

# 岩手県大船渡市立末崎中学校でファミリーマートが「わかめの販売・接客」の特別授業を実施しました！

(2021年11月8日)

## 今年で**10回目**となるファミリーマートによる接客授業

岩手県大船渡市の末崎中学校では、養殖わかめの発祥の地とされる地元の特性を活かし、総合的な学習の時間で「わかめの養殖・販売授業」に取り組んでおり、わかめの生産から販売まで行う体験型の授業を毎年実施しています。

2011年の東日本大震災の影響で授業で使用していた養殖施設や育てたわかめをすべて流されましたが、2012年には取り組みを再開し、それ以降、毎年開催しています。



中学2年生23名の生徒さんへ授業を行いました。

ファミリーマートは東日本大震災を乗り越え取り組みを継続する末崎中学校の皆さんの力になればと、取り組み再開時から被災地支援の一環として、わかめ販売の際に役立つ接客の方法やわかめを売るためのコツを教える授業を継続して行っています。

10回目となる今年は、昨年と同様、新型コロナウイルス感染防止のため、マスクを着用した接客の練習や『良い接客とは何か』を考えるワークなどの販売実習を行い、最寄り店舗の「ファミリーマート大船渡中央通り店」店長の新沼さん、マネージャーの角掛さんとファミリーマート奥州営業所の社員が講師を務めました。

授業では、コンビニのビジネスモデルやファミリーマートについての説明の後、販売のポイントや、売り場づくりの基本、POPづくりを学びました。

POPづくりではファミリーマート大船渡中央通り店の新沼店長がお手本として作成したPOPや、昨年先輩が作ったPOPを参考に自分たちでPOPづくりに挑戦しました。



POPづくりの様子



マスクでも素敵な笑顔！

『良い接客とは何か』を考えるワークを実施しました。



グループ毎で考えた『良い接客』を発表

新型コロナウイルス対策として、マスクをしていますが、みんなで笑顔の作り方、身だしなみを学び、挨拶や袋詰めなど基本的な接客を練習します。大きな声での声掛けが制限されている事もあり、『良い接客とは何か』を考えるワークを実施しました。ワークでは、店長とスタッフより良い接客と悪い接客のデモンストレーションを披露し、生徒さんは考えたことを付箋に書き出し、グループで意見を出し合いました。

最後に、ペアで実際の接客を練習し、販売実習に向けての準備は万端です。授業後、生徒さんからは「私たちに必要だった授業をしていただきありがとうございました。わかめ完売に向けてがんばります！」など嬉しいお言葉を頂きました。



ペアで接客用語や商品の渡し方を練習



voice

## 参加した店舗と社員の感想



**ファミリーマート大船渡中央通り店 店長 新沼さん**  
例年に無く落ち着きのある生徒の皆さんの前でのレクチャーは緊張しました。生徒の皆さんが一生懸命作ったわかめを多くの人に知っていただき、初めて対価を頂くために、接客や販売のコツを学ぶ場に立ち合わせてもらった事を感謝いたします。今年も末崎中学校のわかめ販売講習会に参加させて戴きありがとうございました。

### ファミリーマート大船渡中央通り店 マネージャー 角掛さん

わたしは今回で4回目の参加となりました。毎年恥ずかしがりながらも一人一人一生懸命取り組んでいる姿がとても印象的でした。本番は更に緊張すると思いますが、みんなで描いた手描きPOPを活用しながら接客の楽しさを感じてくれたらいいと思います。

### ファミリーマート奥州営業所長 藤田さん

10年目という節目となった本年も昨年と同様、コロナ禍での状況を踏まえた授業内容となりました。生徒の皆さんも真剣に学んでいただき、無事に授業を終えてほっとしております。今後も地域に根づくチェーンであり続けるファミリーという素敵な名前を持った私たちだからこそ出来ることを継続し続けることがとても大切だと改めて思いました。

### ファミリーマート奥州営業スーパーバイザー 金さん

今回初めて参加いたしました。最初、生徒さんはとても緊張しているように見えたのですが、授業が進むにつれて緊張も和らいで笑顔も浮かべるようになりました。POP作りや接客練習をする生徒さんの真剣な姿がとても印象的でした。この授業がわかめ販売本番で役に立てたらいいと思います。

# 今年も大盛況！わかめ1,000袋を完売

10月7日（木）に盛岡市の肴町商店街と盛岡駅ビルのフェザンの2ヶ所でふれあいわかめの販売を実施しました。多くの方々を訪れ、生徒の皆さんも接客講習の学習を生かして、笑顔でさわやかな対応がされていました。生徒さんからは、「お客さんがたくさん来て、大変でしたが、練習の成果を出して接客をすることができました」という感想をいただき、授業で学んだことをしっかり活かされたようです。



販売体験の様子



voice

## 先生方の感想

### 大船渡市立末崎中学校 校長 蒲生 正光

今年で10年目を迎えた盛岡市でのわかめ販売。皆様のご協力のおかげをもちまして、無事に完売することができました。心配された新型コロナウイルス感染症対策のため、様々な制約の中でしたが、ファミリーマートの皆様からご指導いただいたことをしっかりと実践していました。

思うに、接客というのはマニュアルもさることながら、相手をもてなそう、買い物をして満足してもらおうという気持ちの表れのように感じます。真摯な姿勢が何よりも大事なもののように思えます。そのことを今回の経験を通して生徒たちは学んだのだと思います。ご指導いただきましたファミリーマートの皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。

### 大船渡市立末崎中学校 2学年主任 千葉 英明

販売講習会の中では、お客様にアピールのできるPOP作りや、接客の方法を教えていただきました。その中でも「笑顔」を大切にすることなどお客様が気持ちよく感じるように対応することの大切さを学ぶことができました。そして、今回の学習で学んだ成果を盛岡で行った「ふれあいわかめ」販売学習で実践することができました。肴町商店街では『大きな声と笑顔』をもって、盛岡駅フェザンでは『丁寧な説明と笑顔』で無事完売することができました。

2年生にとって、すべてが初めての体験でしたが、接客講習会で学んだことを行動に変えてやり遂げることができたのだと思います。貴重な体験を支えてくださったファミリーマートの皆様、本当にありがとうございました。

ファミリーマートは、これからも「あなたと、コンビニ、ファミリーマート」のもと、地域に寄り添い、お客さま一人ひとりと家族のようにつながりながら、地域社会に貢献します。