——＜明神山配水池の工事＞——

明神山の配水池工事は、エタニット建設KKが4百70万円で落札し、3月下旬より工事にかかった。古墳発掘調査で一時工事は遅れたが、その後順調に工事は進み、土質軟弱のための杭打ちも無事おわり、配水池底部の基礎造りを現在行なっている。

工事現場への資材運搬は、競輪場横の府営住宅西側よりケーブルで運搬を行なっている。現在のところ工事は予定どおり進み、6月中旬に完成し7月より使用できる見込みです。＝写真は配水池底部の基礎かため＝

二階に移りました 厚生課の事務室

厚生課は七月末まで二階で事務をします。十月より業務開始の国民健康保険事務の人員を増員したため、いままでの所では狭いので庁舎西側の増築が完成するまで、御用の方は御迷惑でも二階へお越し下さい。

危険物取扱 主任者講習会

甲種乙種危険物取扱主任者指定講習会が次のとおり開かれます。

講習日　六月二十一日・二十二日
場所　府立医大（記念会館）
受付　五月十日―六月十一日
受付場所　京都府消防協会
（府庁地方課消防係内）

自衛隊の見学は

自衛隊の見学を希望される方（団体）は、役場総務課で[illegible]旋しますから、どしどし申し込み下さい。

部隊では隊員が親切に説明します。また昼食（実費）の準備もしてくれます。（総務課）

水道料金の出張徴収は

水道係では、水道料金の出張徴収を次のように行ないますから、御利用下さい。

○五月三十一日　寺戸事務所
　　西向日事務所

※　時間は午前九時から午後四時まで職員が出張しております。

商店経営

最近は中小企業の労働問題も急速に発展し、人間関係の向上から賃金問題、更には経営参加にまでもおよび、今やその経営システムは大きな曲り角に来ているともいえよう。

しかしながらこの発展は商店の場合、必ずしも順調でないようである。ましてや地方商店におけるそれは、経営の大きな悩みの種となっている。それというのも、人件費と店員教育の難かしさに多くの原因がみられるようである。勿論両者は切離して論ずべきでない。前者は経営内容にも影響するから一概に決定できないが、一般的にいって今日の店員所得は低く過ぎるようである。店や、店員の将来などにも考慮して決めるべきであろう。

さて、店員教育であるが、前回にもふれたように店員のあり方は重要である。その重要性をうらづける一例を左に掲げてみよう。顧客がある商店で買物をしない理由。即ち不買原因を調査したところ、

(一) 店員の愛想が悪いから　四八%。(二) 店員の間違いが多いから　九%。(三) 店員が手間どるから　八・五%。(四) 包装が下手だから　六・五%。(五) 商品知識が不足しているから　三%。(六) 品換えをいやがるから　二%、というように店員に対する不満によるものが七七%に及び商品に関しては、悪いから　一二%。値段が高いから　五・五%。商品がそろわないから　五・五%といったようにわずかに二三%を数えるに過ぎない。

この調査は関東におけるものであるから、当地ではかなりの相異がみられようが、店員のあり方によって購売心理を大きく左右するものであることは、否定し得ないところであろう。

それでは店員教育はいかに行なうべきであろうか。

店員教育はどうすべきか —その7—

先ず第一に、店員に店の実情を理解させることである。店の方針、内容、扱い商品、歴史、客層等の認識が必要なことは前回のべたとおりである。これらは、店員教育の根本であるから充分時間をかけてやるべきで「こんな事を知られたくない」というような問題を残しておくことは店員との間に溝をこしらえるもとになる。

次に大切なのは言葉である。これは店員心得の第一歩であるが、当地のような地方商店においては、非常に難かしい問題である。いわゆる「良い言葉」「きれいな言葉」一辺倒では、顧客に固苦るしい感じを与える場合が多い。しかしまた、客に不公平な感じを与えるような言葉使いもよくない。だが相手の性格やタイプをよく研究し、顧客の共通した類型を理解して対応するのはよいが、これは経験を要する問題であろう。

いずれにしても明朗な言葉、店にぴったり合った言葉を研究して、店主、店員が共に努力して行く事である。できれば各自にメモをもたせてやるのも良い方法であろう。

第三に問題となるのは服装である。店員のおしゃれは絶対に禁物であるが、バサバサの頭にシャツ一枚というのも禁物である。暑くなると、ステテコ姿が目につくが全く「いやな感じ」である。常に感じのよい服装に心がけるべきであろう。

次に問題となるのは商品知識である。顧客から、商品について聞かれた場合、満足されるように答えるためには、相当の研究が必要であり、長所、短所を納得させる技術が望まれる。

商品の説明は、言葉使いの技術と関連するが、先ず短所をのべてから、長所の説明に移るべきである。例えば、「この商品はよろしいが、お値段が高うございます。」という場合と「この商品はお値段は少々はりますが、非常にお買得でございます。」という場合とでは、相手の印象が大きく違うものである。

以上、店員教育の根本問題ともいうべき点を二、三ふれてきたが、店員訓練は決してこれらに限定されるものではなく、言葉に表現できない店員の内面「心がけ」が大切である。

店を愛し、顧客を愛し、顧客に愛される店員こそ、店員としてのあるべき理想像であろう。

そのためにも最初にふれたような店員の経営参加、店主、店員の一体となった商店経営が望まれるべきではなかろうか。

（産業経済課）

編集室から

広報向日町

◇…新緑の風かおる五月、でも下旬になれば梅雨です。そろそろ梅雨どきの準備にはいりましょう。

◇…統計係では、農林業センサスの集計に周力をかけている。

◇…本号は記事の都合でB5版にしましたが、次号からは従来どおりタブロイド版にします（正）