

平成16年度長期社会体験研修者修了報告書

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 株式会社文真堂書店 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・各部門業務内容、マナー研修、防犯対策、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、新卒採用会社説明会、チャレンジ社員・パート採用、労使業務改善委員会等
- (3) 販売業務【7月1日～8月31日】(研修場所：上原店)
 - ①1課（書籍部門）2課（CDゲーム部門）3課（文具ファンシー部門）レンタル課（レンタル部門）基本業務
 - ②1課（書籍部門）担当業務
- (4) 管理・社内行事業務【9月1日～12月29日】(研修場所：本部総務部)
 - ①人事課：中途社員・高卒採用、人事考課、内定式、障害者雇用促進会、高齢者雇用フェスタ等
 - ②総務課：店長宿泊研修、栄真会（取引先との交流）準備等
- (5) 販売業務【12月23日・24日・1月4日～31日】(研修場所：上原店、BA前橋店)
 - ①上原店：クリスマス商戦応援（12月23日・24日）
 - ②ブックマンズアカデミー前橋店（書籍専門店）：専門書担当業務、店長業務補佐等
- (6) 管理業務【2月1日～3月17日】(研修場所：本部、店舗)
 - ①店舗運営部：地区長業務補佐、群北・東・南・西地区店巡、店舗運営部会議、新店開店等
 - ②人事・総務課：内定者集会、合同企業説明会、障害者雇用面接会、全社会議等
 - ③内部監査室（原町店）：内部監査業務補佐



上原店



ブックマンズアカデミー前橋



合同企業説明会

2 所感

(1) 社会貢献

①企業理念

入社式の社長挨拶「これから何か悩むことや判断に困ることがあったら、…自分のことだけを考えないで、どちらが国のためになるのかを基準に最終的には自分で判断してください」という話に「はっ」とした。中学校の進路学習に講師として招いた企業経営者の「良い職業人である前に良い社会人であれ」という言葉が頭の中で結び付いたのだ。

正直な話、民間企業の経営者であれば「本音は金儲け」であろうと思っていた。社会科の授業で「企業の目的は利潤追求」と教えている。民間企業は利潤追求なしに成立しない。きれい事と言う気はないだろう。だから学校での公民としての指導の重要性和責任を強く感じていた。

中学校社会科の最初の授業で必ず「なぜ勉強はするのか」という質問をする。学校に来て勉強するのは、「私」と「公」の二つの意味がある。個人として自分のためだけではない。自ら主体的に民主的な社会を築かなければならないのである。そして民主的な社会の形成者として必要な能

力、公的資質を身に付けることは、社会人になってからでは手遅れだと思っていた。

しかし、実際には多くの企業の経営者が社会に寄与しよう、という企業理念（「我々の使命は、顧客第一に徹し、商売を通して適正な利益を上げ、店舗を通してその利益を付加価値として社会に還元し、関係する人々の生活を向上させることである」）を掲げ、本音の部分でそれを信じていることを知った。CSR（企業の社会的責任）やコンプライアンス（法令遵守）の実質的な対応もある。社会に貢献しようという理念や理想なしに合理的な利潤追求などあり得ない。

文真堂書店は、群馬を中心に埼玉、栃木の3県にドミナント（領地）出店している。いわゆる地域密着の店舗展開である。その地域に住む方々にリピーターとなっていたかからない限り収益は上がらない。「顧客第一」主義である。店はお客様のためにあるのだから、当然その地域に住む方々のための売り場づくりや店づくりを目指す。家族や女性に的を絞り、アダルトビデオや成人雑誌を排除した店舗「タイムクリップ」の出店や「キッズコーナー」の設置、J2「ザ・スパ草津」のメインオフィシャルパートナー等の活動は、必然的に地域社会に貢献しよう（社は「地域格差の是正に貢献し、地域社会の発展に寄与」「社会から人間の無知の追放を求め続ける」「地域における暖かい文化交流の場を提供する」「新しい世界と出会いの場を提供する」コンセプト「やさしい、暖かい、楽しい」）という役割も果している。

②目標設定

ある社員の方が「先生のように各部署をローテーションできればいいな」と、冗談を言って笑ったが、確かに夢のような研修である。特に人事課での採用や人事考課の業務は、学校教育との関連からも貴重な経験をさせていただき感謝の念に耐えない。多面的・多角的に見る、という言い方があるが、まさにそれを体験したような気がする。

自分の「無知」に違いはないが、少しは社会のことを知っている、それなりに自負があった。それにしてもあまりに多くのことを知らずに、しかも教育に関わることさえあるのだ。その一つが「企業理念」であったりするが、人事としては、その企業理念に対して社員はどうか、という問題である。新入社員ならその会社の理念とか、方向性とか、職種とか、何らかに共感して自分でその会社を選んだのである。その会社の企業理念に対して自分の理念や思いを持っているか、自分の価値観を持っているか、ということが問題である。

一生懸命真面目に働くのは、社会人として、プロ（職業人）として当たり前である。その上で、目標を持って自分は何をするのかがはっきりしていなければ意味がない。その人の理念や価値観がなければ、目標は見つけようと思っても見つからない。ルーティーン業務だけで終わってしまう。目標設定にとって大事なことは、その人の仕事の価値観や理念や思いであることを知った。

考えてみれば、個人の自己成長や自己実現のための教育だって、社会をより良くしよう、という広い意味での社会貢献の理念なしにあり得ない。誤解を恐れずに言えば、自己成長や自己実現は、社会や友人（身近な人）とのつながりがなければ無意味である。少なくとも社会と関係なく、今が楽しければいい、なんとなく過ごせばいいなどという教育は最初からなかった。

社会とのリンクを考え、身近でリアルなところから授業を仕組み、生徒が「自分のことだ」と思えるきっかけとなる教材が必要である。「自分のことだ」と気づき、「自分が世の中を変える存在なのだ」という自信が自己肯定力であり、社会貢献の第一歩だと思う。理念や理想や価値観を自分でつくるには、まず個人として「自分とは何か」を常に自問し、物事の本質を自分の頭で考えることである。自分を本質的に理解しなければ社会について何ひとつ理解できない。

(2) 研修日誌

①上原店（新人研修として報告した「店舗実習週報」抜粋）

7月 9日

わからないことはたくさんあるのですが、それがまだわかっていない状態だと思います。とにかく「声出し」を意識して笑顔で明るく元気にやろうと思います。…すぐにはどうにもならないことですが、商品知識の無さを痛感しています。お客様の気持ちが伝わってきます。

7月16日

CD、DVD、ゲーム関係を扱うには、特に商品知識が重要。まず基本的なジャンルを理解することが先決です。…情報収集の大変さ…流行、地域性などを考えながらお客様の要望に応えなければなりません。…日常業務は本部からの指示、移動などを間違えないようにこつこつと…。

7月24日

3課では商品のアイテム数の多さを知り、文具・玩具・ファンシーの各担当者の苦勞や逆に楽しさがわかりました。…商品の陳列や棚作りには、季節、地域行事等の情報はもちろん…センスが必要です。パズルとデイパックの品出し陳列をしました。自分としては充実感がありました。

7月29日

クレーム処理が最も多い部門がレンタルです。基本的にはマニュアル通りに処理することが重要で、接客に一番気を使う…延長のお客様に電話連絡しました。自分が会社の立場、責任ということに改めて意識したような気がします。

8月 7日

1課担当業務。返本作業のハンディーの使い方や伝票作成を確認しました。検品、品出し、登録、返本等はきちんとマスターしてほしいこと、棚整理や清掃は商品知識と接客のポイントになること…作業一つひとつを工夫することが大切です。

8月14日

レジ接客…実際にやってみるとなかなか思うようにできません。お客様に対して笑顔で感じの良い接客はきちんとできて当たり前、そうでなければ失礼なのです。声を出して代金の受け渡し、図書カード、図書券の扱い方、領収書の発行、商品の保証書…。

8月31日

大変お忙しい時期に貴重なお時間をいただきありがとうございました。多方面でご迷惑をお掛けしたと思いますが、物を売る、ということの意味、組織や運営を現場から垣間見ることが出来ました。接客業の現場で経験したことを今後の研修に…また小中高生の店での動向や実態を知ることができ、生徒指導に活かしていきたいと思います。

②講演会（取引先との交流である栄真会主催の講演会）

10月8日

講演会「リーダーシップとマネジメント」（講師：経営コンサルタント吉田繁治）の「標準手順と成果の違い」に「学び合い・話し合いのグループ（協同・相互）学習」を当てはめてみました。

1) 構造=学習方法×やる気×学習→成績

○学習方法を知らないことが原因→学習計画と学習過程の指導及び支援

○学習方法を知っていてもやる気がない→「やる気」とは何か？

- ・学習の「社会的意義」と「自己成長にとっての意味」への納得
- ・学習したことにより「成績が少しでも」伸びること
- ・家庭（周囲）、教師、学校に「認められる」こと

○学習方法を知り、やる気があっても学習しない。→個に応じた学習指導

○学習方法を知り、やる気があり、個に応じた学習指導があっても成績に違いが出るのは？

2) 構造=学習方法×やる気×学習×評価×学校文化（生徒の価値観）→成績

○「評価」：学校は「何を、どう、行えば」高く評価するのか？：「評価規準」

- ・学習計画か、学習方法の改善か、現れた数字（結果）か？：「評価計画」
- ・地域社会満足、校長満足、教師満足、生徒・保護者満足の優先順位は？：「学校評価」

・何を正しいとするのか? : 「学習指導要領」

○「学校文化：価値観」＝生徒（生活集団）は「何を、どう、行えば」正しいとするか? : 「話し合い・学び合い」のグループ（協同・相互）学習活用の意義

レフ・ヴィゴツキー「内化」の理論と「発達の最近接領域」

内化：子どもの発達は、他者とのコミュニケーションを内化する過程

発達：対人的なコミュニケーション→それを内化する個人内の心理的過程

「一人で到達できる段階」（現下の発達水準）→「発達の最近接領域」ゾーン：乗り越える方法（教育）→「他者の援助によって到達できる段階」（明日の発達水準）

・小学校段階でのグループによる話し合い活動が土台

西川純『学び合いの仕組みと不思議』

学習者自身が遊びの中で学んでいる。彼らは、望ましい話し合いの方法を発見したわけではない。すでに知っていたのである。彼らが学んだことは、それらを教室において適用することが可能である（使っても怒られない）ということである。

・授業、家庭学習（塾）、部活動、校外活動、定期試験、進路の優先順位付けは？

・授業の取り組みか、学習の効率か、現れた数字（結果）か？

…以上は「生徒（生活集団）の価値観」に含まれる。

(3) 責任

新人研修の試験問題「学校と会社の違う点を3つあげなさい」。答えの一つは「個人優先よりも集団優先」。会社は組織である。仕事はチームです。たとえば、何度も上司に報告することは自分の能力や自信のなさと思われがちだが、「ホウ・レン・ソウ」で報告しなければかえって信頼は得られない、というようなことを学校現場と対比することにより、今後に生かせることは多いのだろうが、ここでは「責任」について書きたい。

組織の構造は、「職能」と「職位」がある。職能は、横の関係でのプロセス（機能）を分業する。経理・販売・物流・サービスなどの部署をいう。職位は、成果責任の持ち方での縦の分業で、「トップマネジメント」「チームマネジメント」「スペシャリスト/ワーカー」の3層に整理できる。トップマネジメントは全体の成果責任、チームマネジメントは部署、部門の成果責任、スペシャリストは専門技術と知識による貢献、ワーカーは個人の課業を実行する義務がある。

組織には原理がある。仕事は利益（成果）を目的に、方法（戦略）を決め、実行するが、「責任」をもつ人が判断（決定）し、担当者に指示・命令する権限を持つ。「何を行うのが正しいか」というリーダーシップと「どう行うのが正しいか」というマネジメントに成果責任を持つのが管理職である、ということである。

長期社会体験研修の志望理由の一つに「企業のマネジメント」というのを上げた。その内容を自分なりに要約すれば以上の通りです、ということになるが、あえて「責任」についてとしたのは他に2つの理由がある。この研修を決定する際の面接で「10年後の自分は」の質問に言葉が詰まった。今思えば社会人としての責任のなさでしかない。もう一つは、ある企業経営者の言葉「逃げないで責任を果たす」がずっと引っかかっていたのだが、その意味の重さに驚愕した。

さて、ここには書けないことも多いが、本部や店舗の業務、組織、人間関係、何しろそこにいる社員の方々の姿から学んだことは、研修という枠にはとても収まらない。それほどに貴重な研修の機会を与えていただいた教育委員会と快く受け入れてくださった星野社長やご指導いただいた本部・店舗のスタッフの皆様から心から感謝している。

気さくに「先生こんなのがあるよ」と、いつもタイムリーで的を得たプリントを頂く野沢取締役総務部長をはじめ、障害者雇用で企業側だけでなく、ハローワークや支援センターの立場も学べるなど、特別なご配慮やご指導いただいた井口人事課長や総務部の皆さんには、感謝の意を表しきれないほどお世話になった。感謝の気持ちでいっぱいである。この気持ちは、最後に部長から頂いたプリント「愛は行動、同情は情緒」「改善は行動、意気込みは情緒」のように、文字通り「愛」と「改善」の「行動」でお返ししたいと思っている。