

| | |
|-------|------------------|
| 研修機関 | うつのみや |
| 研修期間 | 平成20年9月1日～ 9月30日 |
| 所属・氏名 | かほく市立宇ノ気小学校 樺木里香 |

I 研修目的

- ・接客業務を通して、基本的な応対の技術を身につけながら顧客の求めるサービスのあり方について学び、学校での児童理解や接し方に生かす。
- ・職種の異なる人々との出会いを通して、教員としてだけでなく一社会人としての見識・視野を広め、自己の資質の向上に努める。

II 研修内容

前半（9月1日～13日）うつのみや柿木島本店、後半（9月16日～30日）金沢百番街うつのみやにおいて研修を行った。

1 各種業務

① 清掃業務

開店前の店内書架周辺の埃落としと商品の整頓、新刊の品出し

② レジ業務

お客様へのご挨拶、商品の受け取り、スリップの抜き取り、レジでの入金、商品の袋詰め・包装、商品の引き渡し、金銭の授受とおつりの引き渡し、領収書の受け渡し、ポイントカード入会の声かけ

③ 検索業務

書籍の検索、在庫の検索

④ 返品業務

返品用商品の確認と撤去、機器による返品のバーコード入力（返品データの作成）、返品伝票の印刷、返品用の箱作り、商品の梱包、荷札の貼り付け

⑤ 入荷処理業務

常備・補充用スリップの商品への挟み込み、コミック本のビニール掛け、棚卸し

2 書籍・雑誌の品出しと整理

① 新刊本の品出し・陳列、追加分の品出し・陳列

② 在庫の確認

3 外商着荷の伝票挟み

4 文具検品と値段付け

① 入荷分の種類・個数の確認

② 値段付け、陳列

5 その他

ブックカバーの作成、折込広告の袋入れ、ポイントカード申込書の整理

Ⅲ 研修成果

柿木島本店の朝礼で毎朝唱和していた「朝礼五訓」の中から、本研修において自分なりに学んだことを述べたいと思います。

・今日も一日元気で、明朗に過ごしましょう。

お客様との出会いは、一期一会です。その出会いがよいものであるためには、明るく元気であることが大切だと痛感しました。お店での対応が、店全体の印象を決めると言っても過言ではありません。「やっぱりうつのみやに本を買いに来てよかった」という思いをもってもらえるような温かい接客の雰囲気はどの社員の皆さんにも感じられました。私自身最初のうちは接客用語に戸惑いもありましたが、社員の皆さんを見習ってとにかく笑顔で接客をしようと努めました。そうすることによって、「元気で明朗である」ことの大切さに気づくことができました。これは、学校現場でも大切なことです。どんなことがあっても特に朝は元気で明朗にいることは、子どもにとっても自分にとってもとても大切なことだと思います。雰囲気が明るいところに人は寄ってくるものです。現場でも心がけていきたいと思います。

・お客様には感謝の気持ちを込めて、完全なサービスを致しましょう。

「完全なサービス」とはどうあるべきなのか、研修中常に考えるようにしていました。初日の研修でも、「お客様が何を求めているのか、何を必要とされているのかを考えることが大切です。」「いろいろな価値観のあるお客様のニーズに応えることこそ使命です。」というお話を聞きました。近年ネットによる注文が増えてきたせいか、対面販売の良さである「お客様の顔を見ながら販売する」ことが重要な意味を持っています。そのためにも、どのようなサービスをすればいいか常に考えながら接客することが重要といえます。社員の皆さんはお客様にどんなことを尋ねられても的確に丁寧に対応していました。ある日、お年寄りがボールペンの換え芯の交換をしてほしいと来店されたときも、ボールペンを開けてたくさんの種類の中からそれにあう芯を換えてあげていました。終わった後、そのお年寄りは自分ではできないからと大変感謝していました。また、文庫本のブックカバーを掛けてほしいお客様には、何冊あろうがすばやくきれいに掛けていました。もしかしたらその人は、電車の時間を気にしていたのかもしれませんが。もしかしたらとても急いでいたのかもしれませんが。どんな場面であれ、その人にあったサービスを瞬時に判断し行動できるところがすばらしいと思いました。学校では、その子にあった学習面の指導支援や生徒指導上の対応がそれにあたると思います。瞬時の出来事に対応できる力をつけていくことは、今後大切であると痛感しました。

また、私自身はいろいろな仕事を覚えることがやっとなので、私が戸惑ったりわからない時にはさりげなく社員のどなたかが対応しフォローしてくれました。常に周囲に目配りや気配りをしながら働く姿は、お客様をお待たせしないという心意気につながり、ひいてはうつのみやへの信頼、集客へとつながっていくものです。どんな要求も先延ばしにしないで丁寧に対応することは、現場でも大切だと思います。子どもだけでなく保護者に対してどのように対応したかで現場への信頼や安心が増すのではないかと思います。

・職場はいつも美しく、規則を守り、計画的に働きましょう。

毎朝の朝礼の前や仕事中気づいた時には、書籍が置いてある棚の上の掃除や整理、レジ周りの整頓を誰ということなく行っていました。また、届いた雑誌や書籍を品出しする際に出てきたゴミはきちんと分別し、かさが小さくなるようにまとめて捨てていました。レジ周りも決められた場所に使いやすいうように袋類や用具が置いてありました。無駄な動き

が出ないように働きやすい環境を整えることが大切だということは学校も同じです。ゴミの分別や教室内の整頓は、子どもたちが学習しやすい環境を作るために気をつけていかなくてはなりません。また、1冊でも多くの本をお客様に手にとってもらうことが売り上げにつながることを考えれば、午前中の中に検品・品出しをしたりどのように置けばいいかレイアウトを考えたりすることを計画的に行うことは大変重要です。現場で言えば、年間指導計画に合わせて教材を進めたりどの時期にどんな教材に力を入れて取り組んだりするかを計画的に進めていかなくてはならないと思います。

・無駄話はやめ、商品知識を増し、合理的な仕事を考えましょう。

うつのみやのどの社員の皆さんも、その商品知識の深さに大変驚かされました。店のどこにどんな商品が置いてあるか、在庫はあるか、新刊はいつ発売するのか、最近の流行はどんな本なのかなどしっかり把握しているところがプロだという印象を強く受けました。朝礼では各階からのお知らせがあり、どのフロアの情報も共有しようと心がけていました。自分の担当だけではお客様の要求に応えることができない場面が必ず出てきます。そのような事態が少しでもなくなるように、情報を共有化することで多様なサービスが提供できるのだと思いました。自分自身も少しでも商品知識を増やすために、いろいろな情報は必ずメモを取るように心がけました。細かな業務内容も少しでも把握できるように失敗を少なくするようにメモを取るようにしました。時折メモを見直し確認するようにしたことは、大変役に立ちました。

また、「売りたい本と売れる本は違う」そうです。売りたい本をいかに売るか、それが書店の腕の見せ所と言えます。うつのみやでは、本の置き方一つ POP に書かれている言葉一つにもセンスがあふれていて、「読んでみたいな。」「どんな話なんだろう。」と立ち止まって POP を見つめ、本を手にとっているお客様の姿をたくさん目にする機会がありました。あるお客様の「最近、阪神の金本が書いた新書で・・・。」という言葉だけで、その本をすばやく持ってきた社員の姿を見たときは、感動すら覚えました。お客様のニーズにすばやく対応するということがどれほど難しくそしてどれほど重要かということ、レジに立つたび実感しました。慣れないうちはあせってしまいお客様の要求に迅速に応えられない自分に歯がゆい思いもしました。本の在庫検索が少しできるようになり、お客様からのお尋ねに初めて対応できたときは、お役に立てた嬉しさがこみ上げてきました。商品知識にあたるのが学校では教材研究であることを考えると、自分自身それだけの知識がまだ身につけているわけではないのが現状です。授業で子どもたちの前に立つ前に、自分なりの教材研究・教材解釈をもっと深めておき、ゆとりをもって子どもの前に立たなければならないと思いました。

・私たちは、『うつのみや』の代表社員として誇りを持って勤務しましょう。

お客様にとっては、研修生であろうがなかろうが制服を着ている人は皆「うつのみや」の社員として見られます。だからこそ一つ一つの仕事に対する責任は大きいものでした。その意味で言えば、不慣れなところも多々あり、決して満足な仕事ができたとはいえない自分がいることは確かです。失敗をしたら、もう2度と同じ過ちを繰り返さないように自戒して仕事をしました。自分の失敗がうつのみやに対するイメージダウンにならないかと心配したこともありました。しかし、そんな未熟な接客であっても、お客様から「ありがとう。」という一言をいただけたことは本当に有難いと思いました。「ありがとう。」の言葉の重みをこれほど感じたことはありません。研修初日に初めて返品業務をさせていただいた時は、返品する書籍のバーコードを機械でよむ仕事を任せられました。機器の扱いに慣れず思ったようにうまくいかなかったのが、徐々にうまくできるようになった時に「なかな

か上手になったね。」と褒めていただいたその一言も大変嬉しかったです。「何をやってるんだ。」「なんでできないんだ。」と注意されていたら私のやる気も削がれてしまっていたでしょう。そこでタイミングよく褒めてもらったことで、それからの自分のやる気も増していきました。何回かやるうちに少し誇りのような気持ちも持つことができました。学校でも、子どもたちの失敗に対してすぐに否定的な言葉を投げかけるのではなく、できるようになるまで少し見守り、できた時にはタイミングをつかんで認めていくことで子どもたちの意欲や態度が良いほうへと変わっていくのではないかと思いました。それが「わかった」「できた」「うれしい」につながっていくのなら、現場でも誇りを持って実践していきたいと思います。

IV 今後の課題

今回の研修を通して痛感したことは、自分の仕事に対する取り組みや姿勢の甘さについて再度見直すことができたということです。相手に対しての言葉遣いや態度、失敗した時の気持ち、わからないことは尋ねる、自分の任務には丁寧に一生懸命取り組むなど、つい月日を重ねて忘れがちになっていた初心を思い起こさせてくれる日々でした。おそらく学校という社会しか知らずにいたら決して味わうことができなかった一社会人としての経験は、現場に返っても生きてくることと思います。社会のニーズに応えることが書店だけでなく学校現場にも一層求められてくる時勢の中で、教員としてどうあるべきか様々な事象に対してどう対応していけばいいかをこれからの教育観・指導観に生かしていけるように今後も研鑽しなければいけないと思っています。

最後となりましたが、本研修を快く受け入れてくださり1ヶ月間優しく丁寧に指導して下さったうつのみや2店舗の皆様、本当に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、かほく市立宇ノ気小学校長をはじめ教職員の皆様に心より感謝申し上げます。