

女性社員訪問① 私たちはいま

ひぐちグループ(三宝商事)
まるみつイン

赤星智子さん

プロフィール

1999年8月入社。52歳。主に店舗
カウンター管理業務を担当。
OJTで女性社員の教育を担当
するとともに、ファシリティ
委員会に所属し、お客様にと
って親切的な空間作りに注力し
ている。またJJ (Job Joy)
運動のリードオフマン的存在。
家族は、夫と既婚の長男29歳と
長女27歳。



▲JJのバッジ

◀笑顔で賞品をお客様に手渡す赤星さん



「人材育成フォーラム」の女性社員シリーズが好評で、女性も多く参加しました。広報調査委員会では「これから特に女性がポイント」との観点から、働く現場を取材しインタビューすることにしました。

——30代での中途入社と伺いましたが、働き出したきっかけは何だったのでしょうか。

赤星 二人兄妹の下の子に手がからなくなり、そろそろ教育資金を貯めようかなとアルバイトを始めたところ、近所のまるみつでお掃除のパート募集があり、時給が良かったので応募したのが始

まりです。

——パチンコに抵抗はなかったのですか？

赤星 ええ、私もパチンコファンでしたし、それにまるみつだったから大丈夫、と思っていました。実は20年前、主人の懇願に負けて初めて足を踏み入れたのがまるみつで、そこでそれまで持っていたイメージがぐっと変わる経験をしました。ホールがすごく明るくて、打っているお客様もみんな楽しそうにしているんですよ。だから主人に、「こんなに楽しいのをなんで早く教えてくれなかった」と言いました(笑)。

しっかり観察してから カウンター業務に挑戦

——パートから正社員への転換点はあったのでしょうか。

赤星 お掃除のパートからカウンター業務への転換がまずありました。しばらく掃除をしていくうちに、1人何役もするカウンターの仕事はカッコいいな、と思うようになっていったのです。放送もすれば目の前のお客様の接客もす

る。電話もとるし、と人間業じゃないですよ(笑)。そんな時、カウンター業務に欠員が出たので上司に相談しましたが断られ一度はあきらめました。数か月後、もう一度ダメでもいいからと聞いてみたら、なんとOKになりました。

——その間、カウンターの業務を観察されていたのでしょうか。

赤星 確かにカウンターをよく見ましたね(笑)。憧れのカウンター担当を続けているうちに、店長がどうせ働くなら社員になってみないかと言ってくださいました。まさかこの年で社員になれるとは思っていなかったのですがとても驚きました。

——ご主人は何かおっしゃいましたか？

赤星 「やれるところまでやってみたら」と言ってくれたんです。いろいろ考えましたが、がんばってみようかなと決断して39歳で正社員。遅咲きですね(笑)。

——仕事を続けてこられて印象的なことは？

赤星 何度かの転勤で多くの方とお知り合いになることができました。また、転勤先にわざわざ訪ねてきてくださったお客様がいらして、これは嬉しかったですね。だいたい、まるみつのお客様って、

全社で取り組む活動

JJ (Job Joy) 運動=お客様が喜んでくれる表情・言葉を見たり聞いたりすると本当に嬉しくなり、また頑張ろうと思うエネルギーを買ったようになります。そのことから「お客様の喜びが私たちの喜び!」をキャッチフレーズにこの運動が始まりました。仕事は楽しい! 仕事を楽しもう!それが「JOB JOY」です。お客様第一主義を掲げ、店内に設置されたご意見投函ボックス、JJボックス、で、お客様のナマの声を集め、対応可能なものから速やかに実行し、全社サービス向上につなげている

ファシリティ委員会=お客様がより遊びやすい空間を提供できるよう、主に設備(ハード)面を整える

サービス委員会=接客や挨拶をはじめとするソフト面の改善・改良を研究・実施

両委員会とも、歴代「まるみつ」で受け継がれてきた活動

「まるみつ」各店を歩き来している方が多いのですが、この間、「あんた前に矢上店におったやろ。あんたまだ頑張りよったとね。がんばらんばよー」と声をかけてくださったのです。え、10年前の私を知ってるの? とすごく嬉しかったです。それで、またまたもつとお客様に覚えていただけるようになろうと思いましたね。

一言そえて笑顔で送る 出なかつたお客様にも

—どんなことを心がけておられ

遅咲きの社員でしたが 楽しく仕事、今は指導も

—のですか。

赤星 常に笑顔で接客するのを忘れないようにしています。お客様がその日、一番最後に来られる景品カウンターでの印象がお客様の顔だと思うので、出玉のなかつたお客様にも一言添えて笑顔でお見送りする接客をしたいですね。ホールの中で起こることを、お客様の立場だつたらどう受け取るだろう、とお客様目線で物事を考えるようにしています。

—困る場面もありますか。

赤星 お客様も出玉の有無でご機嫌の悪い時は当然ありますし、ちよつとがっかりする場面に遭うこともありますが、なるべく溜めなようにしています。

—女性社員の教育は具体的にどんなことを?

赤星 配属店舗でのマンツーマンの教育期間中は、毎日の営業を通して教育していきます。作業はアルバイトでもできますが、社員は仕事に対する責任が出てきますから、1つ1つの作業の意味を理解した上で仕事をしてもらおうと、

私自身は掘り下げて教えています。

その方の教育担当でなくても、補佐的に助言することもあります。

—女性で定年退職される方たちが多くいらつしやるとお聞きしましたが。

赤星 私も定年退職までがんばろうと思っている1人です(笑)。周りにフォローしてくれる上司、同僚、部下がいて協力体制が整っているから続けられるのかな、と感謝しています。また、新制度の時短勤務を選択し、子どもを保育所に預けてがんばっている社員がいます。現在は産休・育休が取りやすい環境が整つており、取得率が上がって来ています。今後も出産して仕事に復帰する人が増えるのではないかと期待しています。

息子も入社。今では

「赤星さんのお母さん?」

—息子さんも入社されたそうですね。

赤星 はい、ご縁があつて親子ともどもお世話になることになりました(笑)。いまだに息子の仕事

ぶりを見たことはありませんが、入社した頃は「赤星さんの息子さん?」と言われていたのが、今では「赤星さんのお母さん?」と言われるようになったことがとても嬉しいです。息子がそれだけ会社のためにがんばっているんだなと思えました。その息子に、間もなく子どもが生まれる予定です。

—「まるみつ魂」という言葉をよく耳にします。

赤星 「まるみつ」には「笑顔、スピード、感謝」という3つの言葉があつて、私たちは合言葉のようになっています。このまるみつ魂・まるみつのDNAを受け継ぐ若手社員を育て、同時に女性社員が、結婚、出産後も活躍できるような会社になってほしいですし、そのために少しでもお役に立てればと思っています。(構成・佐藤聖子広報調査委員会副委員長)

教育研修

新入=本社で2か月程度、営業部研修→店舗でのOJT研修→配属先決定→配属先店舗で、一対一で教育担当者がフォローし育成
社員=各資格、職位、勤続年数に応じて、必要な実務面、知識面を各昇格ステップに合わせて