

女性社員訪問¹³ 私たちはいま

(株)千歳観光 伊藤めぐみさん

パチンコ店に3年半勤めてから化粧品販売に転職し、「それでもやっぱりここが自分に合っているのかな、と思って戻ってきました」という伊藤さん。ご両親もパチンコファンで理解があり、千歳観光でホールスタッフとしての再スタートを切った。

伊藤 私は27歳の時にアルバイトで入社したので、社内ではひとよちよちと遅いスタートなんです。

パチンコ店に戻ってこようと思ったのは、お客様が優しくかった、というのがありますね。それと、玉箱の上げ下げなど、身体を動かすのも好きでしたし、長続きするだろうなと思ったんです。

積極的、最初は摩擦も

——再スタートしていかがでしたか。
伊藤 以前の経験もあるため、入

プロフィール
神奈川県出身。2006年にアルバイトで入社。2008年に正社員登用。2014年7月にホールリーダーに昇格し、スタッフ育成をはじめ、景品管理も担当。現在3名いる女性リーダーの一人。グランドホール長後店

った時に私はけっこう生意気な新人で、かなり積極的に仕事を進めていっちゃったんです。提案もするし主張もするので、他の女性スタッフとは正直なところ摩擦はありました。それでも店長たちは、私の働きぶりを評価してくださったのか2年ほどで正社員として採用してくれました。いろんなラッキーが重なったからだと思っています。

——正社員になって仕事への取り組みに変化はありましたか。
伊藤 女性ならではの仕事になります。カウンターの中を自由にやらせてもらっています。長後店のカウンターを担当するメンバーは、



撮影中もお客様から声をかけられる人気者

例えば少し体調が悪くてもそういう気配は感じさせず、仕事をして、終わった後に「今日一日、無事に終わってよかった」と、初めて話すような人たちなんです。こういうのをずっと見てきているので、このメンバーが気持ちよく働ける場所を作りたいなと思います。がんばる人に応えられる環境づくりというのでしょうか。

顔を思い浮かべ仕入れ
——景品管理も大事な業務の一つだそうですが。
伊藤 一般景品の売り上げを伸ばしたいという会社の方針があって、消費税増税の影響もあるなか、前年並みに持っていこうという目標を立てています。一般景品で目玉商品を作るのも取り組みの一つなのですが、その場合は買取りが多く、できるだけロスを少なくする

(株)千歳観光

1966年創業。1976年設立。白石良二代表取締役社長。横浜市に本社を置き、ホール8店舗、スパ部門1店舗を運営する。経営理念に加え「人事理念」を構築し、人材＝企業という強い思いを経営の隅々に展開している。また地域貢献活動をはじめとした社会貢献に積極的に取り組んでおり、日遊協のボランティア活動にも“白石隊長”が率先して参加。

人材育成に関わる仕組み構築

産休、育休等の整備や制度利用などを行っているが、女性社員を育成するための特別な制度は用意していない。男女の差別なく昇進などの機会を与え、社員の速やかな成長につなげる。「評価制度、賃金制度、教育制度」の3制度で構成される人事制度が運用されることにより、より強い企業づくりを目指す。

ことが課題です。なかなか難しいのですが…。

——最後はお客様にお勧めすることになったりしますよね。

伊藤 ただ勧めるのだけはいやなんですよ。前職の化粧品販売では、お客様の気持ちよりもマニュアルが先行するので押し売り感が強かったです。毎日、嫌だ嫌だと思いつつ働いていたのですが、この仕事に就いたらそんな感じがまったくなくなり、楽しく仕事ができるようになったんです。みんなには、過去の私のような精神状態で働いてほしくない、と強く思っています。それにお客様にも、私

たちがお客様の気持ちに添ったコミュニケーションションをして、気持ち良くお選びいただくたいんです。

——一般景品の選定にもそういうお気持ち

が反映されてくるのでしょうか。
伊藤 お客様はきっとこれを選ばだろかな、なんて顔を思い浮かべながら仕入れていきます。そういうイメージがわくのもカウンターのメンバ

女性スタッフが長く働けてお客様も長いお付き合いを

——からのこまめな情報のおかげです。私は直接お客様とやりとりする機会は少ないのですが、メンバーが目の前のお客様をすごく大事にしてくれていて、景品についてもそれぞれの嗜好を把握しているんです。

——カウンターは女性中心なので

伊藤 男性陣からは、カウンターは女性にお任せしたいと言われていて、そうなる。「女性はいなくて困る」となりますし、女性たちも自分たちの居場所や存在意義を強く意識するようになります。安心もしますし、大事にもされますし、気持ち的にも働きやすくなります。

チャンスを逃したらと

——リーダー昇格試験受験を嬉し

いことの一つに挙げておられますが。
伊藤 男性と同じような仕事ができるとは微塵も思っていないし、前例が身近にいないので、女性リーダーはどういう仕事をしてきてそこへたどり着いたのかを見ていないんです。具体的なイメージを持っていなかったの、昇格試験は他人事で、私はずっと一般職で

やるしかないんだらうかと、なんとなく思っていたんです。

——それが受験することになったのですね。

伊藤 ええ、そんなことを考えている時に店長から受験を勧められました。軽く振ってくれた感じでしたが、自分に自信が無いから辞退します、と絶対言っちゃいけないなと思いましたが、このチャンスを逃したら次が無いかもしれないと思ったので、ダメもとでいいから受けてみようかとすぐに決意しました。言葉をもらった時に、すごい幸運をこの方からもらったな、という感じがあつたんです。

——今後やりたいことを論文で書いた、とのことですが、実現していますか。

伊藤 まだ全然目標にはいかないのですが、ちょっと近くなってきたかもしれないですね。みんなが働きやすい職場を作ることと、それと年配のお客様が今多いんですが、そういう人たちが最後まで来てくれるようなお店にしていきたいんです。特に女性のお客様には、女性スタッフと長くここで関係して

いうのがいいなと思います。

40歳過ぎたら別の仕事

——超地元密着店だからこそですね。

伊藤 当店の女性スタッフは30代中盤が多いんですが、いままでずっとがんばってきけてくれたメンバーを40歳過ぎてもホールで走らせたくない。もうちょっと別の仕事があるんじゃないかと思っっているんです。お客様の話をずっと聞いているのもいいし、資格を取ってもらって、お客様の健康についてのお話やカウンセリングする係とか、そういうのもどうだろうと思っっています。そうすれば体力的にもきつくないですし、お客様もずっとここに来る理由ができていいじゃないですか。

——お客様が来なくなる、人との繋がりが作りですね。

伊藤 ええ、お客様に継続していただけるには、ここは「安心なお店」という印象を持っていただけのことでも大事なんだと思っっています。それには女性だけでなく、スタッフみんなが働きやすい職場があつてのことなので、心身ともに健康な状態でいられる環境を作れるようにがんばっていききたいと思っっています。

(構成/佐藤聖子 広報調査委員会)