

平成20年度

企業等派遣研修報告集

石川県教育委員会

平成20年度企業等派遣研修報告集 目次

番号	氏名	学校名	研修先	頁
1	辻 政弘	加賀市立三谷小学校	うつのみや小松城南店	1
2	畠 真千子	加賀市立山代小学校	北国書林辰口店	3
3	遠藤 泰久	小松市立安宅小学校	コマツ栗津工場	8
4	中村 宏紀	小松市立栗津小学校	医療法人社団勝木会 やわたメディカルセンター	11
5	谷井 博文	能美市立根上中学校	ふるさと振興公社クアハウス九谷	15
6	邑井 裕和	野々市町立菅原小学校	大和香林坊店	17
7	前坂 睦男	白山市立北陽小学校	金沢国際ホテル	21
8	勘村 圭一	金沢市立金石町小学校	大和香林坊店	23
9	中田 哲幸	金沢市立南小立野小学校	金沢名鉄丸越百貨店	26
10	山井 貴嗣	津幡町立津幡小学校	ナナオ	31
11	樺木 里香	かほく市立宇ノ気小学校	うつのみや	34
12	増江 雅人	金沢市立高岡中学校	J T B 中部金沢支店	38
13	遠藤 修	宝達志水町立宝達小学校	平和堂 アルプラザ鹿島	41
14	古川 雅	中能登町立滝尾小学校	加賀屋	44
15	今井あゆみ	七尾市立中島小学校	社会福祉法人 七尾市社会事業協会ななお乳児園	47
16	中越 令	羽咋市立邑知中学校	加賀屋 (あえの風)	51
17	角 みのり	能登町立松波小学校	どんたく宇出津店	54
18	岡本 智子	輪島市立河原田小学校	ホテル高州園	58
19	時兼 薫	珠洲市立直小学校	特別養護老人ホーム 長寿園	60

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、店舗に行き買わなければならないというものではない。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、人にお金を出し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。

研修機関	北国書林辰口店
研修期間	平成20年11月1日～11月30日
所属・氏名	加賀市立山代小学校 畠 真千子

I 研修目的

配架や、お客様へのサービス、ディスプレイの仕方、企業の方針などを学ぶ。そのことを、校務分掌である学校図書館運営に生かす。

II 研修内容

(1) 書店実務

開店業務、雑誌、新刊・補充書籍の開梱、並べ、書籍の販売、返品作業、文具の値付け、棚だし、文庫の数チェック、コミックのシュリンクかけと棚だし。店内清掃、CD。DVD棚だし・ダミー作り、スリップの仕分け、ポップ作り、包装袋作成 その他

(2) 横山社長の講義（週1回 計4回）

- ① 出版・流通の仕組み
- ② 書店実務
- ③ 経営
- ④ まとめ（書店をめぐる状況）

III 研修成果

この研修を終えるに当たり、感謝の気持ちでいっぱいである。時間を割いてとても詳しくわかりやすく教えてくださった北国書林の社長、親切に教え、接してくださった店長をはじめとする社員やパートの皆さんに、何より皆さんの仕事ぶりから学べたことに感謝している。また、研修先を探し、頼んでくださった教育委員会の先生方、私の代わりに1ヶ月授業をしてくださった講師の先生、学校の職員の皆さん、家族にも感謝している。この1ヶ月間は、教師である自分、人間としての自分を見つめ直す貴重な時間与えられたのだと思う。一生の宝物である。

～社長のレクチャーより、重要な語句や「心に響いた言葉」～

①「客に恥をかかせない」

お客様が三省堂の辞典をお求めになるとき、「さんしょうどうの辞典下さい。」と読み方をまちがえたとしても、言い直さない。「さんせいどうですよ。」などと言い直しをせずに「こちらでございます。」と商品をお渡しする。このことから、児童に対しての接し方、しかり方を今一度ふり返り、言葉遣いにいっそう気をつけていかなければならないとあらためて感じている。

②人間工学による人間心理を考えた分類

お客様が、一つの本だけでなくそこから関連した本へ・・・といろいろな本を手にとっていけるような本の分類の仕方。リピーターを増やす工夫。それらは、学校図書館の配架の仕方にも共通する。

③ゴールデンゾーン

客動線を考えて本を棚に並べていくのだが、その時一番売りたい物を目線に合わせて並べる。このゴールデンゾーンは、授業での板書や教室での掲示にも通じる物がある。

④整理整頓が基本

本をグルーピングしていく。五感を使って本に触れていくことで、知識を得ていく。本に対する情報を得ていくことが出来る。忙しい毎日であったが、手の空いたときに整理整頓をすることでお客様の質問にたくさんお答えすることが出来た。『おつまみ横町って』どこや?』と聞かれたとき、数時間前整頓していたからすぐに場所をご案内することが出来た。お客様もうれしそうであったが、私自身もうれしかった。毎日入れ替わり、情報が変化していく本達。約2500アイテムある本を全て把握することは難しい。しかし、何処にどんなものがあるのか、またその内容はおおまかにどんなものなのかがわかるのは、整理整頓で毎日本に触れることが一番の近道である。このことは、教室整備にも共通する。もちろん児童達にどんどん接していくことも児童達を知る道であることは言うまでもない。

⑤「1日に1，2度外から店を見る。」

廊下から教室を見る、外から学校を見る、このことに共通しているのは、環境整備である。入り易さ、過ごしやすさを確認し続けていく、それは児童の居心地のいい学校を作っていく、または、維持していくことに欠かせないことである。

⑥「お客様に貴賤なし。」

小さい子がどちらの本にしようか、迷っている。予算も決まっている。その本の道のプロなのである。どんなお客様も本を選ぶときはその道のプロになって、選んでいる。どんな年令の人も、姓の人も身かけも関係なく、お客様は大事にしなければならない。児童に対しても全く同じである。そしてその児童を思い、大切に育てている保護者がいることも忘れてはならない。当たり前のことだが、忘れずにいなければならない基本の姿勢だ。

⑦計画誌

私達の年間学習計画と同じような売り場別年間スケジュールがある。店員一人一人が目標を掲げ、そのための方策を文書に示している。もちろん、結果のふり返り、課題の把握も忘れていない。受け身でないことが、一人一人のスキルアップにつながり、売り上げにつながるのだと思う。

⑧「思いめぐらす力を育むのは読書。人間は本によって成長する。」

読書によって思いやりや情感が育つ。また、1冊の本が次の本への架け橋になることがある。そうやって、いろんな方向へ知識や情感が広がっていき、人間は成長していくのだ。学校図書館も、すごい役割を担っている。司書と連携更に密にし、児童の成長の為のアプローチをしていけるよう、クリーンネス、アメニティー、そして内容の充実、よりわかりやすい配架、本に心を動かすディスプレイや提案をしていきたい。またこれらのことを他の職員や、読み聞かせボランティアの方々にも伝えていきたい。

⑨「いらっしゃいませ。」「ありがとうございます。」その他の挨拶の言葉

一日に何十回あるいは百回、二百回とお客様の数、あるいはそれ以上にこれらの言葉を発している自分。「いらっしゃいませ。」により、人を迎え入れる気持ち、「ありがとうございました。」により感謝の気持ち、それを何回も言うことで自分の心も心地よくなっていく。もちろん言われたお客様も悪い気はしない。児童に対してもこの迎え入れる気持ち、感謝の気持ちを忘れず接していきたい。「おはよう。」と言って、返事が返ってこないときもあるが、言われた方は悪い気はしないと信じたい。

そうやって、教師としての私が「よく来たね、今日も来てくれてありがとう。」という気持ちをわすれずにいることで、心地よく児童に接することが出来るのだと思う。

⑩「世の中の森羅万象を扱っているのが書店」

ありとあらゆる情報を敏感にキャッチし、知識を持っていなければならない。そして、返品、注文は売り上げの状況把握と先読みの力とセンスが必要である。返品リミットがあったり、返品できない物もあったりするため。これが、もっとも大変である。みんな私より10歳も若い方達が、一人一人が担当分野を持ち、返品を見極め、注文している。凄い仕事である。

⑪「自分に投資せよ。」

時間とお金を自分に投資する。映画を見たり、読書をしたり、野山を歩いたり・・・そのことがスキルアップにつながる。そのことはとても共感できる。新しい刺激を受け、自分自身の心を解き放つことでまた仕事を頑張れる。

⑫本が手元に届くまで

1000円の書籍を販売するときの純利益は約1円である。びっくりした。売れない場合返品がきかない商品であったらこちらが引き取らなければならない。CDやDVDは全部である。また、お客様から本を注文されたとき、それが問屋になかったり、会社、ひいては国内になかったりした場合も含め、時間だけでなく輸送賃がかかり、赤字になる場合もある。それでもお客様のために奔走する姿勢は素晴らしいと思う。本を注文するときだけでなく、普通に購入する場合でも、「この本1冊がどんな旅をして、また何人の人がかかわって手元に届くのか。」を意識することが、本を大切にしていくなことにつながるのではないだろうか。本だけでなく、いろいろな物が私達の手元に届くまでの旅を意識すること、児童達に意識させる機会を持つこと(社会科だけでなく)を忘れないでおこうと思う。

⑬書店の現状と課題

全国の書店はなくなっていつている。出版社も同じである。書籍の売り上げも落ち込んでいる。理由は様々である。・返品率50%。・出版物のアイテムは激増しているのに、みんなお金を使わないようにしているため、1996年から売り上げが下がっている。→売れないから重版できない。→商品生命(棚に並ぶ期間)が短いとお客様がほしい本がない場合がある。→読者の信頼が薄れていく・・・という悪循環である。また、書店の大型化、複合化、多店化も進んでいる。

マルクスの言葉に「Change doesn't change.」というのがある。社長から、戦後の読書の変化を学んだ。今は、ネットや携帯小説の時代であるし、書籍の売り上げも落ち込んでいるというが、週末や夕方の書店ではいろんなジャンルの本の棚の前で本を読むお客様の姿をたくさん見かけることも事実である。そんな店の様子を見渡すと、社長が最後におっしゃった「読書は文化の根幹を示すものである。」という言葉になるほどとうなずける。文化の継承の一部を担っている学校図書館の役割の重さも忘れてはならないと思う。

IV 今後の課題

(1) 学校図書館の配架について

今までの学校図書館は、十進分類法により、分類され、児童が図書資料を探しやすいように十分分類アイウエオ順で並べられていた。ところが、書店の並べ方の一番のポイントはお客様の動線である。従って、十進分類ではなく、内容で棚に並べられている。雪の本を探しているとしたら、雪の結晶が出てくる科学の本は4分類、その結晶を調べた中谷宇吉郎の伝記は3分類、雪にまつわる話は9分類・・・と図書館ではそれぞれ違う棚に並べられている。児童の視野を広げ、思考を深めて

いきたいなら、これらの本は、書店のように近くに置くべきである。しかし、一つの本を探すと言うことを考えた場合、十進分類に従って並べた方が児童は探しやすい。また、図書委員も整理整頓がしやすい。

それらの解決法の一つとして、あるテーマを決め、そのテーマに従ってコーナーを特設する事が考えられる。書店ほどではないが、情報が更新されていく図書館では、司書と連携し、児童の動線や、成長に合わせた配架を心がけ、マンネリ化を防いでいこうと思う。

(2) ニーズにあった本、実態にあった本の準備

書店では、お客様が探している本がない場合、店員は、「お取り寄せしましょうか。」と聞く。図書館でも同じである。「この本はあるのか、ないのか、あるならどこにあるのか。」こちらは知っているけれど、では、ないときどうするのか。児童のニーズに合わせ、本を準備しておく。または、もっと先読みし、この時期ならこの本をそろえる、ないなら購入したり、市立図書館から借りたりする。今までも当たり前にしてきたことだが、継続を忘れずにいたい。そのために、司書との連携を今まで以上にとっていかなければならない。図書館へ行き、児童と本について話をし、その子がどんな本に興味があるのか、また、なかなか、読みたい本が見つからない児童に、その子にあった本を探していくことも継続していきたい。教師が児童に手にとって欲しい物も同じように先読みして準備していくことが大切である。

また、児童達が成人向けのコミックを買っていたり、小学生が、成人向けの雑誌のことを大人が思っている以上に知っていて読んでいたりするという事を書店から聞いた。このことに対しては保護者と連携をとるとともに、児童に、たくさんの情報から良い物を自分で選んでいく力をつけさせていくことが今まで以上に必要だと感じている。

(3) 訓練をする

宿題で、「文庫で読む〇〇」をできるだけたくさん見つける、と言うのが出た。お客様に新しい切り口を提供するだけでなく、今まで埋もれていた物を定番化する効果がある。当たり前のことであるが、授業をするにあたって、世の中のいろいろな情報にアンテナをはり、児童の実態も考慮しながら、教材の発掘や指導について常に学習していく姿勢を継続していきたい。

(4) 保護者への対応について

社長のクレーム処理の話の中には、私達の仕事上の保護者への対応のヒントがたくさんあった。このことは、これからの教師生活においておおいに参考にしていこうと思う。

(5) 万引きの被害防止

毎日、CDやDVDに防犯シートを入れ、袋詰めしたり、コミックにシュリンクをかける。その主な理由は万引き防止のためである。シュリンクや透明の袋、テープなどのコストや、作業の時間がかかっている。家での躰ももちろん大事だが、この経験を伝えていき、学校でも更に強い指導を継続していこうと思う。

(6) 一番の課題

自分自身の今後の教師生活のあり方である。この研修を通して、書店での仕事は、広い視野と新

鮮な情報を得なければいけないこと、自分なりの工夫が必要なこと、そのためにプライベートでも、自分自身に投資していくことが大切であると学んだ。教師を続けていく上でもこれらのことは共通している。しかし、結果が売りに出してくるわけではなく、あまりにも多忙であり、精神的につらいときもあることが教師の仕事ではなんと多いことかとあらためて感じている。他の仕事に就いてみて、なおさらそう感じている。休憩時間も満足に取れない学校生活の中で、子どもの成長や笑顔だけを糧に、教師を続けていく時代ではなくなってきた。職員同士で声を掛け合って協力し、あらゆる問題に対処してはいるが、どうにも出来ない部分も山積している。

ところで、書店で本を買って行かれるお客様はみな、満足そうな顔をして帰って行かれる。また、店内で本の場所を聞かれたり、どの本がいいのか聞かれたりして答えたとき、「ありがとう。」「たすかったあ。」等と言われるとこちらもうれしくなる。

また、社長から「**人間は本によって成長する。**」の言葉をいただいた。このことは、わかっていたはずだ。しかし、本に対してまた、新たな気持ちを持たせてくれた。ここに、これからの私の進むべき方向のヒントがある。北国書林で研修をさせていただき、かつ図書担当の私だからこそ出来ることがあるはずだ。自分の仕事にやりがいを持ち、教師としてのスキルアップをめざし、子どもともっとつながっていく。そのために本の知識を増やしていく。もっと本に触れていこうと思う。教師としての自分、人間としての自分自身の成長の種が詰まっているはずである。

研修機関	コマツ栗津工場
研修期間	平成20年9月29日～10月28日
所属・氏名	小松市立安宅小学校 遠藤 泰久

I 研修目的

- ・企業理念や組織体制、その方策を学ぶ。
- ・工業生産のあり方の見識を深め、今後の授業作りに生かす。

II 研修内容

毎朝、7：55からラジオ体操、そして班ごとに朝礼があり、それから作業に入る。

月 日	内 容
9 / 29	安全教育・・・指導教官の元、協力企業の派遣者2名と工場のKY（危険・予知）等についての講習を受ける。
9 / 30	安全教育・・・玉掛け特別教育、実技、実技テスト、危険体感、法令・筆記テストを受ける。
10 / 1	午前 工場の概要、工場見学、人材育成・人事管理について、環境への取り組みについて講習を受ける。 午後 「モーターグレーダー」（GD）工場に行く。 現場のセンター長、マイスターの人達からモーターグレーダー（GD）とはどんな機械か、工場の概要等を教わる。
10 / 2	午前 マイスターの山崎さんからボルトの締め付け作業の講習を受ける。スパナ、インパクトレンチ、トルクレンチ等の使い方を教わる。 午後 フロントバルブサブで作業する。GDという製品作りの一つを初めて手伝える。
10 / 3	午前 フロントフレームパイピングサブに入り作業する。 午後 リアフレームサブに入り作業する。
10 / 6	午前 フロントアクスルサブに入り作業する。 午後 エンジンサブに入り作業する。
10 / 7	午前 燃料、作動油タンクサブに入り作業する。 午後 ラジエター、SYLサブに入り作業する。
10 / 8	午前 ドローバーサブに入り作業する。 午後 フロアーサブに入り作業する。
10 / 9	午前 フードサブに入り作業する。 午後 CABサブに入り作業する。
10 / 10	ライン前半部分（タンDEM乗せ～エンジン乗せ）で作業をする。
10 / 14	ライン中盤部分（タンク Assy 乗せ～ドローバー Assy 乗せ）で作業をする。
10 / 15	ライン後半部分（給油～外装フード乗せ）で作業をする。
10 / 16	CAB取り付けで作業をする。台上前整備について話を聞く。
10 / 17	整備について話を聞き、作業をする。
10 / 20	実習中間まとめ
10 / 21	午前 塗装のマスクング作業をする。 午後 塗装最終整備に入る。
10 / 22	部品センターに行き、マーシャリングを行う。
10 / 23	お世話になった各班で、ビデオ撮影を依頼され作業をビデオ撮影する。後で、

	作業員が作業のやり方を研究するため。
10 / 24	お世話になった各班で、ビデオ撮影を依頼され作業をビデオ撮影する。後で、作業員が作業のやり方を研究するため。
10 / 27	実習のまとめ GDができるまでを、工場見学風にビデオ撮影をする。各班長に「仕事で気をつけていること、大切なこと」等をインタビューする。ボルトにマジックをつけている理由や工場の床の色分けやヘルメットの色分けなどについてクイズを作る。
10 / 28	撮影したビデオを編集して、マイスターの山崎さんに観てもらう。

「モーターグレーダー（GD）」という大きくて初めて見る機種ができるまでを、少しずつではあるが、全てを体験させてもらった。サブラインから整備、塗装、そして部品センターの仕事まで経験させてもらい、GDができるまでがよく分かった。一つの製品ができるまでには様々な人の作業や手間が必要なことがよく分かり、この経験したことや見たことを子ども達に伝えて行きたいと思った。

Ⅲ 研修成果

1. 企業理念や組織体制について

「品質と信頼性」を追求し、企業価値を「最大化」という企業理念を実現するために、会社全体で真剣に取り組んでいた。現場では、「安全」ということに特に力を入れて、KY（危険・予知能力）テストやヒヤリハット報告書等徹底されていた。また、災害の未然防止の一つとして「4S」＝「整理・整頓・清掃・清潔」の大切さを掲げ、不安定な状態、不安定な行動が続くと災害につながるという危機意識を持っていた。そして、危機回避するためには組織的に取り組む重要性の一つとして、コミュニケーション活動を大切に、「報告（報）・連絡（連）・相談（相）」を徹底していた。これらは教育の現場で危機管理する側面において、十分に参考になると思った。

2. 良い製品を作るために

ホイスト（クレーン）を使つての作業の仕方、作業手順ややり方等をビデオで撮影して、後からそのビデオを観て研究する。まるで、学校現場での研究授業のようであった。それが、安全に確実に良い製品を作るための努力の一つであると思った。向上心を忘れずに、日々研鑽していきたいと思った。

3. 安全に対して

作業の安全に対する意識を持つことの重要性が感じられた。まず、朝の朝礼で必ず服装チェックや体調チェックをする。そして、安全当番日誌を当番が読み、ゼロ災害の目標日数を確認し、今日の安全目標を確認して、班全員で安全唱和をする。そういったことを、毎日繰り返すことで、意識が高まるということを改めて実感することができた。教育の現場でも、繰り返すことが定着につながると強く思った。

4. 教えるということについて

いつもは教える立場だったが、今回一ヶ月間は逆の教えられる立場になり、「はっ」とする場面が何回かあった。一つ目は、作業している途中、言われただけのことをしていてもなかなか作業が覚えられない。しかし、何でこういうことをするのか、どの部分になるのか説明してもらえると初めてする者にとって、わかりやすく納得して作業ができてやりがいがあった。

二つ目は、作業をしていて全く見通しがもてない状態で、「さっきと同じようにやって」と言われ、できなくて困っていると再び教えてくれる人の態度、仕草、口調が気になった。

わからない児童への言葉かけの大切さを改めて実感し、子ども達に接する時の態度や言葉かけを再考するいい機会になった。

5. 教材作りについて

この研修のおかげで、最後の2日間はビデオ教材作りができた。ビデオのねらいは、「GDの一つの製品を作るには、様々な工夫があり、安全第一で作業をしている人達がたくさんいる。」である。たくさんいる人達とは、「ラインで作業している人達」「そのラインを支えているのはサブというラインで作業している人達」「部品等を運ぶ人達」「仕分けをする部品センターの人達」「協力企業で部品を作る人達」がいて、そして一台のGDがようやくできる。というビデオ教材を作ることができた。できたビデオは5年社会科の単元「自動車を作る工業」の導入や、まとめで使いたいと思う。

IV 今後の課題

1. 子ども達に接する姿勢

教えられる立場になり、言葉かけ一つで相手がどのように感じるのか。一つの言葉の大切さや態度、仕草、口調等で受け取り方が変わるということを実感した。子ども達と接する時の姿勢をこの機会に慎重によく考えていきたいと思った。

2. 授業作り

作製したビデオ教材は、80分ほどの長さがあり、このビデオを社会の授業に効果的にどのように生かすかが今後の課題である。現場の人達の思いや苦勞等をどのように分かりやすく、子ども達に伝えられるかがキーポイントだと思っている。ただ、全て自分が体験してきた作業なので、ただの聞き取り調査や取材ではないので、自分の気持ちや言葉で語れることは強みである。

3. 向上する姿勢

物作りに携わる人々もビデオ等で、自分の作業している様子を観て、努力していることを知った。人作りをしている教育者も、分かりやすい授業作り等をよく研究して、向上心を持ってこれからも教育活動していきたい。

最後に、今回の研修でお世話になったコマツ栗津工場の人達には本当によくしてもらい、一ヶ月間無事に怪我もなく充実した毎日を送らせて頂き、本当に感謝しております。現場の大変さを実感し、円高の影響などの話を聞いて、民間企業の厳しさを改めて理解できたと思います。私のこれからの教師生活において、大きな意味を持つ一ヶ月間になったと思います。このような研修する機会を与えて頂いた県教育委員会の方、いない間サポートをしてくれた安宅小学校の先生方、講師の先生とがんばった我がクラスの子ども達、本当にありがとうございました。

研修機関	医療法人社団勝木会やわたメディカルセンター
研修期間	平成20年10月6日～11月5日
所属・氏名	小松市立粟津小学校 中村 宏紀

I 研修目的

- ・ 企業の基本理念や経営方針などを学び、どのように運営されているかということを経験を通じて学ぶ。医療現場での実情を知ることや医療に対する見識を深めることで、今後の自分自身の考え方に役立てる。
- ・ 色々な世代や体力に応じた健康の保持増進に関わる知識や技術の習得に努める。最先端の研究や考え方を学び、今後の教育活動に生かす。
- ・ 介護支援やお客様とのコミュニケーションを通じて、現場の生の声を聞くことで、高齢な方が本当に必要としていることが何かを学びたい。
- ・ 学校現場を離れて、企業の中に身を置くことで、自分自身の社会性や人間性を磨く。

II 研修内容

1 サービス本部業務部【第1週】

① 総合オリエンテーション

- ア 勝木グループの基本理念、姿勢、組織等
- イ 福利厚生、安全管理、人事部の役割とビジョン等
- ウ 各施設の説明、各施設見学、勝木グループ職員研修体制について

② 総合案内・サービス本部業務・薬剤課

- ア 総合案内業務補助
- イ サービス本部業務手伝い（印刷、封筒詰め込み、宛名シール貼付等）
- ウ 薬剤課（廃棄作業）

③ 心臓リハビリテーション・途中入職者研修

- ア 心臓リハビリテーション業務補助
- イ 心臓リハビリテーション体験
- ウ 心臓病教室（心臓リハビリテーションに通う患者様に対する健康指導）
- エ 途中入職者研修に参加（勝木グループ概要、接遇、職業倫理、個人情報保護、クレーム対応、人事、医療安全等）

④ やわた倶楽部

- ア オリエンテーション（やわた倶楽部の概要等）
- イ ストレッチ運動、頭の面白トレーニング参加
- ウ 体験講座参加

⑤ 用度課（ダスキン・ヘルスケア社）

- ア オリエンテーション
 - ・ 業務内容及び倉庫棚内の物品について
 - ・ SPD システム（人件費・材料費・諸経費の効率化を図るシステム）
- イ 病棟での体験業務
 - ・ 5階病棟への SPD システムに則した物品補充

2 北陸体力科学研究所【第2週～第3週】

① ダイナミック課

- ア オリエンテーション（北体研理念、概要説明、北体研館内案内）

- イ フロントにて業務
 - ・会員カード受け渡し業務、来館されたお客様の対応
- ウ アリーナにて業務
 - ・マシーン説明、業務補助等、会員様とのコミュニケーション等
- エ 清掃
 - ・玄関前のはき掃除、アリーナのマシーン拭き作業
- オ 朝礼参加（勝木グループの基本理念・基本姿勢、北体研の基本方針、接遇の心得の唱和と接遇挨拶の練習）
- カ アリーナにてレッスン参加
 - ・めざましストレッチ、腰痛体操、リズム体操、ボディコンバット、ボディヒーリング参加等
 - ・アリーナにてお客様との交流（ソフトバレー参加）
- キ プール業務（ジュニア水泳スクール監視、補助）
- ク 津幡町事業出向同行（補助、見学）
 - ・体力測定及び介護予防トレーニング補助
- ケ いしかわ総合スポーツセンター見学
 - ・指定管理者制度による北体研の管理施設について
- コ メディカルチェック後の結果カウンセリング見学
- サ 遅番体験、ジュニアスポーツ塾見学、補助

② 健診センター

- ア オリエンテーション（概要、業務内容説明、産業医について）
- イ 健康診断出向同行
- ウ 事務作業（封筒詰め込み作業、健診結果をまとめる作業、インフルエンザ受付データ処理等）
- エ 出向、（歯科検診片付け手伝い）
- オ 健康いろは塾見学（心臓に疾患を持つ会員様に対する運動指導見学）
- カ ドック指導見学

③ 薬剤課

- ア オリエンテーション（薬局の役割、業務、施設説明等）
- イ 病棟にて服薬指導同行、手術室麻薬受け渡し業務同行、製剤作業
- ウ 糖尿病バイキング見学

④ 図書室 サービス本部

- ア オリエンテーション（病院図書室の機能についての説明）
- イ 書籍のデータ入力
- ウ 図書室書籍整理
- エ 地域医療連絡会資料について
- オ フォローアップ研修準備、事務作業手伝い

3 在宅サービス事業部【第4週目】

- ① ア オリエンテーション（在宅サービス事業部の概要、業務内容、施設見学）
- イ ほのぼのヘルパーステーション同行訪問
 - ・清掃作業、お客様とのコミュニケーション等
- ウ 訪問看護ステーションほのぼの
 - ・理学療法士によるリハビリ説明、療養通所介護見学、介護保険関連の説明（居宅介護支援事務所・介護支援センターについて）

- ② デイサービス
 - ア やわたりハビリテーションスタジオ見学、体験（要介護1～5）
 - ・血圧、脈拍、体温の測定、リフト付バスの見学、レクリエーションの準備、補助
 - イ みのり倶楽部しもあわづ みのり倶楽部みつや見学、体験
 - ③ 介護予防通所リハビリセンター
 - ア やわた健康スタジオ見学・体験（要支援1・2）
 - ・体操やレクリエーション体験、食事の様子見学
 - ④ 図書室書籍の整理とデータ入力
- 4 サービス本部事業部【最終週】
- ① やわた倶楽部見学・体験
 - ② 地域医療連携の説明、地域医療連携機関への訪問同行
 - ③ 研修のまとめ

III 研修成果

【接遇意識の高さ】

研修先企業では、朝礼時に接遇心得を唱和したり、接遇委員会を設けて研修機会を持つなど等、接遇に対する高い関心と日々の接遇を大切にしようという企業努力が感じられた。

安心感を与えるか、不安感を与えるかは職員一人ひとりの初対面の印象が大きく影響するという考え方、単に挨拶を上手に行うということではなく、心を込めて接遇していくことが患者様やお客様に心地良いサービスを提供していくことにつながっていくという考え方においてとても共感できた。私は研修を受けている間に様々な課や部署に行かせて頂いたが、どの課、部署においても接遇に対して一貫性のある姿勢を見せて頂いた。具体的に言うと例えば、サービス本部ではどんなに忙しい状況でも電話や来客の応対を一番に考え、ゆとりの気持ちを持つよう心がけるようにしていること。また、在宅サービス事業部やダイナミック課といった一見反対の職場環境においては(どちらも健康の増進を目指しているという意味では、実は同じなのだが)笑顔を大切にすることやお客様の声に耳を傾け、お客様の立場に立って行動することを大切にしていた。ニーズも状況も違う沢山のお客様や患者様を相手に一貫性のある接遇態度で接していくことは、なかなかできるものではない。学校で働く私たち教職員の立場としても、将来社会にでていく子供たちへの教育という意味でも、見習うべき点が多く、まず自分自身が実践していくことから始めたいと思った。

【職員や働く環境を大切にした職場作り】

「人を信じ、人を大切に」する、という基本姿勢の下、職員や働きやすい環境づくりを大切にした企業であることを実感することができた。私は、民間企業なので、利益を追求していくことが研修の中心的話題になることをある程度予想していたが、研修が進むにつれ、中身に必ずといっていい程、職員が働きやすい体制作り、環境作りの話題が盛り込まれていることに気がついた。こうすることによって、職員の負担が減った、効率的に仕事が進められるようになった、といったお話があり、以前はこうだった、このような部分で十分ではなかったといった過去と比べた具体的な話を交えて聞くことができた。管理職を中心に現場の声を聞き、話し合いを重ね、工夫していくことで、より良い運営方法に改善していこうとする姿勢は学校現場でも多いに役立つだろうと思った。また、職場の福利厚生面、安全衛生管理面に対するしっかりした規定はもちろんだが、研修を受ける機会を大切にしていること、人材育成や働き甲斐のある人事制度の確立を目指している考え方など、職員を大切にした職場であることが感じ取れた。

【先々を見据えた経営方針】

今回の研修で私はやわたメディカルセンターがどうして、病院、健康増進施設、介護福祉施設といった複数の施設を併せ持ち、複数の事業を展開する企業なのかということを知ることができた。それは「あなたの健康が私たちの願いです。」という研修先企業の基本理念を掘りさげていくと分かっていくことであった。単に病気になったときに治療する病院ということだけでは理念の追求には届かず、理念を追求していくためには、病気にならない身体作りをしていかなければならないという考え方に行き着くこと。生涯を通じて心身共に健康であり続けるという観点で考えた場合、介護予防も大切であるという考え方。これらを併せて考えていくとどれも繋がりをもち始め、健康というキーワードの基、必然的に必要な施設や事業として生まれたものであるということだった。

そもそも研修先企業は、テーマとして掲げている、癒しの空間の創造、21世紀型の医療の提供ということについて、ビジョンを大きく持ち、先々を見据えた考え方で経営を進めてきた。目先の利益の追求にこだわるのではなく、何年先にはこうなりたいから、こういう風に進めていくという計画を力強く実行して現在に至っている。また、地域医療連携を進めていくことや介護予防に力を入れていること等、これからの医療、高齢化社会に対応できるような広い視野を持った取り組みも行っている。このように将来のビジョンを持って、計画的に、広い視野で運営しようとする考え方は学級経営や学校運営を進めていく上でも参考になることであり、大切なことだと思う。

IV 今後の課題

健康教育に関する意識が高まってきている昨今、私たち教職に携わる者が、病気にならない体作りや生涯を通じて心身共に健康であることをもっともっと意識して教えていくことが必要かもしれない。今回の研修で病気を予防していくためには運動、食事、規則正しい生活、保養といった要素にバランスよく気をつけていくことが大切で、生活習慣の歪みから体の弱い部分にその影響が出て病気が始まることを学んだが、この生活習慣の歪みが起こらないようにする教育が学校教育の中で浸透していけば、かなりの効果が見られるだろうと思った。簡単に生活の歪みを治すといっても、大人になってからでは中々難しいことは知っての通りで、長続きさせるためには、楽しんでという部分が必要になるなど、現実的には厳しい状況がある。しかし、子どもの内に習慣づけてしまえば、当たり前のこととして身につく。知らないことからくる生活の歪みを正すことや正しい習慣づけは早ければ早いほど良いと思われる。

なぜ、運動、食事、規則正しい生活、保養なのかということ子どもたちが納得のいく方法で教えていくこと、健康について考える機会をもち続けていくこと、家庭、地域、教職員といった子どもたちに直接関わる大人たちが生涯を通じて心身共に健康であるということに焦点を当て、学び、子どもたちに積極的に教えていく方策を考えていくことがこれからの大きな課題だと思う。

最後になりましたが、お忙しい中、今回の研修を快く引き受けてくださり、様々な体験を計画的に進めていただいた勝木グループの皆様には、心より感謝申し上げます。ありがとうございました。

研修機関	ふるさと振興公社クアハウス九谷
研修期間	平成20年10月 1日～10月31日
所属・氏名	能美市立根上中学校・谷井 博文

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、教員自らが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、その資質を向上する。

II 研修内容

1 温泉・プール施設業務研修

- ①残留塩素・温度測定→室内プール・各種温泉・室外プール
- ②館内巡回→ロッカールーム・更衣室・トイレ
- ③リネン類の準備→バスタオルたたみ・フェイスタオル整理
- ④客用消耗品・リネン類管理→クシ洗い、スイミングキャップ洗い
- ⑤ロッカールーム整理→洗面台拭き、床掃除・リネン袋交換
- ⑥ボイラールーム見学・学習→温泉循環の仕組みや終了の仕方の説明
- ⑦警備→駐車場巡回・ゴミ拾い
- ⑧開館・閉館作業→プールサイド清掃・風呂場等水抜き
- ⑨休館日作業→清掃（露天風呂・空調フィルター・ヘアーキャッチャー・プール）

2 トレーニング施設業務研修

- ①トレーニングルーム清掃
- ②トレーニング利用者受付→記録用紙準備・使用者数記録
- ③冷水器管理→冷水補充、コップ洗い
- ④各種セミナー体験・見学
 - ・「シルバー健康教室」体験（根上社会福祉センター）
 - ・「お達者セミナー」体験（和田山荘）
 - ・「らくらく整体」体験（クアハウス九谷）
 - ・「キッズダンス教室」見学
 - ・各種「健康教室」見学

3 フロント業務研修

- ①1階フロアー・脱衣所・トイレ清掃
- ②入退館受付

III 研修成果

「健康促進及び安全管理」と「地域の人とのふれあい及び接し方」を研修テーマと考え、「民間企業等派遣研修」に臨んだ。

最初に担当した「業務」では、温泉施設やプールでの更衣室やロッカールーム、男子トイレの環境保全を中心とした仕事であった。

詳しい作業内容は、お客様の使用済みのタオルや衣類をまとめたり、使用済みの櫛やスイミングキャップの洗浄、プールや温泉の残留塩素の検査、ロッカールームや脱衣所の床や洗面所の清掃、夜間の駐車場巡回など様々なもので、勤務時間中は常に館内外を動き回らなければならなかった。

しかし、この「業務」を通して、いかにお客様が施設内で快適に過ごしていただけるかを自分自身で深く考え、お客様の様子を観察し、こうすれば良いのではないかと判断して行動できるようになり、お客様から「いつもまめに清潔にしてもらって、気持ちよく使えるよ。」

本当にありがとう」という言葉をいただいた時は、自分の思いが通じた気がして、この仕事の充実感や達成感を味わえた。

教育現場においても、日頃の学習指導や生活指導の中で教師側の思いをどう生徒に伝えるのかをよく考え、生徒の様子をよく観察し、きめ細やかな行動に移す努力の必要性を強く感じた。

次に担当した「トレーニングルーム」では、トレーニングルーム内の設備管理や、お客様に対しての受付が主な仕事で「業務」とは正反対の「待つこと」が中心の内容であった。

この「トレーニングルーム」の利用者は、午前中は高齢者、午後は主婦層、夜は仕事帰りの男性というように分かれており、中でも、毎日同じ時間帯に訪れて、同じトレーニングマシーンで、自分の体力に合わせたメニューをこなす高齢者の様子から、健康促進や自己管理に対する意識の高さを感じられた。

また、毎日顔を合わせる中で、お客様同士の仲間意識が強く、運動をするだけでなく、会話や人と人の繋がりを楽しみに訪れている方も多く、まさに、「健全な肉体は健全な精神や環境の基につくられる」場面を目の当たりにして、学校生活においても生徒たちを取り巻く環境や人間関係が明るく健全であれば、自然と健全な成長に繋がることを実感した。

また、いくつかの「健康に対する講座やセミナー」にも体験させてもらった中で、講師の方々話を聞き、お客様を引きつける話術や話の内容も、自分自身にとってプラスになった。

最後に担当した「フロント」は、お客様が温泉またはプールのどちらの利用なのかを聞き、そのロッカーキーを渡す入館受付と、お客様が返却したロッカーキーから下足キーを渡したり、もし、館内での飲食があった場合の精算をする退館の受付が主な仕事内容で、これまでと違い、お客様を待たすことなく、迅速に対応しなければならない点で一番苦労した。

しかし、老若男女問わず、実に多くのお客様と接することができたことで、穏やかに待ってくれる方、とても急いでいる方、機嫌の悪い方、愛想のよい方や悪い方、ロッカー番号にこだわりを持っている方、苦情を申し出る方などいろいろなお客様に対して臨機応変に対応出来るようになった。

また、大切なのは相手に係わらず、いつも真摯な態度で自分の感情よりも、お客様の気持ちを第一に考えて行動することであるということにも気づいた。

これは、何かと教師主導になりがちな学校現場で、生徒は当然のことであるが保護者の気持ちや考えも大切にしていかなければいけないということの再認識が出来た。

この1ヶ月間の「民間企業等派遣研修」は、職業体験としてではなく、「自らの教育観や指導感を見つめ直す」場として純粹に研修に取り組むことができた。

IV 今後の課題

この研修を終えて感じたことは、「余裕」を持つことの重要性である。決まった時間に「休憩」をしっかりとすることで心身ともにリフレッシュして労働の効率良く行う点では、教育現場でも見習う必要があると思う。しかし、学校現場は民間と違う「特別な職種」でもあるので一概に休憩をとればよいといっているのではなく、教職員がゆとりを持てるように職員の協力体制や組織作りに工夫をする必要があると思った。その上、行政からも何らかの手だてがあればもっとよいと思う。

研修を通して幼児・児童連れの父母を見てきたが、館内を走り回る我が子を注意せず、周りの年配の利用者が注意したことに対して逆に苦情を言う母親や、我が子を必要以上に叱る父親、祖母にすべてを任せて全く子供と関わろうとしない両親など、稀薄または過保護過ぎる親子関係などについて考えさせられた。

地域の人たちが、教師である自分に対して多くの労いや学校に対する意見・要望など多くの言葉をもらい、地元の学校に対しての期待が高いことがわかった。これからはそういう人たちの意見を生かして、地域と協力・連携した学校づくりも大切であると思った。

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、学校教育現場に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、お客様の側に行き渡す。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。社会で起き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、つい児童の話の横耳で聞くようなこともあった。やはり、その時々の子供一人一人の思い、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基本的な生活習慣の修得

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。目で見た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ている。

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ている。

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、一步一步着実に前進を」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。

研修機関	金沢国際ホテル
研修期間	平成20年11月10日～12月9日
所属・氏名	白山市立北陽小学校 前坂 睦男

I 研修目的

- ・学校現場を離れ、民間企業において様々な業務を体験することで、自己の教育観や指導観を見つめ直し、今後の教育活動に生かす。
- ・接客業務を通して、お客様をもてなす際の姿勢や意識を学ぶ。

II 研修内容

① 各種宴会、会合等の準備、片付け

- ・テーブル、いす、ステージの配置やクロスかけ
- ・ナイフ、フォーク、グラス、おしぼり等、卓上備品の準備、チェック、及びセッティング
- ・ビール、ワイン等宴会に必要なドリンクの準備
- ・引き出物の準備
- ・会場内の清掃
- ・宴会終了後、備品の片付け、ゴミの後始末

②各種宴会、会合等の会場内でのサービス

- ・会場入り口でのクロークサービス
- ・会場入り口でのウェルカムドリンクサービス
- ・お客様のお迎え
- ・料理やドリンクのサービス
- ・お客様の要望に応じて、バーカウンターでのドリンクのサービス
- ・食べ終わった皿や不要なグラスを下げる
- ・(披露宴の場合) 引き出物の配布、新郎新婦入退場時の扉開閉

③ケータリング（ホテル外での出張サービス）

- ・必要な備品を準備し、トラックに積み込み運搬する。
- ・忘年会、記念祝賀会において、料理やドリンクのサービス

III 研修成果

①組織の機能を生かす

ホテルの宴会サービスの仕事は、とにかく時間との勝負である。日によっては同時に3つの宴会や会合が重なるときもある。したがって限られた時間の中でいかに効率よく合理的に仕事をしていくかということがとても重要になる。

スタッフ全員が無駄なく正確に動くために、宴会のチーフは前後の会の時間や場所、人数などを考慮して的確に指示を出す。いくつもの仕事を同時にしなければならないときは、仕事の優先順位を即座に判断しこなしていく。また自分の担当ではない他の宴会でも、人手が足りなくなればすぐに手伝いに回る。宴会チーフはそのような全体を見通してスタッフの動きをコントロールするととても重要な仕事だと言えるが、それをどのチーフも責任を持ってやっていた。

スタッフは各自その日の各会場での宴会の予定やスタッフが書かれたコントロール表を持ち、それを見ることで見通しを持って自分の役割を理解することができる。さらにミーティングで全員の動きを確認してから仕事にかかる。このように、とても慌ただしい中でも、スタッフ全員が組織的に動くことで短時間に多くの仕事やより良いサービスが可能となることを学んだ。

②お客様が第一

「お客様を第一に考える。」この言葉は宴会サービスのみならず、ホテル全体で常に意識されていると感じられた。お客様に安心して食事をしていただくために何よりも手洗いなど、衛生面のことは徹底されていた。

また、お客様に少しでも気分良く食事していただけるよう、グラスやナイフ、フォークなどは何度もチェックし磨く。お客様のお迎えのときや料理を運ぶときの言葉かけは、いつも丁寧にするよう先輩スタッフから教えられた。たとえ他のサービスの途中でも、お客様から注文を受けたり尋ねられることがあればそちらを優先し、対応する。お客様に安心感を持っていただくためである。食べ終わった後の皿を下げるときや灰皿を交換するとき、料理を取り分けるときなど、どんな小さなサービスをするときもお客様を不快にしたり、不安な気持ちにさせることがないように気が配られていた。

このように、自分の都合よりもお客様の都合を最優先するということが、どんな場面でも、どのスタッフにも常に意識されているということが感じられた。当ホテルに常連の団体やお客様が多いというのもこのような意識が反映されているからとも考えられる。

IV 今後の課題

学校現場でも、職員全員で動く必要がある場面がある。例えば大きな学校行事（入学式、運動会、卒業式など）や学校研究のまとめなどである。限られた時間の中でより大きな成果をあげようとするには研修中に学んだようにスタッフ全員が組織的に効率良く動くことが大切だと感じる。そのためには職員全員が見通しを持って自分の役割を理解し動くことができるような工夫が必要であろう。責任を持って的確に指示を出す役目のチーフとなる職員も欠かせない存在である。

また、学校教育のいかなる場面でも職員全員が同じ意識を持って行動するということが何よりも大切なことである。ホテルにとっては「お客様が第一」ならば学校現場では「子どもが第一」ということになろう。どのようにすれば子どもたちの教育にとってより良い結果になるか、それをいつも全員で意識し、より良い方法に対して努力は惜しまない、このような姿勢が必要だと強く感じた。

最後になりましたが、国際ホテルの皆様には、大変忙しい中受け入れて下さり、多くのことを分かりやすく親切に教えて下さったことを心から感謝申し上げます。研修で学んだことを今後の学校現場で生かしていこうと思います。本当にありがとうございました。

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	金沢市立金石町小学校 勘村 圭一

I 研修目的

- ・『視野を広げ教員としての資質を向上させる』
様々な人々（店員・お客様など）とのかかわりを通して、細やかな気配りを学び、よりよい対話の仕方、対応の仕方を身につける。
- ・『組織体制の中で事業を取り組む方策を学ぶ』
企業としての環境への考え方を知り、その取り組み等の具体的な方策を学ぶ。
- ・『得たことを今後の授業づくりに生かす』
流通の仕組みやお客様に対する店側の工夫や努力を教材化できるようにする。

II 研修内容

1 酒販売（10月14日～10月21日、10月30～11月13日）

研修初日の夕方より酒売り場に配属された。そこは日本酒、焼酎、洋酒、ビールなど、ありとあらゆる商品が置かれている売り場である。お客様も仕事帰りの人や国内外の旅行者、贈り物をする人など様々である。

①レジ打ち

自分にとっては生まれて初めてのレジであった。最初に基本的な打ち方を教わり、見よう見まねでレジ打ちをした。普段、いろいろな店に行くと品物を買うとき、店員さんは簡単そうにレジをしているけど、いざ自分がしてみると、商品を袋に入れるタイミングやおつりを渡すタイミングなど戸惑うことばかりであった。また、クレジットカードであったり、ポイントカードであったり、ギフト券、商品券、買い物券など支払い方法も様々であった。

②商品陳列

酒売り場には何百種類もの商品がある。その商品を店頭に並べる時に、在庫の場所をある程度分かっていないと時間がかかってしまう。また、新しい商品は後ろに置き、古い商品から買ってもらう工夫もあった。発注した商品が朝と昼に届き、その整理も素早くするように心掛けた。

③接客

お客様は様々で酒に詳しい人もいれば、疎い人もいる。店員はそれらに対応しなければいけない。しかし、知識がないと自信を持って対応ができない。「大吟醸と吟醸の違いは何？」、「どれが美味しいの？」、「お祝いで送る時にふさわしい酒は？」などお客様は店員なら知っていて当たり前として話しかけてくる。いろいろなパターンに対応できるように勉強し、シュミレーションしておかないと売り場では通用しないことが分かった。実際、店員は分からないことをメモしていたし、お客様が来ていない時には包装の練習をしたりして、自分のスキルを磨いていた。

2 特価品販売（10月22日～10月28日）

『大和祭』の期間に「干ししいたけ」、「こんぶ」、「食用油」、「紅茶」、「コーヒー」、「ジャム」、「スープ」、「おこわ」を販売するところに入った。そこでは、ベテランの販売員と一緒に販売をした。そこで学んだことは商品の並べ方によって売れ方が違うことと売り手の立ち位置によってお客様の寄りが違うことである。残念ながらそれらの法則までは見つ

けることができなかったが、おもしろいお客様心理を体感できた。

3 研修参加（10月17日、10月28日、11月4日）

時間は1時間程度であるが、その立場に応じた研修が行われている。何とかして、今以上により良い百貨店、より良い会社にしよとする意気込みが伝わってきた。こういった積み重ねが意識の変化に繋がっていくのではないかと感じた。ただ、もっと頻繁に行われてもいかなとも感じた。

① 3年目社員研修参加（10月17日）

実際に売り場で役に立つ内容の研修であった。接客の基本、正しい言葉遣い、クレームの処理、贈答の基本、のし紙について、表書きについてである。また、報告・連絡・相談の大切さの話もあった。一人でため込まず、報告すれば改善され、いい方向にすすむ。学校現場でも会社であっても大切なことは同じである。

② リーダー研修参加（10月28日、11月4日）

各セクションのリーダーとなる人の研修であった。経験を積み、仕事に対して意欲的に取り組んでいるオーラが感じられた。売り場でのよりよい態度、後輩への指導やコミュニケーションなどの話があった。（10月28日）

11月4日のリーダー研修では、まず、店長の話があった。その中で印象に残ったのは、お客様のエコに対する意識が高いということである。確かに酒売り場でも「袋はいりません」、「このままでいいよ」、「この袋（マイバッグ）に入れていくから」と、かなり多くのお客様が言う。百貨店が思っている以上にエコへの意識は高まっていると感じた。また、リーダーから若手への指導が伝わらないケースがあるという話があった。職務遂行にあたって、しきたりや常識、大切にしてきたものを伝達していくとまとまった。

4 防火訓練参加（11月10日）

始業前に地下より出火の想定で訓練が行われ、自分はお客様として参加した。普段学校でしている避難訓練と比べると、真剣さでは学校の方があると感じた。

III 研修成果

この1か月間の研修で得たことを学校現場と対比し、どう生かしていけるかを考えながら研修を行った。ふり返ってみると、共通する部分が多々あり、大切なことはどんな職場でも大切であると改めて認識ができた。

『視野を広げ教員としての資質を向上させる』

実際に売り場に出て、自分より若い店員の仕事ぶりや態度を見て、自分の学校での言葉遣いや態度について、客観的にふり返ることができた。はたして、これまでは社会人としてふさわしい言動であったのかと考えさせられた。

また、ちょっとした気配り、例えば電話を長い時間待たせたときには一言「お待たせいたしました。」レジが混んでいる時は「少々お待ち下さい。」たった一言であるが待つ方は落ち着いた気持ちになる。逆に一言が無いと「客を何だと思ってるんだ！」と怒りの気持ちが大きくなる。自分は電話の時や保護者との面談等で、そういった相手の立場を考えた一言が少なかったのではと反省した。

『組織体制の中で事業を取り組む方策を学ぶ』

組織の中で物事がスムーズにいくためには、「報告・連絡・相談」いわゆる「ほうれんそう」である。1人で抱え込まないで、みんなと共有すれば解決するし、改善される。また、ちょっとした一言のコミュニケーションが大切であることに気がついた。「多分相手は分かっている

るだろう」といった自分本位の考え方は必ずすれ違いを起こし、スムーズに事が進まない。

百貨店では手を変え品を変え、普段の装いの中でも常にお客様を刺激する何かを提供しており、飽きさせない工夫がみられる。これは学級経営にもあてはまる部分が多いのではと考えた。もちろん日々のルーティンは必要だが、マンネリ化しない変化が生き生きした学級づくりに繋がると感じた。

館内の環境への取り組みとしては託送荷物の包装の簡素化、エアコンの温度設定、準備用と営業用の電気使用、ゴミの分別収集があった。また、エレベーター等みんながよく見る所での節電を啓発する掲示があり、常に意識できるようになっていた。

『得たことを今後の授業づくりに生かす』

百貨店のサービスには、託送サービス、駐車サービス、お買い上げ品一時預かりサービスなど様々である。また、催し物開催や多くの商品の提供、セールなど工夫や努力がたくさんあることが理解できた。加えて、百貨店特有の外商が機能しているのも興味深いものであった。外商と店内との連携も上手くいっており、流通の仕組みを直に見ることができ、たいへん勉強になった。

IV 今後の課題

今後は1か月の研修で学んだことを心に留め、職務に当たっていく。子どもとかかわる時には、これまで以上に子どもの気持ちを意識して接していきたい。保護者とかかわりでも相手を意識した対応ができるようにしたい。

学級経営面では、出来る限り掲示を工夫して、普段の装いの中で子どもに刺激を与えるように努力したい。また、「ありがとうございます。」「お願いします。」など、普段の生活での何気ないあいさつを自分も使っていきたいし、大切さを子どもにも今まで以上に指導していきたい。

研修機関	金沢名鉄丸越百貨店
研修期間	平成20年10月7日～11月6日
所属・氏名	金沢市立南小立野小学校 中田 哲幸

I 研修目的

研修をとおして、石川県の未来を担う児童の指導で大切にしたいこと、急激な社会の変化に対応し、児童・保護者・地域が期待し満足することができる高い教育力を備えた学校づくりの為に活かせることを探っていく。

II 研修内容

- 1 総務人事部 研修にあたって（10月7日）
 - ① 会社の概要、経営理念、経営ビジョン、会社組織について
 - ② 雇用状況、企業倫理について
 - ③ 現在の百貨店事情について
 - ④ 接客の基本について あいさつ、笑顔のトレーニング
 - ⑤ 完全包装の練習
- 2 洋品雑貨・メガストア部 婦人靴販売体験実習（10月8日～12日）
- 3 紳士・宝飾部 紳士靴・かばん、紳士下着・紳士小物・紳士パジャマ、スポーツ用品、ゴルフ用品 販売体験実習（10月15日～19日）
- 4 食品・レストラン部 北海道物産展 販売体験実習（10月22日～27日）
- 5 リビング・子供和装部 台所用品販売体験実習（10月30日～11月3日）
- 6 総務部人事部 研修を終えて（11月6日）

幹部職員との懇談、研修報告書の作成

III 研修成果

- 1 本校（公立小学校）とめいてつ・エムザの違いや共通点
研修を通して本校と、めいてつ・エムザの違いだけでなく、共通点も見えてきた。

	めいてつ・エムザ	本校（公立小学校）
共通点	<ul style="list-style-type: none"> ・人（お客様）を相手にしている。 ・売り場によって売物が違い特色がある。 ・売り上げが数値化される。 ・担当業務が決まっており、責任の所在が明確 ・クレームに対するスピーディーな対応と、事例の共通理解による未然防止 	<ul style="list-style-type: none"> ・人（児童、保護者、地域の方々）を相手にしている。 ・学年によって学習する内容が違う等特色がある。 ・テストの点数や通知表等によって、成果が一部数値化される。 ・校務分掌によって担当が決まっている。 ・ケース会等により事例を共通理解し未然防止に役立っている。
違い	<ul style="list-style-type: none"> ・販売しないと経営が成り立たない。 ・物、人、時間等全てに対してのコスト意識が高い。 ・毎朝、具体的な数値目標が掲げられる。 ・来店されるお客様の数は流動的で、売り上げも変化する ・社員の方や派遣の方など従業員の数や所属の違う人が多数存在し、年度中も異動する。 ・扱う商品の種類等は社会状況に応じて変化する。 ・コスト的な問題もあり、販売技能向上のための研修と修養の機会が少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・成績と経営状況は結びつかない。 ・コスト削減の意識が低い。 ・テストの結果や通知表等で、家庭に学習や生活の様子について伝えているが、数値化された具体的目標に欠ける。 ・産休等をのぞいて基本的に年度中の職員の異動はない。 ・転校しない限り、児童は6年間在籍する。 ・学習する内容は指導要領によって決められ普遍である。 ・研究授業や学校自己評価、教職員研修等によって、指導技術の向上と学校力の向上が図られている。

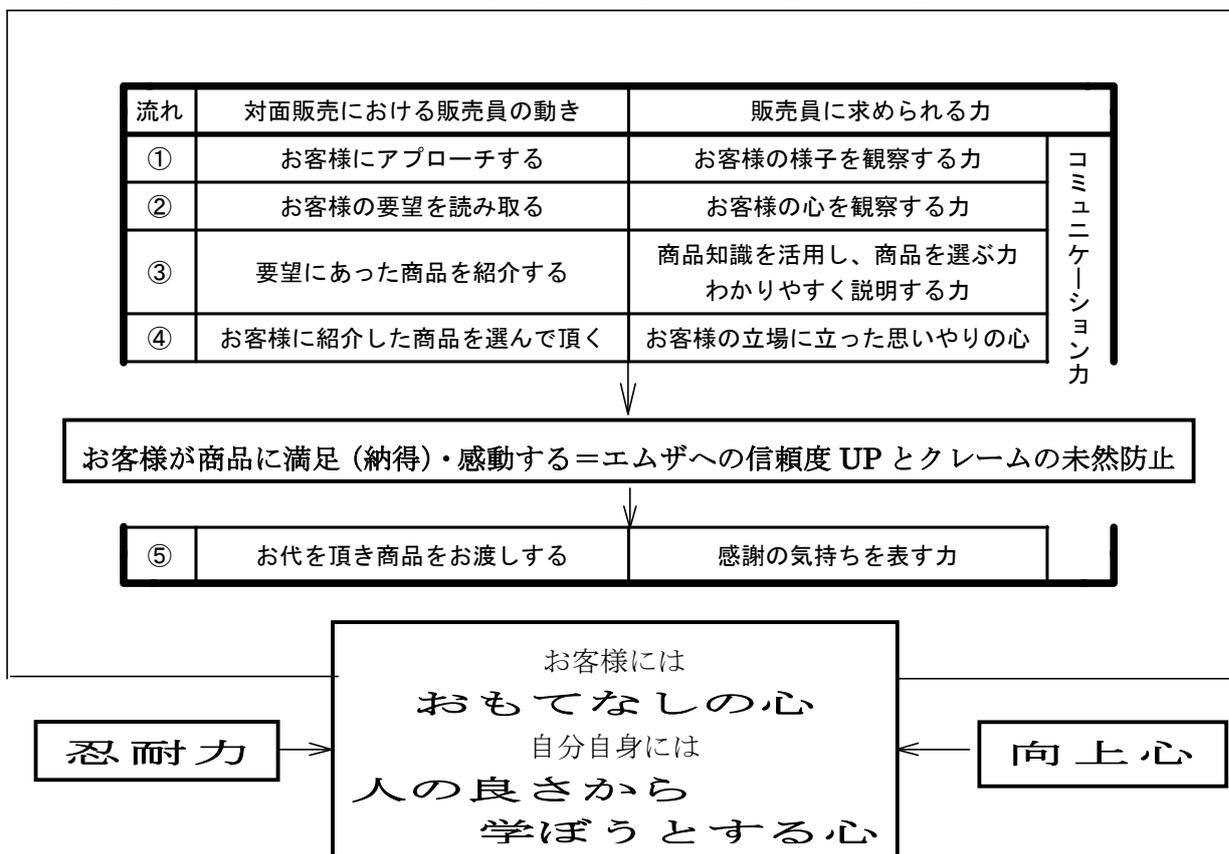
本研修を通して強く感じたことは、「どんなに接客や商品管理等日常の業務を頑張っても、売れなければ収益につながらず、経営が成り立たない現実」と「物、人、時間のコスト削減」である。公立学校に勤務していると意識が希薄となりがちの部分だと痛感した。そして、共

に人を相手にする仕事であるが、業績の評価に対する意識の違いについて考えさせられた。百貨店では、利益が経営に直結するため毎日の売り上げを数値化し、翌日の目標としている。しかし、これまでの自分を振り返ると、テストの点数を数値化することはあっても、百貨店ほど日常的に数値化したり、目標値を設定していないことに気づかされた。1年間という限られた時間の中で、どれだけ子ども達の学力と人間力を高めていけるか、「時間と教育効果」という教育活動の中での効率化を意識する必要を感じた。

また、百貨店では研修そのものがコストとなり、経営にも関わる。できるだけお買い場で業務を行いながら先輩や同僚から学ぶこと OJT を大切にしている。教職員の研修が保証され、充実していることに感謝すると共に、その職責を感じ日頃から研究と修養に励むことの大切さを実感した。

2 百貨店の販売員として必要な力と小学校で身につけさせたい力、高めたい心

量販店と百貨店の大きな違いは、おもてなしの心による対面販売の有無である。対面販売とは、お客様に商品の良さを十分に理解して頂き、お買い上げ頂くことである。販売体験実習を通して、お客様が商品をお買い上げ頂く時とは、お客様が商品に納得され満足した時であることを学ぶことができた。そして、お買い上げ頂くまでの接客手順とその為に必要な販売員の力・心について学ぶことができた。具体的には次の通りである。



めいてつ・エムザでお客様と接するにあたって大切にしたい心とは、経営理念「すべてはお客様のために」からきている「おもてなしの心」である。さらに、めいてつ・エムザでは、お客様に満足して頂く以上に、感動して頂くことを目指している。その為に、販売員としての資質を向上させることが必要であり、「人の良さから学ぼうとする心」「忍耐力」「向上心」が必要不可欠であると実感した。それは、対面販売の経験がない私は研修中、社長を始めとするめいてつ・エムザの皆様のアドバイスや、他の販売員の接客する姿をテキストとしたからである。また、自分の仕事に責任を持つこと、わからないことは何でも聞くということの大切さを実感することもできた。

本研修で学ぶことができた販売員として「大切な力・心」とは、単に販売員だけにいえることではない。広く社会人全般に大切なものといえる。しかし、これらは社会に出てから即身につけることができるものではない。長い時間をかけて身につけるものばかりである。また、数値化することが難しく、どのくらい身につけているか、高まっているか知ること難しい。小学校で学んでいる子ども達は将来必ず社会人となり、働くことになる。つまり、これらの力は小学校から意識して子ども達に身につけさせたり、高めたりすることが必要であると強く感じた。今後、これら「大切な力・心」を保護者にも伝え家庭と連携しながら、身につけ高めていきたいと感じた。特に、教科指導だけでなく、委員会活動、清掃活動、クラブ活動等、学校生活の様々な場面での指導に活かしていくことが大切だと感じた。

3 本研修から学んだことを指導に活かす

本研修の良さとして、実体験から学んだことを、自分の言葉で子ども達に語れることがある。研修を終えてすぐに、自分の体験談をもとに、次のようなことを子ども達に伝え、気づかせることができた。また、今後も本研修の成果を指導に活かしていきたい。

①社会の厳しさとそこで働く両親の思い

百貨店で働いて給料をもらう為には、お客様に商品をお買い上げいただき、利益を上げる必要がある。しかし、現実には不景気といわれる世の中で、どんなに頑張っても売れない時がある。だが、社会にはあきらめることなく、時に葛藤しながらもひたむきに明るく働く方々がいること。その中には、子ども達の父や母もいること。子ども達が学校に通っている時に、子ども達や家族のため、生きるために社会で一生懸命に働いている父や母の思い、子ども達への期待について気づかせることができた。

②ものを大切にすること

子ども達が手にしているもの、身につけているものは全てお金で買ったものばかりである。買う時に払ったお金は、父や母が働いて稼いだ尊いものであることに気づかせた。そして、なぜものを大切にしなければいけないのか考えさせた。ものを大切にすることというのはお金を大切にすること。それは、父や母の労働や気持ちを無駄にしないことにもつながることに気づかせることができた。

③ものの値段の裏側にあるもの、消費者としての心構え

同じ種類の品物でも、価格にだいぶ違う場合がある。子ども達に、手間暇のかかるもの、高い技術の必要なもの、よい素材でできたもの等は必然的に値段が高くなることを知らせた。そして、品定めをする時には、値段（数値）の違いだけでなく、品質の高さの違いを見極める目をもつことの大切さや製造に関わる人々の思いに気づかせることができた。

④学ぶことの大切さ

研修2日目からお買い場にたち、毎週（毎日）売る物が違う経験の中で、自分の困った体験を伝えた。そして、子ども達に「黙ってお買い場に立っているだけでは、何も始まらないこと」「社会で働き給料をもらうには、自分からわからないことを聞く、人の良さから学び取る等、自分から学ぶことが大切であること」に気づかせることができた。

⑤社会で大切にしたい3つのこと

体験談を通して、笑顔をするだけで、挨拶をするだけで、お客様やめいてつ・エムザで働く方々とのコミュニケーションにつながったこと。仲良くしようと思う心を持つことで、めいてつ・エムザで働く方々に親切にして頂けたことや、お客様とコミュニケーションがとれたこと等を子ども達に伝えることができた。そして、働いたことのない職場で困ることもあったが、1ヶ月間無事働くことができたのは「笑顔・あいさつ・仲良くしようと思う心」を大切にしていたからであり、これら3つのことがなぜ大切なのか気づかせることができた。将来必ず社会に出て働くことに気づかせることで、今から、これらについて取

り組むことが大切であるという意識を高めることもできた。

IV 課題

研修初日に幹部の方から、百貨店の歴史についてお伺いすることができた。その中で印象に残ったのは、過去にテナントを百貨店に誘致したことと、現在の百貨店の販売力の関係である。かつて、百貨店では多くのテナントに出店して頂いた時期があり、百貨店の集客力も上がった。テナントの数が増えれば、販売に関わる機会が増えるのは百貨店関係者よりもテナント関係者である。その結果、百貨店関係者において、仕入れる商品の選択や、販売方法、独自商品の開発等のそれまでの百貨店の販売力（ノウハウ）が継承されにくくなってしまったというのである。この歴史から感じたのは、現在の学校を取り巻く状況にも似ていることである。現在、家庭において教材会社の教材を利用したり、学習塾に通っている子ども達も少なくない。学力問題が取りざたされる中、公立学校の社会的な役割を再確認する必要があるのではないかと感じた。安易に業者のテストや教材を利用していたら、先の話のように学校としての教育力が低下してしまうのではと感じた。何よりもまず、教師の力量を高めていくことが必要であると感じた。例えば、自作教材やテスト作りなど、自分でテストや教材を開発したり、教育活動を企画したりする意識改革と実践である。また、教師の力量とは、見えにくい部分も多数存在すると考えられる。例えば、先生方が経験から獲得された無形の（言語化されていない）教育技術である。これら見えにくい教育技術は教育現場において貴重な財産といえる反面、継承されにくいものである。今後は、どのようにして無形の教育技術を伝承し、教職員の資質を向上していくかも課題と感じた。対策としては、同僚の良さから学んでいこうとする意識改革や校内 OJT 体制の確立が必要であるとも感じた。こうした教師の力量を高めていくことで、子ども達に確かな学力や人間力を身につけさせることができる、高い教育力を備えた学校が築かれていくと感じた。

めいてつ・エムザでは、地域に根ざした百貨店作りを目指している。これは、地域が活性化すれば、自ずとめいてつ・エムザに足を運ぶお客様の数が増えると考えられているからである。学校に置き換えて考えた場合も、同様のことがいえるのではないかと感じた。今後、21 世紀を担う子ども達を育てていくためには、家庭と地域と学校が手を携えていく必要がある。その為にも、学校が地域における教育・文化の発信基地となる必要があり、そのあり方を探っていく必要を感じた。地域とどのようにつながっていくか。地域や家庭と連携しながら、地域行事、教育・文化活動を創造していくことも考えられる。めいてつ・エムザで働く人々の数は約 900 人である。そして、その規模にもかかわらず、急激な社会の変化に敏感に反応し対応している。めいてつ・エムザの駿足な機動力の秘密は、組織として一体感があることだと感じた。それは、めいてつ・エムザで大切にしている、外なるお客様（一般のお客様）だけでなく、内なるお客様（そこで働く人々）を大切にしようとする心がけにある。そこで働く人々はいつでも、どこでも、誰とでも互いに笑顔で挨拶、コミュニケーションを大切にしている。こうした地道な心がけによって、一人一人の心がつながっていくのだと感じた。今、学校もこのような、急激な社会変化に対応するための、俊敏な機動力が求められている。学校においても子ども達だけに挨拶を働きかけるのではなく、職員同士も笑顔で挨拶し、コミュニケーションを大切にすることを心がけたいと思う。職員同士の連帯感を高め、組織としての一体感を高めていくことが必要であると感じた。めいてつ・エムザの経営理念「すべてはお客様のために」、スローガン「めいてつ・エムザは「ノー」といいません」、5つの行動基準「お客様の声に耳を傾け行動します。笑顔で行動します。真心を込めて行動します。ルールを守り行動します。変化を求めチャレンジします」の具体的・わかりやすさも大切だと感じた。

本研修を通して、不景気といわれる社会状況の厳しさをわずかではあるが学ぶことができ

た。学校に通う子ども達の保護者の方々も、厳しい社会の中で働かれていることを考えると、教職員が学校の外に目を向け、広く見聞を広めることが必要であると思う。それは、保護者の方々や、家庭を背景とした子ども達の立場で深く考えることにつながるからである。今後、家庭・地域・学校の連携が大切だからこそ必要であるとも感じた。

V 最後に

めいてつ・エムザの方々がお客様を満足させるために、日々ひたむきに努力する姿から多くのことを学ばせて頂きました。そして、学校でも「すべては子ども達のため」という意識で取り組むことが大切だと感じました。研修を通して、学校としての教育力を高めるには、子ども達や保護者の方々、地域の方々の信頼を得ることだと感じました。それは、子ども達が学校生活の大半を占める授業で満足し、学校生活に充実感を感じることから始まるのだと思いました。その為にも、自らの教師力を地道に高め、日々の授業の質を高めていきたいと思えます。

めいてつ・エムザと学校現場とを対比させながら、本研修に臨みました。結果として、それぞれの共通点や差異点、課題、外から見た学校の様子等を見いだすことができました。おかげさまで、新鮮で刺激のある実り多き研修となりました。

大変お忙しい中にもかかわらず、温かく研修を受け入れてくださり、親切にご指導くださった、金沢名鉄丸越百貨店社長、GMをはじめとする幹部の方々、そして社員を始め、めいてつ・エムザで働く全ての方々、お客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くださった石川県教育委員会をはじめ金沢市教育委員会、校長、教職員の皆様に深く感謝いたします。今後、本研修で学ばせて頂いたことを少しでも多く活かしていきたいと思えます。本当にありがとうございました。

研修機関	ナナオ
研修期間	平成20年10月14日～11月13日
所属・氏名	津幡町立津幡小学校 山井 貴嗣

I 研修目的

- ・企業で働く人々の仕事に対する姿勢や心構えを学び、自己の仕事に対する姿勢を新たにすると同時に学んだことを教育活動に生かす。
- ・品質の高さで国内外での高い評価と信頼を得るコンピューター用モニター等の生産工程には、どんな工夫や努力があるのかを知る。

II 研修内容

製造部製造課

10/14 (火)

実習者受け入れ [8:20 ~ 9:00]

- ・製造部門の説明

組立、配膳作業に関する基礎知識と実作業訓練 [9:00 ~ 15:00]

- ・組立/配膳作業の基礎説明
- ・生産ラインの流れ (作業工程フローの説明/ライン見学)
- ・サンプルセットを用いた実作業訓練

製造業務に関する基礎教育 [15:00 ~ 17:15]

- ・製造の役割/目的 (品質、コスト、納期、安全、環境)
- ・生産ラインでの安全/モラルの説明

10/15 (水) ~ 17 (金)

3F32号ラインでの作業実習 (材料配膳、汎用モニター組立)

10/20 (月) ~ 24 (金)

1F11号ラインでの作業実習 (個人向モニター組立、テレビ組立、前加工)

10/27 (月) ~ 31 (金)

4F41号ラインでの作業実習 (アーム組立、地デジチューナー調整、センサー検査、梱包) 質疑応答 (まとめ)

製造部生産管理課

11/4 (火)

資材業務に関する説明、倉庫内レイアウトの説明、倉庫内安全教育、無線端末POT教育

11/5 (水)

荷受検品/納入作業実習、検査合格品、納入異常の処理作業

11/6 (木) ~ 12 (水)

棚資材ピッキング手順の教育、棚材ピッキング作業、棚材格納作業、棚材検品作業
ピッキング実績入力検品作業

11/13 (木)

倉庫見学、生産管理についての質疑応答 [午前]

人事部

11/13 (木)

社内管理体制等についての質疑応答、まとめ [午後]

Ⅲ 研修成果

1 生産に携わる人の思い

製造実習期間中、作業内容や手順を教えていただく時や休憩時間等に従業員の方にお話を伺う機会がしばしばあった。どの方からも自社EIZOブランド製品の高い品質に対して誇りをもってお仕事をされていることが伝わってくる。それから、今製造しているこの製品を自分が買って手にしたときに本当にうれしいと感じるだろうか、というお客様の立場に立ったものづくりの姿勢を大切にしているということも教えていただいた。そして、同じ品質を保証できる製品を1日何十台、または百台以上つくり続ける集中力と継続力、ミスがないか常に確認しながら作業を進めるという注意力にも感心した。また、自分だけ頑張ればよいという意識ではなく、同じラインに立つメンバーで歩調を合わせて、時には助け合って課せられた仕事を全体で完遂するという協同意識が浸透していた。

これらの意識が想像以上に高いことが自ら実習してみることでさらにわかってくるのであるが、それには理由がある。一つは「改善」の精神である。製造部門の従業員の方はたくさんいらっしゃるのだが、製造ラインがいくつかあり、各ラインによって組み立てる製品が違っている。そして、そのラインに携わる方にしかわからない作業手順や工夫のポイントがある。最初は誰でも教わった通り、あるいは作業手順を示したモニターを見ながら自分の仕事を進めていくのであるが、時にはそれよりもっと良い方法があることに気がついたり、ある作業が意味のないものではないのかといった疑問をいだいたりすることがある。すると、そのことに気がついているにも関わらず黙って指示されたとおりに作業を進めるのではなく、随時改善内容を書きとめたり話し合ったりして、改善してはどうかと提案するのである。そして、その内容の有効性を競う発表会までである。それが、本当に有効なものであれば製品製造の効率化に大いに役立つが、たとえそこまできなかつたとしても従業員の方の意識には常に「今やっていることははたしてこれでよいのか」「もっと効率的な手順が存在しないか」といった仕事に対する強い当事者意識が働くのである。目には見えないが、これによって生じる効果は大きいであろう。逆に指示されたことだけを何も考えず淡々とこなす仕事の進め方では、従業員や会社の成長に大きな差が出ることは明らかである。

2 開発に携わる人の見識と努力

ナナオでは各学校に教具として置かれているような汎用モニターや大型モニター、または液晶テレビなどを販売している。その他にも専門性の高い航空管制用モニターや医療用モニターなどを製品化している。なかでも、健康診断によく使用されるレントゲンや、医者に診てもらったときに診察室に設置されている医療用モニターなどは白から黒にかけての階調（グレースケール）の鮮明化がポイントとなるそうである。例えば、レントゲン映像では患部は全体からみると白からグレーにかけてのモノクロームで映し出されるのであるが、同じ白でもどんな白で映し出されるかによって医者が判別しやすくなったりしにくくなったり、時には見落としてしまったりすることもあるという。その点を重視して医療用のモニターの開発に取り組んだ時期があったということをお伺った。同様に、黒色に関しては、対象物の黒い色や影の部分をごく同じ一色の黒として映像化するのではなく、より実像に近い何段階にも区別された黒として映像化するという高い技術を可能にしている。これは、これからのモニターに要求されていくことを他社に先駆けて見通す力をもつ技術者の見識があったからできたことというお話を伺った。最近よく耳にする「ナナオのモニターは見やすいらしい」という口こみ情報の根拠はここにあるようである。その結果、見やすいわかりやすいということで医療現場などの市場にどんどん受け入れられている。当然、国内にとどまらず、海外にも拡大していつている。

自分たちのつくりたいものを独善的に開発して市場に売り出し、売れるのを待つという姿勢ではなく、いま市場は何を求め始めているのか、もっとも重視しなければならないことは何かを見極めてものをつくるという姿勢は教育にも通じる概念である。今、目の前にいる児童の実態がどのようなものであるかを十分見極め、どこを褒めて伸ばしてやるのか、どんな点が不足しているからどういう指導をするのかという個に応じた指導や支援ということの大切さを別の分野を通じて改めて学ばせていただいた思いである。教師が自分の理想や根拠のない判断で指導し、それが児童の実態と大きく乖離していたとしたら成長はほとんど期待できないことであろう。ナナオの場合は市場をしっかりと見極めたからこそ、評価される製品の開発に成功したということである。

3 教育と企業

研修日程の前半に配属された製造部製造課には、高等学校卒業と同時に入社してもう14年になるという方のお話を伺う機会があったが、他にも同様に高校卒業からこのお仕事に就かれる方がたくさんいらっしゃるようであった。そこで、現場責任者の方との質疑応答のとき、高等学校卒業者の新入社員につけておいてほしい力は何かとたずねた。返ってきた答えは、「おはようございますの挨拶」「わからない時にはわからないとはっきり言うこと」「同僚や他者との連携、お世話になった時には感謝の気持ちを表すこと」という3点であった。ある程度予想の範囲内ではあったが、はっきりとこれを言われた時、自分は教師として何を見据えて挨拶を教えてきたのだろうかという思いを強くした。現在、あいさつを教えていない学校などどこにもないはずである。あいさつ運動も一般化している。ところが、欠けているものとして1番最初に口にされたのが、挨拶である。高校生が挨拶を適切にできないとなった場合、小学校にその原因がないとは言い切れない。従って、小学校においても教師が考え方を改めてしっかり身につけさせてやってくださいと言われたのと同じことであると感じた。

それから、人事部長さんより会社の組織運営からナナオが大切にしている考え方、社会貢献に至るまで詳細にお話を伺う機会があった。人事部長さんのお話は私が考え及ぶ範囲をはるかに超えてどれも印象的であった。また、そのお話のされ方や人柄についても同様である。中でも強く印象に残ったお話は目的達成のためには、徹底的に無駄を省くということがいかに重要かということについてのお話である。それを怠ると企業というものは最後には必ず倒れてしまうというのである。ところが学校はどうか。利益を上げ続けるという目的と子供を育て上げるという目的の違いこそあれ、その目的達成のためには無駄を省かなければならないという点では同じはずだ。ところが、公立学校は倒産することはない。ここから考えや行動の甘さが生じてくることはないだろうか。私は大いにあるに違いないと考えている。これまでの自分の教育をふりかえっても、当然思い当たることはある。ナナオから教わった「改善」の考えに則して、子どもたちのためになること、ならないことの区別を明確にし、その上でためになることを充実させていかなければならないという思いをさらに強くした。

IV 今後の課題

私は教育に携わって何年か経ち、この先も多くの子どもたちを教えて送り出していくことになるであろうが、その子どもたちはいずれ社会に出て就職することになる。そしてそのほとんどは企業に就職するのである。その企業がどんな様子で、そこで働くためにはどんな力が必要であるのかということを知ることが、教師にとって必要不可欠な条件ではないのだろうかと感じている。

今年の夏にオリンピックが北京で開催されたが、例えばマラソン競技において、教え子である選手がこれから走るというのに、コースの路面がどれほど硬く、どんな起伏がどこにあるのかということをも具体的に指導しない監督などいないであろう。教師は、児童生徒に教育を施し卒業にまで導くという使命を負っているが、それは同時に社会人として歩む長い道のりのスタートラインに立たせるのと同じことではないだろうか。つまり、その先がどうなっているのかを見据えて教育する必要があるのではないかと考えるのである。そのためには、実際に企業に入って、その仕事を体験させていただくということ以外にも様々な方法があるに違いない。しかし、私の場合は、企業研修というかたちでほんの少しだけでも児童生徒の歩む道のりの実際を知ることができた。そのことを教師として感謝するだけでなく、この先出会う子どもたちにどう伝えていくのか、直接伝えても分からないことは、どんな方法で伝わるようにするのかという課題が生まれてきた。授業では教材や単元構成の工夫において、授業以外の学校生活全般でも目の前にいる子どもたちの実態や行動は近い将来のことを考えた時そのままでのよいのか、それともそれではいけないのか判断する基準としてこの経験を生かしていかなければならないと考える。

この研修を教員である私が今受けることの意味は何かということを考えながら仕事をしていた時に気がついたことの一つは、教職と企業での仕事の違いを比較して考えることができるということである。その詳細に関しては、各項目で少しずつ述べさせていただいたが、同時に私自身の見聞を広め研鑽を積むことにつながったということ、そしてその機会を与えてくれたすべての方に深く感謝している。

研修機関	うつのみや
研修期間	平成20年9月1日～ 9月30日
所属・氏名	かほく市立宇ノ気小学校 樺木里香

I 研修目的

- ・接客業務を通して、基本的な対応の技術を身につけながら顧客の求めるサービスのあり方について学び、学校での児童理解や接し方に生かす。
- ・職種の異なる人々との出会いを通して、教員としてだけでなく一社会人としての見識・視野を広め、自己の資質の向上に努める。

II 研修内容

前半（9月1日～13日）うつのみや柿木島本店、後半（9月16日～30日）金沢百番街うつのみやにおいて研修を行った。

1 各種業務

① 清掃業務

開店前の店内書架周辺の埃落としと商品の整頓、新刊の品出し

② レジ業務

お客様へのご挨拶、商品の受け取り、スリップの抜き取り、レジでの入金、商品の袋詰め・包装、商品の引き渡し、金銭の授受とおつりの引き渡し、領収書の受け渡し、ポイントカード入会の声かけ

③ 検索業務

書籍の検索、在庫の検索

④ 返品業務

返品用商品の確認と撤去、機器による返品のバーコード入力（返品データの作成）、返品伝票の印刷、返品用の箱作り、商品の梱包、荷札の貼り付け

⑤ 入荷処理業務

常備・補充用スリップの商品への挟み込み、コミック本のビニール掛け、棚卸し

2 書籍・雑誌の品出しと整理

① 新刊本の品出し・陳列、追加分の品出し・陳列

② 在庫の確認

3 外商着荷の伝票挟み

4 文具検品と値段付け

① 入荷分の種類・個数の確認

② 値段付け、陳列

5 その他

ブックカバーの作成、折込広告の袋入れ、ポイントカード申込書の整理

Ⅲ 研修成果

柿木島本店の朝礼で毎朝唱和していた「朝礼五訓」の中から、本研修において自分なりに学んだことを述べたいと思います。

・今日も一日元気で、明朗に過ごしましょう。

お客様との出会いは、一期一会です。その出会いがよいものであるためには、明るく元気であることが大切だと痛感しました。お店での対応が、店全体の印象を決めると言っても過言ではありません。「やっぱりうつのみやに本を買いに来てよかった」という思いをもってもらえるような温かい接客の雰囲気はどの社員の皆さんにも感じられました。私自身最初のうちは接客用語に戸惑いもありましたが、社員の皆さんを見習ってとにかく笑顔で接客をしようと努めました。そうすることによって、「元気で明朗である」ことの大切さに気づくことができました。これは、学校現場でも大切なことです。どんなことがあっても特に朝は元気で明朗にいることは、子どもにとっても自分にとってもとても大切なことだと思います。雰囲気が明るいところに人は寄ってくるものです。現場でも心がけていきたいと思います。

・お客様には感謝の気持ちを込めて、完全なサービスを致しましょう。

「完全なサービス」とはどうあるべきなのか、研修中常に考えるようにしていました。初日の研修でも、「お客様が何を求めているのか、何を必要とされているのかを考えることが大切です。」「いろいろな価値観のあるお客様のニーズに応えることこそ使命です。」というお話を聞きました。近年ネットによる注文が増えてきたせいか、対面販売の良さである「お客様の顔を見ながら販売する」ことが重要な意味を持っています。そのためにも、どのようなサービスをすればいいか常に考えながら接客することが重要といえます。社員の皆さんはお客様にどんなことを尋ねられても的確に丁寧に対応していました。ある日、お年寄りがボールペンの換え芯の交換をしてほしいと来店されたときも、ボールペンを開けてたくさんの種類の中からそれにあう芯を換えてあげていました。終わった後、そのお年寄りは自分ではできないからと大変感謝していました。また、文庫本のブックカバーを掛けてほしいお客様には、何冊あろうがすばやくきれいに掛けていました。もしかしたらその人は、電車の時間を気にしていたのかもしれませんが。もしかしたらとても急いでいたのかもしれませんが。どんな場面であれ、その人にあったサービスを瞬時に判断し行動できるところがすばらしいと思いました。学校では、その子にあった学習面の指導支援や生徒指導上の対応がそれにあたると思います。瞬時の出来事に対応できる力をつけていくことは、今後大切であると痛感しました。

また、私自身はいろいろな仕事を覚えることがやっとなので、私が戸惑ったりわからない時にはさりげなく社員のどなたかが対応しフォローしてくれました。常に周囲に目配りや気配りをしながら働く姿は、お客様をお待たせしないという心意気につながり、ひいてはうつのみやへの信頼、集客へとつながっていくものです。どんな要求も先延ばしにしないで丁寧に対応することは、現場でも大切だと思います。子どもだけでなく保護者に対してどのように対応したかで現場への信頼や安心が増すのではないかと思います。

・職場はいつも美しく、規則を守り、計画的に働きましょう。

毎朝の朝礼の前や仕事中気づいた時には、書籍が置いてある棚の上の掃除や整理、レジ周りの整頓を誰ということなく行っていました。また、届いた雑誌や書籍を品出しする際に出てきたゴミはきちんと分別し、かさが小さくなるようにまとめて捨てていました。レジ周りも決められた場所に使いやすいうように袋類や用具が置いてありました。無駄な動き

が出ないように働きやすい環境を整えることが大切だということは学校も同じです。ゴミの分別や教室内の整頓は、子どもたちが学習しやすい環境を作るために気をつけていかなくてはなりません。また、1冊でも多くの本をお客様に手にとってもらうことが売り上げにつながることを考えれば、午前中の中に検品・品出しをしたりどのように置けばいいかレイアウトを考えたりすることを計画的に行うことは大変重要です。現場で言えば、年間指導計画に合わせて教材を進めたりどの時期にどんな教材に力を入れて取り組んだりするかを計画的に進めていかなくてはならないと思います。

・無駄話はやめ、商品知識を増し、合理的な仕事を考えましょう。

うつのみやのどの社員の皆さんも、その商品知識の深さに大変驚かされました。店のどこにどんな商品が置いてあるか、在庫はあるか、新刊はいつ発売するのか、最近の流行はどんな本なのかなどしっかり把握しているところがプロだという印象を強く受けました。朝礼では各階からのお知らせがあり、どのフロアの情報も共有しようと心がけていました。自分の担当だけではお客様の要求に応えることができない場面が必ず出てきます。そのような事態が少しでもなくなるように、情報を共有化することで多様なサービスが提供できるのだと思いました。自分自身も少しでも商品知識を増やすために、いろいろな情報は必ずメモを取るように心がけました。細かな業務内容も少しでも把握できるように失敗を少なくするようにメモを取るようにしました。時折メモを見直し確認するようにしたことは、大変役に立ちました。

また、「売りたい本と売れる本は違う」そうです。売りたい本をいかに売るか、それが書店の腕の見せ所と言えます。うつのみやでは、本の置き方一つPOPに書かれている言葉一つにもセンスがあふれていて、「読んでみたいな。」「どんな話なんだろう。」と立ち止まってPOPを見つめ、本を手にとっているお客様の姿をたくさん目にする機会がありました。あるお客様の「最近、阪神の金本が書いた新書で・・・。」という言葉だけで、その本をすばやく持ってきた社員の姿を見たときは、感動すら覚えました。お客様のニーズにすばやく対応するということがどれほど難しくそしてどれほど重要かということ、レジに立つたび実感しました。慣れないうちはあせってしまいお客様の要求に迅速に応えられない自分に歯がゆい思いもしました。本の在庫検索が少しできるようになり、お客様からのお尋ねに初めて対応できたときは、お役に立てた嬉しさがこみ上げてきました。商品知識にあたるのが学校では教材研究であることを考えると、自分自身それだけの知識がまだ身につけているわけではないのが現状です。授業で子どもたちの前に立つ前に、自分なりの教材研究・教材解釈をもっと深めておき、ゆとりをもって子どもの前に立たなければならないと思いました。

・私たちは、『うつのみや』の代表社員として誇りを持って勤務しましょう。

お客様にとっては、研修生であろうがなかろうが制服を着ている人は皆「うつのみや」の社員として見られます。だからこそ一つ一つの仕事に対する責任は大きいものでした。その意味で言えば、不慣れなところも多々あり、決して満足な仕事ができたとはいえない自分があることは確かです。失敗をしたら、もう2度と同じ過ちを繰り返さないように自戒して仕事をしました。自分の失敗がうつのみやに対するイメージダウンにならないかと心配したこともありました。しかし、そんな未熟な接客であっても、お客様から「ありがとう。」という一言をいただけたことは本当に有難いと思いました。「ありがとう。」の言葉の重みをこれほど感じたことはありません。研修初日に初めて返品業務をさせていただいた時は、返品する書籍のバーコードを機械でよむ仕事を任せられました。機器の扱いに慣れず思ったようにうまくいかなかったのが、徐々にうまくできるようになった時に「なかなか

か上手になったね。」と褒めていただいたその一言も大変嬉しかったです。「何をやってるんだ。」「なんでできないんだ。」と注意されていたら私のやる気も削がれてしまっていたでしょう。そこでタイミングよく褒めてもらったことで、それからの自分のやる気も増していきました。何回かやるうちに少し誇りのような気持ちも持つことができました。学校でも、子どもたちの失敗に対してすぐに否定的な言葉を投げかけるのではなく、できるようになるまで少し見守り、できた時にはタイミングをつかんで認めていくことで子どもたちの意欲や態度が良いほうへと変わっていくのではないかと思いました。それが「わかった」「できた」「うれしい」につながっていくのなら、現場でも誇りを持って実践していきたいと思います。

IV 今後の課題

今回の研修を通して痛感したことは、自分の仕事に対する取り組みや姿勢の甘さについて再度見直すことができたということです。相手に対しての言葉遣いや態度、失敗した時の気持ち、わからないことは尋ねる、自分の任務には丁寧に一生懸命取り組むなど、つい月日を重ねて忘れがちになっていた初心を思い起こさせてくれる日々でした。おそらく学校という社会しか知らずにいたら決して味わうことができなかつた一社会人としての経験は、現場に返っても生きてくることと思います。社会のニーズに応えることが書店だけでなく学校現場にも一層求められてくる時勢の中で、教員としてどうあるべきか様々な事象に対してどう対応していけばいいかをこれからの教育観・指導観に生かしていけるように今後も研鑽しなければいけないと思っています。

最後となりましたが、本研修を快く受け入れてくださり1ヶ月間優しく丁寧に指導して下さったうつのみや2店舗の皆様、本当にありがとうございました。また、このような研修の機会を与えてくださった石川県教育委員会、かほく市立宇ノ気小学校長をはじめ教職員の皆様に心より感謝申し上げます。

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、電話の応対について
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。

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け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応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、お客様に応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れば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ことができました。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。

研修機関	加賀屋
研修期間	平成20年10月28日～11月27日
所属・氏名	中能登町立滝尾小学校 古川雅詩

I 研修目的

接客体験を通して、コミュニケーション能力の向上を図る。

II 研修内容

フロント業務を通して以下のことを研修した。

1 加賀屋の従業員としての心構え

①加賀屋のモットー 「笑顔で気働き」

②サービスとは

「プロとして訓練された社員が、給料を頂いてお客様の為に正確にお役にたつて、お客様から感激と満足感を引き出すこと」

③品質方針

<お客様の期待に応える>

お客様のご要望に対して、万全のお応えをする姿勢でサービスを提供する。

<正確性を追求する>

お客様の望まれること（時、物、心、情報）を理解し、正しくお応えする。

→当たり前のことを当たり前

<おもてなしの心で接する（ホスピタリティ）>

お客様の立場に立って思いやりの心で接遇する。お客様の要望にすぐに対応することは、お客様の不安を取り除き、お客様の信頼を得ることにつながる。

（例）お客様が病気や怪我の時には、病院まで付き添う。→旅先での不安を取り除く

お客様の忘れ物を車で追いかけて届ける。→お客様にとっては予想外の対応 など

<クレーム0を目指す>

予防と是正に心がけお客様からのクレームがなくなるよう、継続的改善を行う。クレームがあった際は、すぐに対応する。

④服装・言葉遣いなどについて

<挨拶>・・・いつでもどこでも誰にでも

会釈礼→膝がしらに手を当てるぐらい・・・社員同士、館内でお客様とすれ違う時

普通礼→45°・・・お迎え、社外での挨拶

最敬礼→90°・・・お見送り、お詫び

<言葉遣い>・・・接客用語 「ちょっと」→「少々」

「分かりました」→「かしこまりました」 など

<身だしなみ>・・・常に鏡でチェック→第一印象が大切、お客様に不快感を与えないように心がける。清潔に、地味に、仕事とプライベートを区別する。

<態度>・・・控え目で、心こもるマナー

<笑顔>・・・明るくさわやかな笑顔

⑤常に清潔な施設の提供を心がける

「ゴミのないお宿は、お客様への心のこもるサービス」

人の目を気にするな。ゴミはサッと拾う。

2 お客様のお出迎え・お見送り

①玄関でのお出迎え（荷物運び、お車のお預かり等）

- ・団体ごとに客室を確認→客室か、宿泊する階のエレベーター前まで運ぶ。
- ・お客様にお車のお預かり券を渡し、フロントまでご案内する。

②玄関でのお見送り（団体出発時の見送り、記念写真、車の窓拭き等）

- ・お客様を見送る際は、荷物をバスまでお持ちする。荷物は地面には置かないように心がける。写真撮る際も、荷物をお預かりする。バスが見えなくなるまで見送る。

③台湾からのお客様のお見送りとお出迎え

- ・能登空港までお見送りとお出迎え
- ・お客様到着時の Baggage up、ご出発時の Baggage down

3 宴会場点検（カラオケの準備等）・会場準備（マイク、備品のセット等）・会場片づけ

- ・自分たちにとっては毎日のことだが、お客様にとっては初めてなので、カラオケ用の鉛筆も毎日削る。
- ・お客様のご要望どおりのセッティングになっているか。

4 宴会場パントリーでの下膳

- ・ゴミは分別し、皿は同じものごとに重ねる。
- ・素早く、丁寧に。

5 玄関周り・フロント課担当場所の清掃、パンフレット整理

- ・お客様の立場に立って、気持ちよく滞在していただくために。

6 チェックイン

- ・お客様のお名前、ご宿泊人数・期間、お食事場所、特典などをお伝えし、客室へご案内する。
→お客様の目を見て、笑顔で。

Ⅲ 研修成果

- ・笑顔は相手の心を開くものであり、コミュニケーションにおいて重要な役割を持つことを実感することができた。お客様の笑顔は、加賀屋の社員の笑顔によるものであると思った。お客様に対してだけでなく、社員同士の笑顔が気持ち良く仕事をする上で大切だと感じた。→自分が常に笑顔で心がけていると、相手も自然と笑顔で接してくれるようになる。
 - ・加賀屋で働く方々のプロ意識の高さを感じることができた。
 - ・仕事は楽しくなければ意味がないと思った。→自分が楽しくなければ、お客様も楽しくはない。
 - ・お客様に分かりやすく情報を提供するために心がけることを学ぶことができた。
- (例) お客様から道を尋ねられた場合は、口頭ではなく、地図等をお見せしながらご説明する。館内であれば、その場所までご案内する。
- ・当たり前のことを当たり前にやることの難しさと大切さを実感することができた。

- ・クレームにすぐ対応することは、学校現場でも同じだと思った。クレームにすぐ対応することは、保護者の不安を取り除き、学校の信頼を得ることにつながる。
- ・お客様が十分な満足感を得るためには、旅館と旅行会社が手を取り合い、協力しなければならないことを知り、学校も子どもが日々の学校生活に満足感を得るために保護者との協力が不可欠であると思った。
- ・今まで以上に、校内・教室内の美化に心がけるようになった。
→子どもたちが気持ちよく学習できるように、自分たちが気持ちよく働けるために
- ・「またくるね。」とお客様に満足して頂くことが、社員の喜びであり、誇りであるということを知り、学校でも、「あの子がいるから、あの先生がいるから、学校に行きたい。卒業しても顔を出したい。」と思ってもらえるような、豊かな人間関係づくり、魅力的で地域に愛される学校づくりを心がけなければならないと思った。

IV 今後の課題

- ・教員にとっての「当たり前のこと」とは何かを見つめ直し、実践する。
- ・加賀屋で学んだ「笑顔で気働き」を現場でどのように啓発していくか。

研修機関	社会福祉法人 七尾市社会事業協会ななお乳児園
研修期間	平成20年11月11日～12月10日
所属・氏名	七尾市立中島小学校 今井 あゆみ

I 研修目的

- ・児童福祉法に基づいた乳児院という施設の現場を体験することで視野を広げ、人間性や社会性を磨き教員としての資質の向上を図る。
- ・乳児院としての施設の理念や入所児・施設利用児への工夫や努力について理解し、今後の教育活動に活かす。
- ・入所児への養育姿勢からその子に応じた関わり方を学ぶ。

II 研修内容

1 オリエンテーション

- ① 施設の概要について
- ② 養育方針について

法人理念、ななお乳児園の理念、基本方針、目標、望ましい子ども像、養育姿勢

2 入所乳幼児の養育研修

① 養育全般の補助

ア 食事・おやつ等の援助

(おしぼり準備、テーブル拭き、手洗いへのうながし・援助、食事の配膳・個別に盛りつけ・片付け及び食事援助、歯磨き援助、配膳台準備・片付け・授乳)

イ 健康管理 (検温・衣類管理・室内の気温と湿度管理など)

ウ 入浴援助 (入浴準備、入浴へのうながし)

エ 排泄援助 (排泄へのうながし、排泄援助、オムツ交換)

オ 睡眠援助

カ 保育・遊び援助

② 作業

玄関掃除、下駄箱の上・玄関戸拭き、布団敷き・片付け、室内清掃、室内整理・整頓、洗濯・洗濯物たたみと仕分け、風呂掃除、園芸、玩具消毒

③ その他

ア 引継ぎ参加 記録補助

イ 普通勤務以外に

早番：午前6：30～午後3：15

遅番：午後1：15～午後10：00

夜勤：午後5：00～午前9：00

デイリープログラム	
7：00	起床 朝食 あそび
12：00	昼食
13：00	昼寝
15：00	おやつ あそび
18：00	夕食
19：00	入浴 だんらん
21：00	就寝

3 子育て支援サービス研修

① 施設利用児とのコミュニケーション

(話し相手、読み聞かせ、保育・遊び援助等)

② 食事・入浴・排泄・睡眠援助等

Ⅲ 研修成果

1 「乳児院」という施設に対する理解

これまでに「乳児院」という施設の名前を聞いたことはあった。しかし、その理解は耳から聞いた情報で形成された曖昧な理解であったことに気づかされた。

ななお乳児園の幼い子ども達は、職員の方々の愛情あふれる施設の中で健康で子どもらしく生活していた。様々な事情で家族と離れて生活している子ども達だが、どの子どもも本当に笑顔がすてきな子どもらしい子ども達であった。笑顔がそれほど輝いていたのもこのななお乳児園が子ども達にとっての正にもうひとつの「お家」であるからだと思う。

初めは、「乳児園」という言葉のもつイメージが先行して、幼い乳児を預かっている保育園のような施設だろうかと曖昧な知識しかなかった。県内でも乳児院としての施設はななお乳児園を含めて2ヶ所しかないということなので、私のように十分な理解ができていない人も多いように思う。自分が教員である限り、今後、乳児院で育った子ども達と出会うことがあるかもしれない。また、乳児院で育った子ども達と出会う子ども達を教育することもあるかもしれない。この研修によって、「乳児院」という施設やそこで生活する子ども達への理解は以前より深まったと思う。施設や子ども達に対しての間違った理解や偏見の目が生じることのないように、研修で学んだことを今後の教育活動の中で生かしていきたい。

2 人として育つにふさわしい環境の提供

乳児園に行ってみてまず目にしたのは、きれいに咲いている色鮮やかな花であった。見ただけで心が穏やかになり、うれしい気持ちになった。季節に応じて植え替えして季節の花を楽しむことができるようにしている。子ども達は、散歩へ行く前には玄関前の花を見たり植木の落ち葉や枝で遊んだりしていた。

また、園の中は、2つのホーム（「ぷくホーム」「ももんホーム」）から成り立っていてそれぞれ別の玄関から入ることになっている。部屋の中は子ども達がゆったりとした気持ちで安心して生活できるように工夫されていた。緑が美しい観葉植物は心を穏やかにしてくれた。私が研修した期間は季節の変わり目（秋～冬）であったため、秋らしい花や落ち葉・木の実などが飾ってあったりクリスマスの装飾がなされたりしていた。子ども達の写真や作品も飾ってあった。手作りの玩具もさりげなく置いてあり、いつでも手にとって遊ぶことができる。本当に温かな家庭の雰囲気あふれる室内だった。

このような乳児園の環境が、感性豊かな子どもらしい子ども達を育てていくのだと学んだ。

3 職員間の情報共有とチームワーク

勤務を交代する際に必ず行われていたのが「申し送り」である。記録簿に記録することはもちろんであるが、必ず口頭でも行われていた。子ども達の健康状態を中心に遊びの様子や出来事、注意してほしいことなどをしっかり伝えていた。

また、日々の情報交換の他、全職員が情報を共有して一貫した対応をできるようにホーム会議や職員会議を適宜開いていた。何人もの職員で子ども達を見ていく中で職員間に対応や認識のズレがないように、熱心に話し合いが行われていた。

日々の業務の中では、職員同士で勤務時間帯がずれているため、必ず勤務の始めと終わりには職員一人ひとりに気持ちのよい挨拶と声かけが行われていた。いつ誰が来て、いつ帰ったか互いにコミュニケーションを図りながら、その日の業務を分担し協力して進めていた。子ども達の状態によって予定通りに業務ができなくなることもあったが、「私が〇〇してきます。」「〇〇してもらえますか？」と臨機応変に対応している様子

を目にした。職員間の信頼関係・連帯感がしっかり培われているからこそ、迅速に対応できるのだと感じた。

4 個々の子どもへの適切な対応

乳児園では入所している一人ひとりの子ども達に対して「養育担当制」を行っていた。担当保育者と個別な関わりを持つことができる時間を確保していた。園の中でだけでなく、市の図書館へバスで出かけたり、買い物に行ったりもしていた。出かけていく時の子ども達は、とても楽しそうで、帰ってきてからお出かけの様子をうれしそうに話していた。バスに乗ったことや運転手さんの様子を再現して「バスごっこ」をして遊ぶ子どもいた。生き生きと活動している姿を見て、担当保育者と過ごす時間が子ども達にとってかけがえのない時間となっていると感じた。

保護者から離れて生活している子ども達にとって、個別に関わりを持つことができる大人の存在は心身の成長にとって欠かせないものである。一人の大人と特別な愛着関係を築くことで他人と自分に対する信頼感を育てることができるのだと学んだ。学校生活では担任とクラスの児童という関係で大部分の学校生活の時間が流れていく。しかし、学年の発達段階や個々の心身の発達状態に応じて、個別に接する時間をもっと大切にしていかなければいけないと感じた。

5 家族のモデル、家庭のモデルとなる養育姿勢

職員の方々は、勤務時間帯を交替しながら、子ども達の 24 時間、365 日を支えている。子ども達は、様々な職種の職員の方々が保育と業務を協力してやり遂げる姿を常に目にしている。「〇〇で〇〇してきます。」「お願いします。」「ありがとうございます。」などの言葉のやりとりや仕事する姿を側で聞いたり見たりしながら生活している。そんな助け合いながら共に育ち合う職員の方々の姿が子ども達にとっての家族のモデル、家庭のモデルとなっている。

学校でも同じことがいえると思う。大人である私達の言動の一つ一つが子ども達にとってのモデルとなる。今まで何気なく発していた言葉や何気なくとっていた行動の一つ一つを子ども達が常に聞いて見ていることをもう一度しっかり認識しなくてはいけないと気づいた。

6 地域とのつながり

なおお乳児園は、地域に開かれた施設としてさまざまな子育て支援を行っている。「子育て支援サービス」は、冠婚葬祭・仕事・看護・資格所得等、一時的に家庭で子どもを見ることができなくなったときに利用されるサービスである。施設利用できる子ども達は 0 歳児から小学校 3 年生である。事前に連絡をして利用される方が多いが、時には急な用事で直前に連絡して利用される方もいる。どんな場合でも常に笑顔で子ども達を迎えている職員の方々の温かい姿が印象的だった。慣れない場所で最初は泣いていた子ども数分後には笑顔で遊びの輪に加わっていた。やむを得ない事情で子どもを見ることができなくなった時、地域にこのような施設があるということは保護者にとって大変心強いことである。特に夜間の勤務をしている方にとっては本当に安心して子どもを預けることができる施設であると実感した。小学生も利用しているということから学校ともつながっていることを知った。

また、毎週土曜日にローランド演奏を聴きながら子育てについて語り合える「パパ・ママのリフレッシュタイム」や離乳食講習会を行ったり、地域の子ども会との交流も行ったりして施設を開放していた。

学校を含めた地域社会全体で子ども達を育てていく上で、乳児園という施設との様々なつながりを知ったことは大きな収穫だった。

IV 今後の課題

自分は今まで「学校」という職場でしか勤務した経験がなかったが、今回の研修で初めて「学校」以外の職場を経験することができた。福祉の現場に朝・昼・夜というものは関係ない。子ども達の生活を施設としての休みなしで全職員の方々が協力して支えているのだ。そんな大変な勤務形態の中、真摯な姿で働く職員の方々の姿を目にして、自分が今までいかに自分の世界の中だけで生活してきたかということに気づかされた。そんな中いつのまにか偏った考え方・見方をしていることがあっただろう。福祉の現場だけでなく、社会の中には24時間、365日休み無しという職場はたくさんある。頭ではわかっているつもりでも実際に経験する中で再認識した。勤務を続けていく上で体調管理や家庭生活上の家族の理解と協力の面など職員の方々のご苦勞をうかがい知ることができた。乳児院という施設で暮らす子ども達、そこで働く職員の方々との出会いはさまざまなことを考え直すきっかけとなった。もっと物事を多方面からとらえ相手の立場を思いやる姿勢をもつことができるようになりたいと感じた。

ほんの一部かもしれないが「学校」以外の職場を経験できたことは、教員としての視野を広める貴重な機会となった。子ども達と散歩して乳児園の近くのお寺のすばらしい紅葉や風景を目にした。またそこで暮らす町の人々と出会った。一步外の世界へ足を踏み出すことでいろんな世界が見えてくる。気づかなかったことに気づく中で自分の感性が磨かれていくと思う。そのことを実感できた研修であった。今後もいろんな場へ出ていろんな人と触れ合い、さまざまな経験をすることが教員として、人間として成長していくことにつながると思う。地域社会の一員として自分がいろんな人々とつながって生きていること・いろんな人々に支えられて生きていることを常に心に留めて教育活動に携わっていきたい。また、この研修を通して学んだことを今後、子ども達や保護者の方々へ還元していくことができるように努力していきたい。

最後に、大変お忙しい中、快くこの研修を引き受けていただきご指導くださった「ななお乳児園」の職員の皆様に心から感謝いたします。また、このような研修の機会を与えてくださった石川県教育委員会、中能登教育事務所、七尾市教育委員会の皆様方、支障なく研修できるように配慮してくださった中島小学校学校長はじめ職員の皆様方、ご理解してくださった保護者の皆様方に心から感謝申し上げます。ありがとうございました。

研修機関	加賀屋（あえの風）
研修期間	平成20年9月22日～10月21日
所属・氏名	羽咋市立邑知中学校 中越 令

I 研修目的

- ・視野を広げ、資質を向上させる。
- ・あえの風（加賀屋グループ）の企業理念や組織体制、方策を学び、これからの学校教育活動に活かす。
- ・見識を深めることにより、生徒のコミュニケーション能力向上の指導に役立てる。

II 研修内容

1 フロント業務

- ①お客様のお出迎えとお見送り ②お客様のお車の移動 ③お客様のお荷物の搬入
- ④加賀屋への送迎 ⑤駅、バスターミナル、観光会館、辻口博啓美術館への送迎
- ⑥お客様の写真撮影

2 宴会業務

- ①料理の配膳と下膳 ②料理、飲料の運搬

3 その他

- ① クレームゼロ大会への参加

III 研修成果

～初めに～

加賀屋は「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」で連続28年日本一を記録している。あえの風はその姉妹館である。私自身もあえの風を利用させていただいた経験もあり、サービスには大変満足していた。そのサービスの裏側で努力されていることは何なのだろうかと、大変興味があった。そしてそこで学んだことはこれからの教育活動においてきっと役に立つはずだと思えたため、あえの風での研修を希望した。

1 研修初日

最初に行ったことは道下副支配人との面談であった。研修の内容とあえの風という企業について教えていただいた。その後、館内を案内していただいた。私がいつも見ていた表の華やかな部分とは違い、初めて目にする裏の部分は、全く違ったものであった。企業は、コストを削減し効率化を図り、利益を追求する。企業はそのために目標を設定し営業努力をしてきている。表の華やかさからは感じることができないが、裏側では目標の数値が掲示されるなど、そのことがはっきりと感じることができた。結果がすべてであり、とても厳しい世界である。会場の設定などにも工夫をされていることも分かった。例えば2階、3階に宴会場があるが、2階にまだ空室がある場合、2階だけで宴会を行うことができるのであれば、2階にすべての宴会を行う。そのようにすることで作業の効率化を図り、さらに3階の電気代の節約につながる。

あえの風において利益を追求するという事は、コストを削減し効率化を図っていくことも大切であるが、それを一番大切にしているわけではない。一番大切なことは、いかにお客様にリピーターになっていただくかということだ。お客様に感動を与え、予期せぬサービスがお客様の「またあえの風に来たい。」という気持ちを生み出し、リピーターになっていただくのだと教わった。

私たちの仕事では、サービス業とは異なる部分があるが、授業や学校生活において生徒に予期せぬ喜びや感動を与えることは常に心がけていけば、生徒との関係もよりよいものになっていくのではないかと思う。

2 フロント業務

お客様の車を運ぶことやお客様の送迎が主な仕事であった。お客様の車を運ぶだけではあるが、車はおお客様の宝物でもある。また乗ったこともない高級車もたくさんあった。マニュアル車もあり、うまく運転できるのか、傷をつけたりしないか、慣れるまでは大変緊張した。

お客様の送迎では加賀屋や辻口博啓美術館へお送りすることが多かった。送迎の車の中でお客様から話しかけられることがよくあった。県外からのお客様も多く、あえの風や加賀屋のこと、和倉温泉のことなどについて質問された。しかし、初めのころはうまく答えることができないことばかりだった。私自身、明らかに勉強不足であった。お客様を迎えるということは、当然すべてのことを知っておかなければならない。お客様にしてみれば、あえの風の由来も知らない人間がなぜあえの風で働いているのだ、そんな気持ちであろう。研修に来る前にしっかり勉強しておくべきだったと反省している。しかし、分からなかったことに関しては、パンフレットを読んだり、インターネットを使ったりしてすぐに調べるようにした。次の日の朝、お客様とお会いできた時に必ずお話ししようと思った。実際にお話できたこともあり、その時はお客様も笑顔になってくださった。さらに会話もはずみ、「お風呂がいいですね。」との言葉もいただいた。あえの風のことを褒められたことは自分のことのようにうれしく、お客様とコミュニケーションを図ることができることは、大変うれしかった。

教師という仕事も同じである。プロの教師である以上、当然知らないことはない方がいい。分からないことがあったらすぐに調べる。そして何よりも生徒とのコミュニケーション。すべての生徒とちょっとした会話をすることを心がける、生徒との関係を築いていく上ですごく大切なことである。

3 クレームに対して

研修5日目に、クレームゼロ大会に参加させていただいた。この大会ではブライダルフェアでの予約ミス、浴場でのお客様からのクレームなどの事例が報告された。この大会はクレームを受けたことに対して批判するものではない。クレームの原因を分析し、社員がそれを共有するための会議である。

学校でも保護者や地域の方からのクレームを受けることはある。しかし、そのクレームについて職員全体で考え、共有していこうとしている部分は少ないかもしれない。今後、保護者アンケートなどの外部評価を効果的に活用し、改善策を学校全体で努力していくことが大切であると思う。

またクレームはコンピュータで管理されている。何らかのクレームがあった場合、即座にクレームに対応するが、それをコンピュータに登録することで、翌日のチェックアウトの時にはコンピュータに表示されているので、フロントでもそのクレーム対応をもう一度できる。また前日のクレームは社員用の掲示板に掲示されており、社員の中での共有化が図られている。

このクレーム大会では加賀屋の支配人による講演会もあった。支配人の講演の中で心に残った言葉がいくつかあった。「笑顔に勝る化粧はない。」「身だしなみが汚い人は雑。」「当たり前のことを当たり前に行う。」などである。それはサービス業だけに当てはまることではなく、学校現場でも当てはまることであり、それらの言葉を聞いて、これまでの教師としての自分の姿を振り返らざるをえなかった。私自身、教師らしい言葉や服装で、笑顔を大切に生徒に接することを心がけていきたい。

4 サービス

毎日のミーティングで社員の方たちが復唱する言葉がある。それが、「サービスとはプロとして訓練された社員が給料を頂いてお客さまのために正確にお役に立って、お客さまから感激と満足感を引き出すこと。」である。あえの風の社員の方々は、サービスによってお金を頂いているプロの集団として、常に正確性とホスピタリティに裏打ちされた100%のサービスを提供することを目指している。そのサービスを支えているものの一つが、お客様の情報をできるかぎり集めていることである。どのような方法でお着きになるのか（交通手段）、何か特別な日で来られるのではないのか（誕生日、還暦など）、お客様の食事の好みなど、予約されたお客様のデータはコンピュータで管理している。そしてミーティングでは、その日にお着きになるお客様の情報を確認する。そうすることでどのようなお客様がいらっしゃるか事前に確認することで、気持ちの良いサービスを提供できるのである。

お客様の情報を集めて、それぞれのお客様に応じたサービスを行う。そのことは学校でも同じである。職員会議や学年部会などで生徒の情報交換を密にし、生徒一人ひとりのことを理解し、生徒一人ひとりに応じた支援を行っていかなければならない。

5 国際化

あえの風では台湾からのお客様も多い。研修を始めたころ、そのお客様からりんごをいただくということがあった。台湾にはりんごがなく、珍しいらしい。それで日本に来て買ったけれども食べ切れなかった分を私にくれたらしい。台湾に限らず研修中に他の国からのお客様は何人もいらっしやう。あえの風としては事前に国旗を準備するなど少しでも気持ちよく宿泊していただくことを心がけている。社員用のエレベーターの中には、台湾のお客様ともコミュニケーションがとれるようにと、台湾語の簡単な会話の張り紙がしてある。これから外国からのお客様は増えていくであろう。そのためにも、他の国の言葉や文化を積極的に学ぶ姿勢はすごく大切なことだと感じた。

IV 今後の課題

加賀屋グループのモットーは「笑顔で気働き」。それは、お客様の心を和ませる笑顔で、どうして差し上げたらお客様が喜んでくれるだろうか、満足してくれるだろうかを第一に考えて行動することである。私を指導して下さった道下副支配人をはじめ、あえの風の社員の皆様は、本当に笑顔が素敵である。お客様に気持ちよく過ごしてもらうために自分が笑顔を提供する。それは学校においても同じことであり、生徒に気持ちよく学校生活を過ごしてもらうためにも、まずは教師が笑顔でいなければいけないと改めて感じた。

フロントの方たちや客室係の方たちのチームワークを感じる場面が何度もあった。みんなで力を合わせてあえの風のために一つになって働いている、本当にそう感じた。そして、「お客様の期待に応える」、「正確性を追求する」、「おもてなしの心で接する」、「クレームゼロを目指す」ということが共通理解され、常に社員全員が心がけているという加賀屋グループのすごさも感じる事ができた。

研修を通して大きなプレッシャーを感じたこと、それはお客様にとって私は研修生ではなく、あえの風の社員の見られているということだった。私の対応が悪ければ、それはあえの風にとってマイナスになるのである。同じように今は邑知中学校の教員であり、私がしっかりしなければ邑知中学校にとってマイナスになってしまうのである。この研修ではたくさん学ぶことができた。学んだことを活かし、少しでも邑知中学校にとってプラスになるように努力していきたい。

最後になりましたが、あえの風の社員の皆様には大変お忙しい時期ではありましたが、温かく受け入れて下さり、また親切に御指導していただき、本当にありがとうございました。有意義な研修機会を与えて下さった石川県教育委員会、羽咋市教育委員会、学校長はじめ教職員の皆様に感謝申し上げ、研修のまとめとさせていただきます。

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、みんなで見合っただけで学びあう。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の角度や、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感謝申し上げます。

研修機関	ホテル高州園
研修期間	平成20年10月20日～11月19日
所属・氏名	輪島市立河原田小学校 岡本 智子

I 研修目的

- ・会社の経営理念と組織のあり方を学ぶ。
- ・接客の心得とその実状を知る。
- ・業務の体験をする。
- ・自分の視野を広げ、資質を向上させる。

II 研修内容

研修させていただいたホテル高州園は昭和43年に現在地において設立され、社員数119名の輪島市では大規模のホテルである。一昨年の能登半島地震では多大な被害を被ったが、修理・改装を行い、現在では輪島市の観光誘致の一役を担っている。お願いした研修期間は秋の観光シーズンと重なり、毎日たくさんの観光客が宿泊していた。従業員の方々も大変多忙であり、そんな中でも、接客業についての知識や心得等を指導、助言していただいた。

1 フロント業務の体験。

ホテルのフロントはお客様が訪れた際に初めて顔を合わせる場所であり、印象づけられる所でもある。当日の接客の中核であるので様々な業務を担当する。各部（予約・会計・客室係・管理・車両・パブリック・厨房）と連携し、お客様最優先で業務を行う。

主な内容…出迎え・見送り、予約カード・チケットの準備、客室係ヘルムキーの確認、チェックイン・アウトでのお客様との確認、座席札・部屋名札の作成、宴会場の準備（看板や場の設定）、空室のキーロック、アンケートの回収、ダイレクトメールの作成、お客さまからのさまざまな要望への対応。

2 各部担当の方から話を聞く。

オリエンテーション、施設見学、業務の説明、経営理念、安全管理に対する工夫や備え、接客の心得とそのための努力。

III 研修成果

1 経営理念に基づいた各部の連携による業務運営

「誠心一念（まごころいちねん）」を経営理念とし、「女性と中高年にやさしい旅館づくり」を策定、宿泊されるお客様への「もてなし」の心を従業員全員が共通意識としてもち、接客にあたる。そのためには各部のスムーズな繋がり・連絡が必要となる。常に「メモ」をとることを重視し、交代制である現場でもミスの無いようにしていた。宿泊後のアンケートから改善点を再考し、目標を設定することによって、部内評価を行っていた。互いに正しいと思ったことは素直に意見することによってより良いサービスにつながる。「ほぼ満足」ではなく「大満足」と回答されるように努めていた。

→学校目標・自己管理目標をたて、努力していくことはどの業種でも同じであると感じた。共通意識を持って指導にあたることの大切さを再認識した。

2 「笑顔」と「挨拶」の徹底

お客様へより良いサービスを行うためには、職場の人間関係は欠かすことはできない。接客時の笑顔・挨拶はもちろんであるが、社員同士が笑顔で挨拶することによって人間関係がスムーズになっていく。研修期間「おはようございます。」「おつかれさまでした。」等の挨拶をいつでも社員の方々からかけていただき、気持ちよく仕事をする事ができた。そんな関係であるからこそ、助言や指導も素直に聞くことができ、互いの資質向上ができるのだと感じた。

→挨拶の推進は日常的に行っていたが、教師らの働きかけだけでなく、ポスターや標語でよびかけることによって視覚的な効果があると感じた。

3 やさしさと思いやりをもち、常に最善策を考え対応

接客業は常にお客様の立場に立って考えることから始まる。毎日違うお客様を相手にしていくのであるから、まずは目の前にいらっしゃる方を最優先に考え対応していく。同じことを伝えるにしても、相手によって話し方や内容を考える必要があり、お客様の表情を見て見極めることも大切になってくるのである。マニュアルはないのである。「できません。」「ありません。」ではなく、代わりのもの・サービスを考え対応していた。困ったこと・処理できなかったことにぶつかった時は、次へのステップアップにつながっていくのだから、お客様からのクレームも大切なものである。お客様からの「ありがとう。」「楽しかったよ。」という言葉が聞くことがエネルギー源であると言われていた。

→ホテルは常に活動しており、学校現場とのスピード感の違いに驚かされた。これも毎日相手が変わる仕事であるからであろう。常に最善策を考えていくプロとしての意識の高さを感じた。学級経営・授業においても同じ事が要求される。常に変化していく児童の様子に素早く気づき、その児童に即した指導が必要である。

4 安全管理・バリアフリーの推進、省エネへの取り組み

研修中、急病により救急車を要請する事が2回あった。現場の職員の素早い処置で大事に至らなかったが、転院の連絡や家族への配慮など親身になって対応していた。安全教育として、AEDの設置や使用法の講義を受けたり、地震や火災における避難訓練を行ったりすることで、誰もが緊急の場合に対応できるようにする事が大切であるとのことだった。また、宿泊客には障害者や高齢者の方もおり、バリアフリーの推進努めていた。車椅子用トイレやエレベーターの設置、休憩所を各所に設ける（エレベーター内にもイスが設置されていた。）、手すりの設置などバリアフリー化されていた。

→学校施設においてもバリアフリー化は行われているが、必要と感じてからの改修が多く、対応が遅くなっていると感じる。必要だから整えるのではなく、可能性を考えて準備していくことが必要である。

IV 今後の課題

- ・相手の事を考えられる感覚を磨き、児童・保護者の要求に応えていける資質を身につける。
- ・働くことの意義や挨拶の大切さなど、授業を通して児童に伝えていく。
- ・教師としてのプロ意識を持って向上する姿勢をもつ。

研 修 機 関	特別養護老人ホーム 長寿園
研 修 期 間	平成20年11月4日～12月3日
所 属 ・ 氏 名	珠洲市立直小学校 時 兼 薫

I 研修目的

- ・ 高齢者福祉介護施設でのさまざまな業務の体験を通し、福祉・介護についての見解を深めるとともに、理念や組織のあり方を学ぶ。
- ・ 職員・入居者・利用者の方々と接する中で、コミュニケーション能力の向上を図り、学校現場に生かす。

II 研修内容

1 特別養護老人ホーム [11月4日(火)～18日(火)、25日(火)～12月3日(水)]

① オリエンテーション

業務の説明、施設見学、入居者・利用者の状況について

② 介護全般の補助

- ・ 食事の介助

(手ふき、お茶、水分補給、エプロンの配布・着脱、食事の配膳、口腔ケアの準備、掃除)

- ・ 移動の介助

(トイレ・風呂場への誘導、車いす・歩行器からの移乗の補助)

- ・ 女性入浴の介助

(衣服の着脱、おむつ交換の補助、水分補給)

③ コミュニケーションおよび余暇活動・機能訓練支援

(入居者の話し相手、風船ゲーム、ボール遊び、ぬりえ、ペン習字、ボーリング、紙芝居、カラオケ、パズル)

④ 作業

(洗濯物たたみと仕分け、おしぼりの準備)

2 デイサービスセンター研修 [11月19日(水)～24日(月)]

① オリエンテーション

業務の説明、施設見学、入居者・利用者の状況について

② 食事の介助

(お茶、水分補給、食事の配膳)

③ コミュニケーションおよび余暇活動・機能訓練支援

(利用者の話し相手、鈴送りゲーム、カラオケ、歩行の補助、体操)

④ 作業

(テーブル、いすの移動、掃除)

⑤ ミーティング

(利用者の様子からの気づき、申し送り事項についての話し合い)

Ⅲ 研修成果

(1) 基本理念に基づいた各種事業、業務の推進

「尊厳」「敬愛」「協和」の3つの理念のもと、基本方針を、「経営基盤の充実化と組織の活性化」「質の高いサービスの提供」「地域社会への貢献」と掲げ、各分野での職員の方々が、組織として行動されていた。

その姿勢にプロ意識を感じるとともに、わたしたち教職員も学校教育目標の具現化を目指し、同じ方向性を持って組織的に教育にあたる事の大切さを再認識した。

(2) 一人ひとりに応じたきめ細やかな対応

入居者・利用者の介護度は様々であり、多様なニーズに対応したサービスが提供されている。一人ひとりの人間性を敬い、思いやりのある介護を心掛けておられる。そこには、要介護者の自立支援に向け、やさしい言葉かけと笑顔、真心が感じられた。また、それは、自立を妨げるような目先だけのサービスではなく、見通しを持った支援がなされていた。

余暇活動では、一人ひとりの個性や特技を生かすことができるよう気を配られ、頑張りをお認めたり、さらに意欲を高められるよう声かけをされていたりした。

そのきめ細やかな対応は、児童一人ひとりに寄り添い個性を伸ばすうえでとても大切なことである。

(3) 職員の協力体制

入居者・利用者一人ひとりの様子を項目に応じてパソコンで入力したり、申し送りノートを記入したりしておられた。それらに目を通すことで、情報を共有し、小さな変化にすぐ対応出来るように努められていた。

これは、学級で問題が生じた時、それを担任で一人で抱え込み、解決しようとするのではなく、学校全体の問題として捉え共通理解し、よりよい解決法を見つけ、支援にあたる協力体制と同じであると感じた。

(4) コミュニケーションの図り方

体の不自由な方、認知症の方、介護が必要な方、話し好きな方などさまざまな方が入所されている。まず、相手を知ろうとする気持ちが大切であり、「～さん、～・・・。」と職員から話しかけようとしておられた。自分から話さない人もおいでるが、声をかけられると、表情が和らいでいるように見える。余暇の時間は、話を聞いたり、一緒に機能回復訓練をしたり、レクリエーションを行ったりするが、それは、職員と利用者、利用者同志がよい人間関係を作るチャンスでもある。

お互いの事を思いやりながら、気持ちよく仲良く過ごせるような雰囲気作りを行うこと、また、一人ひとりの居場所を確保できるようにすることは、学級作りの基盤となるべきものであると痛感した。

Ⅳ 今後の課題

長寿園に生活しておられる方は、それぞれの事情があり、現在に至っている。あったものが失われつつある人間性をどう取り戻していくのか、また、維持していくことができるのか。そのために、どのような気配りをすることがより良いことなのか。基本的な介護に終わってしまっていないだろうか・・・。その場の表面的なやさしさは、誤ったサービスになる。これからの人生をどのように充実していただくことがより better なのか・・・という局長さんの言葉が心に残った。

少子高齢化社会が進行している今、家庭内の支援・介護力が低下していることは否めない。

また、利用者・入居者の様々なニーズに答えることが出来る施設整備の困難性、介護労働者不足による社会的介護力低下も深刻化している。ここでは、日頃から地域のボランティアの方々が足を運んでくださったり、こちらから、公民館や文化施設を訪れたりして交流を深めているが、今以上に、施設サービスと地域が連携し、一体となって福祉の推進を行う必要性を強く感じた。

長寿園は「人による人への介護」、学校は、「人による人への教育」の場である。そこには、人との関わりをもつという共通点があり、学ぶべき事がたくさんあった。学校現場から離れ、異なる職場を体験することで、それを改めて確認することができたように思う。そして、自分が人と関わる仕事に携わっていることの重みと責任を感じた。

今後、さらに、教育効果を高めることが出来るよう、私自身が知識と技術を身につけ、どう支援していくことがその子にとってよいのか、見通しを持って関わっていくことが大切である。そのためにも、保護者や地域の方々と相互に協力し合い、連携を密にしていきたい。

平成20年度企業等派遣研修報告集

発行 平成21年6月

石川県教育委員会事務局教職員課

〒920-8575 金沢市鞍月1丁目1番地

TEL(076)225-1822 FAX(076)225-1824

<http://www.pref.ishikawa.jp/kyoiku/index.htm>