

研修機関	有限会社 ゆのくにの森
研修期間	平成17年10月3日～11月2日
所属・氏名	小松市立稚松小学校 渡部 裕

I 研修目的

- ・民間企業において、様々な業務を経験することにより、社会的視野を広げ、教師としての資質向上に努め、意識改革を図る。
- ・研修先企業の経営方針や従業員の方々の就業姿勢、及び接客の業務を通じて、教育観や指導観を見つめ直し、学校現場にいかす方策を探る。

II 研修内容

1 全体朝礼・概要説明

朝礼での自己紹介・ゆのくにの森全体の概要説明・業務内容確認

2 各館等での研修

① 商家の館

館内の清掃と商品の整理、商品の陳列、レジ補助と商品の袋詰め、接客、商品袋の作成作業、車販のための商品の袋詰め作業

② 入場口

入場者のチェック、入場者の案内、パンフレット・クーポン券の配布

③ 友禅の館

館内外の清掃と商品の整理、レジ補助と商品の袋詰め、接客、ハンカチの型染め

④ 九谷焼の館

館内外の清掃、レジ補助、接客、絵付け、絵付け体験の準備と支援、絵付け体験用皿への下書き作業、ろくろによる茶碗作り

⑤ 輪島塗の館

館内外の清掃、レジ補助と商品の袋詰め、接客、箸への沈金、特価商品の包装作業、商品袋の作成作業

⑥ お菓子の館

館内外の清掃、レジ補助と商品の袋詰め、接客、どら焼き作り、どら焼き作り体験の支援

⑦ 山中ろくろ・オルゴールの館

館外の清掃、レジ補助、接客、オルゴール作り、オルゴール作り体験の支援

⑧ 金箔の館

館内外の清掃、抽選コーナーの担当

⑨ ガラス工芸の館

館内の清掃、サンドブラストのガラスへのビニールテープ貼り作業、サンドブラストのガラス作り、吹きガラス作り、商品の検品・値札貼り作業

⑩ 和紙の館

館内外の清掃、レジ補助と商品の袋詰め、接客、和紙作り、和紙作り体験支援 そば打ち、食堂の準備・後片付け

⑪ ギャラリー祥・相田みつを展

館内の清掃、レジ補助と商品の袋詰め、接客、相田みつを展入場の案内・パンフレットの配布

Ⅲ 研修成果

1 目標達成に向けての努力や協力体制について

各館の朝礼では、当日の入場者数や当日の業務、注意事項、売り上げ向上のための様々な努力などの確認がなされ、従業員が共通意識を持ち、効率的な業務が行えるように工夫されている。具体的には、お客様に気持ち良く過ごしていただくこと、最後の声掛けで売り上げが向上すること、わずかな努力でも、それを一人一人が行うことで利益が上がっていくこと等である。また、各館では前月の売上高や前年比から、今月の売上目標が具体的な数値で示され、従業員全員が目標に向かって工夫し、努力している。このような従業員の方々の協力体制があるからこそ、魅力的なゆのくにの森があるのではないかと思えた。

さらに、ある館で教えていただいたことだが、各館の代表者が定期的集まって、サービス向上を目的とした会議を行っている。サービスといっても、施設面の整備からお客様への対応、質問の答え方など多岐にわたっており、様々な観点から検討や話し合いをしている。方針が決定するまでの過程は、先ず、各館からサービスに関して気になることや不備な点を出し、その中から課題を決め、その課題を各館で検討・話し合いをして、解決方法を持つ。そして各館からの解決方法をまとめ、ゆのくにの森としての方針を立てるというものである。お客様のサービスについて、現場ではたらいっている従業員の生の声を大切にしている。

また全体朝礼では、社長が、具体的な数値を示しての経営状況や観光業界の情勢などを報告され、また室長も、サービスや観光業界に必要な心構えなどを説明される。さらに館の代表が音頭をとって接客の心構えを全員で復唱することで、就労態度の高揚を図っている。これらのことの積み重ねが、ゆのくにの森の信頼を高め、優れたサービスを提供できる秘訣であると感じた。

学校でも、職員の目標達成に向けての努力や協力体制の充実が、確かな学力の向上や児童が安心して学校生活を送れることにつながっていくと感じた。

2 社会の変化に対する対応について

宣伝活動については、石川県内はもちろんのこと、全国的にもインターネットや情報雑誌などの媒体を通して効果的に行っている。最近では、韓国や台湾等にも観光誘致のために赴き、大きな成果を上げている。パンフレットも様々な言語のものが用意され、国際化にも力が注がれており、実際に研修中も台湾・韓国・アメリカなど様々な国から観光客が数多く訪れていた。

学校現場でも、国際化など、急速な社会の変化に敏感に対応していくことが重要であることを、再認識させられた。

3 人と人とのふれあいについて

1ヶ月間の研修であったが、新しいことに取り組んでいく緊張感、接客したお客様が商品を買って下さった時の喜び等を味わうことができ、毎日が新鮮で、学ばせていただいたことも多かった。また、どの館でも、十分な経験ができるよう自分に対して、温かく気を配っていただき、とてもうれしかった。

各館での、そこで働く従業員の方々やお客様とのふれあいが、学校現場に戻り、再び児童と接していく上でのかけがえのない財産となった。

この研修を快く引き受けてくださったゆのくにの森の新滝社長をはじめ従業員の方々には、感謝の気持ちでいっぱいである。研修したことを学校現場でいかすことがご恩返しになると考え、今後一層教職に励んでいきたいと考えている。

Ⅳ 今後の課題

1 学習環境について

ゆのくにの森は、石川県が全国に誇る伝統工芸を「見て」「ふれて」「創って」楽しめる、「美・感・遊・創」をすべて満たすテーマパークである。施設内には北陸の

江戸・明治時代の茅葺き屋根の古民家が移築され、直営やテナントとして入っている企業の館として使われている。ゆのくにの森を歩くだけで、心が癒され、また、四季の風情が楽しめるようになっており、快適な空間づくりが行き届いている。

朝、各館では館内外の清掃から一日が始まる。10月中旬頃から11月、木々の紅葉は、ゆのくにの森を、一層美しくするのであるが、逆に、落ち葉を放っておくと、お客様が目を覆うことにもなりかねない。さらに、雨が降ると落ち葉が地面にくっつき、それを取り除くことは、根気と時間のいることであり、各館では毎日それを繰り返している。そして、ゆのくにの森では、お客様に対してはもちろんだが、お客様が来店する前から、「おはようございます」と従業員の方々の間で気持ちの良い挨拶が飛び交う。また、毎朝の清掃・従業員の方々同士の協力など、お客様を気持ちよく迎えるための環境が実によく整っている。

学校現場でも、笑顔での朝の挨拶も含め、学習環境を整えることの重要性など、参考になることが非常に多かった。

2 教材研究や児童理解について

接客の基本でもある商品知識についてだが、各館での商品販売では、商品特性についてお客様に質問されても中々答えることができなかった。各館を2～3日のペースでまわる今回の研修では豊富な商品知識を身につけることはできなかったが、従業員の方々はそんな自分を見て、手助けをして下さりお客様に接していたが、それは従業員の方々に豊富な商品知識が備わっていたからである。

授業における教材研究や児童理解が重要であることと、それが児童や保護者からの信頼にもつながることを再認識させられた。また、自分自身が実際にやってみてはじめて商品の特性を実感でき、商品の材料、特徴や技術の難しさを知り、商品知識の見直しができた。授業においては教科書や資料集だけの知識ではなく、児童がいろいろ実感したり体験したりできる教材を提供することの大切さを痛感した。またお客様を迎える前の準備から、教材研究はもちろんのこと、行事等においても計画段階からの工夫が重要であると感じた。

3 個に応じたきめ細かい指導について

ゆのくにの森では、お客様に満足してもらうための工夫を従業員自身も考え、行動している。そんな姿勢がお客様に満足感を与え、それが、企業として発展していくための要素になっているように思えた。「いらっしやいませ」の挨拶も、お客様の様子を伺った上で声が掛けられ、商品の説明の仕方も、お客様に応じて変えられていた。お客様の中には、様々な方がおいでだが、従業員は常にお客様本位になって考え、笑顔で対応している。このことは、授業においては児童の発言・様子を、懇談等においては保護者の意見や要望を、真摯に受け止め、いかすことが重要であることと変わらないと感じた。

また、常にお客様の目線で考えることが大切にされており、学校現場でも子供達の目線で考えることの重要性を学んだ。お客様の中には、商品の特徴について色々と深く知りたい人もいれば、自分でゆっくりと見てまわりたい人もいる。従業員の方々は、それぞれのお客様の思いを判断し、的確に対応し、お客様一人一人に合った気配りをされており、大切な事だと思えた。学校現場においても、多種多様な児童がいる中で、一人一人に合った対応をしていかなければならない事を痛感した。

ゆのくにの森にいろいろなお客様が入場されるように、学校にもいろいろな児童が登校してくる。これからも、その一人一人に応じて、きめ細かい指導や支援がなされるかと、常に自分自身に問いかけをしながら過ごしていかなければならないと思った。