

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、いろいろな店に行って品物を買うとき、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う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つたと感じた。

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つ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っている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に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。