

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。

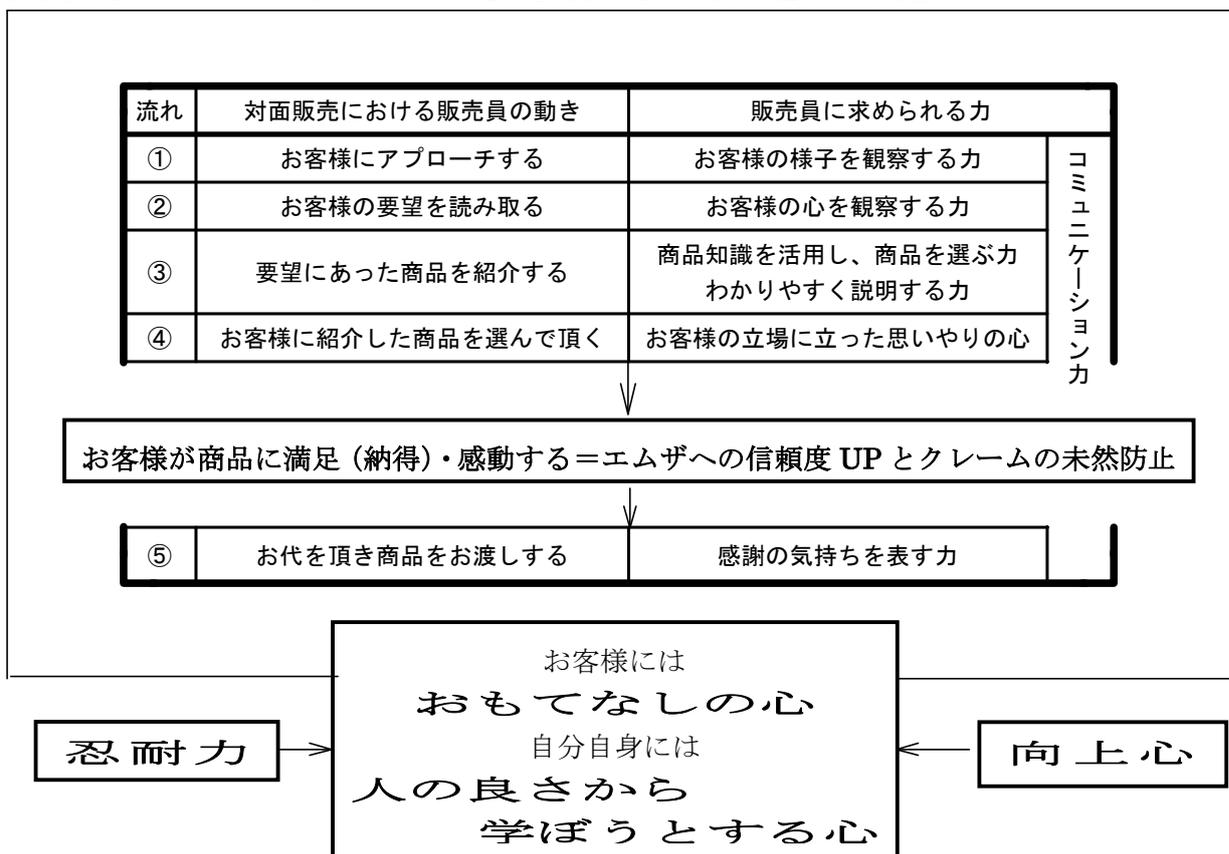
本研修を通して強く感じたことは、「どんなに接客や商品管理等日常の業務を頑張っても、売れなければ収益につながらず、経営が成り立たない現実」と「物、人、時間のコスト削減」である。公立学校に勤務していると意識が希薄となりがちの部分だと痛感した。そして、共

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も難しい。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伺うことができた。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。