

平成16年度長期社会体験研修者中間報告書

研修者名 関 一 志

所属校 中之条町立中之条中学校

研修機関・部署名 (株)文真堂書店 総務部人事課

1 研修内容

- (1) 新人研修【4月1日～4月9日】(研修場所：本部)
 - ・ 会社組織と各部門(店舗と本部)の役割、業務内容と役割、マナー研修、社内規則、防犯対策、パソコン研修、接客実習、東京MR(OFF研修)等。
- (2) 管理業務【4月12日～6月30日】(研修場所：本部総務部人事課)
 - ・ 昇格・昇進レポートチェック、面接
 - ・ 新卒採用会社説明会、適性検査、採用面接、新規学卒求人説明会
 - ・ パート社員採用適性検査・面接、障害者雇用相談随行、上並榎店トライアル雇用
 - ・ 労使業務改善委員会(時短の推進アンケート集計等)
 - ・ その他 店長会議、全社会議、チャレンジ社員採用、予算、社割チェック等
- (3) 販売業務【7月1日～8月31日】(研修場所：上原店)
 - ・ 1課(書籍部門) 2課(CDゲーム部門) 3課(文具ファンシー部門) レンタ課(レンタル部門) 基本業務
 - ・ 1課(書籍部門) 担当業務補佐等
- (4) 管理・社内行事業務【9月1日～10月31日予定】(研修場所：本部総務部人事・総務課)
 - ・ 中途社員・チャレンジ社員・高卒者・北越谷新店パートアルバイト・障害者 採用
 - ・ 内定式・内定者集会、障害者雇用促進会、群馬県高齢者雇用フェスタ
 - ・ 店長宿泊研修、栄真会(取引先との交流)準備等

2 所感及び自己評価

(1) 新人研修

① サービス

接客マナー研修で「形は心」ということを学んだ。「心」の込められたサービスとは、文字通り「心」を込めるわけだが、それは「形(方法)」でしか表現できない。例えば、礼一つとっても角度は気持ちは表現している。「形」には意味があり、意味を知らなければ「心」を込めたくても、「心」は込められない。良いサービスを提供するためには、良い「形」が必要なのである。

「形」は、効率的な「仕事(手段)」のための「作業化」と言える。「作業」はマニュアルによって「標準化」されている。「作業標準」として、サービスも一定のレベルに保たれているが、「それ以上でもそれ以下でもない」と批判される。「それ以上」のために会社の真価が問われる。そのため「形」の意味を知って、「心」の込められたサービスを意識化できる「やる気(士気)」のある人材を育てる教育が必要になる。「やる気」の3要素は、

- | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none">1 仕事の「社会的な意義」と「自己成長にとっての意味」への納得、2 実行したことによる「成果が小さくても」見えること、3 周囲、上司、会社に「認められる」こと。 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

経済学は心理学で、販売員が顧客と接触する「その時・その場面」を「真実の瞬間」という。お互いに高揚した気分で出会うのが理想であり、販売員が高揚した気分でアプローチすれば顧客にも雰囲気伝わり、高揚した気分で商品を受け入れる。

小売業は、商品にサービス等の付加価値を付ける。接客マニュアルもあるが、接客の基本は顧客の「心をつかむ」こと、顧客の「気持ちや考えを理解する」ことがサービスであることを知った。商品を売るということは、一緒にサービスを売っている。サービスには、商品知識や接客技術が必要になるが、「心」の込められたサービスとは、顧客の「信頼を得て満足してもらいたい」と

いう販売員の「心」を売っているのである。

学校教育は、商品売らないが、教育というサービスを売っている。目的は経済的な利益やサービスそのものではないが、ある意味サービスのプロである。教師と生徒（保護者）の接触も「真実の瞬間」だと思う。生徒（保護者）の「心をつかむ」こと、生徒（保護者）の「気持ちや考えを理解する」こと、「心」の込もったサービスとは、生徒（保護者）の「信頼を得て満足してもらいたい」という教師の「心」を売っている、ということになる。

②数字

「数字は売場の言葉」。客数や客単価によって売上や粗利をアップさせる工夫や人件費には給料の1.5倍の売上が必要の原価意識を持つこと、2対8原理や商品管理のための交差比率等である。会社を経営するということは「利益」を前提に「数字」で成立している。「数字」は「効率」を、「効率」は「利益」を生む、という循環だ。

「効率」だけでは成り立たないのが教育だろうが、「数字」やマニュアルの活用による「作業化」は、学習スキルの獲得とともに学習を効率的な手段とするためにも必要なことである。例えば「総合的な学習の時間」の体験的な活動として、標準化された効率的な「仕事（手段）」を取り入れることは十分に考えられる。

(2) 本部研修

①新卒者採用

「今日の筆記試験で、自分の力をあまり発揮できなかった人でも、当社は人物重視の採用をしていますので、次のステージのグループディスカッションには、必ず参加してください」。

グループディスカッションは、数名のグループで自主的に進行役や書記、発表者を決めて50分の話し合いを行う、という選考方法である。

学校の授業で行うグループ学習である。年度当初の授業でグループになったら必ずリーダーを決め、発表者を決める、という約束をした。できれば役割をいつも変えて同じ人にならないように…。でもグループディスカッションの最後で「今までにこのようなグループディスカッションをしたことはありますか」という質問に手を挙げる者は少ない。

民間企業にとって人材がすべてである。きれい事を言う気はないだろうが、ややもすれば教育現場でさえきれい事とされるグループディスカッションを活用している、というギャップを感じたのである。とにかく教育現場でも生徒の主体的な学習活動を仕組んだ授業を真剣に目指さなければならないと思う。

「人材がすべて」とは、マンパワー、ということだけではない。当たり前だが社内に社員以外はいない。社員がすべて、なのである。異動もあるが、学校とは事情が異なる。評価は役割責任に基づき、業績等によって行うが、当然それは利益の範囲内だ。実質的には採用から人事考課まで相対評価にならざるを得ない。きれい事を言う気はない、という言葉が重なる。

②障害者雇用

民間企業の常用労働者に占める障害者の平均雇用率は昨年で1.5%と、企業に義務づけられた法定雇用率1.8%を割り込んでいる。特に従業員千人以上の大企業は7割が未達成だ。「ユニクロ」を展開するファーストリテイリングの雇用率は実に7.8%で大企業の中では最高水準だ。…デフレ経済のもと「少しでも人件費を削りたいのに」というのが本音だ。だがユニクロの考え方は違う。柳井正会長は「うちもきれい事を言う気はない。障害者を雇うのはその方が顧客サービスが向上するからだ」と語る。むしろ収益拡大に積極採用するというのだ。

日本経済新聞（5月3日）「ユニクロ、障害者積極雇用 支援意識でサービス向上」の記事は、全社会議資料として配布され、社長は「障害者の積極雇用」を宣言した。義務づけられた法定雇用率を満たすためという消極的な理由もあるが、株式を公開するような企業の重要なキーワード

「CSR（企業の社会的責任）」や「コンプライアンス（法令遵守）」への対応である。

かつて勤務していた養護学校の研修を思い出した。小児医療センターの院長を講師として招いた校内研修で、中国から来日した3人の研修医がたった3ヶ月で帰国してしまった、という話があった。早々帰国した理由は、「一人っ子政策」の中国では重い障害が残るとわかっている未熟児を助けない、とまさに「きれい事を言う気はない」。しかし「うちもきれい事を言う気はない」ユニクロ流は「収益拡大のために」積極雇用しているのだ。

院長は、悩んだという。確かに医療現場で、重い障害が残るとわかっていて命を助けることは、本当に正しいことなのか、その子や親にとって幸せなのか、という倫理観を含めた根本的な問題である。センターの職員に説明する責任もあった。

「人間は誰一人として無駄に生まれては来ない。体重1000g以下の極小未熟児だって同じことだ。その子を助けようとしなければ、そこで医学の進歩は終わる。最先端の高度な医療が必要であり、経済的にも大きな負担となるが、そこで開発された最先端の医療技術が交通事故の緊急医療や高齢者医療等に応用されている。『かけがえのない命』は、他の多くの人命さえ助けている。小児医療を進めることが、日本の医療水準を支えている。」

「きれい事を言う気」なのが学校なら、「きれい事」がきちんと言えなくてはいけない。障害者雇用は、「誰でも平等にチャンスがあり、自由に競争できる」という民主主義の原理である。資本主義と言い換えてもいい。憲法に基づく民主主義社会の実現は教育の力に期待されている。新しい発想やアイデアとか、あるいは大きなエネルギーとかを生み出す力は、できるだけ異なった多くの人間をフル活動させて生まれる。そのため誰にでも平等にチャンスがあり、自由に競争できる、という機会均等を保障する考え方を根づかせる人権教育や政治が必要である。障害者雇用に限らないが、根源的なことを曖昧にしているはいけないと思う。

(3) 店舗研修

①「当たり前」

店舗では、商品知識やレジ接客等で混乱すると思うが、企業理念や「店では、自分がプロデューサーであり、演出家でもある」ということを忘れずに積極的に取り組むこと、常に新しい情報を求め、「楽しさ」を大事にしていくことが目標だ。小売業の現場は店舗、現場実習である。すでに新人研修や本部研修で学んだ事が実際の現場でどう行われているのか、ということにも興味があった。そして店舗という現場で、組織・運営あるいは接客・商品管理・勤怠管理・安全管理という視点から多くのことを学んだ。

「これが接客業です」。最終日の店長のコメントである。日常の基本的な業務、接客業務等から仕事の正確さやルールやマナーの大切さを知った。店長が、毎日「声出し、声出し」と言う。顧客にとっては、きちんとした接客が当たり前だからである。

学校生活は当たりのことを当たりに…と日常の生徒指導をしている。社会生活をする上で最も大切なことは、ルールやマナーを守ることであることも指導してきた。接客マナーの指導とよく似ている。小売業にとってはきちんとした接客が当たり前、生徒にとってはきちんとした学校生活が当たり前ということである。接客マナーや基本的な生活習慣を身に付けることが、学習や商売を成立させるための土台となっている。やれば誰でもできることなので、できて当たり前、できないと当然強く指導される。まだまだ自分にも身に付いていないという反省。逆に改めてなかなかできないその当たりのことへの指導の難しさと深刻性を知った。

②「生きる力」

学習指導要領は、基礎的・基本的な学習内容を示している。ポイントは、知識・理解だけではなく、興味・関心を持つことや学び方を学ぶことも基礎・基本である。さらに自ら課題を設定し、追求していくという「生きる力」を身に付ける。

いわゆる個人的な付き合いは広い方だが、その関わりの中でも「基礎・基本」とは何だろうか、

「生きる力」とはどんな力だろうか、ということがずっと頭から離れない。教育現場を離れ、まったく違う職場で働くチャンスを得た。公民（社会人や職業人）として、生きがい（プライベートの余暇や遊び）として役立つ「基礎・基本」、リアリティのある「生きる力」とは何か、ということも大きなテーマである。

新人OFF研修で取締役総務部長から「座右の銘」の話があった。「初心忘れるべからず」ということなのだろう。民間企業に入社した新入社員は、今「きれい事を言う気はない」世界だ。

人の人生は 重きを背負うて 遠き道に行くが如し
急ぐべからず。 不自由を常と思えば不足なし。
心にのぞみおこらば困窮したる時を思い出すべし。
堪忍は無事長久の基。 怒は敵と思へ。
勝つ事ばかり知りて負くる事を知らざれば、害其の身に至る。
己を責めて人を責むるな。
及ばざるは過ぎたるよりまされり。 …徳川家康

仕事は、与えられたところから出発する。その仕事ができるようになり、与えられた仕事しかない給料に見合わなくなってくる。会社にとってはリスクなので、やがて責任ある仕事を任せられるようになる。責任を任せられると周りから文句を言われる。そして文句を言われて腹が立ったときから本当の仕事が始まるという。

企業文化（企業の価値観）の中で社会人として成長する。職能や職位を基本として自分が本気（やる気=士気）でやりたいことをできることから一步踏み出すこと、個人として「自分とは何か」と常に自問し、物事の本質を自分の頭で考えることは重要な「生きる力」だと思う。

3 下半期の研修計画及び抱負等

(1) 下半期の研修目標

本部での管理業務（リーダーシップとマネジメント）を中心に、各事業（スペシャリストとワーカー）の店舗業務の研修を通して、企業理念に基づく経営の実践を学ぶことで、学校教育（学校経営や指導等）に生かせることを身に付ける。

(2) 研修の重点

①本部研修

- ・ 企業理念の本部における実践及び経営に触れることにより、企業における「組織」「組織運営」について実感する。
- ・ 社員の指導、教育の一部を体験し、学校教育と対比することにより、今後の教育現場に生かせるものを創造する。
- ・ 経営に対して企画、立案されたものがどのように実施され、結果の確認がされるまでの過程を実感する。

②店舗研修

- ・ 企業理念の店舗における実践を体験し、流通業の考え方や行動様式の違いを実感する。
- ・ 店舗における接客サービスの基本を習得するとともに、流通業の「顧客第一」の考え方を理解する。
- ・ 各部門を体験することにより、各部門別の販売手法、流通の仕組み等を理解する。
- ・ 顧客及び地域に対する付加価値の還元とは何かを習得する。
- ・ 接客販売を通じて教育に生かせるもの、子ども達に伝えるものを再認識する。

(3) 研修実施計画

- ・ 本部各課業務【11月】（研修場所：本部）
- ・ 宝石・時計・貴金属販売業務【12月】（研修場所：PIA前橋店）
- ・ 書籍専門店販売業務【1月】（研修場所：ブックマンズアカデミー前橋店）
- ・ 内部監査業務【2月】（研修場所：本部・店舗）内部監査補助
- ・ 店舗運営業務【3月】（研修場所：本部・店舗）地区長随行、1週間店長代行