

群 教 セ	E04 - 06
	平24.247集

平成24年度長期社会体験研修報告書

研修先：株式会社 文真堂書店

長期社会体験研修員 久本 隆之

I 株式会社 文真堂書店における研修について

1 研修内容

(1) 研修先の概要

株式会社文真堂書店は、昭和27年に設立された書店である。高崎市に本部をおき、群馬県を中心に栃木県・埼玉県に50店舗を展開しており、約1,000人の従業員が販売業務や管理業務に携わっている（図1）。

販売商品は書籍だけでなく、CD・DVD・TVゲーム・文具・雑貨なども取り扱い、CD・DVDのレンタル業務も行う複合型書店という特徴を持つ。

「やさしい・あたたかい・楽しさ」を創業の精神に掲げ、家族みんなで楽しめる地域密着型の書店を目指して取り組んでいる。



図1 文真堂書店本部

(2) 主な研修内容

① 新入社員研修【4月2～4・6日 研修場所：本部】

人事課長による4日間の新入社員研修を受講した。

ア オリエンテーション

企業理念や会社組織及び各部門の業務内容についての講義、社員用テキスト「接客マニュアル基礎知識」による姿勢・態度・服装・言葉遣い・心構えについての講義を受けた。

イ 実習

販売スタッフとして働くための準備として、会計レジ実習とラッピング実習を行った。また、挨拶やお客様からの問い合わせへの対応についての実習を行った（図2）。



図2 会計レジ実習

② 販売業務研修【4月9日～6月29日 研修場所：文真堂書店八幡店（図3）、

7月2日～8月9日 10月26日～12月28日 研修場所：ブックマンズアカデミー太田店】

文真堂書店には、書籍を販売する「1課」、CD・DVD・TVゲームを販売する「2課」、文具・ファンシー雑貨・玩具を販売する「3課」、CD・DVDのレンタル業務を行う「レンタル課」の四つの部門があり、すべての部門で販売スタッフとして業務に従事した。



図3 文真堂書店八幡店

ア 会計レジ業務

会計レジ、店内アナウンス、ラッピング包装、お客様の問い合わせ対応。レジスペース内でのコミック本のビニール梱包や雑誌の付録付けなどの業務を行った（図4）。

イ 書籍部門業務（1課）

入荷した書籍の品出し、書籍棚の整理、返本処理を行った。

ウ CD・DVD・TVゲーム部門業務（2課）

CD・DVD・TVゲームの品出し、別店舗への移動処理を行った。

エ 文具・ファンシー雑貨・玩具部門業務（3課）

入荷した商品の検品や品出し、商品の発注、書籍棚の整理、季節商品フェアの売り場レイアウト作業を行った。



図4 会計レジ

オ レンタル課業務

レンタルCD・DVDの貸出業務、売り場への返却作業、入荷したDVDのデータ入力を行った（図5）。

カ その他

職場体験の中学生の対応を行った。

③ 管理業務研修【8月16日～10月31日 研修場所：本部】

本部では、店舗をマネジメントする業務、イベントなどの企画や販売促進にかかわる業務に従事した。

ア 経理業務（総務部経理課）

振替伝票の起票、預金管理表の作成、データの異常値の分析、日々更新されるデータのチェック、各店舗の伝票等のチェック、各種書類のチェックを行った。また、総務会議への出席、各課との経費削減についての話し合い・取引先との打ち合わせに同席、北関東物流の倉庫の在庫確認・取引銀行への資料配付に同行した。

イ 販売促進業務（営業企画部販売促進課）

POPカード（商品紹介カード）やポスター、CDダミージャケットなど販売促進物の切り分け・発送、販売依頼を受けたチケットの発送、各店舗への備品の発送、音楽CDの編集、ポイントカード会員の分布状況のデータ入力、読み聞かせハンドブックの作成、読書感想文コンクールのイベント業務を行った。

ウ クレドの作成（総務部人事課）

第47期クレド（携帯型企業指針）の作成会議に参加し、実際にクレドを作成して全従業員に配付した（図6）。

エ ミステリーショッピング（店舗運営部）

従業員であることを明かさず店舗を巡回し、各従業員の業務や清掃状況をチェック項目に従い評価する「ミステリーショッピング」を行った。店舗運営の改善を図る目的で、全50店舗のチェックを行った。

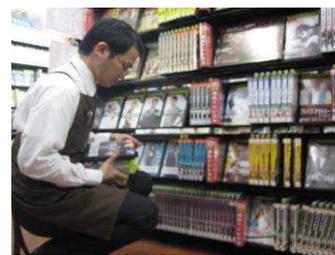


図5 売り場への返却作業



図6 クレド作成

2 研修成果

(1) 販売業務研修を通して

① チームとして協力し合う姿勢

実際にお客様の対応をしていると、「お客様から商品のラッピングを頼まれたとき」「お客様が図書券の購入をされたとき」「お客様から問い合わせのあった商品を探しているとき」など、一人では対応しきれないことがある。そのようなとき、何も言わなくても近くにいる従業員の方が近付いて来て協力をしてくれることが多くあった。お客様を待たせることがないように、つまりお客様のために、全員が一丸となって協力しようという体制が確立しており、とても素晴らしいことだと感じた。

学校においても校務分掌などで、生徒主体ということを常に念頭に置き、教員同士互いに協力し合い、組織的に物事を進めていく必要があると改めて感じた。

② お客様の目線で考えることの大切さ

「売れやすいものは手前におく」「TVを配置して関連情報を流す」「手書きのPOPにより購買意欲を喚起する」「台を重ね組み合わせることで商品を目立たせる」など、様々な工夫が見られた。また、ポスターを貼るときに、ここが空いているから貼る、というのではなく、お客様の視線を常に意識し、見やすい位置、目につきやすい位置に貼っていた。当然のことだが、店舗の都合で商品の配置を決めるのではなく、常にお客様の立場で考え、お客様にとって分かりやすく、見やすく、手に取りやすく配置していることがわかり、それらの商品が売れるたび、お客様の興味・関心を引くことができているのだと実感することができた。

学校での学級経営を考えると、ポスターやプリントを掲示することや、進路資料や教育関係の本・冊子を置くことが多くある。それらをただ置くのではなく、より生徒の興味を引き、関心を高めるといった観点が必要であることに改めて気付かされたとともに、そのようなときに今回学んだことを活用することでより大きな効果が期待できると感じた。

③ ビジネスマナーとホスピタリティ

自分がお客様の立場として「また行きたい」と思うお店は、お店の清潔さや品揃えにも左右されるが、やはり気持ちの良い親身な接客をしてくれる店員のいるお店である。好感が持てる接客は、まず挨拶・礼儀・言葉遣いなどのビジネスマナーを身に付けることが最低限必要だと感じた。さらに、お客様に気持ち良く買い物をしていただくための気遣いや思いやりを「お客様の世間話にあいづちを打つ」「重い商品をお渡しするときに一言添える」などのように目に見える形にすることが特に重要であると感じた。また、八幡店の店長から、「親切な対応をしていただいておりますありがとうございました」というお客様の投書を見せていただき、お客様に「私のために尽くしてくれている」と思ってもらえることが大切だと再確認した。そのためにはコミュニケーション能力やホスピタリティを身に付ける必要があると感じた。

ビジネスマナー、コミュニケーション能力、ホスピタリティは社会人になってすぐに身に付くものではない。生徒が学校生活の中でこれらの能力を意識して身に付けることができるように指導する必要があると強く感じた。

(2) 管理業務研修を通して

① 経理業務を通して

ア ビジネスの現場を知ることの重要性、経理における簿記の知識の必要性

実際の現場で体験をすることで、ビジネスの現場において「勘定科目をどのように設定しているのか」「簿記の知識はどれくらい必要なのか」「帳簿の記録や整理はどのように行っているのか」「どのような処理の方法を行っているのか」「授業とビジネスの現場とはどのような点が異なるのか」ということなどを知り、簿記への理解を深めることができた。また、簿記を知らない店舗従業員が経理課に抜擢されたという話を聞き、将来のためにも、簿記について理解することは重要であると感じた。さらに、記帳する上でも分析する上でも簿記の知識は必要不可欠であり、経理課の人の話から簿記の知識がまったくない者が経理の仕事に従事するのはかなり苦しいということを知り、経理における簿記の知識の必要性を再認識することができた。

学校において、簿記の知識を詰め込む授業をするのではなく、「生徒にとって身近なビジネスの現場では実際どうなっているか」ということに関連付け、簿記への興味を高め、理解を深める授業を展開することの重要性を実感することができた。

イ 考えること、発言することの大切さ

経理課では、日々の取引を仕訳し、帳簿を記録し、毎月末に財務諸表を作成していると伺った。しかし、大事なことは簿記によって帳簿を記録・計算・整理することだけではなく、そのデータを分析し、経費削減や売り上げ向上に向けて改善していくことである。経理の立場では、財務会計よりも管理会計を重視する、つまり、「なぜ」に重きを置くということが分かった。「伝票の起票や帳簿記録をするだけならばアウトソーシングでもよい」と経理課の方々が言うように、会社内部で経理を行う以上、どうすれば利益を増やせるかを常に考え、発言・提案することが大事だと感じた。

生徒には、帳簿の記録・計算・整理よりも分析が重要であり、常に「なぜ」なのかを意識することが大切であることを伝えていきたい。生徒自身が物事に疑問を持ち、発言するということは、社会においても必要なことであり、授業内でそのような機会を多く設けることができるとよいと再認識した。

② 販売促進業務を通して

販売促進課では、POPやポスターの作成、ダミージャケットの作成、音楽CDの編集などを行った。また、ポイントカード会員であるお客様の分布状況の分析を行うことや、インターネットで文真堂のホームページが検索されやすいように工夫することなどが大事であると知った。各店舗における

売り上げを増やすため、裏方となって支えるという重要な仕事を担っていた。人前に出て働く人の活躍の影では、裏方となって働いてくれている人がいるということを再認識できた。

③ クレドの作成を通して

人事課では、第47期クレド（携帯型企業指針）の作成と配付を行った。クレドは「創業の精神」「企業理念」「社是」「店舗の運営方針」今期の「文真堂書店接客のクレド」などを掲げたもので、全従業員が業務に関する意識を高めるためのツールとして使用されている。「文真堂書店接客のクレド」は、店長会議にて各店舗の意見を話し合いによりまとめ、具体的な目標として決定したものである。今期の「文真堂書店接客のクレド」に基づいて、各店舗が「店舗の接客のクレド」、各自が「私の接客のクレド」を決め、朝礼での読み上げなどで常に確認し、その目標に向かって努力している。

「文真堂書店接客のクレド」は、目標、設定理由ともかなり詳しい内容となっている。学校においても学級目標や個人目標などを立てることが多いが、より具体的な内容にすることや、いつも目に入る形にすることで、意識がより高まるのではないかと感じた。

④ ミステリーショッピングを通して

店舗運営部では、主にミステリーショッピングという仕事に従事し、身分を明かさず文真堂書店各店舗の評価をして回った。各店舗を巡回するのは大変なことであるが、お客様の目線で確認することによって新しいことが発見され、店舗がより良くなるということを考えると、必要な仕事だと改めて感じた。また、外部からいただく意見の有用性を強く感じる事ができた。

学校でも地域住民・保護者の方からの貴重な意見をいただくこともあり、その重要性を再認識することができた。

II 学校教育での活用について

以下は、研修先における研修成果の中から一つ取り上げ、学校教育での活用について具体的に記述したものである。

1 研究主題

会計分野の各科目において実務に関連させる指導のための提言 —経理課での研修を通して—

2 研究主題設定の理由

平成22年1月の高等学校学習指導要領解説 商業編には、教科「商業」の目標として「商業の各分野に関する基礎的・基本的な知識と技術を習得させ、ビジネスの意義や役割について理解させるとともに、ビジネスの諸活動を主体的・合理的に、かつ倫理観をもって行い、経済社会の発展を図る創造的な能力と実践的な態度を育てる」とある。また、教科内容の改善として「会計分野に関する内容については、「簿記」は、簿記とビジネスに関する実務との関連性を認識させるために、企業における会計情報の流れ、会計にかかわる職業及び会計担当者の役割や責任に関する内容を取り入れるなどの改善を図った」とある。このように、生徒に基礎的・基本的な知識と技術を習得させることだけではなく、ビジネスに関する実務との関連性を認識させることを重視している。さらに、今回の研修で、帳簿記録よりも分析し改善を図ることを重視しているという話を伺ったが、同書にも「企業の業績の管理や短期的な意思決定など、会計情報を経営管理に活用する能力と態度を育てる観点から「管理会計」を新設した」とあり、分析の重要性を生徒に伝える必要性があるとしていることが読み取れる。

これまでの授業では、検定合格を優先するあまり、ビジネスの現場ではどうなのかという説明が足りないということや、分析することの重要性にあまり触れないということがあった。しかし、今回の改訂のようにビジネスに関する実務との関連性を認識させることは、各科目への理解を深めるため、また社会で活躍する人材を育成するために必要であると考えられる。

簿記だけでなく、会計分野の各科目（簿記、財務会計Ⅰ、財務会計Ⅱ、管理会計）において、今回の研修で学んだ、ビジネスの現場の実際について授業で触れられるようにすることで、生徒はビジネスに関する実務との関連性を認識し、より意欲を持って学習に取り組めるのではないかと考える。

3 活用の内容

(1) 基本的な考え方

会計分野の科目を教える際、教えている内容がビジネスの現場で具体的にどのように扱われているか分からないという現状がある。

研修で学んだ知識を踏まえ、ビジネスの現場ではどのように会計処理がされているか、どのような考えで処理がされているかについて、授業の導入やまとめで説明を行う。それにより、学んでいる内容がビジネスの現場で活かされることが分かり、興味・関心が高まると考える。また机上と実務との違いを比較することで理解が深まると考える。

(2) 活用の方法

授業で扱っている内容と文真堂書店における研修で学んだ内容を表としてまとめる（表1）。「項目」には取り扱う内容、「授業」には各科目での扱い、「ビジネスの現場」には小売業である文真堂書店での扱いを示した。授業において各事項の内容が出てくる際に、「小売業である文真堂書店では、このように扱っている」という例を補足する。

表1 授業とビジネスの現場（文真堂書店）の対比表

事項	授業	ビジネスの現場
帳簿への記入方法	・帳簿への記入は、手書きで行う。	・独自の会計ソフトを使用し、パソコンに入力する。 ※独自の会計ソフトを使用することで、会社の実態に合わせて細かく設定ができる。なお、記帳・分析の際、最低限日商簿記3級程度の知識・技術が必要になる。
勘定科目	・広告宣伝費勘定、水道光熱費勘定など、勘定科目ごとに処理をする。	・各勘定科目には細目をつける。 例えば、水道光熱費勘定は「電気料」「水道料」「ガス料金」の細目に分ける。 ※細目に分けることで、分析が可能になる。分析が重要。
備考（取引内容の記入）	・検定では、現金出納帳などの備考については採点箇所として扱わない。	・備考は必ず取引内容を分かりやすく簡潔に書く。 ※問題が生じた場合や、分析を行う際、取引が一目で分かるようにする。
財務諸表の注記	・注記の数は少ない。内容も薄い。	・財務諸表の注記は数多くあり、別表として添える必要がある。 ※利害関係者のために、重要な会計方針などについて、緻密な記述をしている。
小切手・手形の取扱い	・小切手に関する仕訳は数多くある。 ・手形取引は、主に受取手形・支払手形勘定を扱う。	・小切手による取引は、通常ではほとんどない。 ・手形は銀行から融資を受ける際に使うことが多い。つまり、短期借入金勘定（手形借入金）として扱う。 (業種・業態等により取扱いは異なる)
固定資産の減価償却を行う時期	・年次で行う問題が多い。	・月次で行う。 ※年次では1年ごとの計算になり、実際の価値との大きな差が生じた場合、気付くのが遅れる。

事項	授業	ビジネスの現場
固定資産の減価償却における定額法と定率法	・使い分けについては記述がない。	・建物は定額法、他のものは定率法で計算する。 ※財務会計ではなく、税務会計上のルールに合わせる。
固定資産の耐用年数	・耐用年数について細かい説明はない。	・耐用年数はものによって定められている。しかし、耐用年数が過ぎた固定資産であっても、使用できるものは使えなくなるまで使用する。
未払費用の金額の設定	・水道料など毎月支払う金額が異なる費用の未払分の算出方法については記述がない。	・水道料などの未払分の金額は、直近の利用傾向から合理的に見積もり、設定する。
給料に関する仕訳	・給料を支払うときの仕訳において、借方は給料勘定と従業員賞与手当勘定以外はほとんど使わない。	・給料を支払うときの仕訳の借方には、車両手当や通勤手当などの「通勤費勘定」、社員割引である「福利厚生費勘定」がある。また、給料勘定ではなく「社員給与勘定」と「雑給勘定」を使う。社員給与には基本給以外にも各種手当が含まれる。貸方の預り金に関する勘定科目も様々なものがある。
印紙税	・収入印紙を購入したときの仕訳以外についてはほとんど触れていない。	・3万円以上の課税文書を作成するとき、収入印紙を貼る。当然領収書にも貼る。ただし、フォーマットを細かく決め、税務署に申請することで、月末に一括で支払うことを条件に、発行する都度貼らなくてもよい。領収書には「印紙税申告納付につき〇〇税務署承認済」と記載してある。
仮受金や仮払金の処理	・決算時に、該当する勘定科目に振り替える。	・決算時だけでなく、月末にも相手勘定または金額が確定した仮受金や仮払金は、該当する勘定科目に振り替える。 ※管理や分析のため、用途がはっきりしない金額を残さないよう、早めに処理する。

Ⅲ まとめ

1 株式会社文真堂書店の研修について

新人社員研修、販売業務研修、管理業務研修と、学校現場では得がたい貴重な体験ができた。実際に長期間民間企業で働くことで、社会人とはどう在るべきかを考えさせられ、それを生徒指導・進路指導にも活かすことができると感じた。何より、商業科の教員として、小売業の実態を知ることによって会計分野の各科目内容の理解を深めることができた。今後はそれを生徒に還元していきたい。

2 学校教育の活用について

総務部経理課の業務を体験する中で、簿記が活かされていると実感したこと、分析が大事であると強く感じたことなどにより、簿記への理解を深めることができた。また、商業高校における簿記の教育の必要性を強く感じることもできた。今後は、学習意欲を高め、理解を深めさせるために、今回感じたことや学んだ知識を生徒に伝えていきたい。

<参考文献>

- ・日本商業教育学会 『教職必修 最新商業科教育法 新訂版』 実教出版(2011)