



「体験学習」店舗用ガイドンス

一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会
セーフティステーション活動推進委員会

「コンビニエンスストアにおける体験学習」

体験学習の狙い

【生徒さんに学んで貰えること】

- ①実際に仕事をしている人と接し、自分自身も体験することで、働くことの意義や目的の理解、進んで働こうとする意欲や態度を育むことができます。
- ②様々な世代が利用するコンビニエンスストアで接客を体験することはコミュニケーション能力を高めるとともに、社会人としての基本的なマナーや言葉遣いを身に付けることができます。
- ③地元のコンビニエンスストアで働き、近隣住民の方と接することで地元に対する愛着や誇りを持つことができます。

【お店にとってのメリット】

- ①店舗のイメージアップ⇒来店客数増加のチャンス
体験学習を受け入れることは、コンビニエンスストアのことを知ってもらうチャンスでもあり、未来のお客さまや従業員さんを増やすチャンスでもあります。
また、受け入れた生徒さんに加え、保護者・友達・近隣に口コミで伝わるため、地域との繋がりが深まります。
- ②店舗の活性化⇒スタッフ教育
スタッフが生徒さんに仕事を教えることで初心にかえることができ、自分自身の仕事を見つめ直すきっかけにもなり、結果的に店舗の活性化に繋がります。
- ③生徒さんの意識の把握⇒マーケティング
生徒さんとの会話から、流行や興味を知ることができ、品揃えなどに役立ちます。



「受付から実施までの流れ」

①学校からの申し込み

学校側に、実施日・時間・人数などの確認をお願いいたします。

②学校側へ受け入れ可否の連絡

学校側から申し込みがあった場合は、経営指導員に受け入れの可否・スケジュール調整などを相談した上で学校に回答して下さい。

③学校側と受け入れについての事前打ち合わせ

学校側から事前打ち合わせの連絡、先生もしくは生徒さんの訪問などがありますので、学校側との調整をお願いいたします。

【調整内容】

- 1.体験学習の内容
- 2.体験学習の日時及び時間(集合・開始・終了)
- 3.持ち物
- 4.交通手段
- 5.服装
- 6.昼食(基本的に店舗で用意する必要はありませんが、相談はして下さい)
- 7.写真撮影の許可
- 8.その他※別途「体験学習受け入れ事前確認シート」をご活用下さい。



「生徒さんの安全にかかわる事前確認事項」

学校・保護者の連絡先などを確認する

- ①予測されない事態も考えられるので、緊急連絡体制は十分に確認して下さい。
- ②出席、欠席・遅刻・早退の連絡が確実にとれる体制にして下さい。
- ③生徒さんの活動内容の把握を確実にして下さい。
※出勤時間・帰宅時間・送迎方法などの確認

緊急時には、生徒さんの安全に十分配慮できるように確認する

- ①緊急時(事故・体調不良など)の対応について、学校側と事前打ち合わせをして下さい。
【打ち合わせ内容】
 - 1.学校・担任の先生の連絡先
 - 2.体調不良(早退)時の帰宅方法の確認
- ②保険の確認
万が一の事故発生時は学校側の加入する保険にて対応していただくことを必ず確認して下さい。

生徒さんに負担が掛かり過ぎない指導を心掛けましょう！



「体験学習基本プログラム」

午前カリキュラム ※目安ですので、店舗の事情、受け入れ時間に合わせて内容を変更して下さい。

体験学習基本プログラム

【3日間モデルパターン】

時間	1日目		2日目		3日目	
	項目	ポイント	項目	ポイント	項目	ポイント
9:00	挨拶	第一印象の重要性を理解してもらう	挨拶	コミュニケーションの基本は「挨拶」であることを理解し、実践できるようになる	挨拶	コミュニケーションの基本は「挨拶」であることを理解し、実践できるようになる
	着替え	オーナーよりコンビニエンスストア開業までの経緯、理想の店舗像を語ってもらう	着替え	笑顔は相手に安心感を与えることを説明	着替え	自然な笑顔が実践できるようになる
	身だしなみ確認		身だしなみ確認		身だしなみ確認	
	自己紹介		笑顔の練習		笑顔の練習	
	チェーン・店舗紹介		接客用語の練習		接客用語の練習	
10:00	店内ルール確認	コミュニケーションの基本は「挨拶」であることを理解してもらう	店頭清掃	清潔な店はお店がお客様をお迎えする意識の表れであることを説明 特に店頭・トイレは店の第一印象につながることも説明	店頭清掃	他人が嫌がることを率先して実施できるようになる
	笑顔の練習	商品レイアウトにも客動線を考慮した工夫がされていることを説明	ゴミ箱交換		ゴミ箱交換	自宅でも自分自身の部屋を整理整頓するようになる
	接客用語の練習		床清掃		床清掃	
	店舗設備説明		トイレ清掃		ゴンドラ清掃	
	商品レイアウト説明					
11:00	品出し、前出し	陳列は工夫次第で売上が大きく変化することを説明	品出し、前出し	陳列の技術を習得し、お客様が思わず手に取ってしまう売場を構築する	カウンターフーズ仕込み	食品は安心で安全なものを提供しなければならない(信頼を裏切ると回復に相当苦労することを説明)
	フェイスアップ		フェイスアップ		声掛け販売	
	雑誌整理		雑誌整理			
12:00	休憩		休憩		休憩	

【1日間モデルパターン】

時間	1日	
	項目	ポイント
1時間	挨拶	お店ではどんな商品を取扱っているか説明
	着替え	お店ではどんな仕事をしているのかを説明
	身だしなみ確認	
	自己紹介	
	チェーン・店舗紹介	
2時間	店内ルール確認	コミュニケーションの基本は「挨拶」であることを理解してもらう
	笑顔の練習	笑顔は相手に安心感を与えることを説明
	接客用語の練習	商品レイアウトにも客動線を考慮した工夫がされていることを説明
	店舗設備説明	
	商品レイアウト説明	
3時間	品出し、前出し	陳列は工夫次第で売上が大きく変化することを説明
	床、店頭等清掃	清潔なお店は、お店がお客様をお迎えする意識の表れであることを説明
	レジにて袋つめ	コンビニエンスストアでは子どもの駆け込み対応を行なっていることを説明
	SS活動について	
	感想文作成	
	終了	



「体験学習基本プログラム」

午後カリキュラム ※目安ですので、店舗の事情、受け入れ時間に合わせて内容を変更して下さい。

体験学習基本プログラム						
【3日間モデルパターン】						
時間	1日目		2日目		3日目	
	項目	ポイント	項目	ポイント	項目	ポイント
13:00	品出し、前出し	屋ピーク後の状況を見せ、次のピークに向けての準備をして、気持ちよくお客さまをお迎えすることを説明	検品	商品はオーナーが購入しているので、数量に間違いが無いがスタッフがチェックする必要がある。また、お客さまに提供できる状態であるかもチェックする	検品	陳列のポイントに従って実践することができる 納品ドライバーの方にも労をねぎらい、挨拶を実践することができる
	フェイスアップ		陳列のポイント		陳列のポイント	
	ウォークイン補充		納品対応		納品対応	
	店頭清掃					
	温度管理					
14:00	袋詰め注意点	購入する商品を見て、お客さまにお伺いしなければならぬことは無いかを考えてもらう(相手の立場に立って考えることができるか)	レジ基本動作説明	レジは金銭を取扱うため「正確さ」がもっとも重要であることを説明 また、コンビニエンスストアは滞在時間が短いためレジ対応でその店の印象が決まることも説明	レジ基本動作説明	最後の総仕上げ お客さま視点で行動ができるかどうか確認
	電子レンジ		レジ実践		袋詰め実践	
	カウンター商品取扱い		袋詰め実践		カウンター商品取扱い	
	衛生管理(手洗い)		カウンター商品取扱い			
	袋詰め実践					
15:00	新商品について	新商品の重要性を説明 販促物作成のポイントを説明(守るべきルールのみ説明し、後は自由な発想で作成してもらう)	新商品の販促物作成	実際に作成した販促物を取付け、お客さまにわかりやすい情報であるかどうかお互いに評価してもらう	商売とは？	利益とは、売上-(売上原価+経費)であることを説明※1 コンビニエンスストアでは子どもの駆け込み対応を行なっていることを説明
	新商品の販促物作成		売場との連動			
					SS活動について	
	1日目のまとめ		2日目まとめ		感想文作成	
16:00	1日目終了		2日目終了	6	3日目終了	※1 30円で買ってきたものを100円で売りました。この時点の利益は100円-30円=70円です。売るときにかかった経費(スタッフの給料、流通代、ロスなど)が30円掛かったとすると70-30=40(円)となり、この40円が利益となります。 捨ててしまう期限切れの弁当や万引きなどで失われたロスは最も無駄な経費であり、利益を減らす大きな要因です。



「体験学習の受け入れ店舗からの感想」

【セブン-イレブン A店（岩手県）】

私達は地域の皆さま、近隣学校や警察と協力しながらセブン-イレブンを営業しています。体験学習の受け入れを通じてセブン-イレブンを知ってもらうだけでなく、緊急時には子どもたちが安心して駆け込める様に、日ごろから親しみを感じてもらうことも大切だと考えています。

【セブン-イレブン B店（新潟県）】

地域貢献の一環として、体験学習の受け入れをさせていただいております。

社会で働くことの厳しさ、人との話し方、接し方を伝えることに携わり、子どもたちが成長していく姿を見ることで、店舗としてもやりがいになっております。

また、体験学習を受け入れることで地域の皆さまからの信頼が高まっているように感じています。

【ファミリーマート C店（兵庫県）】

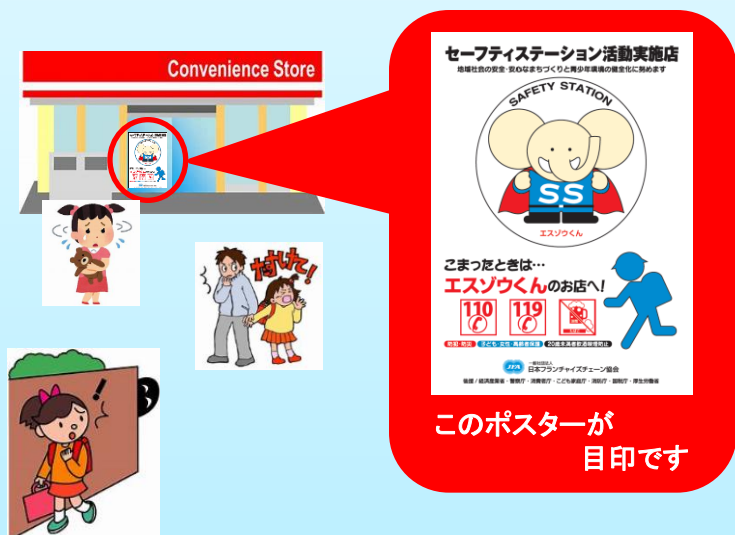
開店以来、地域とのつながりを目的に「トライやるウィーク(体験学習)」を受け入れています。生徒さんへ、働くことの大切さ、礼儀・マナー、人との繋がりなど、将来どんな仕事に就くかと考えるときの参考になればと思っています。

クリスマスが近い日に受け入れた際は、店内のクリスマス演出用のイラストを体験学習後、お店に届けてくれました。今後も「トライやるウィーク(体験学習)」を通じて、地域の皆さまのお役に立てればと思います。

【ローソン D店（大阪府）】

生徒さんには店内・店外清掃をはじめ、フライドフーズの作成、接客、販売方法などを体験してもらっています。体験学習の終盤にはお店の経営姿勢などを生徒さんに話すことにより、生徒さんが体験学習結果についての感想文を作成、学校に提出しています。先生方からは熱心に教育していただいと好評であり、青少年環境の健全化に貢献していると感じています。

怖いことがあったら
コンビニに駆け込もう！



参加コンビニエンスストア



【主な活動内容】

- * 防犯活動
 - 強盗・万引き対策
 - 特殊詐欺被害防止
- * 子ども・女性の駆け込み保護
- * 認知症が疑われる方の保護・連絡
- * 20歳未満者の飲酒や喫煙防止に協力
- * 体験学習の受け入れ など

※セーフティステーション(SS活動)の詳細な内容は、HP(SS広場)にてご覧いただけます。

QRコードからの
アクセスはこちら⇒

