

研修機関	JTB 中部金沢支店
研修期間	平成 20 年 11 月 4 日～平成 20 年 12 月 3 日
所属・氏名	金沢市立高岡中学校・増江 雅人

## I 研修目的

本県の将来を担う心豊かで創造力あふれる児童生徒を育成するため、この研修を通して、自分自身の教育観や指導感を見つめ直し、急激な社会の変化に適切に対応できるよう、その資質の向上を図る。研修テーマとして、次の 2 点を設定した。

- ・ 自分自身の視野を広げ、教師としての資質を向上させる。
- ・ 一流企業の理念や組織体制、方策を学ぶ。

## II 研修内容

### 1 研修日程

日	曜日	研修内容
11/4	火	旅行業界について、※レポート①
5	水	※レポート②
6	木	※レポート②
7	金	※行程見積もり作成①、電話の対応について
8	土	休み
9	日	休み
10	月	※行程見積もり作成①、オペレーション
11	火	同行営業
12	水	同行営業
13	木	※行程見積もり作成②、オペレーション
14	金	同行営業
15	土	休み
16	日	休み
17	月	同行営業
18	火	※行程見積もり作成②、オペレーション
19	水	休み
20	木	店頭営業課 後方業務、データ関連
21	金	店頭営業課 国内発行ヘルプ
22	土	店頭営業課 国内発行ヘルプ
23	日	休み
24	月	店頭営業課 海外セットヘルプ
25	火	店頭営業課 海外セットヘルプ
26	水	休み
27	木	店頭営業課 ロビーマネージャー
28	金	店頭営業課 ロビーマネージャー
29	土	店頭営業課 ロビーマネージャー
30	日	休み
12/1	月	店頭営業課 支店長と面談
2	火	店頭営業課 ロビーマネージャー
3	水	休み

### 2 研修概要

研修初日、支店長から研修に際しての心構えや現在旅行業界が抱える課題についてのお話があった。

研修は、前半は営業一課・二課（団体旅行）、後半は店頭（個人旅行）で行った。

レポート①・②、電話の対応、行程見積もり作成①・②は、実際に新入社員研修で行われる内容を簡略化して実施して頂いた。それぞれの課題を以下の表にまとめる。

レポート①	『JTB（武蔵）、他の旅行会社各店を①立地②接客の様子③パンフの並べ方④店のディスプレイ⑤店のレイアウトの観点から比較してまとめる。』 『パンフの見やすさ・料金体系・商品の質・量の観点から比較してまとめる。（ハワイ・沖縄方面）』 『その他、他社と比較してJTBの店頭に取り入れるべきことを考える。』
レポート②	『金沢周遊バスに乗り、観光客の様子を観察する。乗降の多い地域・少ない地域はどこか。観光客にとって、良い点や改善すべきところ等』 『次の25の観光地と13の観光客に有名なお店を実際に見て、観光客の様子、特徴、良い点、改善点をまとめる。その中から県外の観光客にぜひ薦めたいスポットを5箇所、理由を添えて挙げなさい。また、熟年層や外国人観光客にとって、バリアフリーの観点から見た金沢の問題点・改善点を挙げよ。』
電話の対応	電話のかけ方、受け方（新人研修マニュアル使用）
行程見積もり作成①	『二人の女子大生が、カウンターに旅行を申し込みに来ました。「12月5日から2泊3日で関西訪問に旅行に行きたい。」（中略）時刻表・ガイドブックを参考にコースと見積もりを作成する。』
行程見積もり作成②	『12月16日から3泊4日。4人家族（大人2子供2）九州に行ったことがないのでレンタカーで旅行会社の人のお薦めの観光地をまわりたい。（中略）時刻表・ガイドブックを参考にコースと見積もりを作成する。』

同行営業に関しては、一般企業・学校関係と様々な所に同行したが、詳細については、企業の守秘事項にあたるので記載しない。また、オペレーション業務では、「チケット発券の実態と一覧表との整合性点検」「大会申し込み名簿の確認、大会関係郵送補助」「クーポン封筒宛名書き」「パスポートリストチェック」等を行った。また、業務の間には実際に電話を受けた。

店頭では、各種端末機の操作（JR発券、ホテルクーポン発行、各種セット等）、店外パンフレットのレイアウト・表示の作成、パンフレット庫の整理・整頓、パンフレット押印、ロビーマネージャーとしての接客を行った。

### III 研修成果

研修の成果として、次の4点が挙げられる。

- ① 旅行業という異業種の一端を垣間見れたこと
- ② 民間企業の厳しさを肌で感じる事ができたこと
- ③ 仕事に対する姿勢や考え方を改めて認識できたこと
- ④ 多くの方と出会い刺激を受けたこと

研修初日、支店長との面談の中で、研修中の心構えの他、インターネット等の普及によって、旅行業界全体が大きく変化してきたこと、その中で企業としていかに生き残るかなど厳しい現状を聞かせて頂いた。特に、インバンド・アウトバンドの話が印象に残った。

予想はしていたが、民間企業の厳しさを感じる事ができた。特に、毎日の朝礼では、数字に関する話とノルマの達成状況・見通しについて、副支店長や各課長から必ず話があった。もちろん自分自身にノルマがあるわけではないが、ノルマの一覧表や実際の数字を見るとリアルに感じた。

新入社員研修の中のレポート②では、丸2日間をかけて金沢市内を散策した。平日にもかかわらず多くの観光客が金沢を訪れていること、また、金沢には、観光地として大変魅力的なところがたくさんあることや行政を中心にいかに観光に力を入れ、環境整備を進めているかなど

新しい発見があった。

同行営業では、実際にお客様に接する様子を見させて頂いた。その対応はもちろん、事前の準備、仕事の段取りなど大いに参考になった。また、移動中の車の中で、仕事に対する姿勢、考え方や取り組みなど、お互いに意見交換することができたことも貴重な経験となった。

オペレーション業務は、地道な作業が多く、4時間以上、電話の対応以外会話することもなく、黙々と取り組んだ。要領が分からず戸惑うことの連続であったが、「チケット発券の実態と一覧表との整合性点検」の仕事で、約15×20枚の切符の中から、入力漏れの物を3時間ばかりで見つけたときは、お褒めの言葉を頂き大変うれしかった。

店頭では、一連の仕事を一人でこなすにはスキルの難しい。実際に入社した場合でも、店頭に出て（ハイカウンター・ローカウンター）一人で仕事をするためのスキルを身につけるには、1年以上かかると聞いた。課長ほか店頭の社員の皆さんの配慮で、仕事の一部をさせて頂くことが出来た。実際何の役にも立たないので、研修後半は、忙しい店頭で普段手が回らない部分をこちらからお願いしてさせて頂いた。主に整理・整頓と掃除に取り組んだが、課長から先生の姿は、まだ若い社員たちのよい刺激になるといわれ、多少ではあるが職場に貢献できたことがうれしかった。「初心忘るべからず。」自分自身、20年ほど前の教師になったばかりのことを思い起こすことができた。

この忙しい年末期に、企業研修の形でお邪魔した私にいろいろな場面で、声をかけて頂いたり、アドバイスをして下さったりと気を使って頂き、大変感謝している。仕事を通して、多くの方と接することが出来たこと自体が、この研修での最大の成果ではないだろうか。

#### IV 今後の課題

研修全体のお世話をして頂いた都築課長は、「今日は5万円稼いできてください。」と一人で営業に行くことが最もよい勉強になるとおっしゃっていた。私も同感である。しかし、法律上、また、研修生とはいえ、企業の看板のもと活動することは到底出来ないことである。また、仮に研修期間を半年、1年と長くしたとしてもこの状況は変わらないと考える。そういう意味では、この研修の本当に意図すること、つまり、民間企業の厳しい現実を体験することは、業種によっては非常に難しい。私自身、新鮮な気持ちで、気持ちよく働かせていただいたことは、見識を広げるという意味では大変有意義であったと感じている。民間企業の理念や方策を直接、教育現場に持ち込むことは難しいが、この1ヶ月の経験を生徒たちに直に伝えることが出来ることは、話す方も自信を持って、より説得力を持って行うことが出来る。この不況の折、社会の現状をふまえ、いかに生徒に伝えていくかが課題の一つであると考ええる。

もう一つ感じたことは、職場の「緊張感」の違いである。ノルマの中で仕事をしている民間企業と公務員では、この「緊張感」に大きな違いが感じられた。つまり、民間企業に比べ、教育現場には、「緊張感」言い換えると「危機意識」が低いということである。より柔軟な発想や創造性が必要とされる教育においても、「緊張」と「緩和」のバランスこそが最も重要ではないかと考える。自分自身、現在の校務分掌上で、チームをまとめる立場にあり、チームとして1つの仕事をより良くやり遂げるには、常に考慮していかなければいけない。

最後に、この研修を通して、貴重な経験をさせて頂いたことを、支店長をはじめ課長ほかJT Bの社員の皆様に深く感謝申し上げたい。