

# 女性社員訪問② 私たちはいま

## 玉屋 吉本理奈さん

### プロフィール

2001年入社。33歳。ホールスタッフとして採用され、現在事業人財開発部で、社員研修、採用活動、個人面談などを担当。女性管理職の先がけであり、女性ならではの視点も加え人材育成に取り組んでいる。既婚。趣味はバイクのハーレーダビッドソン。鹿児島県生まれ。

◀顔の表情を作る口角について  
レクチャーする吉本さん



パートと勘違いして

——入社のかっけは？

吉本 福岡に引っ越してきてとりあえず仕事を探すため、最寄り駅周辺を歩いていたら、外観を見てデパートと勘違いして入店したのが玉屋でした。入ってみたらパチンコ屋さんだったので、カウンター的女性スタッフに元氣よく挨拶されて、怖いようなイメージ

だったパチンコが、家も近いし雰囲気もよさそうだし、とりあえず働くにはいいかも、に変わって面接を受けました。

——とりあえず働くがどんな変化をみせたのですか

吉本 前職（バスガイド）では業績悪化で給料減額などが何度かあり、仕事は好きだけど会社は信用できなくなって辞めることにしました。でも玉屋ではそんなことは

ありませんし、1年2年と経つうちに少しずつ、「悪い会社じゃないな」が「いい会社だな」になって、そして「この会社で頑張ってみようかな」というふう

に気持ちが変わっていったんです。

悩んでいた時に辞令が

——その気持ちをさらに強くさせた要因が他にもあったのですか

吉本 ええ、当社は入社4年目の2005年1月に、本社機能と本店を創業の飯塚からここ（福岡市中央区春吉）に移転させたのですが、その時、思いがけず本店役員への辞令が出たんです。入社4年目で、この先どうしようかなとちよど悩んでいた時でした。

——それは驚かれたでしょう

吉本 会社としても大きな転換点に、任せてくれるなんて……。こんなに会社が信用してくれているのなら、もっともって会社が必要とする人になりたいなと。そこから使命感というか、やるしかない、

### 女性限定のミーティング

ステップ＝女性だけが参加できる会議。2～3か月に一回開催し、日頃の問題点などを取り上げる。結果的に問題解決と共感が生まれる

討論カフェ＝参加資格は女性スタッフであること。テーマにそってただしゃべるだけのシンプルな構成だが、1つのテーマをみんなで語ることによって、上下関係などの枠を取り払った自由な討論会となり、様々な気づきを得ることになる。交代で女性スタッフ全員が参加する

### 人材育成の施策

社内コンテスト＝接客レベル向上のために、創業月の8月に毎年行うベストスタッフ選出コンテストのこと。モニターで一人一人の接客をチェックし、複数の審査員が評価。最下位になると吉本さん曰く「嫌な嫌な特別研修」を受けることになる

サービスマスター制度＝シングルスターから始まりトリプルスターまでの三段階のステップを踏み、スタッフの接客レベルを向上させる。サービスマスター協会による育成システムを導入。スタッフは取得スターにより、手当が増額される

——今思いましたし、恩返しをしたいとも思うようになりましたね。

謙虚さを教えられた

——今は事業人財開発部に所属されてますが

吉本 入社した時の私は、けっこう気が強くて謙虚さも協調性もなく、正直言ってパチンコ店の接客にはどこか高をくくっているような気持ちがあったんです。だからたくさん失敗しましたし、組織の中で怒られたり、お客様からクレームがきたりするの当然ですよね。でもそういう経験のたびに、

謙虚さとは何かというのを教えてくれる上司がいたり、お前の人生はそれでいいのかと、人生について教えてくれる人がいたり、



吉本さんはいつも明るく人と接する▶

幸せとはなにかと熱く語る人がいたり、エゴグラムを私にやってくれてお前の性格はこうなんだ！と気づかせてくれる人がいたり。人によって方法は違うんですが、気づいたら私はいろんな人に助けてもらっていたんです。そして、謙虚でなかったあの時の私が、こうしてかけられた言葉で気づけた自分を覚えているので、今度は私にそれが気づかせてあげられる人になれたらいいなと思っています。

## 女性役職者で「ステップ」

——特に心がけていることはなんですか

**吉本** 個人面談や何気ない雑談で、その人の価値観や大切にしているものを聞くようにしています。退職したい、と言うので慌てて駆けつけてよくよく聞くと、人から見れば「そんなことで？」が本人にとっては大変なことだったりします。なので、面談は本当に大切だと私は思っています。

# その人の価値観を知る 面談は本当に大切です

**吉本** ありがとうございます。皆様に支えられて今日を迎えています。ありがとうございます。あと40

——そういうふうな話を聞

いてくれる方がいると、楽になる人は多いのではないですか

**吉本** 話しただけで楽になった（笑）と言ってくれるスタッフもいますね。私が役職になった当時女性上司はいなかったもので、上司に相談しても「わかってもらえない」という場面がよくありました。自分が上のポジションにいたら、女性がこんな思いをしなくていいように、もっと理解をしてくれる女性の役職を増やしていきたいと思いました。メンバーがぽつぽつ増えてきた時に、私から「こういう思いしていませんか？」と聞いたら「そうそう！」と大共感があった（笑）。そこで、女性

役職（主任と副主任）だけが参加する「ステップ」という会議を作りました。私自身がそういう場がほしかったんです。聞いてほしい！って（笑）。

## 女性を後押しする社風

——吉本さんご自身も働くママに

なる可能性があります

**吉本** 今現在も、ホールスタッフとして働くママが大活躍しています。1人でも2人でも増えてほしいですし、私もその気持ちがありますね。今はまだ子どもがいないのですがママ管理職が出てきたらいいね、と良き理解者の女性副店長と話しています。

——そういう会話ができる社内の雰囲気があるのでしょうか

**吉本** ええ、役員や部長が頻繁にしてくださる社内講話の中に、必ず女性への期待のメッセージを入れてくださるんです。「女性にも社長になってほしい」「女性店長の誕生を私たちも期待している」とか。それが女性社員一人ひとりにも伝わっています。私個人にも東京に研修へ行つて来いとか、たくさん話を聞いてこいと背中をどんどん押してくださるので、それに応えたいと思いますし、凹みそうな時ががんばろうと思えますね。

## 73歳の私が見届けたい

——玉屋さんは今年60周年を迎えられたとお聞きしましたが

年存続して100周年を目指すと言っています。その時に私はいないでしょうが、その節目をお祝いしたい73歳の私がいるんです。絶対それを見届けたいんです。その時に活躍しているトップは、今のホールスタッフでしようから、小さな小さな日々のコミュニケーションを大事にして力をつけてもらいたいと思っています。

——最後に何か伝えたいことがあればどうぞ

**吉本** 日遊協の人材育成フォーラムには、全国からほとんど参加してほしいです。今私は、そこで知り合った女性たちと、10年来の友だちのように親しくさせていただいています。こういう機会を作ってください。日遊協の方々、そして会社に：感謝しています！そのことは書いてほしいです（笑）。

（構成・佐藤

聖子 広報調査

委員会 副委員長）

## 今後の課題

- 当社の女性店長を実現させたい。ゆくゆくは女性だけの店舗を作りたい
- 女性と大卒者の採用を増やそうと考えている