

研修機関	シャトレーズ金沢大徳店
研修期間	平成18年10月18日～11月17日
所属・氏名	金沢市立米泉小学校 内田 薫

I 研修目的

研修企業先の経営方針や、従業員の方々の就業姿勢、および接客業務等を通じて、教育観や指導感を見つめ直し、学校現場に生かす方策を探る。

II 研修内容

1. 接客用語

- ①五大用語 ②正しい日本語、敬語 ③目を見て、挨拶、笑顔
④おすすめ商品（特売品、人気商品の把握）

2. 朝の品出し

- ①チルド商品、和菓子、洋菓子、ケーキ、アイス、冷凍商品、ギフト、シュークリームの詰め合わせ

3. ショートケーキ

- ①受け答え ②取り方 ③数の確認 ④箱の入れ方 ⑤保冷剤
⑥スプーン ⑦レジでお客様に確認してもらう ⑧ケーキ名を言いながらレジ打ち

4. デコレーションケーキ

- ①受け答え ②マジパンの記入 ③ローソク ④クラッカー

5. レジ

- ①打ち方 ②会計の受け答え ③釣り銭の返し方 ④バイキング
⑤レシート、ジャーナルの交換 ⑥ポイントカード ⑦袋詰め仕方
⑧パンフレット ⑨クーポン券

6. ギフト

- ①熨斗確認 ②消費期限の確認 ③包装の仕方 ④リボンのかけ方
⑤商品の詰め方

7. 予約の受け方

- ①ご利用日の確認 ②来店時間 ③商品の有無確認 ④予約票の書き方
⑤細かな要望に対するメモ ⑥ファイルの閉じ方

8. 補充の仕方

- ①日付の確認 ②先入れ先出し ③Wシュー、Pシューのバラと箱
④ギフトは値段の高い物から低い物へ ⑤バラ補充はギフト箱から

9. ハンドラベラー

- ①消費期限はD（製造日、解凍日）+4以下、賞味期限はD+5以上の物

10. 配送された商品確認と冷凍庫の並べ方

11. お客様に付いていないときにすること

- ①商品の整頓 ②ケーキの補充 ③箱折り（ケーキ、ギフト） ④はんこ押し
⑤掃除（アイスケース、窓ガラス、駐車場、床、棚） ⑥DMシール貼り
⑦スプーン、ろうそく、クラッカー、保冷剤の補充 ⑧パンフレットはさみ
⑨アイスケース（霜取り、くもり止め） ⑩15時以降ロス確認 ⑪お買い得品作り
⑫予約商品の箱詰め、袋詰め ⑬ポイントカードの作成

1 2. 電話の受け方

1 3. クリスマスに向けてのミーティング

1 4. その他

- ①身だしなみ（髪のはみ出し×、薄化粧、アクセサリー×、香水×、ブルージーンズ×）
- ②三喜経営（お客様、お取引先様、社員）
- ③共通理解の徹底、引き継ぎ、チーフノート
- ④混んできたときの態勢
- ⑤接客態度の点検（店長チェック、本部シート）
- ⑥衛生管理チェック

III 研修成果

〈お客様の目線と立場を大切にされた心の接客〉

まず、お客様をお迎えする準備から始まる。気持ちよく来店していただくために、ごみ、汚れ、商品の補充忘れ、陳列の乱れ、プライスカードの乱れ、レジ周りの乱れ、制服の乱れなどの無いように、お互いにチェックしたり直したりする。そして、お客様の方を向いて明るく元気の良い「いらっしゃいませ。」でお迎えする。語尾を上げて1オクターブ上げる。入店時の挨拶でお客様の第一印象が決まるからだ。受け答えの「はい。」の返事は、好印象にも悪印象にもなる言葉であるので、お客様を敬う気持ちで「拝（はい）」を言う。ギフト商品では、購入目的に応じたお勧めをする。その際、予算、好み、季節に応じた商品、私でしたら…と自信を持ってお勧めする。そのためには、人気商品やそれぞれの商品の把握をしておく必要がある。混雑時は、お客様もスタッフもイライラしがちになる。そんなときこそ意識して丁寧にやさしく対応をする。顔を見て、笑顔で、「少々お待ちくださいませ。」「お次のお客様。」と声をかける。2分20秒以上お待たせしたと感じたら、サポートの言葉かけをする。商品を手渡すときは、お客様がお買い求めになった大切なデザートであると同時に、感謝の気持ちを込めてお渡しする。両手で持って、できるだけ側面に立って渡す。レジ終了時には、軽く手を組み頭を下げて、またシャトレーゼへお越しく下さいという気持ちを込めて「ありがとうございました。またお越しく下さいませ。」とお見送りをする。そのほかにも、わかりやすい丁寧な説明をしたり、雲行きが怪しいときや雨が降っているときは紙袋の上からナイロン袋をかぶせたり、持ちやすいように袋分けをしたりと、車や自転車まで運んだり、時と場合に応じた接客を学んだ。お客様にはご年配の方から小さなお子様、体の調子が悪い方もいれば、機嫌の悪い方、とてもお急ぎの方というふうに、当たり前だがお一人一人が違う。それでも、スタッフ一人一人はお客様にあわせて丁寧に笑顔で接客に心掛けていた。これは、マニュアルを超えた人とのつながりを大切にされた暖かい接客であると感じた。

〈スタッフのつながり〉

お客様の引き継ぎと、いろいろな面での共通理解が徹底されていた。後から受け取りに来られる方の情報や、クレームの方の来店など誰が対応してもスムーズに行われるように、チーフやサブチーフがノートと直接言葉で引き継ぎをし、全スタッフが共通理解をしていた。

全く新しい世界に飛び込んだ私に対して、一緒にやって見せながら説明をしてくれたり、繰り返し説明をしてくれたり、速くするコツを教えてくれたりした。その際、「わからなかったら聞いてください。」と必ず声をかけてくれた。そして、ケーキの箱入れに四苦八苦していたり、悩みながらレジ打ちをしている私を、そっと見守ってくれたり、お客様の前ではさりげなくサポートしてくださったり、「大丈夫！」と後押しをしてくださったりとても心強く感じた。「はじめは誰でもそんなもの。」と繰り返し教えてくれ、上手くいったときにはOKサインを出してくれたり、「すごい。」と笑顔で評価をしてくれたりとても嬉しかった。また、自分が何をすべきか迷っていた時は、「レジお願いします。」「ギフトでお待ちのお客様お願いま

す。」というふうに促してくれた。それでも、その仕事が終わったときには「ありがとうございます。」と言ってくれた。

店長さんは、私に対してはもちろんスタッフにも、自分がどう動くべきだったかをすぐその場で端的に指示をよくしていた。その時「自分がお客さんだったらどう？」と常にお客様の立場を考えさせられた。また、できるようになってきたときは認めてくれたり、自分がお客さんだったら…と商品やDMについての意見を聞いてくれたり、「ありがとう。」の声かけがあったり、スタッフとは信頼関係が土台にしっかりとあるのを感じた。

IV 今後の課題

この研修で、最初から最後まで全て教えてもらうという立場に久しぶりに立ち、子どもの気持ちに寄り添えるような場面が多々あった。この経験を生かして、今後、子どもにつけたい力だけでなく、子どもの目線にたった課題や進め方、板書の仕方、話し方、休み時間の接し方など、さらに意識していきたいと思う。そして、子ども一人一人に合った声かけをしていきたいと思う。また、今学習している読み、書き、計算、挨拶、思いやりなど、子どもたちにとってこの先、やはりとても大切な物であると再認識した。なぜ大切なのかを場に応じて子どもたちに語っていこうと思う。職場では、さらにつながりを深めていきたいと思う。子どもを大切にしたい共通理解や、自分ができる部分でのサポートもできる範囲ではじめていきたいと思う。

最後になりましたが、大徳店の店長さんをはじめ、チーフ、スタッフの皆様には、お忙しいなか優しく丁寧に教えてくださり、心から感謝申し上げます。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、金沢市教育委員会、学校長、快く送り出してくれた職場の皆様には感謝いたします。