

# 女性社員訪問④ 私たちはいま

事務所でオフィスワーク中



## ボネール 松本生美さん いくみ

プロフィール

2003年にイチパチチャンス長居店に正社員として入社。2006年10月リーダーに昇格。スタッフワーク、カウンターでの景品交換業務などの経験を経て、現在はホール事務所で金銭管理、データ入力他オフィスワーク全般を行う。ホール、カウンターの全業務のフォローも行っている。毎朝1つ、小さな目標をたて、クリアしてから退勤することを日課としている。

すね。結局長期の休みになっちゃったのですが、その間のしっかりした福利厚生体制に加えて、会社全体が優しさと思いやりを持っていることを実感して、最初の決意はさらに強くなりました。

は、マニュアル通りの接客は向かないでしょうね。例えば年配のお客様の中には、トイレに行きたいんだけど、足が痛くて動きづらいのは恥ずかしくて言えない、という方もいらっしやる。そこを察知してさりげなく手を貸す、なんていうのはマニュアルにできません

社して数年後、緊急入院し手術を受けることになってしまった時にも、入院の翌日に店長と主任がお見舞いに来てくださって、「何も気にしないでゆっくり休みなさい」と。それだけでなく本社の方々からも同じことを言っていたので、こんなにも社員を大切にしてくれる会社なのかと思ったら、人生で一番と言ってもいいくらい嬉しかったですね。

——そういう松本さんが働く長居店の良さは何だとお考えですか。  
松本 お店は、お客様も含めてアットホームです。うちは店長も主任もアルバイトもとてもニコニコと笑顔で温かい、そこが売りだと思っています。女性とお年寄りが来てくれるって、すごくいいと思うんです。こういう特性の店舗では、マニュアル通りの接客は向かないでしょうね。例えば年配のお客様の中には、トイレに行きたいんだけど、足が痛くて動きづらいのは恥ずかしくて言えない、という方もいらっしやる。そこを察知してさりげなく手を貸す、なんていうのはマニュアルにできません

やさしい心に打たれ

——事前のアンケートで松本さんは「この会社に骨をうずめよう！」とお書きになっていますが、これはそう簡単に出る言葉ではないと思ったので最初にお聞きしようと思いました。

松本 ええ、実際そう思っているんです。私は

## 女性らしくして大丈夫 そう気が付いて指導に工夫

18歳からこの業界で働いているので、引越しを機に転職することになった時、10年以上のキャリアもあるしすぐ見つかるだろうと思っていました。それが立て続けに4社も落ちてしまったんです。もうびっくりですよ。そんな状態でここに面接に来て、落ち続けたこ

とや、それがショックだったことも正直に話し、「もし採用されたら、誰にも負けないくらいがんばります」と言ったんです。当時の店長が、それならば、と即決してくださってそれでもう感動して、その時にパチンコ店で働くならここで最後まで働こう、と決めました。

——入社当初から今までに、気持ちの変化はありましたか。  
松本 ええ、入

マニュアルではなく  
——松本さんの働き続けたい、という気持ちはどこからくるのでしょうか。  
松本 長く働くなかで辞めようかなとは思いません。毎日仕事は楽しいです。たぶんこの業界がすごく好きで、この店がすごく好き。ただそれだけだと思いません。私が働くことに、深い意味はないのです。自分では、仕事が無くなったらだめになる人間だと思っているので、働くことは生きる原動力です。



## 採用

過去には新卒採用を行っていたが、現在は中途採用のみ。女性は積極的に採用していきたい。学歴よりもコミュニケーション能力を重視している

## 「四つ葉塾」

SMIプログラムをベースに仕事だけでなく、人生を豊かにするためのモチベーションアップを目的とした研修を実施。主任クラスまでが対象となり、1回5～6名が半年かけて学ぶ。部門、店舗を越えた横のつながりも生まれる  
※SMI…Success Motivation Internationalの略

よね。たぶん全部、「思いやりの心」を大事にするところから接客が始まっているんだと思うんです。

——厳密なマニュアルの代わりに何かあるのでしょうか。

**松本** 店長が朝礼で「親切丁寧」に、毎朝おっしゃることを基本的に、個々が判断しています。スタッフは動いている先輩を見て勉強しているのかもしれないですが、特にそのことについて話したことはないですね。

——松本さんは日頃どんなことを心がけておられるのでしょうか。

**松本** 私自身が大事にしていることは、自己中心的な接客や仕事にならないように心がけ、仕事すべてに「思いやりの心」を持つことです。それは、お客様にだけだけでなく上司や同僚、アルバイトが、自

分に何を求めているかを考え、相手がスムーズに動けるように考えて行動することなんです。どんな方にも画一的な応接をするのは、一見きれいなんだけど、自分がお客として遊んでいる時になんだか機械的だな、と味気なく感じまして…。

私は、思いやりの心を持つと、お一人お一人に合った接客が見えてくると思っています。

——そういう接客を受けるお客様のご様子はいかがですか。

**松本** 当店に来られるお年寄りにとっては、憩いの場所でもあるんじゃないかな。ここに来たら大丈夫、みたいな安心感が多分あると思うんですよ。（高齢の方が多いので）皆様お財布をよくなくされるんですけれど（笑）、従業員がすぐ拾って保管するので、たいがい見つかりますね。店長以下全員がそういう接客なので、お客様は1人のスタッフのファンじゃなくて、いろんなスタッフのファンみたいな感じなんですよ。

## 男性に負けたくなくて

——入社から今まで、仕事に対するスタンスにどんな変化がありましたか。



安心して遊べるお店の雰囲気作りはこの笑顔から。カウンターでアルバイトの渋谷さん（左）と

**松本** 最初は採用していただいて、とにかく男性に負けたくなくてがむしゃらに仕事していたんですよ。私は仕事が遅いので、人よりも早く出勤して時間でカバーしたりしていました。やっぱり限界がきて…。男性みたいに仕事をこなすのは絶対に無理（笑）、ということに気づきました。その時に思考を変えようと思ったんです。男性と同じことをする必要もないし、ずっと走りっぱなしでなくてもいい。女性らしくいても大丈夫なんだと思えるようにもなりました。そこからですね、後輩の指導方法について考えたり、コミュニケーションのしやすさを工夫したりするようになったのは。

——例えばどんなことを？

**松本** ありがとうと言われたり、よくやったね、とほめられると人間だれでもテンションあがります（笑）。だから常にほめています。

ものすごく小さいことでもほめるようにしています。それまでは自分が走ってしまっていたから、ほめる余裕はなかったかも（笑）。

## 定年まで貢献する夢

——これからどんなことをやっていきたいですか。

**松本** これから入ってくる女性アルバイト、社員にあの年でもあんなに働けるんだ、という見本になれればいいなと思います。今は各台計数機が導入されているので、何歳でもいけると思っています。パチンコ屋さんが持っているイメージの払拭や、産休・育休を始めとする働きやすい体制づくりや、店舗スタッフ間でのバックアップなどを伝えていって、女性アルバイトから「社員になりたいです」と言ってもらえるような、良い女性上司、リーダーになりたいです。良い職場を作ってきたらいいと思います。そうすることがお年寄りや女性のお客様が「ここは入りやすいねん」「ここは安心して遊べる」と感じてもらえるようなホール作りにつながるでしょう。定年退職まで貢献することが、最も実現させたい夢です。

（構成・佐藤聖子 広報調査委員会 副委員長）