

高校生部門 愛知県入選作品

「楽しかった体験実習」

愛知県立春日井高等特別支援学校 二年

西村 未羽

なと迷うのではなく、すぐに質問をすることを続け、二月の後期体験実習までしっかりやっていこうと思います。

私は、コンビニエンスストアへ体験実習に行きました。目標は、会社の方とコミュニケーションをとって作業することでした。実習に向かう前は、とても緊張してうまく作業が出来るかどうか不安でした。仕事内容は、商品の前出しや顔出し作業です。そのほかに、床掃除やレジの仕事もさせていただきました。

困ったことは、お客様にどの商品がどこにあるかわからないから教えてほしいと聞かれたことです。自分では対処できないと思ったので、その時は「少々お待ちくださいませ。」とお客様にお伝えし、近くにいるスタッフに伝えるにきました。

褒められたことは、お客様が御来店くださった時に聞こえやすい大きな声で挨拶ができていたということです。接客が主な仕事で、お客様を笑顔にする場所だから、笑顔で明るく聞こえやすい声であいさつをしようという気持ちで、毎日頑張りました。お客様と話すときは丁寧な言葉でお伝えするように気を付けました。また、商品の前出しの作業では、きれいに商品を並べることが出来ていると認めてくださり、とてもうれしかったです。会社の方からは、QSCという言葉を教えていただきました。QSCとは、Qはクオリティ、Sはサービス、Cはクリネスと言う基本原則があります。Qのクオリティはお客様が欲しい商品を欲しい時間帯に、欲しい数量と品物を揃えている売り場を作ること、Sのサービスは明るく元気に感謝の気持ちを伝える接客のこと、Cのクリネスはすみずみまで行き届いた清掃と衛生管理をするという意味で、これが出来ると人は成功できると言うことを教えていただきました。

これからの学校生活で頑張ることは、実習で褒められたように、相手が気持ちよくなるように明るくさわやかな声であいさつをすることです。また、分からないことはすぐに聞くことで、困ったことにも対処できました。だから、こんなこと聞いてよいか