女性社員訪問⑧ 私たちはいま

岩倉 麻美さん

プロフィール
2005年4月 入社。正社員採用。
伊達店でホール・カウンター業務に就く。サブリーダー、リーダーを経験後、2014年3月、主任に昇格し室蘭店に異動

㈱ビクトリア観光

株式会社ビクトリア観光（松谷明良代表取締役社長）は北海道内に８店舗を展開。「大衆娯楽の王道を目指して」を企業理念に掲げ、遊技場経営を通して『勝ち負けを超えて楽しめること』『地域とともに発展していくこと』を実現する。

◀女性社員が企画する季節の演出

「女性らしさ」ではなく

——初めまして。事前にいただいたインタビュー・シートの「仕事をするなかで大事にしているもの」という項目に、大きくシンプルに「自分らしさ」とお書きになっていますね。これまでのインタビューの中で、これほどきっぱりとした書き様はなかったので（笑）、ここにどんな思いが詰まっているのか、今日はお聞きしたいと思います。

岩倉　これは直感で書いたんです（笑）。いろいろ考えたのですが、男性が主力になっている業態の中で、仕事に向う心持ちを改めて自分に問いかけてみたら、「女性らしさ」かな、と最初は思いました。でもどうもしっくりこないな、それじゃないなと。そこでふっとわいてきたのが、「仕事を楽しくすること。楽しむこと。自分らしくやること」だったんです。

——女性らしさ、ではなく自分らしさ、ですか。

岩倉　ええ、「自分らしさ」がぴったりです。入社して9年になりますが、最初の頃はホールの業務は難しいな、全然だめだな自分…、と思っていました。

転職なので必死に勉強

——全然だめとは？

岩倉　笑顔出すことでさえも難しくて、ホールにいても〝接客〟できなかったですね。新卒でホテルに就職し、3年ほど勤めてからの転職でしたので、同じ接客業だし大丈夫だろう、と思っていました。でもパチンコ店の来店客の多さや音の大きさなどで気が張っていたのでしょうか、最初はぐずぐずでした。

——確かにホテルとは業務内容が大きく違いますね。

岩倉　そうはいっても接客業経験者だし、同期に負けたくないし、という思いもあって必死に勉強しました。カウンター業務であれば、端から端までメモして、家に帰って復習する、というのを続けましたが、それでもなんかこうしっくりこなかったです。一年くらいたってやっと、身体が自然に動き、お客様の考えていることがわかるようになりました。

わがまま振りかざして

——きっかけは何だったのでしょう。

岩倉　そうですね、たぶん人は私にそんなに過剰な期待をしていないだろうから、ゆっくりとマイペースでやろう、と思えた時からかなと思います。

——今の岩倉さんを知る人には想像できないでしょうね。

岩倉　そうかもしれませんね。そんな私がここまで来ることができたのは、わがままを振りかざしてきたからだと思うんです（笑）。私だけでなく、みんなに楽しく仕事してほしい、という思いがあって、そのために改善できることはしてこようとしてきました。でもその過程は、わがままに見えるだろうな、と思います。

——わがままを振りかざすんですね（笑）。

岩倉　その素になっているのは、私が入社して一年ちょっとの頃、女性のサブリーダーが、あなたがいればカウンターが回るように一か月で全部教育するから、とつき

っきりで指導してくださった経験からなんです。その期間はもう次から次へとあれやれこれやれ、とたいへんでしたけれど、ぜったいできるようにさせるから！ という先輩の意気込みに「おお！」と圧倒されて。「あなたならできるよ」というその気持が嬉しくてやった、というのもありますね。この時の充実感と達成感を、みんなにも味わってもらいたいのです。

主任になりすぐ転勤

——主任昇格のお話が来た時に、どんなことを感じましたか。

岩倉　まず、私でいいのかな、と本当に不安でした。女性の管理職（主任以上が管理職）は、これまで社内にはいませんでしたから、スタッフが「えっ大丈夫かな」と思うのがわかります。それに自分がなるなんて思っていなかったので、まずなに着て働くのかな？からですよ（大笑）。

——女性管理職の先輩がいらっしゃらない不便さですね。なってみてどうですか？

岩倉　大事にされるな、という感じです（笑）。図々しいですが、みんなが大事にしてくれるな、という感じ。上司もスタッフも、ですね。

——どんな風に大事にされているのでしょうか。

岩倉　主任になると同時に室蘭店に転勤してきましたが、3月に異動してゴールデンウイークに大規模なリニューアルだったんです。これほどの規模のリニューアルは、ちょっとないし、異動してすぐというのもあるので指示を出すのにも躊躇していました。わからない者が指示を出すのを申し訳ないなと思う中で、みんなすぐに動いてくれたり、主任疲れてないかなと、

「楽」の字の看板の傍に立ちにこやかな岩倉さん▶

自分らしさ出しながら「憧れ」になれるように

声をかけてくれたり、いろいろな形で助けてくれて本当に感謝しかないな、と思いながら働いていました。上司もがんばっているか、無理するなよ、と声かけてくれるし、他店の支配人もいろいろ気にかけてくれました。

どんどん仕事まかせて

——岩倉さんをチームでフォローする感じがしますね。

岩倉　異動の最初にこのリニューアルがあったおかげで、自分が思っていた以上にすぐ溶け込んだんじゃないかなと思います。異動した先で、みんなとうまくやっていけるのかなという不安もあったんですが、今思えばそれはまったくいらなかった。逆に申し訳ないですよ、そんなことを考えていたのが。

——主任になってみて自分のやりたいことは見えますか？

岩倉　まだ見えてないですね。ここから先は皆目見当もつきませんが、とにかく今は、主任一年生なので、店舗運営やマネジメントなど基本的なことを学びながら、与えられたことを全力でやる、ということしか頭にないです。

——岩倉さんが配属されてから変化がありましたか？

岩倉　以前より、女性たちはやることが増えたのではないでしょうか。私が来た時は、リーダー、サブリーダーしかできない仕事というのがありましたが、どんどんやらせて責任感持たせて、いろいろ経験してほしいと思っています。みんなから要望や提案が出てきて、みんなで店を作り上げていく、という気持ちを持たせることが、私の使命なんじゃないかなと最近思います。

——これからどんな風に仕事をしていきたいですか？

岩倉　目標になるといったら変かもしれないけれど、主任やっていてもああいう風になりたいという憧れを持たせたいなと思っています。仕事が大変そう、ではなくていつも楽しそうに仕事をしている自分でありたいと思っています。お客様と距離感の近い、地域に密着しているお店だと、ファンに思っていただけるような店舗づくりを、みんなでしていきたいですね。

（構成／広報調査委員会 佐藤聖子）

採用方針

創業時より高卒採用を積極的に行っている。従業員は、ほぼ100%が正社員採用。

近年は、女性役職者の増加を意識的に行っている。

人材育成

各職位別の集合研修を定期的に行うとともに、接客業務のレベルアップを目的にしたランキング形式の店舗評価を継続して実施している。

女性社員に特化した育成システムは組んでいないが、ホール・カウンターの景品管理などOJTを行っている。

また、女性の意見を取り入れ業務に反映させている。

近年は、女性役職者の増加を意識的に行っている。