

平成19年度 兵庫県立学校教員の長期社会体験研修を終えて

兵庫県立篠山鳳鳴高等学校 教諭 足立 吉久

1 研修先

生活協同組合コープこうべ コープ柏原店
(兵庫県丹波市柏原町母坪)

2 研修先の概要

地元商店街の設立した【コモレ丹波の森ショッピングタウン】の中核テナントとして12年前に開店。職員数約70名(内、正職員11名)、8部門(農産・水産・畜産・日配・食品・住居関連・衣料・サービス)とスポーツコスト店からなる。



【バックヤードにて棚卸し作業中】

3 研修期間

平成20年3月1日～平成20年3月31日(1ヶ月間)

4 研修内容

- ① 日配部門を中心とした、開店準備・商品陳列・補充
- ② レジ・店内作業中における接客訓練
- ③ 店舗点検・棚卸し・各種ミーティング出席
- ④ ショッピングタウン12周年誕生祭各種イベント準備・実行
- ⑤ コープこうべの各種委員会・社会支援サークル等参加



【子育て支援サークルにて絵本の読み聞かせ】

5 研修を終えて

(1) 明確な目標設定と迅速な対応

毎朝開店準備中に店内放送で前日の売り上げ実績と目標達成率、当日の売り上げ目標が示される。13時半には店長、副店長、各部門チーフによるフラッシュミーティングが開かれ、前日の反省、当日の途中経過と、目標未達成チーフによる改善案と上司のアドバイス、本部からの通達などを示す。毎週土曜日には供給会議が開かれ、次週の売り上げ目標と広告・特売などの戦略が提示され検討される。ミーティングは全員立ったまま、具体的な数値目標と現状が示され、常に改善策が検討される。学校でも目標の設定と小回りのきく対応を心がけたい。

(2) 挨拶の励行と迅速なクレーム処理

常に顧客の視線を意識し、荷物の運搬上店を出入りする際にも、顧客へのきっちりとした礼を欠かさない。その最たるものがレジであり、店の出口であるレジは顧客の最終印象を決める大事なポイントである。レジでの研修は緊張したがよい経験であった。また、クレーム対応は迅速で、すぐに顧客の自宅を訪問する“待たせない”ことを原則としている。対応の遅れは傷口を広げるだけであることを学校でも肝に銘じたい。

(3) 地域の連携とサポーターの育成

生活協同組合であり、「顧客＝組合員」である。生協法の規定により活動内容を広く組合員に知らせ、株主の代わりに総代を選出し、活動をサポートするコープ委員を委嘱する。子育て支援のサークルなどにも会場や補助を提供する。冷凍餃子への殺虫剤混入事件では、単なる非難ではなく、今後への期待のこもったクレームを受けた。総代は学校評議員、コープ委員はPTA役員と考えると地域に開かれた学校作りと相通じるものがある。学校も地域から孤立せず、地域住民・保護者をサポーターとして巻き込む必要を痛感した。