

研修機関	どんたく宇出津店
研修期間	平成20年10月1日～10月31日
所属・氏名	能登町立松波小学校 角 みのり

## I 研修目的

- ・学校現場を離れ、民間企業の業務を経験し、多くの人と関わり合う中で、人間性や社会性の向上及び教員としての資質の向上を図る。
- ・地域の人々を大切にし、お客様の立場に立ってサービスを提供しようとする企業の工夫や努力を学び、今後の指導に生かす。

## II 研修内容

- 1 オリエンテーション（10月1日）  
会社の概要、経営理念、経営方針、ハウスルールの説明、接客指導、5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）の取り組み について
- 2 青果部門（10月1日～10月10日）  
袋詰め、パック加工、品だし、試食販売、荷受、蘇生、店内案内 業務
- 3 食品部門（10月11日～10月20日）  
和日配品だし、定番品だし、広告の品だし、商品整理、バックヤード整理整頓、店内案内 業務
- 4 惣菜部門（10月21日～10月31日）  
パック加工業務、品だし 業務
- 5 レジ部門（10月27日～10月31日の午後の時間帯）  
レジ・チェッカー、レジ回り整理整頓、かご出し、袋詰め、サービスカウンター業務
- 6 その他  
全部門で毎日、朝礼、店内清掃、商品前だし 業務  
月末は棚卸し業務

## III 研修成果

- 1 「お客様第一主義」の経営方針のもとに  
「どんたく」の経営方針の最初に謳われているのが、この「お客様第一主義」である。初日の店長からのオリエンテーションでも、「お客様あつてのどんたく」であり、顧客第一・顧客満足を旨として日々の店作りがなされていることを聞いた。研修中にいくつもの、そのことを感じる事ができた。  
その1つが「開店時100%の売場への挑戦」である。年度の後期であるこの時期の重点目標の一つでもある。  
スーパーマーケットの朝は、とにかく忙しい。生鮮食料品が多いので、前日から売場に並べることはできないものが多い。朝一番に運送業者によって運び込まれた商品を店内に並べたり、朝一番から調理加工したり、各部門でそれぞれが開店時を目指して商品を準備する。限られた時間の中であるが、朝礼や全従業員による商品の前だし、店内清掃もかかせない。そんな忙しい中での「開店時100%の売場への挑戦」は、かなり大変なことであるが、全従業員が達成に向かって最大限の努力をしているのが日々の仕事

から伝わってきた。

それは全て開店時に来て下さるお客様が「やっぱり（商品が）揃っている。」と満足していただけるようにとの思いからとお聞きした。「11時に来たら（商品が）揃っているけど、10時（開店時）ではやっぱり揃っていない、ということは開店時に来て下さるお客様に申し訳ない。開店時に来て下さるお客様も大切なお客様。」という店長の説明に、経営理念が重なった。

商品を準備する従業員の行動は、大変に早い。もちろん慣れていることもあるが、どの部門でも常に先を見通しながら段取りしようとしている。限られた時間を有効に使えるようにと、チーフを中心に意識して行動している様子を伺うことができた。

このようなことは、毎日子どもたちを相手に授業を行う教員にも通じることが多い。授業も「段取り八分」とよく校長に言われている。今まで以上に教材研究や準備を、限られた時間の中で行えるように挑戦していかなければいけないと感じた。「子どもたち第一主義」と言い換えて、これからの自分にできることを考えていこうと思う。

## 2 テーマ「人間力を高める」のもとで

「どんたく」の経営理念のテーマは「人間力を高める」である。それには『躰・マナー・挨拶・気配り・協力・挑戦・反省・掃除・向上心』の9項目が上がっている。随所で、多くの従業員の方がそのことを意識していることが伝わってきた。特に学んだことを以下に述べる。

### ①『挨拶』について

後期の重点目標の一つに「挨拶の徹底」が謳われている。全従業員による朝礼の場で声に出して確認する「7 a c t s」の第一は「あいさつが示す人がら、躊躇せず、先手で明るくはっきりと」となっている。

そのことを特にお客様に対して実現するために、朝礼で2人ずつ向き合って挨拶の練習をしている。また、6人位ずつグループになり、順にお客様の役や従業員の役をしてすれ違う際の挨拶の練習を行い、みんなで見合って学びあう。私も一緒に練習させてもらったが、その場に応じての頭の下げる角度や、挨拶をするタイミングを具体的に教えていただくことができた。気持ちの良い挨拶をされる方の姿をみたり、お客様の立場で挨拶を受けたりしたお陰で、自分が実際にお客様に挨拶する際に、戸惑うことなく挨拶することができるようになった。

また、バックヤード（店裏）と店内を仕切るスイングドアの裏には、【とまれ 笑顔であいさつ いらっしゃいませ】や【急ぐ気持ちはわかるけど、マットの前に出て「いらっしゃいませ」 習慣づけよう】の紙がはってある。従業員は意識して実行しており、朝礼で進化創造委員会（従業員の係）から、よい例や悪い例の見本が出されたり達成率などが伝えられたりしていた。私は、その紙を見て、息を整え笑顔を意識し店内に入るようにしながら、教室に入る自分をイメージしていた。

従業員の気持ちの良い挨拶の陰には、会社全体での意識付けとその練習があったことがわかった。学校現場でも『挨拶』は基本である。自分自身ももう一度『挨拶』について考え練習したり、子どもたちにも教えたり伝えたりしていこうと思う。

### ②『気配り』について

青果部門にいた時、数パック分であったがかぼちゃを一口大に切っている従業員がいた。「ここらは年寄りが多いし、かぼちゃ切るが大変やし、切ってある方が好きなお客様もおってやる。」とさり気なく言って実行していた。

レジの従業員には「スキャン（価格の読み取り）後のかごの中は、お客様が買われたお客様の品物なのだから、より気配りが必要である」ことを、私の何気なく行った

行動のあと教えてもらった。お客様の荷物が多くなったら、さり気なくカートに積んであげる姿を、何度も見かけた。

惣菜部門でも、お客様の様子から「たぶんこのお客様はこの商品を探しておいでるのでは、と思って急いで出来上がったばかりの商品を持って行って間に合ったときが嬉しいときである。」という話を聞かせてもらった。

例をあげればきりはないが、お客様に対して「気配り」を感じられる従業員の姿が様々な場面で見受けられた。「気配り」も意識すればできることであると改めて感じた。

学校現場でも、「気配り」が必要なことはたくさんある。自分を振り返ってみると、子どもたちや保護者・同僚の方々への「気配り」は本当にできていたのだろうか。もっとできることがあるのではと反省している。

### ③『挑戦』『向上心』について

昼食時、多くの従業員が休憩室に集まる。その場で、県外の先進店視察に行ってきた感想やスーパーマーケット検定を受験している話を聞かせてもらう機会があった。また、セミナーに参加にしたり、勉強会に参加したりしている話を聞かせてくれた従業員もいた。売り込みたい商品を実際に自分で食べてみて、コトPOP（商品の紹介ポスター）に書く言葉を考えている姿も見られた。商品の配列を変えるために、メモを作っている従業員もいた。今月一品（各部門でその月に特に売り込みたい商品）の大きなコトPOPを作っている姿も見られた。

このように、様々な従業員が学んでいる姿を目の当たりにすることができた。これは、自分にとっても、大きな刺激となった。

また、売り上げ、買い上げ点数、荒利益額をあげるためのアクションもたくさん行っていた。休憩室の一角には、どのようなアクションが考えられるか具体的な11例も貼ってあり、素人の私にも大変参考になった。その一つが、商品の配列も平台にはそれぞれテーマ（あったかお鍋等）を持たせるようにし、その一角で作りたい料理の材料を揃えるなどの工夫をするのである。工夫できることはたくさんあるのだと、教えてもらうことができた。

店内を見渡すと、たくさんのこだわりや挑戦、約束が、お客様に見える形になっている。超鮮度宣言が各コーナーで大きな垂れ幕となっていて、生鮮食料品の販売の時間を決め、それを守る従業員の姿も見られる。その他にも、地産地消、おいしさ・品質、安心・安全などのお客様との約束も明言してある。先の「お客様第一主義」にも繋がるが、地域の方を大切に、地域の一番店になれるよう努力をしているのが伝わってきた。

また、「どんたく」では、全従業員でコト販売に力を注いでいる。ただ物売るだけでなく、この商品は何なのか、必要性や購入メリットをお客様に見える化するためにも、コトPOP作りに挑戦していた。

従業員の方の中には、実に楽しそうに仕事をしている方がいた。自分の仕事に誇りを持ち、前向きな考え方で常に向上しようとする姿に、心動かされ刺激をうけた。

人間、どんなことにでも「挑戦すること」「向上心を持つこと」が大切だと改めて思い、それらは、「学ぶ姿勢」があってこそできることであると思う。教育現場は、まさに学ぶ場である。子どもたちに機会を捉え「挑戦すること」「向上心を持つこと」の大切さや素晴らしさを教え伝え、自分の「学ぶ姿勢」についても再考していかなければいけない。

#### IV 今後の課題

どんたく宇出津店で1ヶ月の研修は本当に毎日が新鮮で充実しており、多くのことを学んだ。4つの部門で研修したが、現在の厳しい経済社会にさらされた状況下で、社長の掲げる明確な経営理念のもと、創意工夫をこらし努力していることがどの部門でも感じることができた。

それと同時に、自分の今までの教員生活を振り返り、「自分なりに努力し頑張ってきたつもり」であったけれど、「本当にそれだけしかできなかったのか」「ほかにも方法はなかったのか」「もっと工夫できたことはなかったのか」と再考する機会となった。

従業員は、社員、パート、アルバイトと様々な立場で働いているけれど、だれもが自分の持ち場ではきちんと仕事をこなし、その持ち場でのプロであると感じた。自分も教師のプロとして専門性を高める努力をして、「子どもたち第一」を意識し、学ぶ姿勢を持ち続けていこうと思いを新たにしたい。

研修中は特に「開店時100%の売場への挑戦」の取り組み中だったこともあり、県内に10店舗を運営している社長が、開店時に合わせて4度も来店していた。自分の目で、その実施状況を確認、従業員に的確にアドバイスしたり、褒めたりしている姿からも、学ぶことがたくさんあった。

青果部門にいたとき、社長から「他の店に負けないくらい（品物が）そろっている。」と褒められたときは、私事のように嬉しかった。教室の子どもたちのことをもっとしっかり見つめ、褒め認め、時にはアドバイスをおくることの大切さを痛感した。

今回、教えられる立場となり、新しいことに会う不安も、教えてもらいできるようになった喜びも味わうことができた。この経験を忘れることなく、今後の教員としての日々の職務に生かしていきたい。

最後になりましたが、「地域社会の繁栄につくす」という経営理念のもとで地域の教員である私の研修を受け入れて下さった「どんたく宇出津店」の社長・店長をはじめ、常に温かくご指導して下さった従業員の皆様には、心から感謝申し上げます。また、貴重な研修の機会を与えて下さった、石川県教育委員会、奥能登教育事務所、能登町教育委員会、そして長い研修に出ることを支えて下さった松波小学校の校長をはじめ職員の皆様にも感謝申し上げます。