

研修機関	平和堂 アルプラザ鹿島
研修期間	平成20年 9月 1日～ 9月30日
所属・氏名	宝達志水町立宝達小学校 遠藤 修

I 研修目的

- ・学校現場を離れ、民間企業の業務を経験することで視野を広げるとともに、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、学校現場での組織的教育活動の在り方について見つめ直す。
- ・顧客の信頼や満足を選ぶ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ならないのかを学ぶ。

II 研修内容

1 入社教育

- ①ビデオ視聴 4つの基本項目「合掌」「ありがとうございました。いらっしゃいませ」「基本姿勢」「基本のお辞儀」
ご奉仕の基本動作
- ②説明及び演習 店内ルール確認 あいさつの練習 接客の基本
- ③レジ教育 基本動作と接客手順の演習
- ④店長講話 株式会社 平和堂の企業理念 会社概要
アルプラザ鹿島店の店舗概要 店内組織 店内配置
複合ショッピングセンター（平和堂、同友店、協同組合）等

2 家庭用品売り場における研修

接客の基本、売り場の配置確認、レジ教育、補充商品の品出し、包装技術の習得、POP（値札）の作成、値札貼り付け、PCによる売価変更、補充商品数の変更、売り場配置模様替え、一週間の業務の流れ 等

III 研修成果

1 企業理念に基づいた各種事業・業務の推進

入社教育の折りに店長からの講話やビデオ視聴等で学んだ言葉があった。「ご奉仕」と言う言葉である。会社の基本理念としてお客様へのサービスを第一と考え、より多くの消費者にとってなくてはならない店となるよう、お客様に「ご奉仕」していくということである。この「ご奉仕」によってお客様満足度の高い会社を実現し、その見返りとしてお金を払って頂く。こうした理念から平和堂では、売上高のことを「ご奉仕高」と呼んでいる。私自身もこの「ご奉仕」という言葉を常に意識して研修を行ってきた。

また、「良い品を販売する」「お取引先との信用を重んじる」という理念も大事にしていると学んだ。お客様のニーズに応えられる商品をより多く販売し、お客様や取引先との人間関係を重視した上でお互いに信用度を高めていく。これはただ商品の販売・取引だけを媒介とした単純なもので信用を得ていくというのではなく、接客サービスとしてのソフト面を重視したものが大きな割合を占めていることに気づく。たとえば、接客時の「笑顔での対応」や「言葉遣い」、お買いあげいただいたときの「ありがとうございました。」の言い方一つにもお客様満足度の違いが出てくると思われる。また、商品が欠品しているときの謝り方や代案として商品のお取り寄せの仕方も含めて、お客様に来店して頂けるような信用を得る努力をしていることに気づかされた。さらに言うなれば、社員は一週間に

数回、駐車場等の清掃作業を行っていた。一見、商品販売とは全く関係のない業務であると思われるが、地域社会や環境との共生をはかっている会社の姿勢を行動で表し、お客様にとって心地よい店舗環境をつくることで、やはりお客様や取引先から信用を得ているのだと思われた。

こうした企業努力は、我々の学校現場においても学校側と児童・保護者との関係に置き換えてみるることができるのではないだろうか。企業の「お客様へのサービスを第一とする」考えは、学校現場における「児童生徒の知・徳・体、調和のとれた育成を第一に考えていく」に置き換えてみるができると思う。また「良い品を販売する」は「児童の実態に即したより良い教育実践を行う」にも対応していると思う。企業の基本理念は、組織として会社全体に隅々まで浸透し、それに根ざした事業の推進を組織としてしっかり実施していた。

学校現場においても、学校教育目標実現のために、各分野、各学年、各部会等で教職員が基本理念の下に組織の一員として自覚を持ち、努力していかねなければならないと感じた。

2 従業員として学んだこと

①プロ意識

昨今、大型店出店が相次いでいる。大型店には大型店の魅力があり、消費者が行きたくなるような仕掛けがあるのだと思われる。鹿島店でも某大型店出店に備え、朝礼やミーティング等で話し合い、どういう対策をとっていくかを全社員が共通理解を図っていた。その内容として、鹿島店はテナント数や商品の種類では大型店に劣るかも知れないが、サービスをさらに向上させ、お客様がお買い物をしやすい店、ほしいものにすぐに手が届く店、気持ちよくお買い物ができる店づくりをしていこうとしていた。店の数の多さではなく、品数の多さではなく、お客様が当店を選んで当店でお買い物をして下さるために、いかに「お客様満足度」を高めていくかと言うことであろう。一度はお客様が大型店に流れてしまうかもしれないが、最終的にはまた当店に戻って来てもらおうと従業員一人一人がお客様をさらに大事にしていこうとしていた。どんな状況でも質の高いサービスをお客様に提供していこうとする態度は、学ぶべきものが多かった。

また、家庭用品売り場での研修で従業員の方々の様子を見てみると、一人一人が専門の部門の担当を受け持ち、自分の担当の商品における補充、廃止、売価変更、品出し、セール商品の展示、ラベル貼り、ギフトの包装等を手際良くこなしていた。たとえば、キッチン・バス・トイレ用品部門の担当の方なら、バスマットやアルミホイール、トイレ用洗剤まで、覚えきれないほどのいろいろな種類の用具用品を管理し、発注や補充、廃盤等も含めて頭の中で整理できていることに感心した。それだけでも大変な仕事だと感心しているのであるが、他の専門部門の方がお休みされているときでも、お客様に尋ねられたときには自分の専門外の商品についてもご案内できる。売ることに対するプロとしての自覚を感じずにはいられなかった。専門が違っていても、同じ家庭用品売り場のお客様として大事に扱い、精一杯のコミュニケーションをとることで、お客様の満足度を損なわないように協力できているのだと思った。ややもすると「今日はその専門の従業員がお休みなので・・・。」と言い訳をして簡単に済ませてしまいそうだが、それではせっかく来店して下さったお客様を第一に考えていないということになるのであろう。

どの従業員の方々を見ても、自分の仕事をてきぱきとお客様のお買い物のじゃまにならないように行い、その合間にレジ業務もしている。さらには何十個もあるギフト商品の包装までもきれいに仕上げていく姿にプロとしての格好良さも感じた。

③人と人とのコミュニケーション

研修当初、自分が売り場配置を把握しておらず、また商品についての知識も全くない状態でお客様に「これとこれ、どこが違うの？どっちの方が良いの？」とか「これって、どこにありますか？」と聞かれ、お客様を待たせたあげく、結局従業員の方を探して対処してもらったことがよくあった。お客様に対して応えられず、その商品ではなく従業員を捜している自分に情けなさを感じることもあった。これではお客様の満足度をどうのこうのいう段階にはほど遠く、お客様を大事にしていないということにもなる。

お客様と販売員は「商品」を介してコミュニケーションし、その中での「言葉遣い」や「対応」によって、気持ちよくお買い物をしていただき、また来店してくださるようになるのだと思う。お客様とどのようにコミュニケーションをとっていくかは、お客様のニーズに対して従業員が心地よい対応でどれだけの確に答えられるかにかかっている。私のように「わからない」ままでは、大切なコミュニケーションをとれるはずもないのである。こうしたことから、研修のときにはできるだけ早く売り場配置を覚え、お客様に答えられるように努力した。

今回の企業派遣研修で一番学んだことは、このコミュニケーションの大切さである。レジでお客様が商品を受け取られたときやお求めの商品の場所へ案内したときに「ありがとう。」と言って下さる。従業員同士でもすれ違うたびに「お疲れ様です。」と声をかけ合う。学校現場でも、毎朝職員室に入っていくときや教室での子ども達とのあいさつはあるが、同じ人でも会うたびに声を交わすことはあまり無いと思う。

単なるあいさつと言え片づいてしまうかも知れないが、私にとって「ありがとう」「お疲れ様です。」と聞いていただいた時の気持ちがとても心地よく、疲れも癒されるような感じがした。それはきっと、言葉（心）が一方的なものではなく、お互いの存在があって心が通い合ったように感じたからだと思う。小さな「気づき」かも知れないが、学校現場においても、相手の言葉、表情、態度などを一方的に見て判断するのではなく、心を通わせて思いやりを持って接すれば、心地よい学級の雰囲気を作っていけると確信した。

IV 今後の課題

アルプラザ鹿島店での1ヶ月の研修は毎日が「緊張」と「学び」の連続であり、本当に充実したものでした。

どの民間企業にも言えることなのだと思いますが、この厳しい経済社会にさらされている状況下であっても、社員一人一人が企業理念と目標達成のために一丸となって創意工夫と努力を積み重ねていることを間近で感じる事ができました。しかし、その中心にあるものは上司でもパートの方々でもなく常に「お客様」でした。

学校現場においても同じように、私たち教員一同が「児童・生徒の健全なる成長を第一とする」というような根本の教育目標を再認識・再確認し、組織の中の一員として一人一人が目標達成のために創意工夫をこらし、努力を積み重ねながら自分の役割を果たしていくことが大切だと思いました。また、児童・生徒一人一人を大切に、日々の学校生活が充実したものとなって「また明日の学校が楽しみだな。」と満足して家庭に帰っていきけるような接し方をしていかなければならないと思いました。そのためにも、児童・生徒の立場に立った教育活動を吟味して実践していくことが大事なのだと思いました。

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下さいました石川県教育委員会、宝達小学校の教職員の皆様に感謝致します。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下さり、温かくご指導を頂きました平和堂アルプラザ鹿島店の店長様をはじめ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。