
民間企業等派遣研修を終えて

柏原市立桜坂中学校 指導教諭
(派遣時：八尾市立東中学校 指導教諭)

1 志望動機

前任校で民間企業等派遣研修のお話を聞いたときに私は、何かの間違いではないかと思った。私では年齢制限で該当しないと思っていた。応募できると知らされても、すぐには「では、挑戦してみよう。」とは、思えなかった。他県での勤務経験はあるが、大阪の中学校ではまだ一校目、6年の経験しかない私は、「中学校での勤務を、別の学校も含めて少しでも多く経験したい。学校を離れる時間が惜しい。」と考えていたからだ。

しかし、その一方で、教員の仕事しか知らない私にとって、民間企業の職場に1年間勤務してその様子を知ることができるということは、たいへん魅力的なことに思えた。学校とは違う世界でさまざまなことを学べば、その後の教員の職務に生かせるのではないか。ちょうど、3年生を送り出し、きりのいいところだったこともあって、思い切って研修を志望することにした。

2 研修内容

(1) 研修先

- ア、前期 株式会社グルメ杵屋
- イ、後期 株式会社京阪百貨店

(2) 研修概要

ア、株式会社 グルメ杵屋 (本社 人材開発部 教育訓練課)

①人材開発部の一員として

㊦新入社員教育研修 (心がまえ・文章・漢字)

* 4月に入社した16人の幹部候補生(1年後には「店長」として配属される)に対する教育訓練(講義・演習)。

* その他、研修に関する諸手続き(会議室使用申請、備品使用申請等)。

㊧一般研修 (準備・運営)

* 外部講師による一般社員向けの研修の、企画・運営をする。

* 管理開発部門(部長課長)向け研修、女性社員向け研修、選抜店長向け研修等。

* 受講者への連絡、研修資料の準備(レジュメ、名札、座席表等)、研修会場の設営、講師の接待、開講式の司会等

㊨人材開発部長ヒアリング

* 現職店長に対する、営業・労務管理・店舗運営等のヒアリング。

* 面談室の設営、案内表示の掲示、面談の補助、控室の管理等をする。

②スキルアップのための『マネジメント研修』の受講

㊦VQS研修

- * 「VQS (ヴィジョン・クエスト・ソリューション)」の講師による研修。
- * 『問題解決』研修
- * 『コミュニケーション・コーチング』研修

㊧芦田塾研修

- * 「Jun associates」の講師による研修。
- * 『交流分析・対話分析』研修

㊨BGW研修・「脳力開発」研修

- * 「社会人としての基本マナー」、「店長としてあるべき姿」等。

③工場見学・株主総会

- * 6月12日(火) ヒガシマル醤油 本社工場、キリンビール 神戸工場、日清製粉 東灘工場
- * 6月18日(月) 午後 総会リハーサル【大阪府立体育会館】
- * 6月19日(火) 株主総会 [案内プラカード係(難波中交差点 東南角)、懇親試食会 第1ブロック 第5テーブル係]

④大学生インターンシップの企画・運営・指導

- * 大学生の「就業体験学習」の受け入れ。
- * 8月、東京支社と大阪本社で、6日間ずつ。
- * 受講者のエントリー対応・書類作成、カリキュラム検討、社内諸部門との調整等。
- * 自ら受け持つ講義の内容検討・資料作成。
- * 東京支社への出張に関する準備(東京支社の担当者との連絡・調整など)。
- * 【担当講義・演習】(東京)「プレゼンテーションの方法」60分、「グループ討議・新しい店舗を考えよう」420分。



(大阪)「スピーチ研修」710分、「実習日誌記入指導」150分、「文章の書き方・敬語について」などの講義・演習 570分、「うどん打ち実習補助」240分。

⑤夏季臨時店舗等での活動



- * 夏季(多客期)のイベント等の応援
- * 山城総合運動公園。「レストラン太陽」特設テントの臨時売店[京都大作戦 2012] (生ビール・助六・おにぎり・フランクフルト・ポテト・唐揚げ串・アイスクリーム等)、プール軽食堂「太陽屋」(麵場担当、うどん・カレーライス・牛丼など)
- * 金剛山頂「香楠荘」。マスつかみ大会、金

剛山夏まつり、そば喰い大会。

⑥ 高校生インターンシップの準備・運営・指導

- * 発声トレーニング、サービス基本動作
- * カレーソースの仕込み
- * 開店営業
- * 「履歴書の書き方」
- * 面接練習（集団・個人）

イ、株式会社 京阪百貨店（守口店 リビング・宝飾品部 家庭用品グループ タオル・寝具担当）

① 入店研修

- * 京阪百貨店の概要
- * 販売員としての心構えと「5つのテーマ」について
- * 金券・ギフトカードの知識
- * 人事部長講話
- * 就業規則と勤怠について
- * 「進物の知識」および、「包装の知識と技術」
- * 接客用語と電話の使い方
- * 労働組合について
- * POSレジの使い方

② タオル・寝具売り場での研修

- * 現場でのOJTで仕事を覚えていく。
- * 社員・パート社員の仕事ぶりを見て学ぶ。

③ イベント準備作業

- * 倉庫市（10月、3月）、
冬のお得意様ご招待会（12月）など

④ イベント販売業務

- * 守口矯正展（1月）、
けたはずれ市（2月）など

⑤ 京阪百貨店ベーシックスクール受講（コンプライアンス講座、クレーム対応講座、人事考課講座）

- * 研修で、会社が社員に学ばせたいことは、どんなことか。
- * 社内研修の目的を考える。



3 研修を終えて

(1) 得たもの、考えたこと

ア、コスト意識・営業戦略

民間企業と学校との一番の感覚の違いは、「コスト意識」ではないだろうか。学校では普段、電気・ガス・水道や消耗品の節約などを心がけてはいるが、具体的に1か月の、あるいは1年間の電気代や水道代がどれほどになっているのか、考えたことはなかった。

グルメ杵屋で教わったことは「利益を上げなければ会社を存続させることができない。」ということだ。総務部長のこの言葉を聞いたとき、当たり前のことではあるが、民間企業にとっては社員一人ひとりに、常に厳然と意識されていることなのだと思わされた。

また、商品開発や売れ筋商品の研究などに常に力を注いでいる姿勢も学んだ。学校でも、安易な前例踏襲に陥ることなく、生徒や学校を取り巻く状況や社会の変化に敏

感になり、新しい試みを取り入れることを躊躇しない意識をもっていたいと思った。

イ、労務管理（賃金・労働時間・休憩時間）

労働者の賃金や労働時間・休憩時間などを雇用者が法令に基づいて正しく管理することは、企業経営の中でも大切なことである。交代制勤務の多い、京阪百貨店やグルメ杵屋は、1か月単位の変形労働時間制をとっていた。

例えば、グルメ杵屋では、

$$\nabla 31 \text{ 日の月 (大の月) [1 日 7 時間 30 分] } \dots\dots (31 - 8) \times 7.5 \text{ h} \\ \rightarrow 172.5 \text{ h} \quad [177.1 \text{ h}]$$

$$\nabla 30 \text{ 日以下の月 (小の月) [1 日 7 時間 45 分] } \dots (30 - 8) \times 7.75 \text{ h} \\ \rightarrow 170.5 \text{ h} \quad [171.4 \text{ h}]$$

というふうに、法定労働時間の枠内に収まるように設定されている。休憩時間（昼休み）も、本社勤務の場合は12時から13時の1時間、一斉に与えられるが、営業店舗での勤務では交代制である。

京阪百貨店の場合は、勤務時間自体が早番(10:00～18:00)と遅番(12:20～20:20)に分けられていて（パート社員の例）、休憩ももちろん交代で取る形になっていた。売り場のチーフは毎月のスタッフの勤務シフトの作成と管理に気を配っていた。

民間企業の姿勢を見習って、学校でも労務管理についての点検を実施し、よりよい状態に改めるとともに、だれもが労務管理についての意識を自覚することが大切だと感じた。

ウ、コミュニケーション能力

企業でも、学校でも、「意思の疎通」が効率的な業務・安全・危機管理のために極めて重要であるということは、言うまでもない。第一印象を良くして、相手との意思の疎通を確実にを行うために、京阪百貨店では「5つのテーマ」を掲げて、接客の場面だけでなく社会人としての当然のスキルとして実践していた。〈笑顔〉 〈挨拶〉 〈大きな声〉 〈返事〉 〈機敏な動作〉の5つのテーマを

- ① 常に、すべての人に対して実践する。
- ② 5つ全部を実践する。
- ③ 相手(お客様)から見て、できているレベルで実践する。
- ④ プラス発想で取り組む。 〈気持ちの持ち方をプラスに〉

というものである。

百貨店の売り場で、初めて会うお客様にどうお声掛けするのか。ご要望を聞いて、満足してもらえる買い物をどう提案するのか。6か月の間に売り場で学んだことは多い。基本は、尻込みせずに自分から相手に近づいていくことと、常に相手の気持ちを考えて対応することだと思う。

エ、「名前」を大切にす

グルメ杵屋では、社員は所属部課の書かれた名札を常時着用している。入社したと

きには、朝だけでなく昼でも夕方でも「〇〇さん、おはようございます。」と、各部課を回ってあいさつをする。

京阪百貨店でも、必ず名札を着用している。名札を忘れたときには、総務部で臨時の名札を作ってもらわなければ売り場に立てないことになっている。

名札を付けて、「自分の名前を見せる」ということは、「私は〇〇という者です。〇〇が責任をもって職務に当たります。」という責任の明示である。また、お客様（場合によっては取引先の方）の名前を呼んで、「△△さま、お待たせいたしました。」と言うと、相手に「ああ、この人は私のことを知っているんだな。」と、安心していただける。

自分の名前を明示して相手に知ってもらい、相手の名前を覚えて名前呼びかけることは、たいへん重要なことである。学校に戻ってからも、勤務中は常に名札の着用を実践している。

オ、「気持ち」を大切にす

グルメ杵屋で「交流分析・対話分析」研修を受講したときに、「怒りを露わにしている人は、心の中で『助けてほしい』『愛して(大事にして)ほしい』『分かってほしい』と考えている。」ということを知った。相手の話をまずよく聞き、相手の思いに共感し、そこから、こちらの考えを示して相手に理解してもらうことが必要であるということだ。

学校で日頃、生徒の話を十分に聴けているだろうか。こちらの思い込みで、結果的に自分の意見を押しつけてしまったこともあったのではないか。保護者に対してはどうだろうか、教師や学校に対しての苦情を申し入れることは、たいへん勇気の要ることではないか。その思いを、我々はきちんと受け止められているのだろうかと反省した。怒りの裏に潜む相手の心理を思い量って、謙虚に、かつ冷静に対処する方法を学んだ。

京阪百貨店の「クレーム対応講座」でも、お客様相談室の副室長から、

- *百貨店では「苦情」と言わずに「お客様のお声」と呼んでいる。お客様からのご意見は百貨店のサービス改善につながる大切なもの、という考えからである。
- *最近の特徴としては、お客様相談室やインフォメーションへの直接の申し出や電話に加えて、eメールでの受付件数が増えてきている。メールでのお声は、その内容（文章表現）がかなり激烈になる傾向がある。その激烈な表現に動揺したり、過敏に反応することなく、しっかりと事実を見極めて、適切に対応することが求められる。
- *「お客様のお声」は記録に残し、担当部長にまで報告する。さらに月ごとにまとめ社内LANにより情報共有を行う。
- *電話・来店いずれの場合でも、まずできるだけしっかりと申し出を伺う（聞く）ように努める。大変興奮して話される場合もあるが、聞き手としてはその興奮（怒り等）をできるだけお聞きして、冷静さを取り戻してもらうことが大事である。

- *その時の状況に応じて、対応する場所や人を変えることも有効な場合がある。
- *明らかに店側に責任がある場合はもちろん、事実関係がまだ微妙なケースなどにおいても、しっかりとお詫びの言葉を伝える必要がある。グレーの状態でも、「不快感を与えたこと」「お手数をおかけしたこと」について率直にお詫びすることは必要である。

という話を伺った。

このような百貨店の考え方や対応方法は、学校現場においても当てはまる大変貴重な情報だった。特に学校では「記録および整理」「情報共有」をさらに進める必要があると思う。「こんなケースでこんな対応をした結果、こうなった。」という事例を集めて分析し、効果的な対応のノウハウを共有すれば、経験の少ない教員も自信をもって行動できるのではないだろうか。学校全体の危機管理体制も強化されると思う。

(2) 職場での活用

民間企業研修では、どちらの企業でも社員に対する社内研修が盛んに行われていた。特に、グルメ杵屋では様々な立場の人たちにそれぞれに必要な研修を、費用と時間を惜しまずに実施していた。学校現場でも校内研修に力を入れて、民間企業の社員教育に負けない、ニーズに合った充実した研修を行っていきたい。

民間企業等派遣研修が終了した翌月の4月から、私は、柏原市立桜坂中学校に異動した。桜坂中学校は、児童福祉法に基づく大阪府立修徳学院という児童自立支援施設の中に、新たに設置されたばかりの学校である。児童自立支援施設の中で、学校教育法に基づいた教育をどのように実施していくのか。修徳学院の自立支援プログラムと、桜坂中学校の教育課程をどう調整して両立させていくのか。難しい課題が山積している。

修徳学院の50人ほどの福祉職員と桜坂小・中学校の22人の学校教職員がそれぞれの立場から、児童生徒の教育と自立支援のために力を合わせていかなければならない。しかし、福祉職員も教職員も今までのやり方とは違う相手方の方法（仕事の進め方）に対して、違和感や疑問を感じたり、不満に思ったりすることも少なくない。

そこで私は、1年間の民間企業派遣で学んだ多くのことを、課題解決のために実践していこうと考えている。役に立つスキルをたくさん身につけることができたことは、たいへん貴重なことだったと思う。

(3) 現在の学校の課題および課題解決に向けた対応策

現任校において、私自身が最も強く感じている課題は、「自立支援プログラムと教育課程の両立」である。修徳学院には100年以上も続けられてきた児童を教護する理念と実践が歴然としてある。一方、桜坂小・中学校も「学校教育法に基づく教育を実施する」という使命がある。

学校教職員から見れば「学校としてはそのやり方はふさわしくない。」と思えるようなことも、福祉職員からすると「児童自立支援のためには当然必要なこと。」と考えている場合がある。逆に修徳学院の職員が「そんなふうになると児童自立支援にとって弊害が多くて困る。」と感じていることが、桜坂中学校では「3年生の公平な成績の評定のた

めには不可欠の条件だ。」と主張されることもある。

立場の違いを越えて、児童生徒のためにより良い方法を探り、それを取り入れるためには、相手との意思の疎通を確実にすることが欠かせない。研修で学んだコミュニケーション能力を発揮して、こちらから積極的に話しかけ、情報や意見を交換し、議論し相手の主張の原因を理解することが必要である。クレーム対応について教わったことも、大きな武器になると思う。50人もの多くの福祉職員に私の名前を知ってもらうためにも、また、毎週のように転入してくる生徒に国語の教科担任の名前を覚えてもらうためにも、それから、修徳学院と桜坂小・中学校を視察・見学に訪れる来客に責任をもって説明をするためにも、私は常に名札を付けるようにしている。これも、企業から学んだ大切なことである。

4 全体を振り返って

本当にこの1年間の研修の中で経験できた貴重なできごとは、書きつくせないほどたくさんある。

学校での教員としての生活の中では出会うことのなかった多くの方々から、様々なことを教えていただいた。新しい環境にとまどっているときに「もう慣れましたか。」と声をかけて励ましてもらった。会議に参加させてもらい、会社にとってかなり重要なことも社員と同様に知らせていただいた。不規則な勤務シフトで、早番と遅番をこなす大変さも実感することができた。タオル・寝具売り場で実際にお客様に商品を販売する喜びと苦労を体験することができた。

これらの貴重な財産を、これからどのように使っていくべきか。すぐに使えるものもあれば、じっくりと出番を待つものもあるような気もする。いずれにしても、これからの教員生活の中で、生徒や保護者・周りの人たちのために惜しみなく還元していくことが、私の使命だと感じている。

5 教育課題解決に向け、研究成果を活用した取り組み

(1) 解決しようとした教育課題

自立支援プログラムと教育課程の両立

(2) 取り組みの概要

ア、取り組み期間

平成25年4月1日より平成26年3月31日まで（第1期）

イ、取り組み体制

柏原市立桜坂小学校 桜坂中学校 全教職員

ウ、取り組み内容

学校教育法に基づく教育を実施する。

(3) 成果

ア、成果

前述のとおり、児童福祉法に基づく「大阪府立修徳学院」という児童自立支援施設の中に新たに設置された「柏原市立 桜坂小・中学校」では、修徳学院の自立支援プログラムと、桜坂小・中学校の学校教育法に基づいた教育課程とを、どう調整して両立させていくのかという、難しい課題がある。

修徳学院の福祉職員と桜坂小・中学校の学校教職員が、それぞれの立場から、児童生徒の教育と自立支援のために力を合わせていかなければならないが、福祉職員も教職員も今までのやり方とは違う相手方の仕事の進め方に対して、違和感や疑問を感じたり、不満に思ったりすることも少なくなかった。

修徳学院には100年以上も続けられてきた児童を教護する理念と実践が歴然としてある。一方、桜坂小・中学校も「学校教育法に基づく教育を実施する」という使命がある。特に、私は『学校』が設立されたのだから、今までどおりではいけない。変革がなければ、我々がここに来た意味がない。」と思っていた。その思いが強すぎて、今振り返ってみると、少々焦りと、うまく進まないいらだちを感じていた。

そんな時、校長は、「とにかく1年間、修徳の様子を見せてもらいましょう。その上で、守るべき点は守り、変えるべき点は変えていきましょう。」とおっしゃった。

なるほど、そうかと、私は思った。何も急に変革する必要はないんだ。焦らずに、少しずつ、さらに良い方法がないかと探していけばいいんだ。そう考えて、肩の力がちょっと抜けた気がした。

民間企業での研修の中でも、「研修」としてここは改善すべきだと感じた点は、会社の人にも企画室の担当者にも提言した。自分が1年間我慢すれば済むことだと思ったこともあったが、後に続く人たちのためにも、今後よりよい研修となるためにも意見を述べることは重要であると思った。今までどおりのことを変えていくにはエネルギーが要る。しかし、民間企業等派遣研修で学んだこと、身につけたことを生かして、学校現場でも積極的に改革を提案していこうと思う。

イ、今後の課題

自立支援プログラムと教育課程の両立をさらに推進する。

最後になりましたが、快く研修勤務を受け入れてくださったグルメ杵屋の皆様、京阪百貨店の皆様、この研修でお世話になったすべての皆様に、心からお礼を申し上げます。ありがとうございました。