うつのみや
研修期間	平成19年 9月 1日 ～ 9月 30日
所属・氏名	内灘町立内灘中学校 杉本 弘美

I 研修目的

- ・学校現場と異なる職場を経験することでこれまでとは違う角度から教育観や指導観を見つめ直し、教員としての資質の向上を図る。
- ・顧客の信頼や満足を得るために組織や個人はどのような努力や工夫をしなければいけないかを学ぶ。
- ・学校や教育に求められるサービスやマナーについて接客業務を通じて学び、今後の教育活動に生かす。
- ・社会に貢献できる生徒を育成するため、企業がどのような人材を必要としているのかを学ぶ。

II 研修内容

うつのみや百番街店とうつのみや上林店において接客業務を中心に店舗に関わる業務を体験した。

1 レジ業務

- ①お客様への挨拶
- ②レジでの入金
 - ・現金扱い ・図書券扱い ・図書カード扱い ・商品券扱い ・ギフト券扱い
 - ・売掛扱い ・定期購読扱い ・クレジットカード扱い
- ③商品の袋詰め・包装
- ④ブックカバーの準備
- ⑤折込広告の袋入れ
- ⑥スリップの仕分け
- ⑦ポイントカード打ち込み
- ⑧ポイントカードの紹介、入会のための手続き
 - ・入会者の名簿記入 ・店名印の押印
- ⑨電話による商品入荷の案内
- ⑩書籍注文表の番号記入

2 本の整理業務

- ①書籍、雑誌の整理、陳列
- ②雑誌の品出し
- ③雑誌の返品作業の一部
- ④着荷作業
 - ・雑誌の付録を組む ・配達用書籍、雑誌の仕分け
- ⑤絵本の帯付け
- ⑥コミック、装丁本のビニールかけ

3 文具入荷数の確認と値段付け

4 店内清掃、陳列商品の整頓

III 研修成果

前から書店の雰囲気が好きで興味があったので、今回この研修の機会をいただいた時、うつのみやさんをお願いすることにしました。客として書店を訪れる時は静かに時間が過ぎるのですが、店員としての時間は自分が想像していたのとは違い、慌ただしく時間が過ぎ、見えない所での仕事が多く、体験させていただいて初めてわかることばかりでした。

〈初めての仕事〉

自分にとっては、全てが初めての仕事、体験なので日々緊張の連続でした。何も知らないことを体験することの不安、失敗しては迷惑がかかるという思いを毎日感じていました。中学2年生はわく・ワーク体験学習を毎年行っていますが、その心境がよくわかったように思います。

案の定、実際にはレジの打ち間違いや、言葉の言い間違いなど多く、またカードの取り扱いがわからず、何度も同じことを店員の方に尋ねたりして、仕事を中断して説明していただくことが度々ありました。雑誌や書籍の陳列の際もどこに何を置くのかわからず尋ねてばかりでした。生徒にとっても初めて学ぶことは苦痛の連続だと思います。いかにその負担を和らげてわかりやすく教えてあげるか、今後さらに工夫しなければならないと実感しました。

〈プロ意識〉

開店前の雑誌の陳列作業では、店員の方はすぐにどこに何を置くべきか判断して、さらに新しい雑誌が入ってくると配置を考えて並べ替えも素早く行っていました。レジに入りながら次々と他の仕事もこなしていました。私は何をすべきか判断できず、戸惑うことが多くありました。お客様への対応もきびきびと的確にされ、バックナンバーの雑誌一冊についても丁寧にお客様に説明をされていました。レジ業務、電話の対応など、どの店員の方も手際よくされていて、さすがこの仕事を長年やっているプロだと感心させられました。この堂々とした姿こそお客様に安心感を与えるのだと思います。任せて安心と思っただけのように日々研鑽されているのだと思います。教師も生徒、保護者の方に信頼されるように、豊富な知識と技能を身につけなければならないと痛感させられました。

〈お客様へのサービス〉

店員の方たちが行っているお客様へのサービスというものを考えてみました。ブックカバーを用意して、必要なお客様にして差し上げる、お買い上げいただいた商品を袋に入れてお渡しするということの他に、「笑顔、言葉遣い、お客様をお待たせしない、正確にこなす」など、普段自分が客として買い物をしている時にはたいして気にも留めなかった店員さんの姿勢がその仕事をして初めてわかってきました。他に見やすい本の陳列、紹介などもお客様にとっては便利なことだと思います。上林店ではじっくり本を選んでいただくために椅子や机を店内に設置されていました。また、商品についての知識を正確に丁寧にお伝えする、これがお客様への何よりのサービスだと思います。このようなサービスがあつてこそお客様は安心してまた利用したいという気持ちになられるのだと思います。企業が求めているのは、このようなことを実践できる人材だと思います。ここから生徒の求めていることは何かを知り、必要なことを伝えたり声かけをしてあげたりしなければならないと改めて実感しました。

〈思いやり〉

レジ業務をしていると、慣れていない仕事なのでどうしても遅くなってしまい、時間がかかってしまうことがありました。また、お客様がたくさん並ばれるときも幾度となくありました。そのような時には、様子を見て店員の方がさっと手伝いに入ってくださいました。特に自分がとまどっている時など大変ありがたく思いました。お客様をお待たせしないという理由からでしょうが、それがあまりにもスムーズで普段からこのように連携して行っているのだということがわかりました。現場では自分の仕事は自分という感じで、なかなかこのように相手の手助けを自然に行うことはないように感じます。また、店員の方には休憩に行くタイミングなどを教えてくださって、（慣れていない自分にとってはタイミングがわからないので）大変助かりました。生徒に思いやりを持って接するように言っていますが、実際に自分も実践してこそ重みのある言葉になってくるのだと感じました。

また、お忙しい中、裏谷専務がお越しくくださって、「慣れない職場でお疲れでしょうが頑張ってください。」と励ましのお言葉をかけてくださいました。研修生の私にまで気を遣っていただいて大変ありがたく思いました。研修中は店長さんや店員の皆様もいろいろ声をかけていただいて嬉しかったです。また、自分のミスにも寛容な態度で対処してくださって本当にありがたく思いました。

〈お客様とのふれあいを通して〉

自分の言動がうつのみやのイメージに関わるので、常に緊張感は絶えませんでした。レジ業務をしていて、慌てていて品物を2点レジに通すのを忘れて清算しようとした時、「研修生はしょうがないな。」と厳しい指摘をうけたこともありました。逆に「慌てなくてもいいよ。」と私の遅いレジ打ちにも笑顔で待っていてくださって、声をかけてくださるお客様もいました。そのような中で、あるお客様がお孫さんのためにある雑誌を探しておられました。どこにあるか尋ねられて答えることができ嬉しく思いました。また、課題図書についても質問されたので、少しばかりの自分の知識ですが答えることができ一安心という場面もありました。年配のお客様の中には、機械が苦手でコピー機の使い方がわからないとおっしゃる方がいたので教えてあげたところ、「親切にどうも。」と感謝されました。私達にとってはコピー機の扱いは慣れているので簡単であっても、年配の方にとっては苦痛なのだとわかりました。自分のしてあげた些細なことですが、感謝され、嬉しい思いをすることができました。相手の立場に立って物事を考え、行動するということを身をもって体験することができました。

レジでの金銭のやり取りは、その場限りのふれあいです。短いこのやり取りの中でも「どうもありがとう。」や「ありがとうございます。」と頭まで下げられるお客様もいました。お買い上げいただいてこちらのほうが感謝するのはわかりますが、お客様でも大変丁寧な方がいらっしまったのには驚きました。普段の自分を振り返ってみると、そのような場面では「どうも」と軽く言って終わっていましたが、実際にレジをしてみて、相手が心地よく思うためには、してもらったことに感謝をすることも大切だと感じました。この体験をしなければそのようなことを感じることもなかったと思います。

〈的確なアドバイス〉

レジ業務をしていて、ぎこちなくやっていた時、「自分で順番を決めて確実にやるようにすると忘れたり、ミスすることがないよ。」と店長さんがアドバイスをしてくださいました。それからは、少しは落ち着いてできるようになりました。また、言葉遣い一つにしても店員の方から、「よろしかったですか。」ではなく「よろしいですか。」と言うように教えてい

いただきました。誤りを即座に指摘し、訂正してあげて、自分のものにする、これは現場で生徒を教えている時にも必要なことです。さらにあまりお客様の前で店員の方に「すみません。」とは言わないほうが良いということも教わりました。これはうつのみやの店員として働く自覚を持つことだと思いました。お客様に失礼な場面をお見せしないという姿勢だと思います。

〈先を見越す〉

商品を注文する時には、売れ具合を予想して、よく考えてされていました。先を見越して予想を立てるのです。お客様のニーズに合うかどうかを判断しなければいけないのです。これは将来生徒にどのような力をつけさせたいか、そのために今必要なことは何かを見極め、今の生徒の実力を正確に判断し、長期的な計画で実行しなければいけないことと同じだと思いました。私にはこの力が足りないとい頃から感じていたので、改めて、これからは先を見越した計画的な指導をしていかなければいけないと感じました。

〈魅力ある場所〉

初めに、どこに何があるかを把握するために、掃除・整頓を兼ねて店内を見て回りました。週刊誌、絵本、コミックス、文庫本、辞典、写真集、文具など様々なものがおいてありました。ここに来れば仕事や娯楽に必要なものは手に入るという感じでした。雑誌などは興味を引くタイトルのものが数多くあり、文具は便利なもの、かわいいものなど目を引くものばかりでした。まさにうつのみやのキャッチフレーズ通り「知性と情操をお届けする」場所だと思いました。学校も生徒や地域の人々にとって魅力ある場所にしなければいけません。生徒にとっての魅力はかけがえのない友達、学習面や部活動での達成感、行事を通しての充実感、信頼できる先生などが挙げられます。地域にとっての魅力はいい生徒がたくさんいて、この地域にある学校は素晴らしい学校だと思ってもらうことだと感じています。そのような学校を作り上げるために今後さらに教師間の連携を深め、努力していかなければならないと思います。

IV 今後の課題

創業130年を迎える伝統あるうつのみやで企業研修をさせていただいたことは大変貴重な体験であると同時に名誉あることであると実感しています。裏谷専務と話をさせていただいて、近年大型書店が出店し、昔からある書店は厳しい状況であるということを知りました。そこで、いかに地元で根付いた書店を目指すか、地域とのつながりを大事にし顧客の方に満足していただくためにどうするかということを日々考え、そのために社員教育を充実させているという企業の努力を聞くことができました。顧客の方がいらっしゃったら、「こういう本が入っていますよ。いかがですか。」とその方の好みを頭の中に入れておき、声をかけることによって信頼を得、また足を運んでいただくということです。教育現場でも同じ努力が必要であると思いました。体調や部活動での様子など生徒への声かけをすることで自分を見ていてくれるという安心感、教師への信頼の土台ができてくると思います。この研修で学んだことを生かしながら、今後も生徒の立場に立った教育活動を実践していきたいと思います。一ヶ月という短い間でしたが、多くの発見や得ることがあり、今までの自分を振り返ることができました。

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くださいました石川県教育委員会、内灘中学校の皆様には感謝いたします。そして何より、大変お忙しい中、この研修を快く受け入れてくださり、暖かくご指導をしてくださりました裏谷専務、百番街店、上林店の店長さん、従業員の皆様には深く感謝申し上げます。本当にありがとうございました。