

ネットショップ「広島市商ドットコム」の運営に関する理論と実践

広島市立広島商業高等学校

〒732-0068
広島県広島市東区牛田新町一丁目1-1<http://www.hiroshima-syogyo-h.edu.city.hiroshima.jp/>

1. はじめに

平成22年4月に本校は、学科改編を行い、秘書・観光・販売・情報企画・情報処理・金融・経理・進学
の8コースを2年次より選択できる学科「みらい商業科」を新設した。学科の目標である「21世紀を担
う生徒の夢や希望をかなえ、社会に貢献できる人材を育成する」を達成するため、実践力・創造力の育成、
地域産業を支える人材の育成、社会起業家精神の涵養に重点を置き、各コースでさまざまな取り組みを展
開している。

今回研究対象となる「情報企画コース」では、新たなステージへの挑戦として、電子商取引による商品
の販売実習、ICTを活用したチラシやHPなどの広告作成、ビジネス取引で必要となる法規等の学習を
行い、「本物の商品」「本物のお金」「本物のお客」「本物の情報技術」を活用することで、企業としての広
告宣伝、販売促進に関する情報戦略を創造・立案し、消費者マインドを掴む力を育成することを目標とし
た。

本校は、学校設定科目「インターネットビジネス」の授業において、ネットショップを開店するための
指導内容や指導方法について、様々な課題を発見した。また、ネットショップ期間中にお客様から、多く
の意見をいただき、サイトを改良していった。しかし、ビジネスの現場と教育の現場の環境の違いも実感
した。今回の研究により、生徒が実社会で認められるための力を育成する方法の研究に取り組み、生徒自
身が学ぶ楽しさ、ビジネスの難しさ・厳しさも体験させ、探求し企画する意味を理解し、商業・ビジネス
を学習する意欲と関心を高める機会にしたいと考えている。

2. 研究の目的

ビジネスの諸活動に関する実習を通じて、「商業を学ぶことが楽しい」、「望ましい職業観、勤労観を身に
付け、働く意欲が湧いた」という実感や自信を持たせることが大きな目的である。そのためにも、できる
だけ実際のビジネスに近い環境づくり、授業展開が不可欠である。高校生という吸収しやすい時期に商業
を学ぶことで、将来、ビジネス社会で活躍できる素養を育みたいと考えている。次の表1は、授業での実
習の場面において、生徒が自分の7つの能力を、最高5点をつける方式でアンケート集計し、平均点を算
出したものである。また、図2は、その5点満点の根拠となる評価規準である。

	デザイン力	アイデア力	実行力	協調性	積極性	プレゼン力	情報機器活用力
年度当初	2.6	2.5	2.7	3.4	2.3	2.2	3.0

表1 年度当初の生徒の力

(生徒数122人)

評価	評価規準
5	得意としており、人に負けない技術があると思っている。
4	若干、欠ける部分が見られるものの、5に次ぐ評価ができる。
3	全体的に平均的な評価となる。可もなく不可もなく。
2	いくつかの点で低い評価がある。
1	苦手としており、発揮する自信がない。

図1 評価規準

これらの7項目の全平均点は、18.7点と低い現状であった。特に、「積極性」、「プレゼン力」に対する苦手意識は顕著に現れており、今回の助成による取り組みにより、これらの力を向上させたいと考えた。

3. ネットショップ「広島市商ドットコム」の概要

本校独自の授業である「インターネットビジネス」は、2年次4単位、3年次2単位で展開している。名前には、「お客様がどっと混むくらい、商売繁盛しますように」という願いを込めた。ただ利益を追求するだけでなく、大コンセプトとして、広島市の商業高校として「世界の平和を願い、ご家族の生活の安全や安心をサポートする。」を掲げている。具体的には次の5点である。

- (1) 地域経済活性化
- (2) 快適な生活提案・買い物支援
- (3) 知られざる商品の周知
- (4) 食品と健康を訴える
- (5) 食文化を伝える

これらのコンセプトを念頭に、生徒はネットショップの運営に当たり、自分たちの力のできることを通し、社会に貢献したいと考えている。仕組みとしては、図2に示すように、在庫を持たない「ドロップシッピング」と呼ばれる形態で企業とお客様の橋渡しの役割を果たしている。受注確認、メールでのきめ細かな対応、発注の段取り、代金決済やその他ご要望の対応など、この仕組みの全ての過程を思いやりの心を持って行うことに使命感を持たせている。単に講義をするのではなく、学習する目的を理解させることと、今どの部分を学習しているのかという全体像を把握させることで、授業に対する意識が前向きになり、積極的に行動するようになっていったのは発見であった。

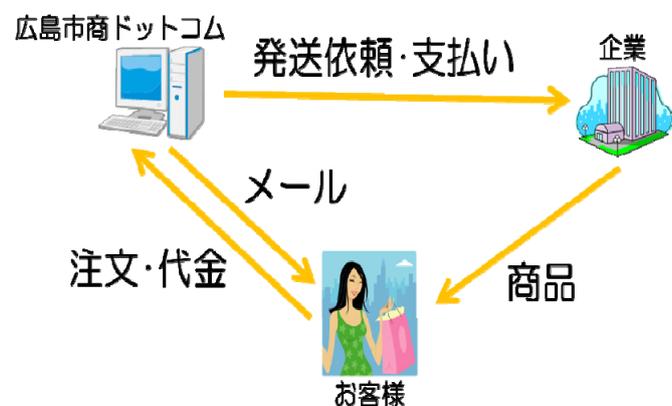


図2 広島市商ドットコムの全体像

その授業の中で、今年度は3週間の営業期間を3回設け、その都度、準備→運営→総括→改善のPDCAサイクルに取り組んできた。具体的な取り組みは以下の4のとおりである。

4. 取り組んだ内容

・自作教材の開発

平成25年度より始まる新学習指導要領に先駆けて取り組んでいるので、教科書もなく、体系的に学問としてまとまっていない状態であるため、生徒用のテキストの作成が喫緊の課題でなった。まず、概要や関係法令、情報機器取扱い方法の理解を深めるためのワークプリントを制作した。特筆すべきは、ネットショップサイト構築過程や運営のマニュアルの制作については、生徒によって行うことができたことである。更に、実際の業務にあたり、その不備や不測の事態が起きるたびに、テキストを改良していくことができた。生徒自身が意見を述べるようになったのである。その結果、業務の効率化も進み、改善されるたびに、笑顔が見られるようになった。このテキストを後輩に代々引き継いでいき、より洗練されたものになることを願ってやまない。

・組織づくり

サイト構築の段階に限って、役割分担を行った。業務の詳細を考え役割分担をすることで、責任感も生まれた。各リーダーにとってもグループに指示を出したり、品質管理、進捗度管理を行ったりすることで自信をつけていったようである。図3は、これまでの経験を元に、一連の業務を細かく分けたものである。9つのグループ全てに対し、リーダーを置き、業務の詳細を示したところ、目的がはっきりしたことで、生徒全員がビジネス活動を学ぶことに積極的になった。統括は、これらのリーダーに指示を出したり、進捗度を確認させたりと運営責任者としての自覚が備わった。

統 括							
チラシ	バナー	同梱手紙	メルマガ	商品研究	写真撮影	サイト構築	記録

図3 役割分担

・作品制作



図4



図5



図6

選定商品をより魅力的に見せるため、プロのデザイナーによるCM、パンフレット、ポスターの鑑賞機会を多く設定した。その際の工夫や画像加工についても、ソフトを用い実習と理論を融合させた授業を展開した。図4～6は、それぞれ、6月、12月、2月の成果物である。ネットショップの運営回数を重ねるごとに、デザイン力が向上していく様子が見て取れた。

・運営に関する取り組みと姿勢

図7は、ネットショップを運営している教室に掲示した社訓とも言える心得である。話すだけでなく、明文化することで「見える化」を促進し、浸透率の向上を狙ったものである。統括の生徒がこの心得に関連する話を授業の導入時に行ったり、生徒全員で声を出して読み上げるのも意識付けになる。

広島市商ドットコム 心得 「お客様に喜んでいただける対応を心がける」 「お客様の情報は責任を持って管理する」 「迅速な対応を心がける」 「商品は丁寧に扱う」 「質問には的確に答える」

図7 広島市商ドットコム 心得

図8は、お客様や商品提供元とやりとりを表したフローである。1件の注文でも多くのメールを交わすことになる。お客様によって状況が違うので、同じ処理のメールでも内容は異なる。

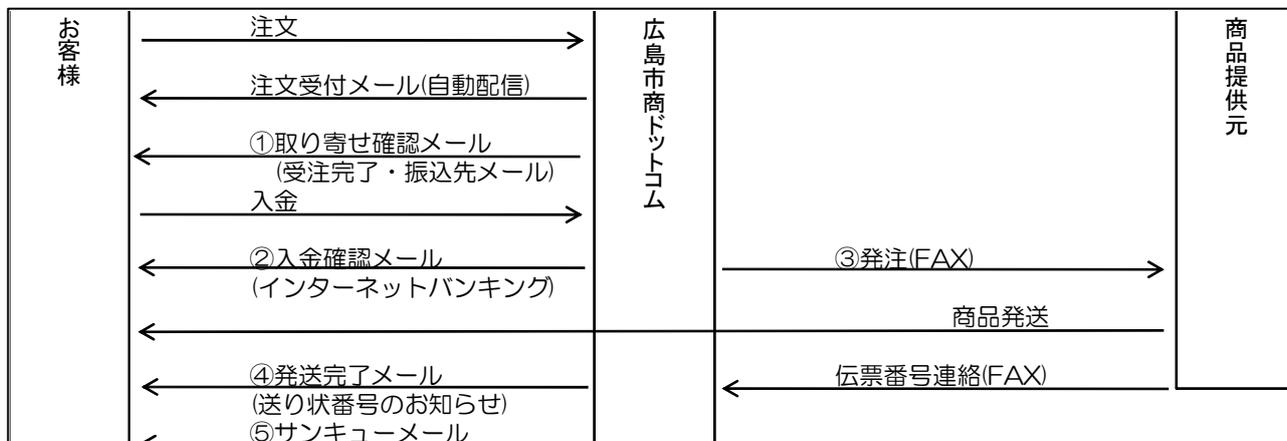


図8 取り引きの流れ

この一つひとつの対応をきちんと行うことが細かなところに気付く力につながり、更には相手を思いやることへと結びついていく。メール送信の際は、生徒相互のチェックだけでなく、教員2名の確認を経て送信できる仕組みにし、安全管理を徹底した。また、「席を立ったら、椅子を収める」、「書類を渡す際は、相手の目を見て両手で渡す」、「さわやかな返事をする」などのルールを決めて、守れなかった場合は、その場で教員が生徒に注意をしながら取り組んだ。最初は、やりすぎなのではないかとの声も出たが、ビジネス業務にふさわしい、適度に緊張した雰囲気を作ることができた。

・総括

各期が終わるごとに、売れ筋商品や購入者の傾向分析を行った。その際、視聴覚機器を使用し、生徒が自ら考え、発言できる場の設定を心がけた。また、日々の業務を振り返り、うまくいったこと、改善の余地があることを共有した。この会議で出た意見を集約し、次回の実施に向けて、改善をしていくというサイクルが定着してきた。

5. 成果と課題

ネットビジネスの現状を知り、実社会でインターネットが果たす役割と、電子商取引の危険性やこれからの発展性について学ぶことを通じて、社会に出て、インターネットのメリットを十分に生かしたビジネスを展開することができる力を育成することをねらいとしてきた。そして、情報モラル、特に、情報発信をする側のルールを知り、マナーを向上させ、現代社会におけるネットビジネスの重要性を知るとともに、発信する責任の重さを実感させることにも留意をした。ビジネス社会において情報技術や知識を持った自分の果たす役割を理解させ、自ら行動する意欲を持たせることにより、意欲や学習の効果が上がるという年度当初の仮説をアンケートによって確認した。年度当初は、「積極性」や「プレゼン力」に欠ける状態であったが、年度末には変化が現れた。

	デザイン力	アイデア力	実行力	協調性	積極性	プレゼン力	情報機器活用力
年度当初	2.6	2.5	2.7	3.4	2.3	2.2	3.0
年度末	4.0	3.8	3.7	4.7	3.4	3.1	4.3
伸び率(ポイント)	+1.4	+1.3	+1.0	+1.3	+1.1	+0.9	+1.3

表2 年度当初と年度末の生徒の力比較

表2は、年度当初と年度末の結果の比較である。7つの観点全てにおいての増加が見受けられた。年度当初と年度末に2年生に対し実施したアンケートの結果についてまとめた。今年度の活動を通して、自分自身にどのくらい力がついたかという増加量の平均である。7項目全てにおいて増加が見られるが、特に、デザイン力、協調性、情報機器活用力が大きく増加を示し、4点以上となっている。図9は、力がついたら実感している生徒がどれだけいるかを

示したグラフである。特にプレゼン力については、全体の約35%しか、力がついていないとの認識であり、より多くの発表の場を設ける措置が必要であることが確認できた。次年度は、授業で会議を行う際は、積極的に意見が飛び交う場を一つの柱とし、実施していきたい。アンケートの自由記述の欄にも、「報告・連絡・相談を的確に行えるようになった」や「役

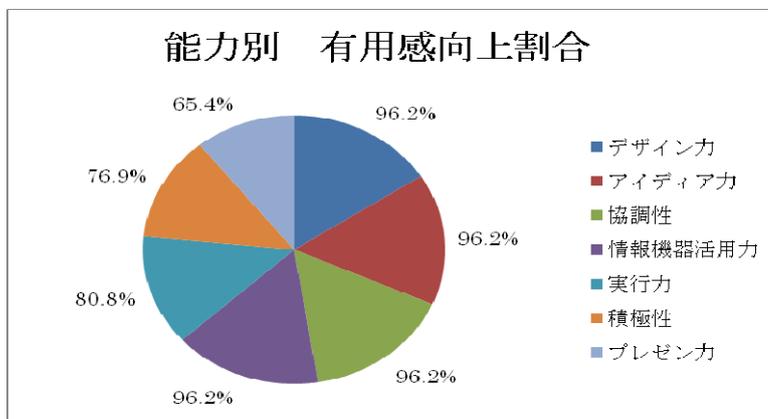


図9

割分担により、協力して物事に取り組めるようになった」という意見もあり、大変頼もしく思っている。

6. これからの課題

- ・広報の強化（マスコミ、SNS）

マスコミへの1ヶ月前の情報提供、無料広告の模索、ポスター掲示の拡大の検討

- ・魅力ある商品選定（商品開発を含む）

地域の調査研究、快適生活を提案するコメント、販促商品、流行商品

- ・プレゼン力を鍛える授業内発表会、ディベートの実施

制作作品の品評会、販促企画の検討会議

7. まとめ

すべてはお客様のために。顧客満足が得られるよう、工夫を凝らして、写真撮影や商品説明、魅力あるサイト作りに当たってきた。一つの取引を終えるだけでも大変な気遣いを要するが、どんなに苦労したとしても生徒にとっては、お客様のお喜びの声は何よりの励みであり、次に向けての動機づけになったようである。ある生徒はこの活動を通して、仕事にやりがいを感じ、商業を学ぶことが楽しいと言っていた。また同時に、一つひとつのことに對し丁寧に取り組む姿勢や限られた時間の中で最高品質に仕上げる力が身に付いてきたと感想を書いた生徒もいた。生徒の潜在能力を引き出し、この1年間「広島市商ドットコム」を充実・発展できたのも、パナソニック教育財団の助成があったからこそである。末筆ながら、その機会をいただいたことに感謝を申し上げるとともに、これからもこの取り組みを発展させていくことで、恩返しとしていきたい。

8. 参考文献

- ・フリー 〈無料〉からお金を産み出す新戦略

クリス・アンダーソン著 NHK出版

- ・食品商業 2012年9月特大号

商業界

- ・JWDA 初級WEB解析士検定

JWDA ウェブ解析&リサーチ委員会編 守口剛監修 日本WEBデザイナーズ協会

- ・インスタ マーチャンダイジング 流通情報化と小売経営革新

田島義博著 ビジネス社