研 修 機 関	大和香林坊店
研 修 期 間	平成２０年１０月１４日～１１月１３日
所属 ・ 氏名	野々市町立菅原小学校　邑井　裕和

Ⅰ　研修目的

・商品の取り扱い、接客、販売の業務を通して、お客様の要望に応えられる力を養う。
・企業が実践しているお客様への奉仕精神を学び、学校教育現場で必要な児童一人一人に合った対応に生かす。
・企業の様々な業務を経験することで、社会人としての視野を広げ、学校現場における教員としての資質向上を図る。

Ⅱ　研修内容

１．研修オリエンテーション
　① 会社の概要，会社のあゆみ，会社組織について
　② 雇用状況，経営実績と現状について
　③ 従業員の１日の動きの流れと意識について
　④ 接客の基礎・基本について
　⑤ あいさつ、包装の練習
２．入社３年目研修への参加
　①接客サービスの確認とふりかえり
　②正しい言葉遣いの確認、スキルアップテスト
　③贈答の基礎知識、のし紙のルールスキル
　④クレーム対応の基本と注意事項
３．リーダー研修への参加
　①職場リーダーとしての意義と任務
　②全従業員実践行動のふりかえりと次月の行動計画
４．営業第６部紳士服飾課　紳士服飾販売実習
　　朝礼、開店、商品整理・整頓、声出し、接客販売、店内案内
５．研修を終えての感想発表、意見交換

Ⅲ　研修成果

本研修のテーマを『人･時･場に合った対応のしかた』として、研修に臨んだ。各研修で学んだことについてテーマの中の三つの項目に分けてまとめる。

１．『人』について

①また来たくなる、「さすが百貨店の接客ですね」と言われるために

いろいろなタイプのお客様に対応するため、大和では接客の基本「５つのテーマ」を設定している。笑顔、挨拶、大きな声、返事、機敏な動作の５つである。

笑顔…無表情は最大の敵、笑顔で接すると笑顔が返ってくる。

挨拶…自分からするのが挨拶、相手からされて返すのは返事。

あ→アイコンタクト、い→いつでも、さ→先に、つ→常に

大きな声…明るいはっきりした声の表情、発声練習、聞き返されるのは失礼なこと

返事…「ハイ」という大きな声

機敏な動作…ただ早く動くことではなく、一生懸命な姿勢のこと

これらを毎朝、開店前の朝礼で確認し、実践している。

また、お客様に買って良かったと満足していただくために、全従業員が親切に商品の良いところを紹介する。例えば、一本のネクタイのお買い上げのために、様々な種類の色、柄、デザイン、値段のものを提示し、その特徴を説明する。どれだけ時間がかかっても、終始笑顔で対応する。納得の一本を買っていただくためである。

②サービス向上のための人材の育成

期間中に行われた従業員研修に参加させていただいた。内容は各自の目標のふりかえり、接客基本行動・マナー・心得の確認と練習、冠婚葬祭・慶事・弔事の贈答の基本知識などである。人事部教育係長の説明に参加従業員は熱心に受け答えや練習をしていた。書き込み資料やチェックテストを活用することで、従業員のサービス技術アップにたいへん効果的であると感じた。

また、新人従業員には「Two Way Note（ツーウェイノート）」が渡され、その日に行なった自分の仕事内容、上手くできなかったこと、感想などを記して、先輩従業員に提出し、アドバイスやコメントをもらう。先輩とのコミュニケーションをとりながら、仕事を覚えていくというたいへん効果的な方法だと感じた。

【研修目的に照らして】

「５つのテーマ」は、学校において教師として守っていきたいことであるし、児童にとっても基本的な生活習慣として身につけたいことである。お客様を児童、商品を教材、従業員を教師に例えると、児童が学習内容を理解し、また学習したいと思うようにするためには、様々な考えを導き出す指導法の工夫や、教材の研究、資料・教具の作成・提示が大切であることをあらためて感じた。

２．『時』について

①その時に応じて

大和では開店から 11 時 30 分までは来店されたお客様に「おはようございます。いらっしゃいませ。」とあいさつをし、以降は「ようこそ、いらっしゃいませ。」と言葉を区別している。また、お客様が通り過ぎる時は 15 度の礼とあいさつ、実際に自分の売り場にいらっしゃった時は 30 度の礼とあいさつ、お買い上げいただき、お見送りする時は感謝の気持ちを込めて 45 度以上の礼(３秒間以上)と「ありがとうございました。またどうぞお越し下さいませ。」の言葉をそえる。このように、その時に応じた基本の行動が細かく規定され、実践されている。

紳士服飾課は男性のファッションに関する品物を扱っているだけに、その時の流行をいち早く取り入れている。営業第６部長さんは複数のファッション雑誌を講読し、今現在流行しているもの、これから流行しそうなもの、１年前と現在の違いや推移などを調べて、お客様に最新の情報、品物を提供することに心がけているそうである。さらに、売り上げの良いもの、そうでないもの、これから伸びそうなもの、流行りそうなもの、買ってお得なものなどを分析、判断して、常にお客様が満足いくタイムリーな品揃えになっている。

②どんな時も

まず、お客様の安全・安心を考えている。私が初めて売り場に案内された時、災害が起こった時の避難経路、消火用具設置場所を教えられた。もしもの時、先にお客様を安全に避難させるという、お客様第一の姿勢が伺えられた。

次に、いつもお客様に満足いただくための行動をする。お買い上げいただいた品物は必ず両手で受け渡す。カウンター越しに受け渡しはせず、お客様の側に行って渡す。清潔な身だしなみ、温和な表情、ていねいな言葉遣いなど、どんな時も、お客様の満足に対して何ができるかを親身になって考え、接している。社是『感謝に明けて奉仕に暮れ

る』の精神が従業員に脈々と流れていると感じた。

【研修目的に照らして】

学校でもその時に応じたタイムリーな指導が必要であると改めて思った。社会で起こっているニュースを取りあげて教材化したり、流行を題材にしたりすることが児童の興味・関心を高め、知識・理解を深めることにつながると思った。そして、まず児童が第一だということを痛感した。最近、毎日の雑務に追われて、つい児童の話を横耳で聞くようなこともあった。やはり、その時々の児童一人一人の思い、要求、悩みなどを児童の立場になって親身に聴き、児童のために何ができるかを考えて支援することが大切であると感じた。

３．『場』について

①魅力発信の売り場

研修期間中、大和創業８６周年記念の大和祭が行なわれた。その１週間は、安心して、より安く、安全な品物をたくさん買っていただくために、各売り場でお買い得なセール品を準備して、お客様をお迎えした。売り場の配置を大きく変化させて、セール品がすぐに目に付くように工夫していた。

大和祭が終ると、次は冬の季節に合った商品を売り場の前面に配置し、商品展示にも冬の装いが強調され、この冬に流行しそうな品物がすぐに目に入るように工夫されていた。

大和のストアスローガン『毎日が気になる　魅力・発信・百貨店』は、このような売り場の配置、商品の陳列、展示の工夫によっても実践されている。お客様が売り場に足を踏み入れただけで、季節感や流行、安全、安心が分かるようになっているのである。

②温かい売り場

１１月１日。売り場にクリスマスを感じさせるような装飾が施され、商品を照らすライトの微調整により、全体がとても明るくなった。その明るさを強め、温かささえ感じさせるのは、いつも清潔な店内、整理整頓されている商品、お客様への笑顔、優しい言葉かけ、従業員同士の協力である。

商品紹介時に袋から出したものを他の従業員がさっと後始末したり、接客で人手が足りないところをフォローしたりする息の合った協力体制が、温かい売り場をつくりだしている。

【研修目的に照らして】

学習や活動、作業を行なう環境の整理整頓ができていないと、落ち着かず、集中できなくなってしまう。学校内、教室内の清掃や整理整頓は児童が安全に安心して学習するためにも、心の乱れを防ぐためにもたいへん大切であると改めて感じた。

また、児童同士の声かけやお互いの良さを認め合い、上手くいかないところをフォローし合う協力体制を学級で、学年で構築していくことが、温かい学校づくりには必要であることも再確認できた。

Ⅳ　今後の課題

①基本的生活習慣の修得

大和の接客の基本「５つのテーマ」から、社会に出ても、人と人との関わりには、笑顔、挨拶などの基本的な生活習慣が大切であることが改めてわかった。児童の前に立つ教師として自ら笑顔･挨拶･大きな声･返事・機敏な動作に心がけ、児童に身につくように心がけていきたいと考える。

②学習指導の工夫

従業員の皆さんの接客に対する熱意から、教師として児童がもっと学習したいと思う指導法の工夫や、教材の研究、資料・教具の作成・提示が大切であることをあらためて感じた。また、その時に応じたタイムリーな指導、社会で起こっているニュースや流行の教材化により、児童の興味・関心を高め、知識・理解を深めることにつなげていきたいと思う。

③魅力発信の学校

大和がお客様にたくさんの情報を発信しているように、学校も児童に、季節感や学習内容、活動の様子が分かる情報を発信していかなければならないと思った。目で見るだけでわかる掲示やおたよりなどの工夫が大切であると考える。

④温かい雰囲気づくり

いつも清潔で明るい店内の様子や従業員同士の協力から、学校でも、校内・教室内の美化、整理整頓といった形の面と児童同士の認め合い、協力姿勢の構築といった心の面の充実によって、温かい雰囲気づくりに心がけていきたいと考える。

⑤努力とチャレンジ精神

営業第６部長さんが朝礼で従業員に向けての話の中に、「毎日の地道な努力とチャレンジが成功の鍵になる。ただ、努力やチャレンジをしても結果が出ないこともある。でも、そこであきらめたら成長は無い。常に努力とチャレンジを。」という内容があった。これは、生きていくための教訓として児童に語っていきたいと思う。

⑥地域への貢献

研修のオリエンテーションで人事部長さんから、「大和は営利だけを求める企業ではない。北陸を代表する百貨店として、常に地域に安全と安心を提供し、魅力ある情報を発信し続けている会社である。」と聞いた。

学校も地域と共に歩んでいくという考え方に立って、児童が安全に安心して通える学校、児童の活動を通して地域に貢献できる学校をつくっていきたいと思う。

この研修中、私も前記した「ツーウェイノート」を使って販売実習をした。接客について何もできない私は、新入社員の気持ちになってその日に行なった仕事の内容や感想を書いた。それに対して部長さんや先輩従業員の方々からはとても丁寧なコメントを返していただき、つらい立ち仕事の大きな励みになった。このノートの表紙には「初心忘れずに、一歩一歩着実に前進を」と書いてある。初めて教壇に立った頃、何でも吸収して成長していきたいと思っていた頃を思い出した。これからも、あの頃の初心を忘れずに、上記六つの課題に取り組みながら、児童、先生方、学校、地域と共に着実に成長していきたいと思う。

最後になりましたが、この研修を温かく受け入れてくださった株式会社大和香林坊店の店長様、人事部長様をはじめ、一ヶ月という長期の研修にもかかわらず、いつも温かくていねいに指導、言葉かけをしてくださった営業第６部の部長様、紳士服飾課の従業員の皆様方に心から感謝いたします。ありがとうございました。

また、このような貴重な研修の機会を与えてくださった、石川県教育委員会、金沢教育事務所、野々市町教育委員会、菅原小学校の学校長はじめ、本校教職員の皆様に深く感謝申し上げます。