研 修 機 関	株式会社　 稲忠漆芸堂
研 修 期 間	平成１６年１０月１日～１１月３０日
所属 ・ 氏名	輪島市立大屋小学校　 永草 いづみ

Ⅰ　研修目的

・民間企業の一員として、企業がこの厳しい時代を生き残るためにどんな努力や工夫をしているかを学び、今後の指導に活かす。

・接客・販売業務を通して、「お客様を大切」にしている企業の姿勢・方法を学び、子どもたちと接することに活かす。

・地元の基幹産業を今までとは違った視点で学び、今後の学習活動に活かす。

Ⅱ　研修内容

①朝の清掃　商品の整理・陳列

②お客様へのあいさつ　バス・タクシーの出迎え、見送り

③販売業務

・レジの打ち方　金銭の受け渡し方　クレジットカード

・商品の説明、 商品の包装（種類と包装の仕方）

④お楽しみくじの対応（箸の袋詰め）

⑤試食品の準備、後片づけ（湯飲み茶碗洗い）

⑦団体食堂の手伝い

⑧発送用、外商用の荷造り

⑨倉庫の荷物運び

⑩顧客名簿の人数調べ

⑪包装用紙・袋作り

⑫輪島塗作業工程の案内

⑬レジの清算業務

⑭店内のディスプレイ（クリスマスバージョン）

Ⅲ　研修成果

１　輪島市の基幹産業「輪島塗」を支える企業の現状

輪島市の基幹産業は、「輪島塗」であり「観光」である。 今回研修させていただいた「稲忠漆芸会館」は、輪島塗の製造直売の専門店であり輪島漆器業界のトップ企業である。近年の不況で観光客が減っていると言われているが、昨年能登空港が開港されたおかげで、関東方面や海外（台湾・ハワイ）からの団体客も多く訪れる。店の２階に６００名が食事ができる「団体食堂」があり、また、レストラン「花車」や能登のお祭り館「キリコ会館」も経営しており、同じ敷地内にあるので、一度に漆器と観光の両面から対応できる大型店でもある。

すぐ近くにホテルがあり、「稲忠漆芸会館」には、毎日のように朝早くからたくさんの観光バスやタクシー、フリーの自家用車のお客が訪れる。朝食を予約してある団体客もあり、その時間に合わせて社員は早くから出勤しなければならないときもある。昼食時には、店内はお客様で満員になることも多かった。年間５０００台（２０年前はその３倍の数だったと言う。）

のバスが入るということを聞いて驚いたが、バスやタクシーが入るたびに観光会社に対してお礼を払っているということを知りさらに驚いた。お礼を払うからには当然品物を買ってもらわないと利益にならないが、現実には人数の割に売り上げが今ひとつで厳しい状況であるということを知った。

研修２週目のある日の夕方、厳しい状況であるという話の通り、会社が「民事再生法」の適用を受ける申請をしたということを、新聞やテレビのニュースで知ることとなった。しかし、営業はそのまま続けるということだったので、引き続き研修をさせてもらうことになった。

債権者への説明やその後の仕入の確認ができるまでは、品物も仕入れることができず、品数が少なくなっていく商品を見ながら、不安な数日を過ごした。社員の人たちの受けた精神的ショックは大きかったと思う。しかし、社員の人たちはそんな状況の中でも、いつもと変わらず明るくふるまい、「戦力になるからがんばって。」と反対に励まされた。厳しい現実を目の当たりにしながらも、再生に向けてがんばっていこうとする社員の人たちの前向きな姿勢に、自分も微力ながら「稲忠」の一員として、少しでも売り上げを伸ばすようがんばりたいという気持ちを強く持った。それから、お客様に自分から声をかけて商品を進めるよう努力した。

２　きめ細やかで機敏な接客力

まずバスが到着すると、社内に到着の案内放送が流れる。すると、社員が我先にと走ってきて、マイクを持ってお客様を出迎えにいく。その他の社員は入り口付近で出迎える。

観光バスの立ち寄る時間は約２０分で、その時間の中で輪島塗の工程説明の案内をし、残りの時間で商品を販売しなくてはいけない。すぐに工場まで誘導し、５・６分で輪島塗の工程案内を済ませ、その後売り場に戻り販売業務に移る。一度にバスが数台入って来ることもあり、店内はお客様でいっぱいになることもあるが、必ず工場案内はするし、たくさんのお客様一人ひとりのいろいろな要望に機敏に対応している。

全部で６つのレジがあり、それぞれ担当者はいるが、担当者が休みをとっている場合には誰かがその売り場に応援に行かなければならないので、各売り場の商品についてみんなが共通理解をしている。また、お客様を待たせることのないように協力して対応している。例えば漆芸額が売れたとすると、発送の場合であれば、住所を書いてもらって後で荷造りできるが、持ち帰りの時は、その場で荷造りをしなくてはいけない。小さな物の包装と違って、ぶつかっても傷が付かないように箱に詰め、包装の上から発砲シートを巻いてひもをかけ、持ちやすいように持ち手を付けて渡すので、大変手間がかかる。しかし、社員の人たちが協力し、短い時間にその仕事をこなしている。

また、レシートの金額によってお楽しみ抽選も行っているが、くじ担当がいるわけではないので、お客様が抽選の場所に行くと社員の人がすぐにその場に行き対応をしなければならず、お客様の人数が多ければ多いほど人手が取られてしまうが、お客様が童心に返ってくじを引く表情や当たった時の喜ぶ顔を見ていると、お客様の旅の思い出作りになる工夫の一つだと思った。くじの「当たり」を知らせる鐘を鳴らすのを手伝ってくれるお客様もいて、忙しい中にもお客様とふれあう事ができた楽しい時間だった。

包装に関しては、小さい物でも一つずつ袋に入れたり、中のものがわかるように、印を付けたり細やかな対応をしている。時には、購入してから「中身を代えてほしい。」とおっしゃるお客様もいて、包装の包み直しや、金額の訂正をしなくてはいけないこともよくあった。しかし社員の人たちは嫌な顔一つせず快くお客様の要望に応えていた。どんなに忙しくても、一人ひとりのお客様を大切にして、明るく笑顔で丁寧な接客をしている姿に、他の観光地ではあまり見られないきめ細やかな接客技術のすばらしさを感じた。きっと「稲忠」を訪れたお客様は、快く見学や買い物が出来たのではないだろうか。

３　お客様の「心を揺さぶる」工夫

「稲忠漆芸会館」では、お客様に商品を買って頂くためにいくつかの工夫をしている。

①「団体食堂」や「レストラン花車」「喫茶部」では、箸、お椀、コーヒーカップ等の漆器を実際に使用し、商品の使い心地をお客様に知ってもらうようにしている。その成果があり、食事を済ませたお客様が食事で使っていた箸と同じ箸を買い求めていった。

②各売り場担当者は、お客様に商品を買っていただくために、商品について詳しく説明したり買い物の相談に丁寧に対応したりしている。

③銘菓コーナーでは、試食用のお菓子を用意したり、お茶の用意をしたり、お客様が自分の舌で確かめて商品を購入できるようにしている。特にお茶のコーナーでは、団体客が入ってくると瞬時に用意したお茶がなくなり、飲み終えた茶碗が山積みになる。そうなると茶碗を片付け、次のお茶を用意したりと手が取られるが、お客様がほっと一息つける場を提供することによって、お客様がお茶を買われた時には、心の大切さを感じた。

④団体客が帰った後は必ずトイレ掃除をするなど、次のお客様が気持ちよくトイレが使用できるように気配りをしている。

⑤商品のクレームにも丁寧に対応している。研修中にハワイのお客様からお椀についてのクレームがファックスで送られてきた。実はそれは本店で買われた商品だったのだが、お椀担当者は本店に連絡を取りながら商品の確認をし、丁寧に対応していた。

⑥男性社員はお客様への言葉かけも多く、お客様の地元の話をしたり旅の行き先の話をしたりなど、ふれあう機会を多く持つようにしている。

４　輪島塗の作業工程案内から学んだこと

この研修での一番の山場は工場案内だった。１週間たった頃、工場案内のマニュアルを渡された。初めて目にする言葉も多く、工程について自分がよくわかっていないのに、覚えられるのか不安だった。その上年々記憶力が劣ってきている私にとって、長い案内を覚えるということは本当に至難の業であった。社員の人達の案内もそれぞれマニュアルに添いながら、自分なりにお客様にわかりやすくかみ砕いて説明しており、案内もわかりやすくすばらしく感じた。いろいろな人の案内を参考にしながら、自分で書き直してみたり、何度も何度も練習した。案内に時間は余りかけられないので、部分的に省略して約５分で案内ができるように時間を計って練習した。今までにこんなにまでして覚えた体験はないように思う。

まずマイカーやタクシーのお客様にはマイクを使わず案内を始め、団体のお客様にはマイクを持って案内をしていった。始めは、緊張して言葉を間違えたりすることが多かったが、研修２ヶ月目に入ってからは、ようやく社員の方達のようにバスが来たらマイクを持って走って出迎えに行けるようになってきた。社員の人たちのパワーに励まされ、初めて案内をしたときは、社員の方達も喜んでくれて、恥ずかしながらもこれで自分も一員になれたとうれしく思った。

また、工程案内をすることで、今まで知らなかった輪島塗のことがよくわかり、輪島塗のすばらしさを改めて感じることができ、お客様に詳しく商品の説明もできるようになってきた。

子どもたちには、いつも「むずかしい事でもやればできるんだよ。」と言っているが、今回工程案内ができるようになったことで自信を持ち、深く実感できた。

Ⅳ　今後の課題

１　心を揺さぶる指導の工夫

お客様の心を揺さぶる企業側の工夫は、子どもの心を揺さぶる指導の工夫と同じであると考える。お客様に商品を買ってもらうにはお客様の心を揺さぶるような会話や商品の提示方法が大切である。同じように子どもが学習したくなるような発問の仕方、教材教具の提示の仕方を工夫することが大切であり、子どもたちの心を揺さぶる指導をしていきたい。そのためには、

今、子どもたちが何を望んでいるか、何を悩んでいるのかと言うことを知るために、子どもたちの言葉に耳を傾けて、子どもたちとのふれあいの時間を多く持つようにしたい。

２　「輪島塗」のすばらしさを伝え、誇りを持たせたい。

今回の研修で輪島塗について、多くのことを学ばせてもらった。一つの塗り物が出来上がる迄にたくさんの人の手がかかっていることのすばらしさはもちろんのこと、その輪島塗を、日本全国や海外から訪れるお客様に、輪島塗のすばらしさを説明し買ってもらうために日々工夫や努力して一生懸命働いている人たちがいるということをぜひ子どもたちに伝えて、輪島塗に誇りを持たせる学習をしていきたい。

３　困難なことにくじけず、最後までがんばる子に

輪島塗の作業工程案内の経験を通して、難しいことにも努力してがんばることの大切さやできるようになる喜びを味わうことができた。最近の子どもたちは、努力をせず楽な方に流れる傾向があるが、子どもたちに困難なことに打ち勝ち、できるようになる喜びをたくさん味わわせてあげたい。そのためには、自分が社員の方達から受けた優しい言葉かけや励ましの言葉を子どもたちにもかけてやり、子どもたちがやる気が出るように支援していきたい。

今回の研修では、２ヶ月という短い期間であったがたくさんの人との出会いがあり、多くのことを学ばせていただいた。新しいことを覚えることの難しさを経験し、子どもたちが新しいことにチャレンジするときの不安な気持ちに近づけたように思う。この研修で体験したことや学んだことを無駄にせず、これからの教育活動にぜひ活かしていきたい。

大変な時期に快く研修を引き受けてくださり、研修中もいろいろと優しく教えてくださった「稲忠漆芸会館」の皆様方、そして２ヶ月の間学校を離れ研修に出ることを支えてくださった多くの方達に心よりお礼を申し上げます。本当にありがとうございました。