

民間企業等派遣研修を踏まえ

大阪府立長野北高等学校

教諭 井迫 洋一郎

1 志望動機

本研修を受講し、自身の成長のためにもっといろいろなことが知りたいという思いがありました。そして、民間企業での経験を学校に活かし魅力あるものにしたいという思いもありました。そこで、現任校の魅力となるものは何かという点を考えることが重要な要素のひとつではないかと捉えました。地域社会での現任校が担う役割を校外からの視点で考察し、必要とされるものは何か、特に、義務教育を受けている時、何らかの理由で学習に対して消極的になってしまった子どもたちが高校でもう一度挑戦出来る環境が求められていると思います。学びたいという気持ちを成長させ、生徒たち一人一人が自分自身に自信をもってもらえるような学習環境、生活環境の構築を学校の外、特にお客様に求められるものを提供する、一般企業の取り組みを学びたいという思いに至りました。

この研修で、学校運営と異なった企業の仕事で将来的に学校運営を助けてゆくヒントとなることを学びたいと考えました。一般的に民間企業と異なり利益の追求を主としない教育現場では一般企業のノウハウはかけ離れたものと感じるものもありました。しかし、利益の追求は方向性が異なるだけで、生徒たちの将来の道筋を切り開き、心豊かな人生という公の利益を追求するために、ノウハウの活用できるものも沢山あるだろうし、特に、消費者や利用者への対応については、学校で活用できるに違いないと考えた。近年における地域社会や保護者との対応は多岐にわたり、同時に即時性も求められるようになっていきます。柔軟かつ的確な対応を常に迫られるサービス業でどのように消費者、利用者へサービスが行われているか、この点について深く学び、学校間や地域社会、保護者、生徒に対するケアや指導に是非つなげてゆきたいのです。

以上の理由から、民間企業等派遣研修を希望し今後研修内容を他の先生方にも伝えてゆけるよう、愚直に学んでいこうと考え研修に臨みました。

2 研修の概要

(1) 前期（企業等の正式名称）

ア 前期 大阪ガス株式会社

4月 新入社員研修（淀屋橋本社研修・奥池研修所合宿参加）

5月 ウィズガス隊研修参加（大阪事業所）

6月 新入社員人事発令に伴う異動、大阪事業所研修へ
大阪リビング営業部研修

7月 大阪リビング営業部及び大阪ガス関連会社 OGCR 研修

8月 大阪導管部研修

9月 大阪エネルギー事業部研修

(2) 後期（企業等の正式名称）

イ 後期 株式会社ユー・エス・ジェイ

10月～12月 人事部 障がい者サポートチーム 業務研修

1月～3月 人事部 バリアブル採用チーム レクスタチーム 業務研修

3 研修を終えて

(1) 研修から得たもの、考えたこと

最初に4月から9月までお世話になりました企業、大阪ガス株式会社について説明いたします。インフラ企業としては関西電力、NTT、各市町村水道事業に並ぶ大手の企業です。現在は大阪淀屋橋に本社を置き、大阪北部、東部、南部、兵庫、京滋、奈良北部、和歌山市、そして岡山、三重に渡ってガスの供給を行っています。特に近年はエネルギー供給のあり方に一石を投じる施策として太陽光発電、ガスによる自家発電を推進しています。海外事業部の方々の働きによって最近有名になったのはシェールガスの購入に際しカナダ、アメリカとの提携を結んだことや中東にこだわらず安定したガス供給を目標としたロシア天然ガスの買い付け、東南アジア諸国での開発などあらゆる取り組みをしております。こういった先進的な取り組みは4月の入社式での社長の訓示の中の「いま、その場所で全力を尽くす」という言葉にあらわれています。更に社長は『仕事の向き不向きを初めから決めつけない』という言葉を使っておられました。ガス事業を基本としてこれからのエネルギーのあり方を社員一人一人に投げかけ行動させることを強く意識させていました。

大阪ガスさまでの新入社員研修はこの訓示の様に自身の立場を考え、会社としてどのような立場で働いてゆくのかという意識をつける研修をしております。特に会社の一員としてだけでなく、インフラ事業者としての役割、お客さまの求めているものを見極める経験を実際に1ヶ月の間ウィズガス隊研修によって学ばせていただきました。

ウィズガス隊とは、新入社員が各事業所に配属され、一定期間の間、リビング営業部の一員として業務に従事します。

業務内容、目的について、①夏期期間中にガス機器の点検をし、冬期に向けた事故防止の対策をアドバイスします。そのために一戸ずつ家庭を訪問し無料の点検サービス「まごころ巡回」を提供します。②ガス機器の使用調査をおこない、お客さまのニーズにあったサービスを提供できるよう、新入社員が実際に生の声を聞きとります。地域ごとに隊員が分散して全戸のガス機器使用のお客さまのアンケートをとります。③電化対抗という課題に対してオール電化を希望しているお客さまへガス機器の良さをご説明し、電化阻止を図るのが大きな目的です。④ガス機器や太陽光発電システムをすすめ、サービスショップに情報提供いたします。これで、ひとつの流れがおわります。

今回は大阪事業部リビング営業課へ配属され、大学院卒業から高校卒業の新入社員13名とともに活動をおこないました。

基本的にその日にまわる地区を決定し移動、1日から2日かけて全戸をまわりアンケートを取ります。最初の課題は、面対といわれるお客さまに直接お会いしてお話を

いただくまでの部分です。家事等に忙しい時間帯になれば、アンケートをきいてもらえる状況ではなく、会ってもらえないどころか、居留守をつかわれてしまうこともあります。インターホン越しに如何にアンケートをとることの意味や、誠意をもった対応をし、お客さまにアンケートをこころよくとってもらえるか、そのやりとりが重要なのです。

そこで活動の中で、「聞いてもらえる」ということの重みを痛感しました。普段教壇に立ち、生徒たちに「聞いてもらえる」授業を本当に心掛けていたのか、一方的な語りかけになっていなかったか、そのことを強く感じました。

いろいろなお客さまがいるなかで万全な対応がいつも出来るとは限りません。しかし、すべてのお客さまに満足のゆくサービスを提供するために、一番お客さまと接することができる今回の営業訪問実習は、企業にとって最も重要な位置にある業務の実習であると感じると同時に、企業のイメージをお客様らからの生の声でとらえ、今後自身の糧にし、研鑽することのできる貴重な経験であると感じました。教育現場に置き換えるならば、生徒だけでなく、保護者や地域住民のすべての方々に意見を求め改善を図ることと同義ではないかと思いました。この実習での経験は、私自身が大阪ガスさまで最も新鮮で、かつ難しいものでもありました。

続いて10月から今年の3月までお世話になったのは世界的に有名なテーマパーク、USJです。丁度私が勤務しているときに来場者が1億人を突破し、来年のこの季節には世界に2つ目となるハリーポッターのアトラクションも完成する、今一番勢いのある企業のひとつといっても過言ではありません。

こちらでは人事部の一員として、人を雇うとは何か、職場とは何かを深く考えるきっかけとなりました。USJでまず驚いたことは毎月入社式があり、社員の方が入社されているということです。適材適所という言葉がありますが、基本的にUSJは必要なプロジェクトのために必要な人材を素早く取り入れ遂行するという考え方で業務をされています。人事部の方のお言葉を借りるなら『適所適材』ということになります。

その人材を取り入れる根幹となるビジョン、そしてスローガンを設定しています。

『Everything is possible. Swing the bat! Decide now. Do it now.』というスローガンに表されているように、行動することにより初めて成果を得ることを心がけている企業です。

当事者意識を持つ、迅速に行動する、変化を生み出すことに取り組み、失敗を恐れずにリスクを引き受ける気概をもつ、何よりも仕事を楽しむ。USJは『挑戦』という部分において力をいれておられます。いつ来ても、何度来ても、心からお客さまを楽しませる世界的エンターテイナーとしての使命を強く感じました。そして、その挑戦し続ける意識が常に新たな人材を求め、同時に育成することに力をいれていると考えます。

USJにおける人事の業務は要となる部署のひとつとなっております。8000人以上の正社員・契約社員・バリエブルと呼ばれるアルバイトのメンバーを管理し、アトラクションや販売業務に高いパフォーマンスで取り組んでもらえるように企画立案や人

材育成、採用業務をおこなっています。その中の障がいサポートチームに3ヶ月間配属され、業務に携わることになりました。

一般企業における障がい者の雇用は障がい者雇用促進法によって民間企業、官公庁に課されている割合は全職員の2.0%以上（H25年4月～）と定められています。現在法定雇用率を達成している企業は全体の4割程度に留まっているようです。U S Jでは積極的に障がい者の雇用をすすめ、大阪府全体の平均1.69%（平成24年6月現在）に対し、3.39%という高い雇用率となっています。職種も様々で物品販売の裏方や料理の提供する部署、スタッフオフィスの清掃などの業務に就いています。

障がい者の方も様々で、知的障がい者、精神障がい者、身体障がい者の方が働いておられます。このような受け入れもU S Jにおける随時採用の方法によって可能なのではないかと考えます。

私も右足と左手に障がいのある身体障がい者です。就職に関して大変苦労した思い出があります。障がい者自身が自分の仕事を見つけ道を切り開くことも大事ではありますが、U S Jのように門戸を開き、挑戦させてもらえる職場が増えたらと考えます。

一方で、企業としても門戸を開き、誰でも受け入れるというわけではありません。採用の面接に参加させていただく中で、障がい者の方に求められている能力もまた高いものであると痛感しました。如何に自分のビジョンを持って業務に対して期待に応えるか、更に自身の能力を向上させるために高い目標をもって働くことが出来るかという点を採用の際に求められていることを知りました。

今年の年明けから3月まではアルバイトの採用を行うチームでお世話になりました。携わったことはバリアブルクルーに対する長期雇用策、新規クルーの増加策の提案をすることです。

研修の立場であっても一社員として結果を残さねばならない、それはU S Jでは当然のこととなっています。今回提案させていただいたのは大学生をターゲットにした業務の中で学ぶインターンシップの施策です。就職活動や社会のシステムを学びたいという大学生が増加し、また行政、学校も企業や職業に対しての意識をもってもらいたいというお互いの利害を利用した人材発掘や人材の育成を目的とした施策を提案しました。

例えば、U S Jでクルーとして一定期間勤務してもらうことで大学での単位となるインターンシップの認証を発行する特典を与え、離職率を下げるといったものです。

大学生に対する就職活動の一環のインターンシップはU S Jも企業として以前より行なっています。そこで私が提案したのは参加の条件を現在勤務しているバリアブルクルーに広げることです。U S Jに興味を持って働いてみたいという人の間口を広げ、人員の確保とともにオフィスとパーク、両方の業務を知り今後の就職活動に活かしてもらえたらと考えました。

また、クルーにとってはアルバイトにとどまらず、エンターテイメント企業としてのU S Jを学んでもらい、アルバイト業務だけではない仕事を、研修として提供する施策も提案させていただきました。アルバイトの採用のプロセスを理解し、仕事をお手伝いさせていただいていく中で、単に採用し働いてもらうのではなく、人材育成の

観点、長期に渡って職についてもらう指導方法、U S Jというブランドを背負って働く意識の高さなど学校現場におけるクラス運営や学校経営に通じるものが沢山ありました。人材の育成は人事部の方々が管理職の育成を目的として作られたプロジェクトチームでお手伝いさせていただき、学ばせていただいたのですが、育てるために指導する側も学び、育とうとする意思をもっていかねばならないと思いました。

どちらも重要なことは『人を育てる』ということが企業の成長につながると考えていることです。もちろんお客さまへの営業努力も必要ではありますが、しかし、企業の良さを伝えるため、そして自分の企業を誇ってもらうために社員一人一人が学び、互いに育む意識をもっていることがとても素晴らしく、そして是非取り入れたいと思うところでした。

もう一つ、改めて学んだことが「傾聴」「対話」、そして「感謝」です。「傾聴」は普段心がけていてもなかなか時間がとれない、そんな中でうまくコミュニケーションが成立しないということが自分自身学校現場でありました。U S Jは「傾聴」することの重要性を課題にして職場を明るくものにしていこう、というプログラムを立ち上げています。上司が率先して「対話」し、「傾聴」する意識をもつことで職場全体が意識の共有を広げていきたいと考え、実践しています。

教育の現場でも似たようなところがあると思います。職員間のコミュニケーションを作る場を設け、「傾聴」し「対話」できるようなもの、O J Tのような決まった形のもの以外の緩やかなお互い成長する会話の場をつくりたい、そう強く思いました。

そして、「感謝」は大阪ガスで学んだことです。大阪ガスはインフラ企業として大阪の安心、安全を担っています。しかしながら大阪ガスも大きな事故を経験されており、事故の教訓を全ての社員に周知してもらうようにしています。ただ、映像や資料による周知ではなく、経験したベテラン社員が新入社員に仕事を教えるなかで、経験を踏まえ伝えてゆくコミュニケーションが成り立っていました。そして安全に仕事ができることへ感謝し、また安全であると信頼してもらっているお客様に感謝しつづける謙虚な姿勢がとても勉強になりました。

感謝する、される、ということは簡単なことではありません。一朝一夕でできるものではなく、また伝統に甘んずることなく仕事をする姿勢が大切だと思います。

仕事の内容や技術、コミュニケーション方法なども民間企業から学ぶことは大切なことです。更に、企業の人と人がどのように話し、動き、つながっているかその相乗効果が企業という大きなものをどう成長させているのかと感じ取ることも研修の大事なものであると感じました。

(2) 職場での活用

民間企業のシステムから学ぶことも沢山ありましたが、むしろ研修の中でどんな職場が活気ある職場であったか、成長する意識をみんなでも共有する職場はどんな会話をしているかを思い出しながら活用を考えてみました。自分なりに工夫し、職場の先生たちに広めていく、これが一番重要なことだと考えたからです。

教育現場で学んだことを活かす例をあげます。研修を受ける中で、教育現場は一般

企業が求めている人材を充分理解しているか疑問に思いました。各企業の求める技術や経験を生徒に指導してゆくためには、もっと教員サイドも知る努力をしなければならぬと考えます。障がい者に限らず、この数年の不景気によって進学よりも就職を考える生徒も増える一方でなかなか進路実現に結びつかない現状があります。

会社訪問によって得る情報だけでなく、どのような企業にも対応出来る能力を身につける授業や指導をしてゆかねばならないのではないかと、そのために総合学習やHRだけでなく、国語における論理力の育成、数学の計算能力の向上も取り組んで行くべきだと考えます。教育現場の課題をUSJの業務、大阪ガスの新入社員研修から見つけ、学校で実施できるプランを作成しております。

若い教員が多い職場であるからこそ、色々な経験をしてもらうためにOJTの実践をすすめていこうと考えています。現在校長先生から勧めていただきました高校大学連携フォーラムに参加させてもらい高校の新たな学びについて学んでいます。その学びを学校に持ち帰りOJTに活かせるようにしています。

このように私の場合は自身の今までのやり方を見直しています。そして新たな行動をすることで自身から広げる学校現場の変革につなげたいと考えています。

(3) 現在の学校の課題及び課題解決に向けた対応策

現在、府立の高等学校は大きな変革の時を迎えています。そのひとつが学区の撤廃です。受験生の方々が将来の進路のために様々な選択肢が出来た一方で、選ばれる立場となった我々府立学校はどのような魅力ある学校作りをしてゆくべきかを考えないといけない状況にあります。その中での課題は受験生に向けてどのような特色を学校から発信することができるか、ということです。普通科高校である長野北高校が普通科というカリキュラムのもとで生徒たちが学校生活を満喫し、進路実現にむけて頑張ることが出来る環境を構築することが重要だと考えます。

その大きな課題に対してどのような取組をしてゆくか、研修で学んだことをどのように活かすかを考えた時に、まず教員の大きな目標を作ってゆくことだと考えます。企業におけるコーポレートブランドを、学校で学校ブランドなるものを検討、策定することで、教員がその目標に向かって色々施策をすることができると思います。その中で他の府立高校と比べ若い教員が多く在籍している強みを活かして若い教員の方々に研修内容の報告をしていきたいと思えます。

もう一つ私が実践していることとしてコミュニケーションのフィードバックです。私が業務、業務外に関わらず交流、会話をした方々をその日一日ごと統計をとります。そうして1ヶ月間統計をとると業務以外で交流する方々の傾向がでてきます。自分自身のコミュニケーションの得意、不得意が見えてくる一方で生徒や保護者の方への交流の仕方や回数、話す内容などを改めて考えるきっかけとなります。

色々な人と交わることで相乗する効果を大事にしていきたい、その思いを伝えていきたいと考えます。

4 全体を振り返って

まず、研修を受けている中で民間企業と学校現場の比較をしてしまいがちになっている自分が当初いました。比較する中で、このようなシステムを導入したい、あのようなプログラムで研修してみたいと考えていましたが、重要なのは活用するために5W1H(いつ、どこで、だれが、なぜ、なにを、どのように)を意識し特に学校組織運営や、学級運営で活用するときにゴール、言い換えると成果をどのタイミングで出すのかが重要であることに考えが及びました。あれこれしてみたいことが本当に沢山あらわれます。だからこそ将来のビジョンを設定し、目的をもって本研修に臨むべきであると考えました。

そして、食欲に企業全体を見て、学校現場で使えると感じたものをどんどんメモすることを重要であると感じました。社員の方や管理職の方、取引されている別企業の方、恐らく学校では出会うことがまずない企業人の方です。研修である立場を利用してどんどん記録し、「真似て」みています。そこから工夫して学校現場に戻ってきたときに活用できるようにしています。管理職の方が読んでおられる本や、机の上の様子、言葉づかい等も興味をもって色々聞いたり読んだりすることで世界が広がったと思います。



5 教育課題解決に向け、研修成果を活用した取組

(1) 解決しようとした教育課題

研修において、CSの重要性を認識した。その点を踏まえ、学校における「満足」とは何かを考え、授業、地域活動への活用が必要であると感じ課題としました。

授業の改善の取り組みについて、座学と一般的に言われる講義型の授業から生徒が参加できる授業への展開を図りました。体育や芸術などの実技科目と異なり、国語という科目は一方的な方向性の授業となりがちでありました。そこで、グループ学習による授業を試

みました。生徒が答えを導くことの楽しさを発見してもらうような意識付け、教材の作成を行いました。

地域の方に対して現在の高校の授業がどのようなものかを知ってもらうことを目的として公開講座を開講していました。そこで更に高等教育が社会と繋がっていると知ってもらえる講座作りを行いました。

- i、新たな授業作り（生徒発信の新たな国語の解釈）
- ii、地域に根ざした学びの展開（特色ある学校作りの強化）
- iii、CSの意識を教員に持ってもらう（外部講師を利用した全体研修）

(2) 取組概要

・取組期間

平成 25 年 4 月～平成 26 年 3 月

・取組体制

- i、国語総合の授業（「古典」分野）を受講している生徒
- ii、公開講座を担当している教員
- iii、教員全体

・取組内容

i について

国語総合「古典」の授業において、本文の現代語訳を本来なら古語辞典、文法に則って解説する部分を生徒を少人数グループにわけて相談させながら現代語訳を作ることをご指導しました。その際にパワーポイントを使い、語句の指導、文法の意味を指示しながら自分たちが納得できる現代語とこちらの模範の訳を比較させ言葉の違いを学びとして理解させます。同時に追求する気持ちを養い、訳を作ることの達成感から学びの楽しさを感じてもらいます。

ii について

公開講座で現在高校で学んでいる国語を理解してもらうだけでなく、教科書に載っていない地域に根ざした学びを加えて講義形式で発表、同時に意見を交わします。「輪講」と言われる双方向性の講義によって地域の方の求めている学びを傾聴し、授業に活かすようにしました。今回は大阪文学の雄、織田作之助についての講義を近年発見された原稿の比較検討の過程を交え講義を行いました。

iii について

民間企業で学んだ顧客満足について、キャリア教育研修として教員全体に行いました。特に顧客満足度が学校現場でどのように活かすことができるかについて説明をキャリアコンサルタントの外部講師の方にしてもらいました。

(3) 成果

・成果

i について

まず今まで座学で与えられた問に対して思考するという考え方で学びを行ってきた生徒たちにとって戸惑いがありました。皆で作ってゆくことの難しさを生徒も教える立場の自身も感じながら、一方皆で納得した答えを作る喜びを感じてもらえたことは良かったと思っています。事後アンケートでもただ、教わるのだけの授業より楽しく勉強になったと評価を得ました。特にパワーポイントやレジュメ、実際に大学図書館から借りてきた江戸時代の版本などを提示しました。IT機器の活用は、今までにない授業展開の可能性を見出すことができました。

ii について

地域の方へ高校の学習を体験してもらおうとともに、近代日本で大阪がかつて大大阪と言われ文化の一端を担っていたことを文学作品から追体験してもらうことができました。地域の方の感想も単に高校で学んでいることだけでなく生活している地域のことを学べたことがとても良かったと仰ってもらえました。地域に根ざした学びの重要性を自身が再確認できたとともに今後地域社会と連携した学びを企画していきたい。

iii について

外部のコンサルタント会社の指導をされている方を迎え高校生へのキャリア教育についての講義、そして教員がコミュニケーションを含めたキャリア教育の取り組みを、どのように考えるかをお話してもらいました。特にCS（顧客満足）について一般企業の考え方は教育にも通じることを説明してもらい、自身も民間企業の体験について説明をしました。教育の進路実現への取り組みと民間企業の利益追求が通じるものがある説明に戸惑う教員の方もおられました。教育現場の風土を少しずつ改善していくためにも内部だけの研修にとどまらず外部への研修をうながしていきたい。

・今後の課題

民間企業等派遣研修での経験は現在自身の業務において大変よい刺激となっています。特に地域社会のつながりの重要性を意識し、どのように関係をもっていくかということを考えるようになりました。地域との関係を活性化し、色々な施策を企画、運営する必要があるが、そのためにも学校全体で取り組んでゆかねばならないと考えます。これらのことはUSJでは風土醸成という言葉、大阪ガスではカイゼン活動という言葉を使い実行しています。顧客の満足のために自分たちが常に変化を感じ取る気持ちを持たねばなりません。その意識を自分自身が学校現場に発信し、行動をし続けるよう取り組むことが現在の課題であると考えます。そのためにも、新しい情報を取り入れる研修、授業作りに率先して取り組んでいきたい。

最後に民間企業研修から学校での業務、全てのことが繋がっているのだ、と感じた一年であったと思い、このような研修をさせていただいた全ての方に感謝しております。