

研修機関	うつのみや小松城南店
研修期間	平成20年10月30日～11月29日
所属・氏名	加賀市立三谷小学校 辻 政弘

I 研修目的

1. 書店での業務（接客、配達等）を経験し、その後の学校現場での活動に生かしていく。
2. 店舗での業務体験に加え、本社への視察活動、問屋での視察活動を通して、書店経営や書籍流通の仕組みについて学ぶ。
3. 株式会社うつのみやの社風、仕事への取り組みにふれ、今後の教員生活を送っていく上での糧とする。

II 研修内容

*毎週5日間（水、日曜日に休日）、9：30～18：00の勤務
計23日間のうち2日間、14：00～23：00の勤務（遅番）

1. 店舗での業務体験

- ①朝、開店前に店舗前の掃き掃除、店舗内の簡単な清掃を行った。
- ②店舗裏で、商品を店頭に出すまでの作業を行った。搬入されてきた商品の梱包をとく、雑誌への付録の添付作業、書籍のスリット（書籍にはさんである注文カード）の挟み込み、コミック本の袋掛け等を行う。雑誌は発売日前日の夜、閉店後に店頭に並べる。これについては遅番の勤務の時に一度体験させていただいた。
- ③配達伝票、客注伝票の整理を行った。
- ④書籍の点検や補充については、主に参考書関係について行った。棚にある書籍の数のチェック、それぞれ何冊注文すればよいかの確認、棚への補充の作業等を行った。
- ⑤店頭に並べたい商品、お客様からの注文品等の発注作業をパソコンで行った。
- ⑥書店では、商品の入れ替えをきちんと行うことがとても大切な作業であった。返品される商品の梱包と発送に関する作業を行った。
- ⑦主にレジで、接客の仕事を体験させていただいた。レジの操作の仕方からレシートやお釣りの返却、商品の渡し方等、丁寧に教えていただいた。

*以上、ほとんど全ての作業について、店長にご指導していただいた。忙しい中、時間をとって親切、丁寧に教えて下さり、とても感謝している。

2. 問屋（トーハン北陸支店）、本社（金沢柿木島）、百番街店への視察

店長に案内してもらった。視察中、また視察後に、書店に商品が並ぶまでの流通に関する事、書店経営でどのようなことに留意しているのか（店頭に出す商品をどうやって決めるか、店のディスプレイ等）について、説明していただいた。

3. 配達業務に関して

小松市内の美容院や飲食店、個人宅などへの雑誌・書籍の配達に、一度だけ同行することができた。ほとんど車の助手席に乗っているだけという感じになってしまい、あまり役に立つことができず申し訳なかったが、商品ひとつひとつを間違いなくお客様に届けることに留意している姿勢を感じる事ができた。

Ⅲ 研修成果

1. 朝9時半から夕方6時まで勤務の人、昼2時から夜11時まで勤務の人、午前中パートとして働いている人、夕方6時からのアルバイトの人など、その日働く人全員が顔を合わせることがほとんどない職場だった。しかし、メモや伝達等できちんと連絡を取り合い、それぞれの仕事をしっかりとやっていくことで、ひとつの店舗が運営されているという様子がよくわかった。また、それらを統括していく店長の仕事の重要性、大変さを感じる事ができた。
2. 民間企業である以上、利益追求は当然のことだが、そんな中でも書店としてどうあるべきかという基本理念を感じる事ができた。（『一冊を売る努力とスキルアップ』）
3. 商品を店頭で並べて売ること、配達をすること、実際それ自体が大事な仕事なのだが、それまでの準備をきちんとしておくことがより大切なことだと、改めて知ることができた。
4. 現在、書籍やCD、DVDなどは、店舗に行ってお金を払って買わなければならないというのではない。インターネットでの販売等、自宅にいたままで自由に好きなものを選び、購入したものは家まで届けてくれる、という時代になっている。そんな中、いかにして人々にお店まで来てもらうのか、そのための様々な工夫や努力、そして接客の大切さについて知ることができた。
5. 言葉遣いについて、人にお金を払ってもらって商品を買ってもらうということになると、より一層自分のしゃべる言葉について考えてみるようになった。ただ単に丁寧にしゃべればよいというものでもなく、今この状況なら相手にどういう言葉かけをすればよいか、と思うようになった。
6. わからないという不安、初めてすることへの不安というものを久しぶりに感じる事ができた。そんな時、周りの人に声をかけてもらうことで安心している自分がいることが、よくわかった。今後児童に接していく上で、よい経験となった。

Ⅳ 今後の課題

1. 「これが終わったら、次はこの仕事だ（この仕事をしよう）」と考えられるようになったのは、研修期間がもう終わりになりそうになってからの2～3日間で、しかも1日につき何回か程度だった。経験したことのない仕事で1ヶ月間なのでしようがないことかもしれないが、「自ら考え行動する力」はとても必要で、同時にありがたいものであると感じた。学校現場でも、能動的に物事をやっていくという姿勢を大事にしていきたい。
2. お客様の要望についてはできる限りのことをする、たとえ要望どおりとならなくても納得して帰ってもらうということを、職場の人たちは心がけ、行動していた。学校現場で「お客様」という言葉は似つかわしくはないが、児童はもちろん、どんな人に対してもそのような気持ちで接するのは大切なことであり、忘れないようにしたいと思う。