



Title	商業高校におけるインターンシップの事例分析：道立札幌東商業高校のケース
Author(s)	松村, 香奈
Citation	公教育システム研究, 1, 69-95
Issue Date	2001-07
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/22056
Type	departmental bulletin paper
File Information	1_P69-95.pdf



商業高校におけるインターンシップの事例分析

——道立札幌東商業高校のケース——

松村 香奈

目次

- 第1章 インターンシップの必要性について
- 第2章 インターンシップの事例研究
 - 第1節 北海道札幌東商業高等学校の概要
 - 第2節 インターンシップ導入の経緯
 - 第3節 インターンシップの実施状況
- 第3章 事例からの考察
 - 第1節 インターンシップを通じて生徒たちが得たもの
 - 第2節 学校側の評価
 - 第3節 企業側の評価
- 第4章 インターンシップ実施における成果と課題
 - 第1節 インターンシップ実施の枠組みの検討
 - 第2節 インターンシップの成果の検討
- 終章 誰が子どもたちを教育するのか？
- <資料>①就業体験学習アンケート調査集計
 - ②札幌東商業高校インターンシップ終了感想文まとめ

第1章 インターンシップの必要性について

近年若年層の就職に関わる問題が注目されている。平成11年度版『青少年白書』によると、30歳未満の青少年労働者の離職率は22.4%と全労働者の離職率15.1%より高く、離職の理由は平成12年版『労働白書』によると「仕事が自分に合わない」など自発的なものが多く見られるのが特徴である。また、学卒無業者（学卒後、進学も正規の就職もしていないことが明らかな者）も明らかに増加している。平成12年版『労働白書』によると、1999年高卒無業者比率は3割を越えている。

離職率、学卒無業者ともに、日本経済の低迷による求人倍率の低下など就職難の状態が、落ちてきても依然として増加傾向にあることから、若者の就業意識の変化が大きく寄与していると考えられる。平成12年版『労働白書』によると高等学校の進路指導担当者に対して実施したヒアリング調査では、「自分の希望職種が自分で決断できない生徒が多くなっている」と進路指導担当者が指摘しており、若年層の就職や職業に対する目的意識の希薄化が見られる。また一方で会社を選ぶ際に、従来のように「会社の規模・知名度」ではなく、「仕事の内容・職種」を重視する傾向が強まっていると指摘されている。

つまり、現代の若年層は、従来のような「会社の規模・知名度」といった基準ではなく「仕事の内容・職種」で職業を選択したいと考えている。しかし、自営業比率の低下とともに、親や身近な人の働く姿を見る機会が乏しくなったことなどから、仕事に対する具体的なイメージが描きに

く、働くことの価値や意味について考えるきっかけや機会が少なくなっている。

私は、この点が今の学校教育に求められていると考える。すなわち子どもたちは、これまでの学校の、いわゆる学歴や偏差値といった「学力」の価値観でなく、自分の生き方を考えることが可能となり、そしてアイデンティティを持って主体的に職業選択できる価値観を育成していくことを必要としているのではないか。また、自分の将来像を見据えることができることにより、これからの自分に必要な知識などが認識され、さらにそれらを学校で教えられる教科に結びつけることによって、学校での学習内容に対して興味を持つことができるのではないだろうか。では学校教育の現場では、この主体的な進路選択を支える職業観形成にどのように取り組むことができるのだろうか。

これを考える上で、商業高校にスポットを当てる。なぜ商業高校に着目するかというと、近年の技術革新などの社会変化によって職業生活で必要とされる専門能力の高度化していること、そして社会の高学歴化に伴う普通科志向や根強く残る高校間の序列意識の影響を受け、明確な目的意識を持たずに専門高校に入学する生徒が少なからずいるという問題があり、職業観形成を促すインターンシップの専門高校での取り組みが、理産審答申で推奨されている。また専門高校の中でも商業高校は、高学歴化が進む中で約半数が就職するにもかかわらず、他の農業・工業などの専門高校に比べ、専門性が明確化されておらず、就職先も事務職、サービス職など普通高校との区別がない。さらに商業高校の就職先であった事務職の人員削減が激しい。したがって、商業高校の生徒は様々な職業から職業選択していくこととなり、そのため職業観形成の取り組みの必要性が高いだろう。以上のように考え、本論では北海道札幌東商業高等学校（以下東商業）におけるインターンシップを中心とした職業観形成の取り組みの実践を見ていきたい。

第2章 インターンシップの事例研究

第1節 北海道札幌東商業高等学校の概要

(1) 学校概要

北海道札幌東商業高等学校（以下東商業）は昭和39年札幌では道立初の商業高校として商業科5間口で開校した。昭和46年の学級増により商業科8間口となり、学科改編が行われた平成11年まで商業科8間口で続いてきた。平成10年10月頃校舎改築が完成し、パソコンを利用した校内情報回路システムの設置や、320名程度を収容できる他目的教室兼ホールが設けられるなど、情報化社会に対応できる学校施設が完備された。そして、平成11年学科改編が行われ、流通経済科・国際経済科・会計ビジネス科・情報処理科各2間口となった。

現在3年生商業科8間口、1、2年生流通経済・国際経済・会計ビジネス・情報処理科各2間口で、生徒数は1年321名、2年318名、3年307名の計946名、うち男子81名、女子865名となっている。卒業生の進路状況は、平成11年度卒業生306名のうち進学した生徒は122名（男子14名、女子108名）、就職した生徒は146名（男子8名、女子138名）であり、4割弱が進学し、5割弱が就職している。進学率はここ数年徐々に伸び、それに伴って就職率は低下してきているが、依然として生徒や保護者は就職を目的として東商業に入学しており、教頭が指摘しているように「こんな都会にありながら、進学率が全国平均、北海道平均に達していない」状態である。

(2) 学科転換のいきさつ

『新学習指導要領の実施に向けた教育課程の編成の取り組み』（北海道札幌東商業高校編）によると、学科転換の要因として、「普通科志向の高まり、職業教育に対する魅力の欠如、大学進学に不利であることによる入学希望者の学力低下」から「魅力ある商業高校」を目指したことで、そして「もっと専門性を深めた視野の広い職業人を養成する必要がある、これまでの商業教育では乗り切れないこと」の2点を挙げている。教頭は学科転換のいきさつについて以下のように語っている。

「開校して36年くらいしか経っていませんけど、ここ（東商業）を出たら、札幌の駅前通りに就職できるという学校だったのです。またそういう風に決まってきたのです。だから今でも企業が専門に事務職を雇ってられるような経済状態かどうかははっきりしていて、実際にはなくなってきています。

（中略）そういった状況にも関わらず、まだ過去の幻影を抱いているということ。つまり、その変化に対応できてこなかったということなのです。それが本校の課題として大きくなっています。だから学科転換をしながら、社会の常識的なものを身につけるといって教育を入れながら、本校が商業高校の中心校として示していかないと、北海道の商業を変えていかないとそんな意識でいます。」

東商業は平成10年から北海道の商業高校の中心校となっている。商業高校全体が社会の変化に対応することが求められており、中心校として率先して小学科へ転換したのである。

こうして平成11年東商業は、流通経済科・国際経済科・会計ビジネス科・情報処理科の小学科に転換した。現在東商業では、新学習指導要領に基づいた教育課程が編成されている。その編成において、魅力ある商業高校づくりのための「新しい商業教育」を次のように位置づけている。

「新しい商業教育では一つの得意分野で知識や技術をしっかり身につけ、自らの勤労観・職業観を確立し、誇りを持って社会で活躍する人材を輩出するための教育を実現しなければならない。」（『新学習指導要領の実施に向けた教育課程の編成の取り組み』）

そして、新しい商業教育を実現するために、各科で専門性を身につけること、さらに「実学を通してビジネスに必要な基本的マナー、表現力（コミュニケーション能力）を身につけさせ、地域社会の発展に貢献できる人材の育成」を目指した教育課程となっている。ただ専門性の深化を目指してはいるが、学科間の垣根は高くない。教頭はその理由を以下のように述べている。

「学科間の垣根を高くしてその学科を選んで入学した子どもたちが間違いに気づいた時に、ドロップアウトしていくというシステムだけは取りたくないと思っていて、それぞれの学科の基礎基本がなんであるか、またそのあと専門性を深化させていくことに合せて、不適合になった子どもたちが他の学科の教科科目を選択できるように、そんな幅を大きくとりたいということで考えてきました。現在国の方でも、それぞれの標準学科というのは「業」を想定していません。具体的には会計ビジネス科というのは、会計という業に携わる子どもたちを育てていくということは想定していません。ただ、会計に関わる学習を通してという形で育てていくのです。つまりその学習を通してどんな子どもに育てるかということですので、本校もまさにその通りの教育実践をしています」

第2節 インターンシップ導入の経緯

（1）インターンシップ導入の動機

平成12年から東商業流通経済科2年生80名においてインターンシップが実施された。インターンシップが導入の要因として、近年の就職が以前のように学校での成績や、資格取得を基準とした学卒就職システムが崩壊したことがあげられる。教頭は次のように述べた。

「学校の成績や取った資格、そのことは採用するか、しないかの第一条件ではないのです。こういう厳しい状況で企業が人を育てている時間はないのです。だから即戦力が欲しい。即戦力とは何かというと、（中略）その企業の独特の仕事ができるのではなくて、そこにストンと入れる人間、そういった人間が

欲しいのです。」

「異年齢間コミュニケーションとか、相手の言っていることがきちんと理解できるとか、伝えることができるとか、何かやろうとした時に必要十分条件が何かということを作っていけるとか、そういったことだと思います。学校というのは形の決まったものを教えるのは得意でしたが、そういったことは決して得手ではなかったのです。」

教頭が述べている「形の決まっていないもの」が新学習指導要領に基づいた教育課程の編成時に指摘された「基本的マナー、表現力（コミュニケーション能力）」であり、それらを生徒が身につけるためには、学校教育だけでは限界があり、社会つまり企業と連携していくというインターンシップ導入が必要になったのだと考えられる。また、前述した学科転換が行われ、そこで目指されている新しい商業教育の一環としてもインターンシップ導入が進められたのである。

（2）学校側のインターンシップ導入の目的

『新学習指導要領の実施に向けた教育課程の編成の取り組み』では、インターンシップの目的を「専門職との出会いを通じ、職業や仕事に対する新しい視野を開かせる。さらには、実社会で求められる人間性や技能・知識について理解を深め、自己の学習目的を明確化し、学習意欲の高揚を図ること」としている。また、今回インターンシップ実施の中心となっているA教諭は目的について以下のように語った。

「本来社会人として勤務したとき、どんな仕事があるのかということと、これから自分が生きていく上で、どのようなことを学んでいかななくてはいけないのか、ということ意識してもらえればいいかなと思っています。」

「事務であっても机に座って、数字の計算だけではないですから、色々な仕事が自分の身の回りにたくさんあるのだということを理解してもらいたいということと、実際現場に入ったときに、経理でも事務系でもいいのですが、そういう人達のことも考えて、生活してもらいたいということです。進学の子もちろんいますし、でも進学して終わりではないですよ、必ず就職という自分が働くということが出てきますから、その為にこういう仕事があるのだなということを理解するというのが必要だと思います。」

インターンシップの目的は実的な知識や技能を習得することよりむしろ、「社会人の実態」を知るということである。

このような目的のもと、平成11年夏に流通経済科で平成12年9月インターンシップを行うことが決まった。東商業では、将来的には全学科でのインターンシップ導入を考えているが、今年は流通経済科のみの実施となった。それは、流通経済科は学科の特色を生かした業種の限定が容易であり、また流通・販売業は店舗数が多いことから学科全員の受け入れの可能性が高いためであった。

（3）企業におけるインターンシップに対する考え方

平成11年、流通経済科での実施が決まり、平成12年3月頃から、A教諭の大学時代の友人を通して、(株)ラルズに受け入れの要請を行い、平成12年5月に(株)ラルズの受け入れが決まった。もともとA教諭は受入先として販売系を考えており、さらに北見商業が(株)ラルズのグループ会社である(株)道東ラルズでインターンシップを行っていることから、受け入れてもらえるのではないかと考えたようだ。

しかし、札幌のような都市部の企業がこの不況下に直接的利益がないインターンシップを受け入れるというのは珍しいことである。(株)ラルズ側でなぜ受け入れを承諾したのだろうか。このインターンシップの(株)ラルズ側の中心人物である人材開発室のB氏は次のように述べている。

「企業で普段やっていることが、高校生の教育に役に立つ、これは企業の一つの社会貢献です。(中略)

商業高校におけるインターンシップの事例分析

小売業とか、チェーンストア産業を考えたら、インターンシップによって、しっかりと心構えとかミスマッチのない人材を得ることができるきっかけになると思います。どうしても大学・高校時代にはそういう内部情報というのがすごく不足していると思うのです。つまり実際働いてみると内側の情報というのがたくさんありますから、それはやってみないとわからないというのがあります。それを体験してもらおうのです。」

企業の内部情報の提供が可能となるインターンシップを、生徒たちが体験することに大きな教育効果があるということを認識している企業、そしてそれを実行できる企業というのは少ないのではないだろうか。また、このインターンシップは「高校生をいかに育てるか、ということで、ラルズにメリットがあるとかそういう計算はほとんどなかった」という。「それが教育の世界で、経済の世界とは違う」とはつきり区別している。つまりこのインターンシップを経済的な利害損得を全く抜きにして考え、教育効果、そして社会貢献の一環として捉えている。

こうして東商業の流通経済科2年80名が、平成12年9月11日(月)～14日(木)の4日間、札幌狸小路にあるラルズプラザ札幌店において、販売実習のインターンシップを体験した。

第3節 インターンシップの実施状況

以下でそれぞれ詳しく見ていくが、今回のインターンシップの実施までの流れは次のようである。

<インターンシップ実施までの流れ>

平成11年夏 インターンシップ実施決定

平成12年4月

5月 受入れ先(株)ラルズに決定

6月

8月

9月 インターンシップ実施

・「流通経済」「マーケティング」での事前学習開始

・第一回事前指導(企業概要・実習内容の説明)

・講演会「気になる言葉づかい」

・第二回事前指導(商品包装)

・第三回事前指導(挨拶・接客)

(1) 事前学習

東商業では、流通経済科の必修科目である「流通経済」「マーケティング」(各2単位)が、インターンシップの事前学習にあてられた。事前学習は主に学校側が中心となって行われたものと、企業、つまり(株)ラルズが中心となって行われたものがある。事前学習はインターンシップの準備としての知識・技術を指導するだけでなく、「生徒たちを社会人として、会社員として扱い」、礼儀・挨拶といった社会人としての基本的マナーを植え付けることを目標としていた。

a) 学校側の取り組み

学校側では、4月から「流通経済」「マーケティング」の科目において流通経済科A教諭と国際経済科C教諭が中心となり、通常の教科書を利用した「流通経済」「マーケティング」の授業を行いながら、インターンシップのための事前学習が行われた。表を見てわかるように、受け入れ企業が決定したのは、5月である。4月の授業スタート段階では受け入れ先が決まっていなかったが、A教諭は受け入れ先として販売系を主として考えていたため、「接客関係の色々な企業のマニュアル、外部に出せないものを含めて友人を通してもらい、洗い直して、授業に使えるものを生徒に提供して」いき、挨拶やお辞儀、言葉づかいの指導を行った。また、受け入れ企業が決定後、(株)ラルズによる事前指導の感想文や、インターンシップ終了後企業に向けて出す礼状を社外

文書の形で書くために、文書作成の授業を実施した。放送局のアナウンサーによる「気になる言葉づかい」というテーマの講演も実施した。さらに、一年間を通して、週に一回「株式学習ゲーム」が行われている。これは、生徒が株の売り買いを模擬的にを行い、次の週にその結果を見るというものである。売買で利益を出すことが目的ではなく、売買をするために経済状態を知る必要を感じて、生徒達が新聞を読むことを意図している。

b) 企業側の取り組み

インターンシップ実施までの流れにあるように、企業による事前指導が三回行われた。これは(株)ラルズ人材開発室のB氏とD氏が東商業に来校し、授業を行うものである。

5月に実施された一回目の事前指導では、ビデオを利用しながら、企業概要・経営方針、インターンシップ実習内容の説明をし、生徒たちの意識付けが目的であった。

二回目は8月中旬に商品包装の実習を行った。実際にインターンシップ実習中に客の前で包装できるかわからなかったが、包装の仕方の実習、さらに過剰包装の問題点などについて教えている。商品包装というのは、東商業の生徒が3年生時点での取得を目標としている「3級販売士」の資格の中に「包装技術」という学科試験があり、それにも絡めて行われた。

8月下旬に実施された三回目の事前指導では、挨拶・接客の実習が行われた。この事前指導を見学したが、体育館に流通経済科の生徒80名が集まり、B氏が中心となって指導していた。まずは接客の基本である笑顔の練習が行われ、次に「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」などの接客6大用語の練習、それに合せたお辞儀の角度などの実習であった。これらの指導には、「高校生だから」という妥協はなく、「社員」としての一定のレベルを厳しく要求していた。

(2) インターンシップ実施状況

平成12年9月11日(月)～14日(木)、東商業流通経済科80名が(株)ラルズのラルズプラザ札幌店(中央区南2条西2丁目)においてインターンシップを行った。ラルズプラザ札幌店は、地下1階食品フロア、1階婦人ファッション(主にカジュアル)、2階婦人ファッション(主にフォーマル)、3階インナーファッション、4階紳士ファッション、5階子どもと呉服、6階寝具インテリア、7階健康のフロアとなっている。中心は衣料品で、中高年のお客様が多い。

生徒達は地下1階から7階寝具売場まで10名前後に分かれ、フロア毎に配属された。フロアや部門などについての生徒の希望は行っておらず、ラルズ側が出席番号順に区切っていた。「通常の9時間勤務、中1時間休憩の一日8時間勤務を意識し」、9時30分出勤、18時退勤という途中で1時間休憩を入れた8時間勤務となっている。8時間勤務するが、教科としては「流通経済」「マーケティング」「情報処理」の3時間としてカウントする。

インターンシップ実習の仕事に関して、「朝礼、清掃活動など企業に勤めると行うこと」さらに「商品陳列や検品など販売の仕事の体験をさせること」の2点を学校側から要望した。今回のインターンシップ実習中、フロア毎に仕事は違うのだが、接客のほか主に商品陳列(ディスプレイを任される)、商品整理、値札作り、サッカー補助、包装、裏での検品作業、返品作業などが行われた。

また、生徒それぞれが1日ごとに実習日誌を書くことになっており、打ち合せ事項、その日に行った業務内容、反省・感想、さらに業務内容、商品知識、応接態度、勤務態度の各項目についての自己評価(良かった、普通、悪かったの3段階)を行い、フロア担当者に見せることになっている。

(3) 事後学習

三回行われた(株)ラルズによる事前指導の時と同様に、インターンシップ終了後、生徒達は

A4一枚にインターンシップの感想文を書き、企業側に提出した。「A4一枚以内」という指定も、B氏によると「自分で感じ、物事を分析、批判し、それを表現する時に、A4一枚でまとめる能力」を求めていることである。内容については、次の章で詳しくみていくことにするが、ここまでで一応インターンシップが終了したことになる。

第2章 事例からの考察

第1節 インターンシップを通じて生徒たちが得たもの

インターンシップ実習終了後、前述したように生徒達は感想文を(株)ラルズに提出し、さらにインターンシップ実施から約一ヶ月後にあたる10月中旬にA教諭が生徒達に「就業体験学習アンケート調査」を実施した。この2つの資料を中心に、生徒達のインターンシップの感想、およびこれを通して何を得たのかということを検討していきたい。

アンケート調査の「就業体験学習を体験してみて、よかったですか」という質問に対して、62名(77%)の生徒が「良かった」と回答し、その理由として40名(50%)が「販売の仕事を経験できたから」、22名(27%)が「販売の苦勞を理解できたから」を挙げているように、このインターンシップによって実際に販売という仕事を体験し、その苦勞を含めて様々なことを経験したことが良かったと受けとめられている。感想文でも生徒は次のように述べた。

「ただ学校の机で勉強するだけより、実際現場に出てみて色々なことを経験した方が、ずっと勉強になると思った」

また「授業では学べない多くのことを学んだ」、「高校生活では感じられないことを色々感じる事ができた」など職場と学校生活の違いを指摘する感想も多く見られた。このように、生徒達はこのインターンシップを通して多くのことを得たようである。以下ではアンケート調査、生徒の感想文を次の観点で考察していく。

- (1) 日程・実習内容に関する感想
 - ① 4日間という日程について
 - ② 実習期間の曜日について
 - ③ 実習先の業種・職種について
- (2) 得られたものとして
 - ① 仕事・就職するというもののイメージ変化
 - ② 接客業に対するイメージ変化
 - ③ 新たな価値観の形成
- (3) 今後への生かし方
 - ① 学習意欲
 - ② 進路選択意識

(1) 日程・実習内容に関する感想

① 日程について

4日間という日程について、アンケート調査によると「長かった」「丁度よかった」と回答した者がそれぞれ28名(35%)、「短かった」21名(26%)であり、ばらつきがみられる。「長かった」理由として「疲れた」を挙げている。希望の日程は「3日以内」24名(30%)、「1週間」18名(22%)であり、こちらもばらついている。

② 実習期間の曜日について

アンケート調査では「良かった(適切だった)」22名(27%)、「違う曜日が良かった」19名(23%)、「特に思わない」36名(45%)となっている。違う曜日が良かった理由は「月曜から

木曜で忙しくなかったのも、週末などの忙しい曜日にして欲しかった」というものが多数である。

③ 実習先の業種・職種について

「販売を主として良かったか」という質問に「良かった」と51名(63%)が答えている。しかし「一つの会社ではなく、希望の職種によって会社を変えた方がいいと思う。それか一つの会社でも希望する職種によって、配置を変えた方がいい」と事前に受け入れ企業の職種の希望調査を求める声もあった。さらに「担当の希望を取って欲しかった」という生徒は47名(58%)いた。また、一つのフロアだけでなく「もっと色々な売場を体験してみたい」という意見もあった。

(2) 生徒達が得たもの

① 仕事・就職するということのイメージ変化

アンケート調査でも「今回の就業体験学習でわかったことは何がありましたか」という問いに「会社勤めの苦勞が分かった」と答えている生徒が30名(37%)おり、仕事をするということの大変さを実感している。今回の実習は1日8時間労働で立ち作業であったことから肉体的にも疲れたと感じたようだが、働くということの厳しさを感じて「疲れた」生徒もいる。

「どの仕事をするにも多くの責任を感じ、その責任を4日間体験しただけでもとても辛かったです。

社会に出たらその責任を毎日背負っていくのだと思うと不安です」

また、社員との異世代間コミュニケーションの中で、仕事をする上では社員同士の礼儀(挨拶)、言葉づかいが重要であることを感じた生徒も多い。

② 接客業に対するイメージ変化

生徒達は“今回のインターンシップ=接客業を体験する”という意識が強く、その接客が予想以上に難しかったという感想が多い。難しかった点としては、客に声をかけるタイミング、敬語などの言葉づかい、客の心を読むことや気配り、笑顔などが挙げられている。また接客する上での「商品知識の重要性」を感じた生徒もおり、「事前に取り扱う商品などを調べておけば良かった」という感想も見られた。

このような接客業の難しさは4日間の中で徐々に克服されていき、実際に自分の接客によって、客が購入することを体験した生徒も多くいる。これは、以下の感想文からわかるように、生徒達が常に社員の接客の様子を観察し、そこから多くのことを学ぼうしていたからだと考えられる。

「社員の方が接客しているのを見ると、そのお客さんが満足そうに帰るのがわかった」

「社員の方々の行動をじっくり見ることによって、自分自身大きく成長できたと思う」

「人を見て、真似をするということは重要でかつ最も基本的なことだと思った」

またアンケート調査でも「販売に至るまでの苦勞がわかった」を20名(25%)の生徒が挙げているように、販売業というのは接客だけでなく、商品陳列、商品整理、検品作業など多くの裏の仕事があることを知ったこと、またそれらがすべて客のためであることを感じている。このように生徒達はインターンシップを通じて「販売業の真の姿」を見ることができたといえる。

③ 新たな価値観の形成

インターンシップによって、社員との異年齢間コミュニケーションも当然あったが、今回は販売業ということで、客とも異年齢間コミュニケーションがはかられた。社員との異年齢間コミュニケーションでは、前述したような社会人として礼儀・言葉づかいの必要性を学ぶと共に、社員の根気強い指導により、自分達だけで仕事ができるようになったことなどが、生徒達の自信につながり、またその成長を社員の方に認めてもらったことが嬉しかったと述べている。

商業高校におけるインターンシップの事例分析

「社員の方に教えてもらいながらではなく、自分で出来るようになった仕事もあったので、自信がついた。」

また、客との異年齢間コミュニケーションの中では、自分たちの接客によって最終的に客が購入したことが達成感や自信につながり、さらに「ありがとう」や「がんばってね」の声に励まされている。さらに、感想文には次のように、これまでの学校での価値観から新たな価値観への転換を述べている。

「検定をたくさん取っていたり、頭が良いからとかの理由ではなく、どれだけの経験を積んでおり、仕事をいかに効率的に出来、お客様のためにも多くの社会知識・商品知識を身につけられるかが重要だと思った」

(3) 今後への生かし方

このように、生徒達はインターンシップを通して様々な経験をした。感想文の中でも、このような経験を今後に生かしたいという気持ちを多くの生徒が述べている。ただ「今後」というのが「これからの学校生活」、「職業（進路）選択」、「実際に働く時」、「漠然とこれから」などが多く、全体的に抽象的である。

① 学習意欲の変化

今回のインターンシップによって、社会で求められている技術や技能を理解し、その習得のために高校生活での具体的な学習内容に結びつけて捉えた生徒は少ない。しかし次のように述べている生徒もいる。

「販売という仕事だけでなく、色々なことをやるにも英語は必要だと思った。これからは英会話も勉強したい」

「言葉づかいを家での電話の対応などを通してこれからも少しずつ練習して、完璧にしていきたい」

② 進路選択意識の変化

アンケート調査によると「次年度の進路決定の参考になったか」という問いに 53 名（66%）が「参考になった」と答えている。逆に「参考にならなかった」のは 12 名（15%）である。具体的な進路希望の変化として、インターンシップ後「事務系から販売系」、逆に「販売系から事務系」に変化、または「進学」に変化した生徒は、1 名、1 名、8 名とそれほど多くはない。しかし、この「就業体験学習アンケート調査」と同時に行われた「進路希望調査」によると公務員を含む就職希望が 49 名、そのうち 20 名が販売希望で、事務職希望 12 名を上回っている。感想文の中でも販売のやりがいを見出した生徒の姿が見られる。

「事務みたいにならずずっと座っているより、お客様を相手に働く方が楽しい」

「事務関係の仕事がしたいと思っていたが、販売の面白さを知り興味がわいてきた」

またこのインターンシップを自分自身の職業適性をはかる判断材料として考えていた生徒も見られた。

「自分が接客や販売の仕事が合っているか知りたかったので、とてもいい機会になった」

第 2 節 学校側の評価

教員側はインターンシップの生徒達への影響をどのように考えているのだろうか。また事前の準備も含めて、インターンシップ実施における反省点はあるのだろうか。インターンシップ終了後の A 教諭へのヒアリングから考えていきたい。

(1) 日程・実習内容について

実施期間については、学校側というよりA教諭自身4日間ではなく、「1週間やってみてわかる」と考えていることから1週間の希望している。しかし土・日の忙しい時期は社員の生徒への対応が疎かになるので、避けるという結論に企業側とのインターンシップ実施後の反省会で達した。来年は最終日を金曜日に設定し、セールをいれ、火曜日から木曜日までの3日間のトレーニングの成果を金曜日のセールで出すという方向で動いている。

実習時間の8時間勤務ということについては、生徒たちから「疲れた」という感想があることを認識しているが、社会人を意識して来年以降も変えることはないと述べている。

受け入れ先の業種・職種については、来年以降まずは担当フロアの希望を取ること、さらに流通経済科＝販売業ということに拘らず、他の学科のインターンシップ導入を考慮しながら、業種・職種を拡大し、生徒達が自分の希望に合わせてインターンシップ実習先を選択することを考えている。

(2) 事前学習について

今回の「流通経済」「マーケティング」の授業内容は計画性が乏しかったことから、今後企業と反省点を話し合いながら、内容を整理していく方向で考えている。また、「ブラウスの袖をめくるとや床に座って作業することなど、学校生活の延長で間違った行動、実際の社会では絶対にしてはいけないということ、しっかり授業の中で言ってなかった」という反省もある。さらに、会社のから言うことによって、生徒たちが聞くという効果を認識しており、企業と連携し生徒にとっての良い体系作りを目指している。インターンシップの事前学習に関わらず、積極的に企業と連携した「生きた」学習や体験が生徒たちには必要であると考えており、それらを出来る限り提供していきたいと考えている。

(3) インターンシップの成果

① 社会人としての心構え

A教諭はインターンシップにおいて「社会人として必要なことを学んでほしい」と実施前に述べている。その達成度について次のように語った。

「終わった段階で、そのあとしばらくの期間は達成されたと思います。ただそれがその場面で終わってしまって、高校に戻ってきて月日が経ってまた忘れていってしまうのが恐いのです。」

「掃除でもそうだし、授業を受ける態度とかも、服装とかも、ラルズの中の場面では良かったかもしれないけれど、ずっと継続して学校生活の中に入れてくれればいいのですが、それがだんだん薄れてきているのかなと思います」

このA教諭へのヒアリング調査を行ったのは、インターンシップから約1ヶ月半経過した頃だったが、ラルズでの経験が薄れ、日常に生かされていないという印象が教諭の中にある。

② 学習意欲の喚起

インターンシップでの様々な経験から、実社会で求められていることを理解し、それらが学校における学習態度に変化を与えたのだろうか。商業の勉強の結果として資格取得があるが、生徒自身からの資格取得の意欲への変化や学習意欲の喚起が教諭自身の目にはっきりと見えてはいない。したがって「こちら（教師側）が主導で教えていって、引っ張っていく」必要性があると考えている。

③ 進路意識の変化

インターンシップ実習は生徒達の進路意識に影響を与えたのだろうか。従来、商業高校の就職希望先は事務職が多かったが、インターンシップ終了後1ヶ月後に実施した「就業体験学習アンケート」や「進路希望調査」の結果として、インターンシップ終了後も就職先として、販売系志

望の割合が高いことが特徴的であり、またこれからもこのインターンシップの体験が進路決定の参考になるであろうと教諭は考えている。

これまで、インターンシップの成果として3つの観点で検討してきたが、いずれも実施後1ヶ月余ですべてを判断できる訳ではない。A教諭は今年の2年生を4、5年先まで追跡調査する考えである。インターンシップの成果の判断は3年生の進路決定でも可能であるが、4、5年先までの追跡調査する意義は、就職してからの離職という問題も考えることができ、さらに高等教育に進学した生徒の就職先を見ることも可能となることである。そのような追跡調査から、より貴重なデータがあり、それを今後のインターンシップに生かしていこうと考えている。

第3節 企業側の評価

今回東商業を受け入れた(株)ラルズ側はインターンシップ実習中の生徒達の態度、またインターンシップの効果についてどのように考えているのだろうか。受け入れの中心となった人材開発室のB氏・D氏へのヒアリング、各フロア担当者の生徒への講評などをもとに、考察していく。

(1) 日程について

インターンシップの実施期間についてB氏は次のように語った。

「理想的なことを言うと、日本人の場合ライフサイクルは1週間ですよね。そういう意味では曜日によって、お客さんの反応も違うし、来る人数も違うのではないかと。そういうのをサイクルで体験できるのいいのではないかと思いますけれど、第一回目は忙しければ成功したか、といえそれは疑問ですよ。私としては、あまり忙しくない日で良かったな、と。つまり第一回目はおたがいに未経験ですから、教える側も試行錯誤でやっていますから、忙しいとどうしても手を抜いてしまいますよね。暇だと売場の方に手がかからないから、学生の方に意識とか手がかけられたのではないかと。2回目は今年経験した人が売場にいるとすれば、すごく手際良くいくので忙しくても大丈夫ではないかな。教育効果というのは、忙しいということは関係ないのです。」

今回は平日ということで、来客数があまり多くはなかったことから「接客をあまり体験させることが出来なかった」という反省が社員からもあがっている。第一回目のインターンシップの実施期間としては、4日間が適当であるが、今後日数を増やすことや、忙しい週末を日程に入れるなどの可能性を残している。

(2) 事前指導について

3回の事前指導については「今年の経験から足りなかったことが相当ありますので、最低4回はいるのではないかと述べている。また、高校での授業1時間は50分であり、今回2時間続きで事前指導が行われたのだが、包装実習などは時間が足りなかった。一回の事前指導に何時間あてるかということも今後の課題である。さらに、包装実習で包むものを生徒各自に持ってきてもらう時に、「形と高さ(厚み)を指定すればよかった」と指導したD氏は述べている。

包装の事前指導では、D氏とE氏という(株)ラルズの社員が実技指導を行ったのだが、このように社員が生徒たちを指導することによって、社員自身も勉強になったとB氏は考えている。

「実技指導に社員の方がいってもらって、そういう機会があるということはいいのではないかなと思います。行く方も少しは勉強しますし。教え方をすこしまとめたりするか。やはり色々勉強はしますよね。ある程度準備というか」

「行かれた2人とも普段は全くそういう(事前指導のように教えるという)ことがないわけだから、そういう点ではいい体験になったのかな、と。そういう体験をする人がどんどん増えてほしいで

す。」

また学校側の事前準備については「非常に良く準備されていた」と述べている。

「非常に良く準備されていたと思うのです。驚くべきですね。本当に色々なことを準備されていたと思います。逆にこちら側がもう少し情報提供しておいたほうがいいかなという部分が、それは学校の教育現場と働く職場現場の違いというのがいっておいた方がいいかなと。学校の先生も働いたことがないですからね。」

この「学校の教育現場と職場現場の違い」をしっかりと事前指導で教えることが、今後の課題である、とB氏は捉えている。そしてそれを教える時に、以下のように、企業が学校教育に参加することの意義を認識している。

「ただ、先生が言うよりもその企業のほうから出かけていって、そこから同じ事でも言ったほうが効果はあると思います。同質環境の中で、同じ人が言っている、駄目ですが、異質の環境からきた人が同じこといいますと、聞いている方もやはり世間でもそうかなあ、学校の先生も同じ事いってるのだから、ということで教育効果が促進されると思います」

(3) インターンシップ実施中の生徒の態度

次に担当フロアの社員からの生徒達への講評をもとに、実習中の態度などについて詳しく見ていくことにする。この講評では、フロアの担当社員が生徒一人一人について感想を述べている。

まず、「生徒のマナー、言葉づかい、礼儀などについて」は、元気でハキハキしてよかったと褒められている生徒もいるが、問題点として多く挙げられているのは、挨拶の声が小さい、朝と帰りの挨拶が出来ていなかったこと、休憩時間生徒たちがうるさかったことの2点である。つまり売場から離れた時に、「学生の姿」に戻ってしまったことが一番の問題点であった。

「生徒の勤務状況、意欲、興味関心などについて」は、全体的に言われたことはちゃんと一生懸命行い、飲み込みが早く、仕事が早かったという講評が多い。その中で、9時には揃って掃除を始め、売場の準備をする、仕事に慣れると自分から進んで仕事をする、または「何か仕事はありませんか」と自発的に申し出るなど積極的に仕事を行う生徒と、消極的な態度の生徒がいたようだ。前者のほうが圧倒的に多く、後者は少数だったようだが、この違いを講評の中で次のように分析している。

「働いてその場から学ぶものを得ようとして、この企業体験に参加した人とそうでない人の行動力の違いが大きく感じられた」

また商品出しや値札の付け替えのとき、店内の床に座ることがあり驚いた、作業中使用したものの後始末がないという指摘もあった。しかし、「ディスプレイも意欲的で、色の組み合わせ等社員より鋭い感覚があり、逆に勉強させられた」という声もあった。

学校側への要望は以下の3点が挙げられている。

- ・返事、報告といった基本的なことを身につける重要性を学ぶこと
- ・顔と名前を一致させるために、生徒に名札をつけること
- ・ワンフロアに多数の生徒が入ると指導が疎かになるので分散させること

また「社会に出ると横のつながりより縦のつながりが多くなるので、残された学生生活の中で学んでいってほしい」「2人で作業するように指示したにもかかわらず、数人集まってきて集団で行動する光景が多かった。体験学習の場では集団行動よりも単独行動ができるように生徒一人一人が努力してほしい」という声もあった。

この講評では厳しいものまで要求されており、社員が生徒達を「高校生」と妥協するのではなく、一人の社会人と見て、指導していたことが窺える。

(4) インターンシップの成果

インターンシップ実施において、(株)ラルズが一番気になっていたことは「教育効果がどうであったか」ということである。その点について、以下のように述べている。まずは、良い面として、次のことを挙げている。

「学校教育の一環ではあるのですが、学校現場から離れたときに、普段出ていなかったその人の良さとか、パーソナリティとかを先生方もたくさん見ることができたのではないかと思います。普段の学校生活のその人と、環境が違うと人の行動とか認識だとか変わってくるので、そういう面が良かったので、広い意味で人格形成とか先生達も得るところが多かったのではないかと思います。」

「普段いる水平構造、同質な仲間ではなく、縦構造の社会の中で、社会の枠組みの中で自分の存在価値、自分が通用するのだということが違うことだと思います。つまり、学校教育、学校の科目ではなくて、人間形成の中の、環境全体の中から自分を見ることができるのではないかと思います。教科の中から見た自分と社会という環境の中で、自分を見た、なかなかそういう場面に自分を置く機会がないので、そういう職場という中で、自分の新たな面が見られると、気づきですよ。そういうことが起きたし、起きて欲しいと思います。」

職場環境に入ることによって、生徒たちは自分の様々な面を見せることができ、それを「縦構造」つまり大人から認めてもらい、自分の新たな可能性や素質に気づくことができる。さらに、そのような生徒達の新たな一面を教員自身も見ることができるといえることが、今回のインターンシップ実習で起こった教育効果であるとB氏は考えている。

しかし、そのような教育効果をより発揮させるためには、「学校の習慣を売場に持ち込むこと」を避けるべきだったと述べている。学校の習慣とは、例えば茶パツなどの髪の毛の問題、休み時間に群れて騒ぐこと、スカートの丈が短いことなどである。

「学校の習慣を断ち切って、売り場に立つというのが、学校という環境から職場という環境に切り変わったのだという意識を持っていただくために、非常に良いのではないかと思います。通常続いている普通の環境から全く異質の職場環境という空間ができる訳ですから、その人の学校教育の中に、そのコントラストをはっきりさせる為には、学校という習慣と企業の習慣が全く違うのだということを、はっきり出してあげればよかったと今にしては思います。」

また今回のインターンシップで、「企業が持っている情報や技術が教育のために役立てることができたこと」やラルズプラザ札幌の客は年配の方が多く、高校生が買い物に来ることもあまりないので、「この機会に株式会社ラルズというのが非常に良く理解できたこと」が良かったと述べている。

最後に、インターンシップのより高い教育効果を得るために、継続的に生徒達の動向を分析し、その分析をもとに今後の実習内容などを改善していくことい必要であると語った。

「そういう(インターンシップの)プロセスを得た人達が、就職や進学したときにどのようにパーソナリティに影響していたのか、人格形成や教育効果にどうやって資料化、データ化するかということですよ。そのデータ化された中で、法則性や規則性がわかれば、こちらも方法論を変えてみては、進路ではこうなったとか、原因、結果が連動することができると思います。」

第3章 インターンシップ実施における成果と課題

第1節 インターンシップ実施の枠組みの検討

(1) 実施期間・実習内容

まず期間については、ライフサイクルなどを考慮すると、最低限1週間の実施期間が理想であると学校側、企業側ともに考えていた。しかし、(株)ラルズのB氏が述べていたように、インターンシップを通して「忙しさを教える訳ではない」。インターンシップでは、実社会や働くことに触れることが最大の目的である。したがって、期間や曜日設定で考慮する点は、企業側の指導者が生徒に目が届いて十分な指導ができ、さらに生徒たちも緊張感を保ち続けられることであろう。

受け入れ企業の業種・職種について、東商業では、生徒達の興味・関心に合せて、業種や職種が事前に選択できることを生徒も教員側も今後の課題と考えていた。しかし、今回のように受け入れ企業を一社に限定すると、事前指導などから一貫したプログラムで実施することが可能になるという利点もある。また企業選択を可能にしても、生徒達が数多くの企業の中からどのように企業選択するのかという問題も残る。つまり、結局インターンシップの企業選択も業種や職種のイメージで行われてしまうのではないだろうか。したがって、インターンシップの受け入れ企業を生徒達が選択できるようにするのであれば、選択する上での基準となるような高校三年間を見通した、または初等・中等教育を見通した職業観を育成していくことが課題である。この継続的な職業観形成の取り組みについては、次の学校側の事前準備で詳しく述べたい。

実習内容については、業種・職種がどんなものであっても、今回のように生徒たちが様々な仕事内容を体験し、それによって仕事の表面的な部分だけではなく、目に見えない仕事を知ることが有効である。さらに、学校と職場環境の違いを明確にし、企業側が高校生を一人の社会人として指導していくことが、高い教育効果を生み出すのだと考えられる。

(2) 学校側、企業側に必要な準備

インターンシップ実施における学校側の準備として、東商業で行っていたような事前学習がある。今回のように包装や挨拶などの実際的な技術指導も重要ではあるが、それらを通して、または新たな授業などを設定して、生徒達にインターンシップ実習の目的や意義についての十分なコンセンサスをとることが重要である。なぜなら、インターンシップの場には、実社会に触れ、学ぶべき所が点在している。その場を生徒達がどのように生かすのかということは、一人一人の目的意識にかかっているといても過言ではない。したがって、目的意識を養うためには、事前学習の充実だけでなく、高校3年間を見通した職業観形成教育を実施し、その一環としてインターンシップが位置づけられることが望ましい。

またこのような3年間を通じた職業観形成を行っていくためには、教員自身が実社会とつながりを持っていかなければならない。東商業のA教諭は、7月末から4日間、自分自身もラルズプラザ札幌店でインターンシップを行っている。教員のインターンシップ、または企業側から講師を迎えて教員指導を行うなど、積極的に教員自身が社会(企業)とつながりを持ち、そこで得た知識や技術を生徒に授業で還元していくことが今後求められるだろう。以上のような高校3年間の一貫した職業観形成を体系化することが一つの課題である。

企業側の準備としては、生徒達に学ばせることをフロアなどで一致させていくこと、また企業側で身につけて欲しい技術・態度などの情報提供を学校側に行うことなどがあげられる。さらに今回のように企業が来校して事前指導を行うには、企業側も準備が必要であるが、教員、企業ともに企業現場からの指導の有効性を指摘していたことから、今後も企業側が指導者となる事前指導を実施していくべきである。

前述したように、インターンシップをより有意義なものにするためには、事前の生徒たちの意識付けが重要なポイントとなる。したがって準備の段階で学校と企業が十分に連絡を取り合い、実施目的や教育効果を一致させながら生徒たちを指導していくことが求められるだろう。

第2節 インターンシップの成果の検討

(1) 社会人としての基本的な心構え

今回のインターンシップでは、服装・態度などの面で学校の習慣を社員から指導されることによって、言葉づかい、礼儀、挨拶などの社会人としての基本的な心構えを実感として知るという貴重な体験をした。この体験を薄れさせず、生徒たちの学校生活に継続して生かし、今後の職業生活へスムーズに移行できることが望ましい。

(2) 学習意欲の喚起

生徒達の感想文では、販売業に必要な技術・態度を習得していく必要性を感じてはいたが、それらが具体的な学習内容とは結びついている生徒は極少数であった。商業高校は、以前から学習内容が実社会とある程度結びつき、さらに資格取得という動機もあることから、学習意欲が低くはなかったであろうが、今回のインターンシップでの体験を具体的な学校での学習に繋げ、学校での学習の意味や必要性がより深まる体制づくりが課題である。授業内容をインターンシップでの体験に結び付けて展開することもその一つである。A教諭は、インターンシップ後、生徒自らが商品の仕入れを行い、フリーマーケットのような形式で販売していくことを今後実施していきたいと考えていた。このようにインターンシップの体験を引き継いだ形の授業が展開されることによって、生徒たちが学習意欲と結び付けることができるのではないだろうか。

(3) 一元的価値観からの開放

今回のインターンシップという学校とは違った環境の中での社員、また客との異世代間コミュニケーションを通し、生徒たちは自分の新たな一面を発揮することができ、それらを社員や客から認められる、褒められることを通して、それに気づき、自信へと繋がっていった。また、このようなことはインターンシップの実習だけではなく、事前学習の中でも見られたと言える。

このようにインターンシップ、またその事前学習では、多様な価値観で自分自身や仲間をみるのが可能になるのである。それは教員自身にも言えることである。つまり、実社会の枠組みの中で生徒たちを見ることによって、新たな良い面を発見できた。それは、実社会においては、学校生活における学歴のような一元的価値序列ではなく、多様な価値観、多様な能力が求められているからであろう。

また、働く上では「どれだけ早く商品の知識、陳列の方法や場所を覚えられるかが大切なことだと思った」という生徒の感想でもわかるように、社会では単純に学力だけでは通用しないことを身を持って感じている。それが実感として体験できることによって、進学・就職に関わらず、進路選択において自分なりのアイデンティティを持った自主的な選択が可能になるだろう。

(4) 主体的進路選択

進路選択に関して、東商業の生徒へのアンケートでは、半数以上の生徒が進路決定の参考になったと回答しているように、インターンシップは進路選択に影響を与えたと考えられる。販売のやりがいを見出し、販売職を希望する、また今回のインターンシップを販売職への適性の判断材料にする、などが具体例として挙げられる。このように、ある業種・職種の仕事内容を裏側まで認識し、その上で自己の適性を判断できるという職業観が形成され、職業を選択することは、従来のようなイメージや知名度などに依存したものとは違い、主体的な職業選択となるだろう。そしてそれが、離職などを引き起こすミスマッチのない職業選択に繋がると考えられる。(株)ラル

ズのB氏も若年層の離職による企業の損失について述べており、高校側にとっても「高校生はすぐ辞める」というイメージを企業が強く持っていることから、高卒の採用を控えるという問題点がある。まさにミスマッチのない人材の育成は高校、企業にとっても重要な課題であり、この課題を解決していくきっかけとなるのが、インターンシップである。そして実習中「高校生」という意識を捨て、「一人の社会人として扱うこと」、「ホンモノ」に触れることが重要であると考えられる。

また、職業観はインターンシップの実習だけでなく、それに向けての事前学習などにおいて実社会に基づいた授業が展開されることを通しても形成されていくだろう。

最後に主体的な進路選択の成果は、高校3年生での進路選択で判断できるとも考えられるが、A教諭が指摘していたように4、5年後の生徒たちの職業に対する考え方や満足度などで判断できるものである。したがって今後も継続して調査していく必要がある。

終章 誰が子どもたちを教育するのか？

インターンシップ実習、またその事前学習は、生徒達の職業観形成に少なからず影響を与え、学力という一元的な価値観から開放され、主体的な進路選択が行える可能性を見ることができた。しかし、実際にこの成果がわかるのは、今回のインターンシップを体験した生徒たちにとって、この体験が高校3年生の進路選択を行う時にどのように作用するのかであり、また数年後の彼らの生活が充実しているかどうかによるだろう。したがってこれは4、5年先に真の成果を図ることができるのであろう。

東商業と(株)ラルズのインターンシップは両者とも来年以降、これも最低4、5年先までは続けていく方向である。事前学習などの準備、また実習の内容についても改善していきながら、よりよい体系が生まれていくことが期待できそうだ。インターンシップが生徒の進路選択に与える影響と平行して継続的に見ていきたい。

進路指導も変わっていくことが求められると考えられる。東商業の校長は、高校においてインターンシップなどを通して職業観形成をしっかりと行うことは必要であるが、その進路決定まで学校が関わる必要性に疑問を投げかけている。つまり進路決定を迫り就職率や進学率が高くなったとしても、子どもたちが納得する、充実した生き方を選択したとは限らない。職業選択は生き方の選択をしていくことであり、その基準は複雑で、長期間の試行錯誤が必要なのではないだろうか。したがって、今回見てきた高校でのインターンシップによる職業観形成は、このような試行錯誤をする上での一つの基盤となればいいのではないかと考える。もちろん若年層の離職やフリーターの増加は、人材育成が図られないという問題がある。しかし、自分のやりたいことが見つかるまでの試行錯誤が許される弾力的な就職活動が可能になる雇用形態づくりも視野に入れながら、子どもたちの生き方探しを応援することが必要であろう。大人たちができることは、その生き方探しのものさしとなる多様な職業観を育成していくことではないだろうか。

また、今回インターンシップを通して、学校と企業の連携が教育にとって有効であることを痛感した。特に近代になって、子どもを教育することは学校の役目になり、最近のように子どもたちの問題が生じると、家庭をも無視され、学校だけにその責任が押し付けられてきた感がある。しかし、教育、子どもを育てるということは、学校だけで行うことではない。確かに、パソコン・基礎学力の養成などは学校で行われるのが最良であるだろう。しかし、企業にも企業にしかできない教育力があり、もちろん家庭・地域にも独自の教育力があるだろう。これからは、学校・企業・家庭（地域）がそれぞれの立場でそれぞれの知や技を伝えていくことが可能になるような体

商業高校におけるインターンシップの事例分析

制を確立していくことが課題であり、インターンシップは、このような学校と企業が連携していくシステムの大きな足がかりになるのではないだろうか、と考えるのである。

教育の問題はもはや文部省・学校だけの問題ではない。次の社会を担う人材を育成していくことは、社会共通の課題である。企業は目先の利益を考えるのではなく、このような視点に立ち、自社がもつ教育力を学校教育に提供していくという社会貢献を実施していかなければならないのではないだろう。

〔謝辞〕 本稿作成に当たって、札幌東商業高校の鈴木敏彦校長、石垣巧教頭、石井照之教諭、石川智寛教諭、(株)ラルズ人材開発室の佐藤文夫氏、浅利清子氏にたいへんお世話になりました。ここに記してお礼申し上げます。

<資料>①

就業体験学習アンケート調査集計

【1】 就業体験学習を体験してみて、よかったですか。

① 良かった	A組 31名	
	B組 31名	<u>62名</u>
② 良くなかった	A組 1名	
	B組 1名	<u>2名</u>
③ 特に思わない	A組 7名	
	B組 8名	<u>15名</u>

【2】 【1】で①と答えた人に聞きます。「よかったです」理由は何ですか。(複数回答あり)

① 販売の仕事を経験できたから	A組 16名	
	B組 24名	<u>40名</u>
② 販売の苦勞を理解できたから	A組 13名	
	B組 9名	<u>22名</u>
③ 会社の概要が理解できたから	A組 3名	
	B組 3名	<u>6名</u>
④ その他	A組 1名	<u>1名</u>

・授業では出来ないことができた。

・①、②、③全てです。

【3】 【1】で②と答えた人に聞きます。「よくなかった」理由は何ですか。(複数回答あり)

① 立ち仕事が辛かった		
② 仕事に興味がなかった	A組 1名	
	B組 1名	<u>2名</u>
③ 進学希望だから		
④ 場所が遠かった		
⑤ その他	B組 1名	<u>1名</u>

・人数が多すぎて意味がない

【4】 今回の4日間日程について。

① 長かったと思う	A組 14名	
	B組 14名	<u>28名</u>

・疲れた

商業高校におけるインターンシップの事例分析

・木曜日から6日間

・月曜日から1週間

【8】 今回の就業体験学習では販売を主として実施しましたが、どのように感じましたか。

①良かった	A組	25名	
	B組	26名	<u>51名</u>
②悪かった	A組	4名	
	B組	2名	<u>6名</u>
③どちらとも言えない	A組	10名	
	B組	12名	<u>22名</u>

【9】 【8】で②と答えた人はどのような職種が良かったですか。

①事務系	A組	1名	
	B組	2名	<u>3名</u>
②営業系			
③サービス系	A組	3名	
	B組	1名	<u>4名</u>
④その他			

【10】 今回の就業体験学習でわかったことは何がありましたか。(複数回答あり)

①会社勤めの苦勞が分かった	A組	13名	
	B組	17名	<u>30名</u>
②販売に至るまでの苦勞が分かった	A組	9名	
	B組	11名	<u>20名</u>
③上司、部下の仕組みが分かった	A組	6名	
	B組	2名	<u>8名</u>
④コミュニケーションの大切さが分かった	A組	20名	
	B組	22名	<u>42名</u>
⑤その他	A組	3名	<u>3名</u>

・お金を稼ぐ辛さ

・販売は仕事としては楽しかった

・販売以外の仕事がすごく多かった

【11】 今回の就業体験学習では担当の希望を聞きませんでした、どのように感じましたか。

①良かった	A組	5名	
	B組	8名	<u>13名</u>
②希望を取ってほしかった	A組	26名	
	B組	21名	<u>47名</u>
③どちらとも言えない	A組	7名	
	B組	11名	<u>18名</u>

・私個人では取ってほしかったですが、希望を取るときっと友達同士で固まったりしてしまうので、希望をきかなくても良いと思う。

・やっぱり販売系もいいなあと思った。

【12】 今回の就業体験学習を体験し、進路希望の変化がありましたか。

①今も事務系志望である	A組	6名	
	B組	10名	<u>16名</u>
②今も販売系志望である	A組	10名	

	B組	11名	<u>21名</u>
③事務系から販売系に変化した	B組	1名	<u>1名</u>
④販売系から事務系に変化した	B組	1名	<u>1名</u>
⑤進学に志望変更した	A組	5名	
	B組	3名	<u>8名</u>
⑥今も進路について悩んでいる	A組	10名	
	B組	8名	<u>18名</u>
⑦その他	B組	3名	<u>3名</u>

【13】 今回の就業体験学習を通して、次年度の進路決定の参考になったと思いますか。

①参考になった	A組	26名	
	B組	27名	<u>53名</u>
②参考にならなかった	A組	7名	
	B組	5名	<u>12名</u>
③その他	A組	5名	
	B組	4名	<u>9名</u>

- ・ 別になにもない
- ・ その中間でした
- ・ あまりわからない
- ・ よくわからない
- ・ どちらとも言えない 2名
- ・ なんとも言えない 2名

【14】 今回の就業体験学習を通して、今後自分が学校生活で何をしなければならぬか記入してください。

- ・ 欠席しない
- ・ 本当にやりたい職種は何なのかを決める。
- ・ 出来るだけ早く進路について決める（今回の経験を考えながら決める）
- ・ もっと社会について学べたらいいと思う。
- ・ とりあえず今出来ることを頑張る。
- ・ 進路の参考にする
- ・ 販売士検定などを取りたいと思った。
- ・ 人とのコミュニケーション
- ・ 人付き合いを大切にして体力や知力、検定にも力を入れていきたいと思いました。
- ・ コミュニケーションをとる。言葉づかいに気をつける。
- ・ 健康でいること。
- ・ 目上の人に対する言葉づかい、態度。
- ・ 時間を守ることは大事だと思う。
- ・ 今までと変わらない。
- ・ 私たちだけが経験したことなので、学校や他のクラスの人にもっと知ってもらいたい。
- ・ 学校での授業も大事だけど外の世界の様子をもっと観察するべきだ。
- ・ 挨拶をきちんとする。
- ・ 販売の仕事をもっとしたくなりました。とても良い経験が出来たと思います。積極的になろうと思った。
- ・ 大変だったけれどやって良かった。体力をつけなければと思った。
- ・ 言葉遣いをしっかり今から練習していきたいです。上下関係を大切にしたいです。

商業高校におけるインターンシップの事例分析

- ・販売に至るまでのルートを細かく勉強する。正しい言葉づかいをするように気をつける。
- ・身だしなみや先生方への言葉づかいなどに注意しなければならないと思う。何事にも積極的に行動した方が良いと思う。
- ・もう外では恥ずかしいことは出来ない。社会人になったらきちんとした大人になりたいから、今から直していかなきゃいけないと思った。
- ・もっと自分に合った仕事を探してそのために勉強しなければならない。
- ・上司、部下の仕組みが分かったから、学校生活では先生を上司と思い、話し方、挨拶などに気を付けたいと思う。
- ・接客マナーなど。販売士検定合格できるよう頑張る。
- ・自分の本当に興味がある仕事に就くために、色々調べたり関心を持っていくことが大切だと思います。
- ・今回の体験で進路を決定することが出来たので就職できるように勉強など頑張っていきたい。
- ・この前のことを生かして、進路を決める。
- ・日頃の言葉づかいに気を付け、立ち仕事が多いので体力をつけたい。姿勢をよくする。日常生活における一般的なマナー、常識を身につける。
- ・普段から客としてお店に行くときに、店員、陳列、広告の仕方など注意深く観察する。(店員の立場になってみて、客としてどうするべきかも考えている)
- ・就職でもし販売にするなら、もっと実践的なことをやりたい。
- ・マーケティングや流通経済の授業をもっと学ぶべきだと思う。あとコミュニケーションの取り方も徐々に学ぶべきだ。
- ・明るく伸び伸びとすごす。人とのコミュニケーションを大切にする。
- ・言葉づかい。こればかりは練習というよりも日頃からのものになると思うので。あと親しみやすいと馴れ馴れしいをはき違えてしまう人もいるので、その点も注意した方がよい。
- ・今回の就業体験学習では、コミュニケーションの大切さがわかったので今から人に気持ちよくいてもらえるような表現作りを目指そうと思いました。
- ・高校生活だからといって甘ったれた生活を送ってはダメ。
- ・敬語を使えるときには使う。
- ・検定はもちろん、頑張らなくてはいけないと思う。もっと敬語について学ぶべきかもしれない。
- ・挨拶を心がけること。言葉づかいを心がけること。
- ・大学、短大に入れるように勉強する。
- ・勉強をして希望するところで働けるようにする。欠席とか遅刻とかしない。
- ・もっと忙しいところで働きたい。学校の制服じゃなくてその店の制服が着たい。店を選べるようにしてほしい。
- ・就業体験学習を思い出しながら自分の将来のことを考え、勉強していく。
- ・報告・連絡をしないと手間取ることがでてくるので、報告・連絡はきちんとやったほうが良いと改めて思った。
- ・何事にも積極的に取り組む姿勢。明るく元気な(さらに)挨拶。より正しい言葉づかい。
- ・人とのコミュニケーションをとるということ。自分の不満はある程度抑えるということ。
- ・礼儀をもっとしっかりできるようにしたい。
- ・もうちょっと就職等のことについて考える必要があると思った。
- ・いろいろな人に接してみる。
- ・言葉づかいをちゃんとする。
- ・あまり販売をする仕事はしないので、普段から言葉づかいを丁寧に使った方が良いと思った。
- ・今まで通り。休まない。成績を悪くしない。

- ・人とうまく接することが出来るようにする。
- ・ともかく人と接することに慣れること。そして出来るだけ学力をつけること。
- ・何事も報告することが大切だと思った。それと挨拶をすることも大切だと思った。これからはこの様なことに気をつけて学校生活を送りたい。
- ・今まで通り普通に過ごす。言葉づかいに注意。
- ・きちんと生活する。
- ・自分勝手な行動で回りの人が迷惑するようなことをしない。
- ・学校生活の全てのことに於いてきちんとする。
- ・ちゃんと報告して動くこと。
- ・勝手な行動はしないでやるべき子とはきちんと守る。
- ・挨拶をしっかりする。人とのコミュニケーションを大事にする。気づいたことを実行する。
- ・検定前はちゃんと勉強してたくさんとっていききたい。早めに進路を決めて、それに向けて頑張っていきたい。少しの期間でもアルバイトの経験をしておきたい。
- ・早寝早起き。きちんと出社。
- ・たくさんあると思う。忍耐力は必要だし、その他仕事をするにあたっての知識も必要だと思う。頭だけじゃなく、仕事をするにあたっての心も必要。外見ばかり気にするのではなく、中身を替えてこれから先のことを考えて、心の準備をしなければならぬ。
- ・この体験をやって良かったと思えるのも、やらなきゃ良かったと思うのも、これからの自分次第だと思う。この貴重な体験を今後に生かしたい。
- ・遅刻や欠席をしないように頑張ると、テストの成績が悪かったので何とかしてあげる。検定をいっぱい取得する。(販売士検定&会計)
- ・欠席はしない。どんなに辛くても、乗り越えていく度胸を身につける。これからの検定では必ず資格を取っておきたい。
- ・常に言葉づかいに気を付けようと思いました。
- ・販売系を希望しているので、まずは販売士検定に合格すること。社会のマナーに気をつけて生活する。
- ・接客。
- ・生活態度にもっと厳しくしていけないとダメだと思う。
- ・流通経済で学ぶ、接客マナー・言葉づかい・一般常識などは他で学びにくいことを今のうちに学習して、一般社会で安心して働けるような気遣いをしていきたい。
- ・一般知識をもっと身につけること。何事にも積極的な姿勢で取り組むこと。
- ・言葉づかいで接客用語はだいたい良いですが、目上の人や上司などに対する話し方、敬語の使い方などをもっと勉強した方が良くと思いました。
- ・人と強調を深める。苦手とばかりは言ってもらえない。
- ・一般常識。普通の勉強。
- ・色々な資格を取ること。

【15】次年度に向け、就業体験学習について要望・希望がありましたら、記入してください。

- ・担当フロアにばらつきが目立ったと思う。地下と地上の仕事の内容の差は大きいのに、評価の差はあまりかわらないのがすごく嫌だ。
- ・出席番号順で班を決めないで、ばらばらにしたほうがいい。
- ・男子は人数が少ないので、少しグループに分けもっと散らばしてほしいです。
- ・またやりたい。
- ・忙しい方が疲れないので、忙しくしてほしいです。

商業高校におけるインターンシップの事例分析

- ・前日までにどんな仕事をやるのか具体的に教えてもらえれば、当日スムーズに行動できると思う。
- ・別にこのままで良いと思う。でも私の家みたいな母子家庭には、交通費が大きな出費でした。(一日往復800×4日=3,200)出してほしいとまでは言いませんが、できれば考えてほしい。
- ・もっと忙しいところのほうが良いと思いました。
- ・ラルズじゃないところもいっぱい用意して、みんな行きたいところに体験しに行けばいい。
- ・4日間あまり混まなかったので、来年(次の2年生)は混んでる日も体験したら良いのではないかと思います。
- ・もっと忙しい日にしたほうが良いと思う。
- ・もっと色んな売り場を体験してみたいと思いました。
- ・6時じゃなくて、学校が終わる時間と同じに帰してほしい。やる前にやりたい人とか調査してほしい。
- ・販売だけでなく、色々な職種を個人個人で選んでいる進路にあわせて選択できたらいいと思う。同じ売り場に何人も配属されるというシステムは改善した方がいいと思う。
- ・①服装や身なりをきちんとさせること。(けじめをつける)②語尾を妙に延ばす等の言葉づかいをさせない③販売以外の体験学習も取り入れてほしい。*①、②は後輩に徹底させてほしい。
- ・包装実習をもう少しやってほしかった。実践的なことをもう少しやりたかった。時間を短くしてほしかった。
- ・週末にやってほしかった。なぜなら週末の方がお客がいっぱい来るので、大変だけどやりがいがあると思う。あと家から近いところのほうがいいです。遠い人もいるので交通費とかかかるので。
- ・特にありません。
- ・担当の希望などをとってあげたらいいと思う。
- ・一つの会社ではなく、希望の職種によって会社を変えた方が良いと思う。それか一つの会社でも希望する職種によって配置を変えた方が良いと思う。
- ・就業体験講座をたくさん開講してほしい。
- ・もっとしたいことがはっきりしてる人に対して、何らかの希望を取ってあげられるようにした方が良いと思う。日曜に出ても良いから、後の平日を休みにしてほしい。
- ・包装の練習時間をもっと取った方が研修中に包装がスムーズに出来て、お客様を待たせずにすむと思った。販売だったらアルバイトでもやれるようなことだから、違うものを体験させてほしい。
- ・担当の希望を取ってほしい。仕事を常に与えてほしい。
- ・もっと忙しい日にするか、1日毎に担当の階を変えてほしい。せめて食事代とか交通費を出してほしい。
- ・担当の希望を取った方が良いと思う。
- ・もう少しお客様の来る時期に働かせてほしかった。
- ・ある程度の希望を取った方がいい。
- ・売り場の希望を取ってほしいのです。昼休みの時間を考えてほしい。
- ・自分の受け持った事は責任を持って最後までやりたいと思います。
- ・次回は生徒に希望をとったら良いと思う。
- ・もっと色んなお店で各地に散らばって、一ヶ月ぐらい体験したい。
- ・担当の希望を取ってほしいです。
- ・平日に体験学習をすると、暇な時間が多いので一度日曜の大変さを体験してみたかった。
- ・自分の担当する階には何が売られていて、それはどこの場所にあるのかを頭の中に入れておくと良いと思った。結構お客様から「〇〇はどこにありますか」と聞かれた。あと包装の仕方を事前に完璧にして就業体験にいった方がいい。ネームプレートに名前を入れた方がいい。
- ・自分で出来る範囲までの仕事はどんなものでも挑戦していく気持ちを持っていれば、自分のためにプラスになることもあると思います。

・今の一年生へ…分からないことがあれば、社員の方に聞くことが大事だと思います。来年もぜひ成功してほしいです。

・番号の入っていたプレートだけでは、名前が分からないといわれたので、今度は番号ではなく、自分の名前を入れてつけるべきだと思います。

・希望をとってくれれば…と思いました。楽しかったけどもう少し普通の階…

*本アンケート調査集計は、(株)ラルズでのインターンシップ終了後に北海道札幌東商業高校において実施されたアンケートの集計結果である。同校より許可を得て掲載させていただいた。

<資料>②

札幌東商業高校インターンシップ終了感想文まとめ

これは、北海道札幌東商業高等学校において実施された(株)ラルズでのインターンシップ終了後の生徒の感想文を松村が独自の観点でまとめたものである。

《全体的感想》

- ・働くという厳しさ、大変さはもちろん、会社の流れもわかった
- ・社会人は大変だと思った
- ・高校生活では感じられないことを色々感じられた
- ・生産者の立場になってみると、今まで消費者の立場にいて知らなかったことがたくさんあった
- ・仕事してみると、たくさんの仕事があって驚いた
- ・授業では学べない多くのことを学んだ
- ・販売員仕事がかんなに大変だとは思っていなかった
- ・聞くよりも目で見たり、実際にやってみたり、肌で感じるものが多く、「知識」というよりも「気配り」が重要なことだと思った
- ・自分の就職に対する考えを180度変えるものになった。就職というものに関してどこかで甘えを持っていたが、仕事に就くということは決して生半可なものではないというのが痛いほどわかった
- ・販売の楽しさを知ることができた
- ・ただ学校の机で勉強するだけより、実際現場に出てみて色々なことを経験したほうが、ずっと勉強になると思った
- ・仕事をする上では楽しむということも大切だと思った
- ・自分の想像していたものと職場は全く違うものだということがわかった
- ・社会で働くことのつらさ、その反面人のやさしさ、学校生活で学んだことがすべてではなく、相手の行動を見て盗むということも大事だということ、自分の力で乗り越えなければいけない時が必ずあるということ等を学ばせてもらった
- ・もう少し就業体験学習が長ければ、商品配置など覚えられたのにと思った
- ・人を見て、真似をするということは重要でかつ最も基本的なことだと思った
- ・多くのことを吸収して成長することができたとても充実した日々だった
- ・販売の仕事が本当はどういうものなのか少しわかることができた
- ・色々な仕事を覚えるのが楽しかった
- ・仕事をするということは何事もやる気次第だと感じた

《接客業に関して学べたこと》

- ・「いらっしゃませ」ただひとつの言葉、そして明るい笑顔は思ったようにできなかったが、時間がたつに

商業高校におけるインターンシップの事例分析

つれて言葉が出てくるようになった

- ・人の目を見て話すとか、聞き取りやすいように話すということが意外と難しく、それがとても大切だと思った。特に年配の方と接するときは大きい声ではっきり話さなければ相手に聞こえないので、結構苦労した
- ・接客には「笑顔」「真心」が大切だとわかった
- ・どれだけお客様に対して親切に対応し、喜んでくれるか、ひとつひとつ何をすることも気を使って、力仕事だけでなく精神にも力をいれて頑張っていると思った
- ・商品知識が必要だった
- ・年上の方との接し方など普段慣れてないことを学んだ
 - ・きれいなのがあたりまえだと思っていた商品陳列や包装。その裏で努力しているからきれいだということに改めて感じた
- ・わずかな言葉の使い方での気持ちに対し、良くも悪くも影響する
- ・接客には声をかける勇気が必要
- ・素早くて確に判断し、ものごとを良い方向に持っていく能力が最低限必要
- ・「お客様第一主義」という言葉の意味が研修中の様々な場面を通して少しわかったような気がする
- ・お客様が何をしたいのか、それを助けるのが自分の仕事だと思った
- ・サービス業はお客様が来なくては始まらないもので、相手のことを考えて後につながる仕事ができる
- ・お客様の気持ちを察する心遣いが何より大切でそこが接客業の難しいところだと思った
- ・敬語・謙譲語の使い分けなどの言葉遣いに注意したり気配りや購買心理を読み取るのに心がけた
- ・接客から事務的な作業まで様々なものがありとても大変だということがわかった
- ・常にお客様から見られているという意識をもつことを学んだ
- ・お客様とのコミュニケーションをとることの難しさを知った
- ・検定をたくさん取っていたり、頭がよいかからとかの理由だけでなく、どれだけの経験を積んでおり、仕事をいかに効率的にでき、お客様のためにも多くの社会知識・商品知識を身に付けられるかが重要

《社会人として必要なこと》

- ・礼儀や一般常識
- ・社員の人達との付き合い、接客での礼儀、挨拶どれも欠けてはいけないことで、大変さを知った
- ・責任の重さ：私には“高校生”という甘えがあるようだ。現実社会はもっとシビアで何も考えずに社会に出たらものすごい精神的ダメージが大きいと思った
- ・会社でのルールの厳しさ、目上の人に対する言葉づかい、話の聞き方、服装の注意
- ・どれだけ早く商品の知識、陳列の方法や場所を覚えられるかどうかが大切なことだと思った
- ・毎日が勉強であること
- ・どの仕事をするにも多くの責任を感じ、その責任を4日間体験しただけでもとても辛かったです。社会に出たらその責任を毎日背負っていくんだと思うと不安
- ・人と物とを同時に扱うことの大変さ

《社員の方との異年齢間コミュニケーション》

- ・社員の方には色々なことを教えて頂いた。知らないことばかりだったが、ゆっくりと説明してくれた
- ・仕事の話だけでなく、プライベートなことも話してくれて楽しかった
- ・社員の人達が接客しているのを見るとそのお客さんが満足そうに帰るのがわかった
- ・全ての商品の売場を把握していて、お客様に聞かれるとすぐ答えられていてすごいと思った
- ・仕事にも社員の方は時々話し掛けてくれ、励ましてくれたり、小売業のことやその他について色々教え

てくれた

- ・お客様の中にも色々な方がいるので、自分から真心のこもった笑顔で接していればとても喜んで頂けると教えて頂いた
- ・服を選ぶポイントなどを社員の方にアドバイスされ、とても為になった
- ・とてもやさしく、時には厳しくご指導してくださり本当に嬉しかった
- ・社員の人の体力と精神力をすごいと思った
- ・一生懸命働いている社員の方を見て、がんばろうと思った
- ・社員の方々の行動をじっくり見ることによって、自分自身大きく成長できたと思う
- ・指示されたことはきちんと見直さなければ、間違ったことを報告してしまい、とり返しのつかないことになりかならない、と教えられた
- ・「誰でも最初はできないのよ。なれば大丈夫だから」といつてくれた。とても励みになった
- ・「笑顔がいいね」とか「声が出るようになってきたね」とほめてもらい嬉しかった

《お客さんとの関わり》

- ・自分が声を掛けたお客様が商品を買ってくれたとき、嬉しかった
- ・笑顔で「ありがとうございました」というとお客様から「がんばってね」と声を掛けられ、辛かったことも忘れさせてくれた
 - ・「申し訳ありません」と気持ちを含めて接していると、やさしく声を掛けられ、気持ちは相手に伝わっているのだと改めて知らされた
- ・お客様と会話をしながら一緒に商品を選んでいるとき楽しかった
- ・服の畳みかたをお客様に注意されたときはショックだった
- ・「誰でも最初はみんなこうなのだから、ゆっくりやりなさい」と声を掛けてくれたことはずっと忘れないと思う
- ・お客様とコミュニケーションをとって、商品を売ることができたのが嬉しかった

《今後との関わり》

- ・卒業後は就職すると思うので、今回の経験を生かしたい
- ・この4日間で感じたことや、見てきたことを自分の中で消えないようにこれからの人生に生かしていきたい
- ・色々失敗もあったが、この失敗が本当に職場で働くときに生かせるようにがんばりたい
- ・体験学習で学んだことをこれから十分に生かして、就職したときはもちろん高校生活にも役立てたい
- ・今度買い物に行くときは、店員の何気ない笑顔にも目をやってみたい
- ・就業体験学習という具体的な学習のおかげで、今の自分に必要なものが少しでもわかった気がする
- ・もっと販売のことを知りたいと思った
- ・この体験で販売の道に進みたいと思った：きつい仕事だけどお客様とのコミュニケーションが取れる仕事だと思う
- ・販売という仕事だけでなく、色々なことをやるにも英語は必要だと思った。これからは英会話も勉強したい
- ・この経験を生かし、自分の進路についても考えていきたい
- ・どんな進路になっても、就業体験で感じ、学んだことは絶対に役に立つと思う
- ・自分に接客や販売の仕事が合っているか知りたかったので、とてもいい機会になった
- ・言葉づかいを家での電話の対応などを通してこれからも少しずつ練習して、完璧にしていきたい
- ・この研修で感じた責任を思い出して、責任感のある仕事ができるようになりたい

商業高校におけるインターンシップの事例分析

- ・販売員になりたいと思っていたので、このような体験が出来て、夢に一步近づけたように思った
- ・一つの大きな目標ができた。それは販売員になること。この目標を達成できるように専門的な知識を高めたい
- ・当たり前のように商品を見ていたが、商品の陳列などに気を付けたい
- ・事務関係の仕事がしたいと思っていたが、販売の面白さを知り興味がわいてきた。そしてより一層就職に対する意欲が高まった
- ・事務みたいにならずと座っているより、お客様を相手に働く方が楽しい
- ・人と接して話すことが好きなので、接客は自分に対して一番の仕事のように感じた

《自信》

- ・何も知らなかったが、最後には実習生だけで仕事を任されたり、自分から仕事出来るようになった
- ・包装の仕方は販売の基本だと従業員の方にいわれたので、実習中に完璧にしたいと思い、暇な時間で練習した結果、最終日には数倍うまく出来るようになった
- ・覚えていくことは大変だが、何回も頼まれるうちに、出来るようになりうれしかった
- ・最初は声が出せなかったが、今まで自分から行動することがなかったので、今回は自分でなんでもやってみようと思い、積極的に接客した結果、商品を買ってくれ、自分でもやれば出来るのだということがわかった
- ・販売員さんにおしえてもらいながらではなく、自分で出来る仕事もあったので自信がついた
- ・ひとまわり成長できた
- ・自分には接客業に必要な忍耐力や温厚性、機敏性があるかもしれないと思った
- ・多くのことを吸収して成長することが出来た充実した日々だった
- ・インターンシップを体験し、少し自信が持てるようになった
- ・社員の方々の行動を見ることによって大きく成長できた