

平成 17 年度 “販売インターンシップ” 体験授業を实践して

渋井二三男

まえがき

現在、インターンシップは大学、短大、専門学校、高校……かなりの高等教育機関で実施されている。また、学生の潜在的意識も一層、現場に限りなく近い実務経験を体得可能なインターンシップを選択し、ベクトルもむていることは学生自身もその必要性（実経験の体得の必要性の意識）を認識しているからであろう。

また、上記、学校ばかりでなく、企業も積極性にそれをビジネスとして食指をのばしている。たとえば、数年前に労働厚生省で解禁された”紹介派遣”という採用制度である。

これはすでに、大手ゼロックス会社、派遣会社……などが最新ビジネスモデルとして商用ビジネスモデルベースで開発・運用が既になされている。

運用例として現役学生、フリータ、パイターを公募・選抜し、次の各 step で運用していく。

step 1：インターネットを活用し、英語などの語学、英語技術を無料／有料で学習できるユビキタス環境における学習システムで学習する。

step 2：step 1 終了者は実際に本人の希望するメーカ、販売会社、流通会社……に派遣する。（無料／有料で…）

step 3：この派遣者の中から派遣先会社からノミネイトされたインターンシップ生は正社員に採用・登用も可能となる紹介派遣といい、数年前に労働厚生省から解禁された。
（参考文献 4）

これは e-learning など活用して某社や派遣先の仕事場にて、仕事を中断として、情報処理技術者、語学……などの資格講習や試験も受験可能である。このようにして資格を取得し、更に、インターンシップなどで実務現場経験をつめば派遣料金高額化、より派遣先会社・仕事が見つけやすくなるなどのメリットがあり、身分の安定化ひいては生活の安定化がはかられる。このように、入社することが容易ではない難関入社企業も、上記に論述しま

したように正規社員として入社することも可能であり、道が開けます。(参考文献4)。

幸い、本学は10数年前からインターンシップと言うしくみを他大学・短大にさきがけて、実施してきた経過と実績があり、これを販売セールスに特化した“販売インターンシップ”として拡大し、新規に検討してきた。そこで、短期大学では、平成16年度新設科目として“販売インターンシップ”選択科目を設置した。販売中心の文字通り“販売インターンシップ”に視点を変えたユニークな科目である。4月履修申請時から10数名の応募学生の履修申請があり、担当教員は嬉しい悲鳴をあげた。新設科目ということと、受け入れ先企業との関係から2人/社×2社に絞込んだ。派遣先企業は関東に500店を誇るこの分野で最大手の“㈱オートピア”と関東圏を中心とした情報機器大手商社、“㈱大塚商会”である。㈱オートピア：9月9日～9月13日に2人、㈱大塚商会：9月5日～9月9日に2人派遣した。

1. 派遣概要

今回、販売インターンシップ派遣企業として㈱オートピア・大塚商会の2社をお願いした。その学生派遣概要を次に示す。

実施時期と期間	平成17年9月 第1,2週 予定計5～10日間 注：詳細日程をいずれか派遣企業と調整・検討
実習条件	勤務時間：原則9：00から17：00 ただし、大塚商会は10：00～17：00可能性あり。 業務災害 派遣人数：2人/社
単位認定	科目“販売”インターンシップ2単位を認定
派遣会社	フランチャイズチェーン“オートボックス” 株式会社“オートピア”*2人 株・大塚商会*2人

2. 年間行動計画

平成17年度 販売インターンシップの日程

- 4/15 (金) 12：50～13：30 販売インターンシップ概要・ガイダンス
- 5/6 (金) 12：50～13：30 学生の連絡先、派遣会社希望調査する
- 5/14 (金) 12：50～13：30 派遣先決定、パンフレット配布する

- 6 / 3 (金) 12 : 50 ~ 13 : 30 一言PR, 大塚商会・オートピアについてインターネットで調べる
- 6 / 17 (金) 12 : 50 ~ 13 : 30 マナーのビデオ放映
- 7 / 1 (金) 15 : 00 ~ 16 : 50 会社での8電話, あいさつ, 帰るとき, 事前にあいさつに行くとき, 服装, メモ用紙はいつも持参など, マナー (青島先生), 事前訪問の確認等

2.1 事前練習 & 実践練習の事前説明による学習

日程 : 6月11日4限 教室 : JOB室 現場担当, 青島先生担当

9月5, 6, 7, 8, 9日 大塚商会5日間 (勤務地 : 飯田橋, 大宮2ヶ所)

9月9, 10, 11, 12, 13日 オートピア5日間

派遣会社 : 詳細はインターネット, 就職課などを利用し, 5/21までに各自, 派遣先企業を事業内容も含めて調査する。

注1 : 連絡は短大1階ロビーに掲示。

注2 : 上記日程は予定で, 派遣先企業などの都合・事情により変更あり。

2.2 “販売インターンシップ” ビデオによるグループ学習

今回17年度は昨年とちがい予め販売インターンシップ派遣するのに先立ち, 参考となるビデオを授業でみて, 各派遣先毎にグループ化し, この各グループでグループ討議することにより, 次のような学習をおこなった。

事前授業のビデオを見て

1. 販売補助の常識

I. 販売補助の役割

販売長は取引先と顧客やりとりを決める。日常のこまごまな仕事として, アポイント情報収集など, 販売長が常に最善の決断ができる環境をつくるのが販売補助の役割。

<販売補助仕事の特徴>

1. 仕事の内容が複雑多岐, 2. 判断を伴う仕事が多い, 3. 同時並行の仕事が多い

II. 販売補助の条件

アメリカの1級は, 個人ベース。日本の条件として, 安心感の持てる販売補助で, 効率的, 効果的に物事を処理できる販売補助, 好感の持てる販売補助である。書類は裏返しにおく。

Ⅲ. 販売補助のマナー

1. みだしなみ…販売補助はシンプル。派手すぎず、おしゃれ。

バランスのとれた栄養。適度な運動。十分な休養。心の健康。ヒールは中ヒール。

2. 立ち振るまい…手は自然に。足をそろえる。

立ち方は、あごをややひき、足をそろえる。正しい立ち方の姿勢のまま、かかとから着地。腰で歩く。

Ⅳ. 販売補助の応待

1. 上手な聞き方…顧客からの意味のわからないことは顧客に質問する。復唱する。

間をとりながらきく。販売長にきかれたら「ご用は何ですか」と答える。相手に伝わらない略式言葉は使わない。

2. 電話での応対…電話には「目」がある。臨機応変に対応する。

自分の名前を最後に言う。

	大塚商会 (派遣学生：藤波・渡辺)	オートピア (派遣学生：杉山・長山)
日 程	9/5～9/9	9/9～9/13
時 間	10：00～17：00	11：00～16：00
インターンシップ場所	JR飯田橋本社10分,大宮ソニックシティ5分	東西線 南砂町駅 徒歩 10分
予定業務	コンピュータ, 事務機フェア スポット販売。ただし,会場受付, 誘導可能性あり。	カー用品店舗販売 (レジ含む)
本社 (連絡先)	千代田区飯田橋 2-18-4	江東区南砂 4-13-9
t e l	03-3514-7521 (代表)	03-3640-2485
f a x	03-3514-7552	03-3640-2520
担当窓口	総務部人事課 高橋次長	常務取締役 坂木
本社窓口最寄り駅	JR 飯田橋本社徒歩 10分, 大宮 ソニックシティ 5分	東西線 南砂町駅 徒歩 10分
定員	2人	2人
覚え書	要	要
		注1 土日をはさむ
		注2 1日のみは8:30朝礼時から 出社 (初日に具体的日程 指示)
		注3 毎日ユニホーム着用 (女性:エプロン)
		注4 実習期間中, 胸か腕に実 習中の名札着用 (初日に ネーム札, 写真×1持参)
手帳渡し	7/8sat 11:00	7/8sat 11:00
最終確認	7月 期末試験直後	7月 期末試験直後
2人事前訪問	8/末から9/初 確定日, 渋井まで連絡されたい	8/末から9/初 確定日, 渋井まで連絡されたい

3. 派遣販売会社日程地概要

派遣販売会社日程地概要を次に示す。

4. 派遣先企業販売インターンシップ研修内容

派遣先企業販売インターンシップ研修内容を次に示す。

4.1 (株)大塚商会

H17年度大塚商会インターンシップについて：株式会社大塚商会 人事部 人事課

本年度、弊社インターンシップの実習期間は1週間（休日を除く実働延べ5日）を予定

しています。内容は、現場での体験実習をメインに、電話対応などの基本的なビジネスマナー、PCスキル、プレゼンテーション技術研修等、社会人として最低限必要になるスキルを学んでいただきます。詳細を下記になります。

記

1. 期間

2005年9月5日（月）～2005年9月9日（金）の1週間（実働5日間）

2. 時間

10：00～17：00（9/7・8のみ8：30～18：00）

3. 受入可能人数

2名ほど

4. 実施場所

大塚商会本社ビル（9/7、8は大宮）

5. スケジュール（プログラムは昨年実績になります。）

日 程	内 容
9/5（月）	・オリエンテーション・会社概要説明・ケーススタディー
9/6（火）	業界理解（講義・ビジネスゲーム・ワークなど）
9/7（水） 9/8（木）	大宮ソリューションフェア（受付・誘導など）
9/9（金）	自己理解（講義・ワークなど）

注：授業中配布資料（全員）

- わたしの一言PR
- 第4回販売インターシップガイダンスについて
- 販売インターシップ計画，他ガイダンス
- 派遣販売インターシップ日程他案
- 17年度販売インターシップ実施要項
- 販売インターシップガイダンスについて
- 販売インターシップ日誌

（大塚商会）

- 日程，当日の仕事内容
- パンフレット

4.2 オートボックス（㈱オートピア）

オートボックス（㈱オートピア）販売インターンシップ研修内容を下記に示す。

記

1. 日時……平成 16 年 9 月 9 日（金）～9 月 13 日（火） 5 日間

11：00～16：00

2. 研修内容

1. レジ業務

レジの基本動作と接客の基本を学ぶ。

2. 商品業務

品だし

陳列の基本

- クリーリネス
- 前進立体陳列と後退平面陳列
- 先入れ・先出し
- フェイシング管理

3. 販売業務

注：授業中配布資料（全員）

- わたしの一言 P R
 - 第 4 回販売インターンシップガイダンスについて
 - 販売インターンシップ計画，他ガイダンス
 - 派遣販売インターンシップ日程他案
 - 17 年度販売インターンシップ実施要項
 - 販売インターンシップガイダンスについて
 - 販売インターンシップ日誌
- （オートピア）
- （株）オートピア 住所等，裏地図
 - オートボックスのパンフレット

5. 派遣学生からの感想

次に“販売インターンシップ”として（株）オートピアに派遣を希望した，城西短期大学・経営情報実務学科 R05－049 長山扶美子さんの感想を述べます。

初日は、緊張のあまり、慣れない商品のふきとり、整理やレジの仕事は、社員の方々の励みで、なんとか乗り切ることができました。2日目は、1日目とほぼ同じ内容だったので、スムーズに仕事ことができましたが、しかし、お客様に場所などを訪ねられると、慣れないせいもありすぐに答えることができず、お客様を待たせてしまったのは、残念でした。

3日目は、朝の朝礼から参加させていただきました。社員の皆様が、お客様にどう接すべきなのかを、社員1人1人が意見を出し合っていたのでそれにより、お店の雰囲気もよくなるし、それが売り上げにもつながるので、すごく貴重な体験をさせていただきました。

4日目は、慣れてきたせいか、1人1人のお客様に対して丁寧に対応できました。最終日は、品出しをやらせていただきましたが、思ったより重労働の仕事なので大変でした。しかし、こうした経験も社会勉強もひとつだと思うので、ありがたかったです。5日間という短い間でしたが、心暖かいオートボックスの方々のおかげで、たくさんの経験ができ、充実した日々を送ることができました。また、今回得たことは、今後の就職に生かしたいと思います。最後になりますが、ご指導くださった坂木常務取締役をはじめ（株）オートピアの方々及び、販売インターンシップ担当の渋井先生をはじめ、城西短期大学の先生方、事務の方々に深く御礼申し上げます。

【参考文献】

1. 城西経営情報研究年報 第4号
2. 城西大学学内報 No.245
3. 平成17年3月13日 毎日新聞
4. 平成12年2月17日 日本経済新聞

