

小売業の一日を知る

T大学：経済学部・現代経済学科・3年

期間：平成29年8月22日～26日（5日間）

私がインターンシップに参加した理由は、今まで自分の就職や将来の進路のことについてあまり真剣に考えたことがなく、考える契機を得たいと考えたからです。昨年度、インターンシップで山口県庁を訪れましたが、自身の就職活動に対する準備の無さを改めて痛感しました。そこで、今年度は、約半年後の就職活動開始に備えて業界研究をして、知識や経験を少しでも蓄えておきたいと考えました。また、自分の強みや弱みは何があるのかを学びたいと思いました。私は、様々な業界の中でも小売業に強く関心があります。今回、私もよく利用し身近で親しみのある株式会社Mのインターンシップに参加させていただきました。

最初の2日間は、本部での実習でした。まず、ターゲットとテーマが与えられ、スーパーAの食品だけでお題に沿うようなお弁当をつくるという商品開発を体験しました。私は、今までお弁当をつくったことは一度もありませんでした。そのため、栄養面や色彩バランスなど、様々なことに配慮しながらのお弁当づくりには苦勞しました。その難しさを痛感したと同時に、高校3年間毎日お弁当をつくってくれた母へ感謝するとともに、栄養面をしっかりと考えてお弁当をつくっておられるAの社員の方々の偉大さを改めて感じました。

また、競合他社の店舗視察をしました。同じスーパーマーケットでも売り場の配置や工夫、POPなどに様々な違いがあることを知りました。さらに、店舗による味付けの違いを知るために惣菜の食べ比べをしました。具材が多いものや味付けが濃いものなど、その店独自の味付けがありました。Aの社員の方々も常に競合他社の状況を見て、良い点は取り入れるようにされていました。いかにしてその地域のお客様に支持されるかを常に考えておられる姿勢を学びました。山口県内食品販売シェアNo.1に選ばれるのにも納得できました。

最後の3日間は、実家近くでの店舗実習で、基本業務として商品の品出しや前出しなどの作業に取り組みました。作業時には広い視野が必要でした。欠品がないかのチェックに加えて、お客様の通行の妨げにならないよう、常に配慮しなければなりません。実習先の店長やチーフ、サブチーフの方とお話しさせていただく機会がありました。お話によると、お客様に商品の一つでも多く取って頂ける売り場づくりの工夫ができるようクリエイティブな発想力が必要だそうです。確かに売り場づくりはかなり頭を使う仕事でした。見栄えよく並べるだけではなく、商品が減っていたら、段ボール内の在庫を足していかなければなりません。その商品に関連した商品を同じコーナーに並べたり、旬な商品は通路から見えやすいように配置したり、と配慮すべきポイントがいくつかありました。

今回のインターンシップを終えて、自分の進路を見つめ直すことができました。小売業という仕事の大変さを改めて知ると同時に、小売業ならではの仕事のやりがいや楽しさを学ぶことができました。5日間の実習を通して学んだことには身になることが多くあり、非常に貴重な経験となりました。今回の経験を活かして、自分の進路について考え直して、これからの業界・企業選択の参考にしていきたいと思っています。ありがとうございました。

スーパーマーケットでの実習 インターンシップを終えて

Y大学：人文学部・言語文化学科・3年

期間：平成28年8月30日～9月3日（5日間）

今回私は、株式会社Mのインターンシップに参加させていただきました。将来教師として働きたいのですが、教師になれば子どもたちに職場体験をさせることもあると思います。その時に地域に根付いた企業の体制について自らの視点を踏まえたくて伝えていきたいと思い、今回のインターンシップに参加することを決めました。株式会社Mの店舗はよく利用させていただいていますが、今までは消費者として外から見ただけだったので、今回お店の立場からの視点を学べたことはこれからの生活の糧になると思います。

5日間のインターンシップでしたが、始めは緊張でがちがちでした。しかし、担当者の方が笑顔でお話されているのを拝見し、こちらも気を重くすることなく話をすることができました。担当の方々が様々なことを気遣ってくださったことで、インターンシップで多くのことを学ぶだけではなく楽しむこともできたと感じております。

初日の本部でのインターンシップでは、商品を企画しました。「おにぎらず」を販売するためにどのような具材にするか考え、実際に作り試食をしました。商品を企画するなかで感じたのは、お客様のニーズを考えつつ自分の作りたいものを作る難しさです。ネーミングを変えることで生まれる効果やコストについても考えて試作品を作りました。また、12月に発売するクリスマスケーキを決めるための試食会もあり、何気なく接しているものの多くが様々な準備を重ねたくて提供されているということを知りました。

2日目は各店舗の市況に行きました。普段はそこまで深く見ることのない店内を、様々なチェックポイントを手に観察した時に感じたのは、お客様の気づかないところまで配慮が行き届いているということです。しかし、普段は感じないのですが、深く見るからこそ感じる改善点等もありました。この深く見なければ気づかないことに、お客様がふとした瞬間気づくこともあると思います。それゆえに常に市況を行い、鋭い視点で観察していくことが大切なのだと感じました。

3日目から5日目にかけては、実際に店舗に出向いて実習させていただきました。青果部門や加食部門、レジなど初めての経験ばかりでしたが、初めてだからこそ新鮮な感覚を得ることができたように思います。特に加食部門ではお客様が取りやすいように並べることを第一に作業していきました。この作業の中で普段は何気なく通り過ぎるだけの配置が、細かいところまで配慮されたうえでの配置だということを知りました。

今回のインターンシップを通して、普通に生活を送っているだけでは気付けない、様々な企業側の努力、配慮を感じ取ることができたように思います。また、お客様に配慮するためには、多くの状況から様々なことを感じ取り鋭い視点で常に観察しておかなければならないということも分かりました。

インターンシップ中は不慣れでご迷惑をおかけすることも多くありましたが、受け入れてくださった本部の方々、店舗の方々、皆さま温かく見守って下さりました。本当にありがたかったです。このような貴重な経験を積ませてくださった株式会社Mの皆さまに心から感謝申し上げます。この経験を無駄にすることなく、これからの生活に活かしていきたいと思います。

必要とされる店づくり

Y大学：経済学部・経営学科・3年

期間：平成27年9月6日～7日、9日（3日間）

私は3日間の日程で周南市にある化粧品店でのインターンシップに参加させていただきました。内容は、主に1日目は店内商品の陳列と整頓、2日目は店先で配布するサンプル作りと事務的な仕事、3日目は顧客情報の管理と倉庫の在庫チェックでした。

1日目に店内の全商品を磨いて（汚れを取って）まわる作業をしたのですが、行う前は大量の商品を前にして終わりが見えない単純作業のため、つらいだろうと感じました。しかし時間はかかったものの、すべて終わってみるとどの商品が店内のどこにあるか、またその価格帯やカラー展開など基本的な知識がすぐに分かるようになっていました。お客様のエステやメイク終了後の後片付けも任されていましたが、この作業をしたことで道具を見ただけでどこに戻せばいいのかが分かったため瞬時にできたし、この時になって1日目の一番初めに指示された作業の理由がわかりました。

2日目はサンプルを作るよう指示を受け、数箱の段ボールを受け取りました。日頃、街やドラッグストアでよくもらうサンプルですが、今回改めて誰かが組み立てているのだということに気づかされました。またこのお店では顧客リストをもとに最終来店の時期、購入商品を確認し、お客様に新商品やキャンペーン情報等のメールを送ったりすることがあるようです。

3日目はその重要な顧客リストを扱わせていただきました。そこには前回来店時の肌の調子や会話の内容等といった細かいことまで一人ひとり丁寧に記してあり、さらに社員の皆さんはそのリストがほとんど頭に入っているようでした。そのことについて尋ねると、「小さいお店だからそういうことが一番大事」という返事をいただきました。

3日間を振り返ると来店されたお客様のほとんどが昔から通っている常連の方のようだったし、中にはここでの会話を楽しみにいらっしゃるご年配の方も多く、商品やメイク、美容の知識以外にも、お店を続けていくうえで地域に必要とされる店づくりをすることが大事なのだと思いました。必要とされるということは、ほしい商品を取り扱っているということだけでなく、買い物ついでにちょっと世間話をしにいくというようなアットホームでその地域に根差した雰囲気を作り上げていることで生まれるのだと思います。これが全国の様々な小売店のすべてに当てはまるわけではないですが、また来たくなるお店づくりをすることは全国共通であるし、M化粧品店は固定客も多く、地域の方々に愛されるお店であると感じました。

今後は、今回のインターンシップの経験を生かして地域振興に関わる仕事に就きたいと考えています。お忙しい中インターンシップを受け入れてくださったM化粧品店の方には感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。

大型ショッピングセンターでのインターンシップ体験 計画と連携、そして個性

Y大学：経済学部・経済学科・3年

期間：平成26年8月15日～20日（5日間）

スーパーという小売業は、毎日同じようなものを同じ数だけ出して販売しているものだと思っていましたが、今回の研修で気づかされたのは、売り場のラインナップ、ひとつの商品の売り場面積、そのひとつひとつが綿密に練られた計画のもと置かれているということでした。その日の天気、曜日あるいは祝日かどうか、更には前年の同じ日にどれぐらいの売り上げがあったかというデータを参考に予算を決めていると教えて頂いたときには、正直そこまで考えていたのか、という驚きで一杯でした。

そしてその商品を売り場に出すスタッフ、計画の下に指示を出す主任、という役割が分かれている中で、その計画とのズレがおこらないように連携にもミスがあってはならないというかなり多忙な現場に少し戸惑いがありましたが、研修を受けながらも、スタッフそれぞれが自分の役割、指示の内容をしっかりと把握して行動している様に感銘を受けていました。それゆえに主任とスタッフの信頼関係の重要性を見て取ることができました。

そして自分も研修の中で、いつもは客としての立場から見ている売り場そしてお客様の流れをスタッフの一員として見る事ができたというのはいい経験になったと思います。やはり目立つポップがあるところではお客様も一旦足を止めたり視線を向けたりするし、品出しをしても声をかけてこられて、質問や最近の野菜の値上がりについて愚痴をこぼされていたりするお客様とお話することで実際の家庭にダメージが大きい部分、今これを多めに売り場に出しても売れないだろうな、という素人目にもお客様の需要、というのを考えることができました。

インターンシップ体験後、自分の小売業並びにスーパーなどにおいて、商品の置き方やそのスペースの取り方などについて見方が変わったと思います。季節感のある売り場、旬のものが並んでいる売り場を見るとスーパーの中でも季節を感じる事ができるし、買い物も少し楽しくなるなと思いました。こうした企業側の努力、自分が今まで当たり前だと思っていたものに今回インターンシップを通じて内側から体験させて頂けたのは自分にとっての大きな経験になったと思います。お客様が当たり前だと思っていることを確実にこなすこと、そして、そこからいかにプラスアルファをしてお客様に喜んでもらえるようなことができるのか、自分にそれがこの先できるようになるのか、を考えさせられるインターンシップになったと思います。

今後、自分がアルバイトをする中、そして就職活動をする中でも、「相手の気持ちを考え、そしてそれを行動に移す」という簡単そうで難しいことが少しずつでもできるようになりたいと思います。

最後に、研修先の現場の主任の方から研修最終日に頂いた言葉で、企業という枠組みの中で辛いことがたくさんあるけど、大切なのは「自分がどうありたいか」だ、という言葉にとっても感銘を受けました。周りの目を気にしすぎて自分らしさを失わず、自分の信念と熱意をもって物事に取り組むこと、これを自分もできるようになればいいなと思いました。

カーディーラーでの職場体験

自ら行動することの大切さ

Y大学院：機械工学専攻・1年

期間：平成24年8月8日～12日（5日間）

いつも車のことでお客としてお世話になっており接客の対応の良さや自らが車に興味があるということでカーディーラーでのインターンシップに参加させていただきました。事前に企業について調べていきましたが、やはり実際に企業に入ってみないとわからないことは多く、例えば企業の歴史、顧客満足度・社員満足度の高さ、山口県における自動車の販売傾向など詳しく教えてもらうことができました。さらに、研修では、自動車の整備とカーライフアドバイザー(以下CA)の仕事を体験させていただき、車についての知識不足や初対面の人と話すことの苦手さなど、自分の欠点を改めて体感することができました。

そこで、私は、そのような欠点を克服するために今回のインターンシップ中に積極的に行動することを心がけるように気をつけました。初めは、来店されたお客さんのために入口のドアを開けておくことと”いらっしゃいませ”や”ありがとうございました”などのあいさつのみしかできませんでしたが、せっかくの機会を無駄には出来ないので積極的に行動し、徐々にお客さんを席まで案内して飲み物を出したり、車のパンフレットを見せたり、少しお話をしたりとお客さんとのコミュニケーションもとることができるようになりました。また、どのような職場においても周囲の状況を把握することや気配りは大事であるので、社員さんができるだけ自分の仕事に集中できるよう、お客さんが帰った後の片付けや飲み物を作るなど自分ができることは進んで行うようにしました。その結果、社員さんにとっても助かったと言われることができとてもうれしく思いました。

さらに、今回のインターンシップで最も良い体験をさせて頂いたと思うのが、新車販売の商談に参加させてもらったことです。そのような商談の場は、CAの方にとって大変重要であるにも関わらず社員の方もお客さんも見学することを快く了解していただき、CAとお客さんとの信頼関係が深いことがわかりました。また、近くに同じ系列の店舗があるにも関わらずこの店舗に来てくれるということは、お客さんを惹き付ける魅力(例えば、接客の良さなど)がお店にあるということなので、そのような魅力ある企業にインターンシップで行くことができよかったですと思います。

商談においては、お客さんの意見をよく聞くことと、お客さんの立場になって考えることが大事であり、私もお客さんがどのような車を求めている、その条件でお勧めできる日産自動車の車は何かあるかCAの方と一緒に考えお客さんともお話することができました。自分の専攻を活かした説明も少し話すことができ、日ごろの勉強も活かすことができました。

今回のインターンシップでは、仕事の大変さや一人一人の責任の大きさ、自分から行動を起こすことの大切さを実感すると同時に、お客さんに新車を販売するときのセールストークなど教えて頂き、普段の生活の中では体験することができない仕事の一部を体験することができました。この経験を活かし、どのような自動車をお客さんが求めているのか、ラインナップで足りない車は何かを考え、この経験を活かし将来は自動車の設計などに携わることができたら良いなと思います。