

## もっと現場を知る！ 職員短期派遣研修報告書

所属名	土木部河川課	氏名	菅澤 志美子
派遣先 団体名	イオンリテール株式会社 イオンスタイル出雲		
① 研修の日時 平成30年9月1日(土)～5日(水)			
② 研修の内容 「お客さまを知る」、「商品を知る」の2つのテーマのもと、来店客調査、商品整理、商品陳列、タイムセールの呼び込み、お楽しみ抽選会の景品渡し、催事スペース設営補助等を行った。			
③ 研修の感想 初日は最初に「あいさつ」の練習をし、「まず、笑顔。笑顔が大切」とのアドバイスを頂いた。 「こんにちは いらっしゃいませ」「恐れいます」「かしこまりました」「お待たせいたしました」「ありがとうございます」がイオンの「販売の五大用語」である。 手は右手を上にして重ね、へそのあたりに置く。言葉を発してから会釈をする等のアドバイスも頂いた。実践してみると背筋が伸びて姿勢もよくなり、言葉がはっきり伝わる気がした。 ロッカールームには、この「販売の五大用語」が掲げられており、従業員は売場に出る前にこれを唱和し「あいさつ訓練実施表」に押印することとなっている。日々の練習と心がけで身につけていくものだと感じた。 2日目、3日目は年に一度、2日間にわたり実施される来店客調査のお手伝いを行った。お客さまにアンケート調査のお願いをし、同意を得たお客さまにはIPadでアンケートに答えて頂く方式である。 お客さまから、「ありがとう」「頑張ってるね」等のうれしいお言葉を頂く一方、『「ありがとうございました」の後に付け加える一言が足りない』とアドバイスを頂くこともあり、自分の未熟さを痛感した。 4日目は食品フロアでカゴを片付けながら、年配の方や赤ちゃん連れの方の買い物かごを運ぶお手伝いをした。困っておられるお客さまのお手伝いをすればよいのだが、「あちらの妊婦さんはかごが重そうだよ」等教えられるまで気が付かない。気が付いても「このお客さまはお手伝いしたほうがいいのか・・・」「不快に感じられるのではないかと・・・」とためらい手が止まってしまう。なかなか手を差し伸べることができない自分をもどかしく感じるとともに、もっと普段から周囲への気配りを心掛けていこうと反省しきりの一日だった。 5日目は催事スペースの模様替えのお手伝いをした。「お客さまを飽きさせない試み」として2週間ごとにテーマを変えているとのことだった。陳列棚の移動作業は大変だったが、商品の陳列は楽しい作業だった。ただ、台風21号の影響により予定していた商品の入荷が遅れ、陳列棚にすべての商品を陳列することができなかったことは残念だった。 今回の研修で渡されたピンクのストラップが付いた名札には「研修生」「実習生」といった肩書はなく、お客さまから見れば一従業員である。粗相のないようにと緊張の5日間だったが、あいさつ、身だしなみ、周囲への気遣い等、普段からの心がけを再認識する研修となった。  最後になりましたが、今回、短期派遣研修に受け入れていただき、大変貴重な経験を積ませていただきました。本当にありがとうございました。			

④その他特記事項

(※今後の研修実施に当たっての改善点、留意しておくべきことなどがあれば記入してください。)

(注1)研修日時・内容等がわかる資料があれば、添付してください。

(注2)報告書は、平成31年1月31日までに人事課あてにメールで提出してください。