

群 教 セ	G15 - 01
	令 2.274集
	中-キャリア

令和2年度長期社会体験研修報告書

研修先：群馬ヤクルト販売株式会社

長期社会体験研修員 黒岩 真澄

I 研修内容

1 研修先の概要

群馬ヤクルト販売株式会社（以下、群馬ヤクルト）は、一人でも多くのお客様に「健康と美」をお届けすることを使命とし、東京本社及び全国各地 101社の販売会社から成るヤクルトグループにおいて、15年連続で全国1位の販売実績を収めている。代田稔博士が目指した、「予防医学」をあらゆる世代の皆様にお伝えし、群馬県の「健康寿命延寿」に取り組んでいる。さらに、地域社会の発展と住民サービス向上を目的として、複数の自治体と様々な協定を締結している。県内に前橋本店、出張所2ヶ所、サービスセンター33ヶ所を構え、主な事業内容は、乳製品乳酸菌飲料販売、清涼飲料販売、健康食品販売、旅行業、保険事業を行う、創業65周年を迎えた「健康快適応援企業」という理念を掲げている企業である。

2 研修先での主な研修内容

(1) 新入社員研修【4月～5月】（研修場所：前橋本店、各サービスセンター）

新入社員研修では、群馬ヤクルトの企業理念や使命、大切にしている価値観などを学んだ。また、役員や各部門長の講話を聴くマナー研修や新人ヤクルトスタッフ研修などに参加した。

自動販売機や量販店に商品を届ける直販サービス部の社員に同行して、現場の業務や価値普及で工夫していることを学んだ。また、プレゼンテーション研修を行った後に、各サービスセンターや併設している託児所（キッズルーム）でミニ健康教室を実施した。

(2) 人材開発部研修【6月～8月、1月～3月】（研修場所：前橋本店、各サービスセンター）

毎月入社してくる新人ヤクルトスタッフの研修の講師を務めた。研修では、健康の基礎知識や商品知識などを新入社員研修で学んだことを基に講義した。また、2019年下期新人賞の表彰式典の運営補助として、サプライズ動画の撮影や編集を行った。5人の新入社員の宅配業務に同行し、業務内容の確認をするとともに悩んでいることがないかなどのメンタル面のフォローに努めた。12月以降は、学生のインターンシップ活動の受入れの支援や補助業務を行った。

(3) 価値普及マーケティング開発部研修【8月～9月、12月～3月】（研修場所：各事業場所）

GENKI 応援プロジェクトの活動で、訪問先企業の健康経営に貢献するため、健康教室の同行や試飲会に同行した。また、「地元の中之条地区で、乳酸菌シロタ株の価値普及をしたい」という思いで、小中学校や教育関係機関にアポイントメントを取り、健康教室や試飲会の提案をし、5ヶ所で健康教室を実施した。

(4) 宅配サービス部研修【9月7日～12月31日】（研修場所：吉岡サービスセンター）

吉岡サービスセンターで、お客様に商品を届ける業務を行った。商品を届けるだけでなく乳酸菌シロタ株の価値を伝えるために、チラシなどを活用して健康情報をお客様に伝えた。また、新人ヤクルトスタッフの育成業務にも取り組んだ。その他に、吾妻地区の学校へ同行して価値普及活動や新規スタッフ募集の活動も行った。

3 キャリア教育実践

(1) キャリア教育資料について

群馬ヤクルトで学んだことを基に、「傾聴力の大切さ」をテーマにし、中学生に向けたリーフレットを作成した。企業では、お客様や社員のことを理解するための対話を行う活動を通して、コミュニ

ケーション能力の一つである「傾聴」を意識することによって信頼関係が構築され、会社の成長や個人の成長につながり社員が主体的に活動していた。学校でも、教師や仲間のことを理解するための対話を行う活動を通して、「傾聴」を意識することによって信頼関係が構築され、学校や自身の成長につながる。その結果、生徒が主体的に活動してほしいという思いを伝える内容とした。

(2) 実践の概要（中之条町立中之条中学校）

研修内容（テーマ） 「『群馬ヤクルト』の組織づくりから学ぶ、コミュニケーション能力育成への活用法」～企業が求める“傾聴力”とは何かを考える～

対象 教職員 24名

群馬ヤクルトでは、お客様との対話を行う活動で傾聴力を意識することによって、お客様との信頼関係構築に成功し、総合販売会社賞を5期連続（15年連続）受賞している。その成功事例を基にして、今年度より上司と部下との信頼関係構築と部下の成長支援を目的として、「1 on 1 ミーティング」を実施している。校内研修では、「1 on 1 ミーティング」を教職員に体験してもらい、「現在、傾聴力や『1 on 1 ミーティング』における技法を意識して実施している活動」「今後、傾聴力や『1 on 1 ミーティング』における技法を意識することで生徒のコミュニケーション能力育成につながる活動や場面」を各学年で協議した。その後、ワークシートに付箋などを利用し教育現場での活用法をまとめ、教職員で共有した。

II 研修成果

1 人材開発部・宅配サービス部研修について

人材開発部・宅配サービス部の研修を通して、コミュニケーションを大切に活動していることを学んだ。また、「利他の心」（他者や社会に役立ち貢献することが自分たちの幸せである）という価値観の大切さを学び、「傾聴力」と「発信力」のスキルを習得することにより、お客様と信頼関係を構築することにつながり円滑に業務を行うことができることが分かった。学校においても、生徒一人一人に「利他の心」の価値観の大切さを伝え、対話を行う活動の中で「傾聴力」と「発信力」のスキルを身に付けさせていきたい。

2 キャリア教育実践（校内研修）について

前半の校内研修では群馬ヤクルトの企業活動から、ビジョンを全員で共有することが組織づくりに向けた求心力や駆動力になっていることを踏まえ、学校現場では、校訓や学校の教育目標を全職員が共有することが必要であることを伝えた。また、「1 on 1 ミーティング」の体験を通して「生徒自身に傾聴力を身に付けさせたい」「傾聴の仕方を示していく必要がある」「話すことよりも聴くことのほうが難しいと思った」など傾聴力の大切さを実感していただけた。今後の生徒同士の活動の中では、「入試の面接練習」や「部長会議のピアサポート」などの活動で活用していきたい、という意見をいただいた。並行して、教師と生徒、教師同士でも、傾聴を意識した活動を取り入れていきたい。

III まとめ

群馬ヤクルトの研修から、大きく二つのことを学んだ。一つ目は、会社の将来像やあるべき姿、目指すべき方向性を定めるためには、社員が主体性（当事者意識）をもって参加することの重要性である。カリキュラム・マネジメントに取り組む際には、本研修の学びを教職員に伝えていきたい。二つ目は、コミュニケーション能力の中でも特に傾聴力の大切さである。生徒にも「相手のよいところに気が付く」「相手から信頼される」「相手に伝えたいことが伝えやすくなる」という傾聴のメリットを伝え、生徒一人一人が主体的な活動ができるように努めたい。また、本研修で学んだことを生徒に還元し、自らキャリアに関心を持ち、キャリア形成が行える生徒の育成につなげたい。

（担当指導主事 関 一成）