

てっくぱらざ

2014 SPRING VOL. 84



新入社員の迎え方

「ゆとり世代」を上手に育てる

新入社員の迎え方

「ゆとり世代」を上手に育てる

新人をいかに戦力化するかは、どんな組織にとっても大きな課題です。

彼らを一人前にするためには、まず管理・教育する側が、「いまどきの若者」について十分に理解する必要があります。

新人を迎えるにあたって知っておかなければならないことは、どのようなことなのでしょう。



監修 ● 柘植智幸 (つけ・ともゆき)

株式会社じんざい社代表取締役社長。1977年大阪生まれ。新しい視点・発想を用いた就職ガイダンス、企業研修、組織活性化のコンサルティング等で定評がある。ゆとり世代の教育手法を開発し、第一人者として講演・研修で全国を回っている。著書に「ゆとり世代」が職場に来たら読む本」など。

新人が育ってきた教育環境を理解する

最近の新人社員は使えない——毎年そんな声を聞きます。しかしここ数年、その内容がかなり変わってきています。その理由は、現在入社してくる新人、アルバイトに応募してくる若者の多くがゆとり教育を受けてきた「ゆとり世代」であるからです。彼らを育成し戦力化するには、ゆとり教育への理解が不可欠です。まず彼らが生きた環境を整理しておきましょう。

ゆとり教育がめざしたのは、知識重視の詰め込み教育から、経験重視への変換でしたが、そこには、二つの大きな要素がありました。

一つは、学校におけるカリキュラム、授業時間の減少です。そのため、学力が低下してしまい、四則計算の苦手な若者が増えたといわれます。もう一つは、生徒に対する評価制度の変更です。相対評価から絶対評価に変わりました。新人を育成する側にとっては、こちらがより大きな問題をはらんでいるといえますから、少し詳しく説明しましょう。

相対評価のもとでは、たとえば、通知表の評価の1、あるいは5は1クラスの生徒の7%と決められ、テストの結果を軸に5段階が割り

振られていました。その評価によって、生徒はクラスにおける自分の位置を知り、ときに達成感を得るときに劣等感を味わいながら、向上心をも身につけていきました。ところが、絶対評価では、他の生徒の成績を考慮に入れず、昨日の自分と比べて、今日の自分はどれだけ輝いているかが基準になります。結果ではなくプロセスが重視され、本人が頑張っているかどうか物が物差しになり、通知表の評価もクラス全員を5にしてもよくなりました。生徒は競争を知らず、自分の位置がわからないまま学校生活を送ることになったのです。

こうした環境で育つと、周りと比べられることが苦手になります。ゆとり世代がチャレンジ精神に欠けることといわれるのは、競争する環境がなかったことが一つの原因なのです。この点については、彼らも受験では競争を経験しているという見方もありますが、受験も以前とは様相が違ってきます。

少子化によって大学全入時代が到来し、大学受験が有名無実化しています。私立大学の約40%が定員割れ、短期大学では75%以上、国公立でも地方では定員割れしている大学があります。さらに、一般入試の比率が減り、推薦入試、AO入試などが増えています。こ

とっさの一言

お客様からの苦情解決に役立つ「一言」を紹介します



「○○のどのような点が気に入られているのですか？」

お客様がすでに買う商品を決めて来店しても、取り扱いや在庫がないことはよくあることです。今回はスポーツ用品店での事例です。

お客様「○○のテニスラケットはありますか？」

店員「お待ちください……申し訳ございません。当店では扱っておりません」

これだけで終わらせてしまつては、お客様は帰られてしまうだけで十分とは言えません。そこで次のような一言を添えてみてはいかがでしょうか。

「○○のラケットのどのような点が気に入られているのですか？」

お客様の嗜好をそれとなく聞き出すことが

できれば、商機につなげることができません。色であつたり、形であつたり、機能かもしれせん。そうした答えをいただけたら、賛同しつつ、その嗜好にあった商品を提案してあげるのです。

お客様「テニス友達から、○○のラケットだとボールによくスピンがかかかつて球が速くなる」と聞いたものですから

こんな時は、次のような受け答えがよいでしょう。

「それでしたら、こちらの△△のラケットはいかがでしょうか。打ちやすく、ボールに回転がかかりやすいと評判です。重さなども○○と変わらず、色のパリエーションもあります。それに今はお買い得になっています」

お客様にお目当てとは違う商品を買っていただくのは難しいことですが、こうした一言を添えることで、お客様に対して親身になる姿勢を見せることができます。

商品知識やとっさの機転が必要となりますが、お客様の背中を押す価値ある一言です。

てつくぷらざ
2014 SPRING VOL. 84

CONTENTS

- 2 とっさの一言
- 特集
- 3 新入社員の迎え方
「ゆとり世代」を上手に育てる

CUSTOMER'S PHILOSOPHY 私のお店づくり戦略

- 8 ~お客様訪問
- 鳥料理 それがし
- させぼ五番街
- チェリーランドさがえ

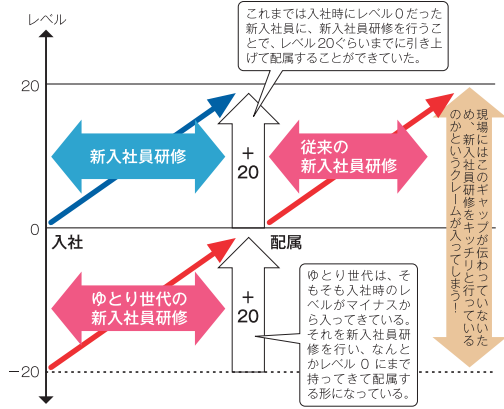
- 14 ●ターゲットフォーカス
ちょっと気になる!? あのコトバ
- 今号のクイズ

- 15 ●その場でストレッチ
簡単にできるからだケア
- 今号のテーマ
- 読者からのご感想

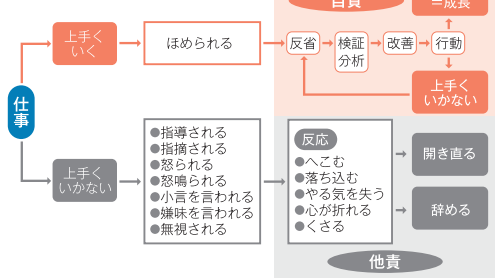
- TECのある風景
- 16 麗美フーズ
- ピオ・あつみ エビスリー浜松

表紙イラストレーター
Eriy (エリー)
武蔵野美術大学在学中よりイラストレーターとして活動を開始。爪楊枝でイラストを描く手法で評価を得る。本誌表紙も爪楊枝で制作。

ゆとり世代の新入社員研修の考え方



「自責」と「他責」の違い



①自立・自責
責任を自分に向けさせます。他者に責任を押しつける「他責」ではなく、自分を責めることが大切で、仕事を自分自身の責任で行い、その結果を謙虚に受け入れることを教えてください。

②会社は「つらい」訓練
「いま、仕事でつらい思いをしているのは、上手に仕事ができるようになるためのトレーニング中だからだ」という意識をもってもらいましょう。

③会社の「期待値」を教える
会社は社員に対して仕事の成果を期待しています。ベテラン社員に求めるのは、何より結果を出すことです。しかし、新人に初めから大きな結果を要求することはありません。にもかかわらず、プレッシャーを感じる新人がいます。組織として何を求めているかを明確にしましょう。「明るく元気に振る舞う」「きちんとあいさつをする」「報告・連絡・相談を欠かさない」「上司の指示に従う」「任された仕事は確実に行う」など、期待することをはっきり伝えます。

④「教えられ上手」を目指す

部下や先輩は、あなたとはまったく異なる教育を受けて育ってきました。それを理解しておかなくてはならないのか」「なぜ、ここまで教えなければならぬのか」とうんざりしてしまいます。それでは、新人との関係が築けません。

ゆとり世代に対しては、従来の枠組方法ではない、新たなマネジメント方法を見つけていかなければなりません。そのためのヒントを次ページに紹介します。

ネスパーソンとして立派に成長します。では、具体的にどのように指導していけばよいでしょうか。

ゆとり世代には、仕事現場で育てるOJTは向いていません。事前の教育ありきで考えなければ失敗します。まず会社側は、新人たちがゆとり世代であることを認識し、場合によっては指導者自身が歩み寄ってフォローしていかねばならないことを覚悟します。これが最も重要なポイントです。そして、彼らに初めに教えるべきことは次の四つです。

①自立・自責
責任を自分に向けさせます。他者に責任を押しつける「他責」ではなく、自分を責めることが大切で、仕事を自分自身の責任で行い、その結果を謙虚に受け入れることを教えてください。

②会社は「つらい」訓練
「いま、仕事でつらい思いをしているのは、上手に仕事ができるようになるためのトレーニング中だからだ」という意識をもってもらいましょう。

私が新入社員の研修をしていると、「上司が怖い」という声を多く聞きます。しかし話を聞いてみると、とくに叱られたり怒鳴られたりしたわけではなく、いくらか口調が強い、態度に威圧感があるというだけで「怖い」と感じているのです。これまで厳しい態度で接する人に会ったことがないからです。対人関係一つをとっても、痛みやつらさを感じやすいといえます。仕事を始めたばかりのときのつらさは、能力が低いからではなく、成長するためのトレーニングの痛みであると伝え、成長するに当たって痛みも減っていくものだとして教えてください。

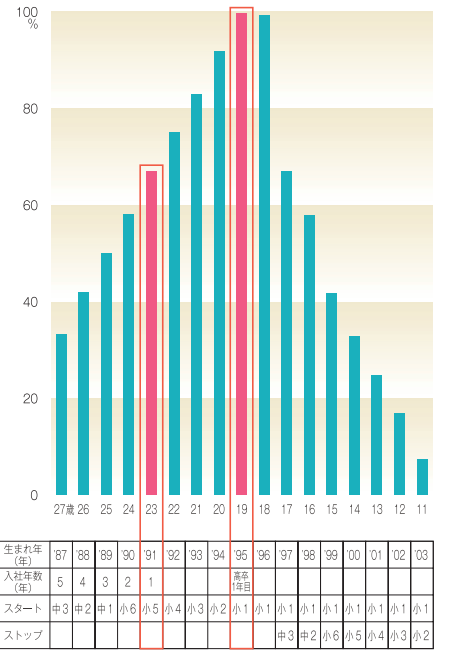
③会社の「期待値」を教える
会社は社員に対して仕事の成果を期待しています。ベテラン社員に求めるのは、何より結果を出すことです。しかし、新人に初めから大きな結果を要求することはありません。にもかかわらず、プレッシャーを感じる新人がいます。組織として何を求めているかを明確にしましょう。「明るく元気に振る舞う」「きちんとあいさつをする」「報告・連絡・相談を欠かさない」「上司の指示に従う」「任された仕事は確実に行う」など、期待することをはっきり伝えます。

④「教えられ上手」を目指す

新入社員は、「ビジネスではうまくいかないことも多々ある」ということがわかっていません。そのため、仕事を進めるなかで指導されたら、叱られたりすると落ち込み、それが積み重なると、やる気を失って、「入社前に抱いていた仕事のイメージと違う。辞めよう」となってしまいます。

「教えられ上手」になることの大切さを伝えましょう。仕事は、「反省→検証・分析→改善→行動」というサイクルを回すことであり、そのためには、嫌なことから逃げるのではなく、立ち向かう姿勢が大切だと教えます。会社は、「成功すること」ではなく、「失敗してもくじけないこと」を求めているのだと理解させるのです。

ゆとり教育の実施時期



●小学校は2002年度から開始、11年度より廃止。
●中学校は2002年度から開始、12年度より廃止。
●高校は2003年度から開始、13年度より廃止。
ただし、それぞれの時点で2、3年生の場合はそれまでの教育を継続。

「なぜすぐに『できる』『辞めたい』と言ったのか」

んななかで、10人の受験生のうち9人が合格しています。ちなみに現在の大学進学率は50%以上。団塊の世代で大学に進んだのは10人に1人、団塊ジュニア世代では4人に1人でした。

今、明らかに大学は狭き門ではなくなり、受験で競争が起こらなくなったのです。だから、採用側が「いい大学を卒業しているから優秀だろう」と思っても、期待どおりでないことが多いのです。

では、ゆとり教育で育った若者が、ゆとり世代が実際に社会に出たとき、どのようなことが起こっているのでしょうか。

「仕事で結果を出せなかった部下に、上司が『なぜ、こんなことになったのか』と聞いたとします。以前は『すみませんでした。私には難しい仕事でした。』など反省の弁を聞いたものです。しかし今は、そうでもない。うまくいきませんでした。自分がなりに一生懸命やりました。といった答えが返ってくることも多いのです。その言葉に戸惑い、腹を立てる上司もいるでしょうが、これは先述したように絶対評価の中で培われたプロセス主義による

ものです。従来の世代は結果重視で、結果を出せなければ自分の努力が足りなかったと悔しがったものですが、ゆとり世代はプロセスに評価の重きが置かれていたために、結果に対する受け止め方が変わったのです。

根拠のない自信を持っていることも、ゆとり世代の特徴です。絶対評価によってほめられて育ち、大学入試も上の世代に比べて容易にクリアできているため、「自分ができる」と思い込んでいます。いつの時代でも新入社員は仕事ができないものですが、それがわかっていないため、すぐに挫折を感じてしまいます。

指示待ちの人も増えました。これは、学校が「サービスマン」となった結果です。いき過ぎた体罰を行った教師や、ちよとしたことでもクレームを入れる親などの存在によって、学校のあり方が変わり、教師が生徒に対して強く注意できなくなりまし。学校側は、生徒やその親に気を使い、校内外で何かトラブルが起こった場合は、できるだけ事が大きくなる前に教師が解決するようにしました。

こうした学校環境の中で、他者依存的になり、指示待ち人間が形成されていったのです。

と、「そんなことは聞いていません」「そんなことまでやるんですか」と言う新人が増えました。以前は、やらなくてはならないとわかっていながら、負担を嫌がって言う社員はいましたが、現代の若者は反発してではなく、ごく真面目な反応としてそう言います。やらなければならぬこと、やってはいけないことがわからないまま育ち、教師に怒られることもなく、やりたくなければやらなくても済んだので、負荷のかかることを自然に避けようとしています。

自分が悪かったと理解している場合でも、厳しく叱責されると、「なぜ、そんな言われ方をしたのか」「なぜ怒られるのか」と考え、場合によっては、翌日から会社に来なくなります。

「真面目で素直」を活かす 四つのポイント

ゆとり世代の短所ばかりをとり上げてきましたが、これらは彼らの責任ではありません。制度の問題があったのです。そして、もちろん彼らにも長所があります。

それは、真面目で素直なこと。とくに素直さは仕事をすすめるうえで大切な要素です。彼らは素直なだけに、きちんと教育すれば、ピジ

新入社員は、「ビジネスではうまくいかないことも多々ある」ということがわかっていません。そのため、仕事を進めるなかで指導されたら、叱られたりすると落ち込み、それが積み重なると、やる気を失って、「入社前に抱いていた仕事のイメージと違う。辞めよう」となってしまいます。

「教えられ上手」になることの大切さを伝えましょう。仕事は、「反省→検証・分析→改善→行動」というサイクルを回すことであり、そのためには、嫌なことから逃げるのではなく、立ち向かう姿勢が大切だと教えます。会社は、「成功すること」ではなく、「失敗してもくじけないこと」を求めているのだと理解させるのです。

新入社員の「不満」を「納得」に変える叱り方・教え方

具体的に新入社員を指導するためには どうすればいいのか。最近、ありがちなことについてヒントを示します。

不満 6 こんな会社とは思わなかった

会社に対する不平不満を抱くのは、どんな世代にもあることです。しかし、ゆとり世代は「会社がダメなんだ」と、会社を選んだ自分の責任を棚に上げて辞めてしまいます。自分の責任について考えさせるとともに、そんな会社とどう付き合っていくかを考えるほうが前向きだと教えます。また、いまの状況が一時的なものなのか、永続的なものなのかも考えさせましょう。年齢や状況で会社に対する見方は変わるものです。



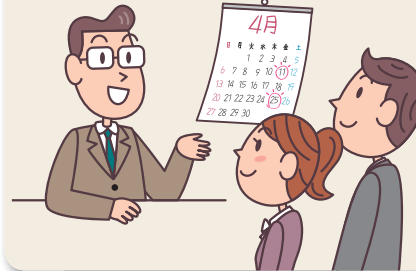
不満 5 定時に帰らせてくれない

その日の仕事が終わっていても、定時に帰ろうとする新人が増えました。仕事を仕上げていかなければ、ほかの人に迷惑がかかる、残った人の負担になるという感覚がないのです。そんなときは、定時に終わらないのは仕事のやり方に問題があることを指摘するとともに、職場におけるチームワークをどうしたらいいか考えさせましょう。そして、やりきることが仕事の責任をとることだと教えます。



不満 2 私のことを理解してくれない

「努力をして親や先生にほめてもらう」。これがゆとり教育における生徒の態度でした。そのため、他者とのコミュニケーションを十分に取る前に、認めてもらいたいという欲求が出てしまいます。一方的に理解してもらおうのではなく、お互いに理解する努力が必要なことを伝えましょう。そのうえで、隔週で休みの前日に面談することをお勧めします。これを3カ月、計6回ほど続ければ、相談できる関係が築けます。



不満 1 仕事を教えてくれない

上司は部下に仕事を教えるのが仕事で、かつ教えに来てくれるもの——そう考える新人が増えています。学校と違って、会社は給料をもらって利益に貢献する場所です。それを教えると同時に、教えてもらえない原因が自身にないかを考えるよう導いてください。「ただ待っている」「聞きにいけない」「あいざつをしない」などの態度をとっていないか考えさせるのです。



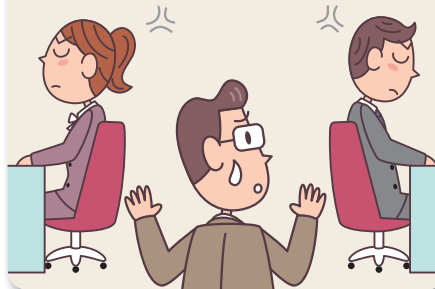
不満 8 仕事を手伝ってもらえない

「手が空いている人に仕事を頼んでダメなのか」と考える新人がいます。一人前になるために、与えられた仕事を一つひとつやり遂げようという意識が欠如し、周りが自分を支えてくれるのは当たり前と考えているからです。それが周囲の反感につながることもあります。「一人前でない新入社員が人に仕事を頼むときは、必ず上司に相談してから」「お互いに対等なら、頼み頼まれることができる」といったことを論理的に話しましょう。



不満 7 気の合わない人と一緒に働きたくない

人間関係が苦手な人が増えました。学生時代なら、気の合わない人と付き合わなくても問題はありませんが、社会人はそうはいきません。そのため、「全員を好きになる必要はないが、少なくとも苦手な相手をつくらぬこと」を教えましょう。また、特定の人を避けるような態度が見えてしまうと、周囲の人にいい印象を与えないことを伝えるのもいいかもしれません。



不満 4 指示されてないことまで求められる

与えた指示に対して、「普通ならこうする」と上司が考えるのは禁物です。普通の基準が変わっています。例えば、資料のコピーを10部頼んだとします。複数ページあれば、普通ならクリップなどで留めておくものです。しかし、言われてないからそのまま、ということも多数起っています。指示をしたあとに、何をするかを質問形式で確認することでトレーニングを積み、ビジネスにおける普通を教え込みます。



不満 3 あんな叱り方をしなくてもいいのに

ゆとり世代は怒鳴られたり、大声で叱られたりすることに慣れていません。そのため、叱られるとまず驚き、自分はその間に悪いことをしたのかと落ち込みます。上司が「終わったこと」と切り替えても、引きずることが多いのも特徴です。そのため、彼らに対する言葉遣い、叱り方については、自分が考える2倍以上のショックを与えると思ってボーダーラインを見極め、叱ったあとも必ずフォローしてください。



新感覚のオリジナル鳥料理と こだわりの日本酒で 接待、デートのお客様に人気

鳥料理 それがし 店長
蓮井 二郎氏

東京・五反田にある「鳥料理 それがし」は、伝統的な料理をベースに考案された新しい鳥料理や常時50種類の日本酒が楽しめるお店として昨年5月にオープンした。接待、デートに使いやすい、週末の食事も楽しいと評判の同店に、店づくりの考え方を聞いた。

「メ鳥」「漬けどり」など オリジナル鳥料理を提供

「鳥料理 それがし」は新感覚の鳥料理専門店。「メ鳥」「漬けどり」「鳥のなめろう」など、伝統的な料理をベースに考案した鳥料理を中心に、およそ40種類の料理がメニューに並んでいる。

「水炊き」「焼き鳥」といった従来の鳥料理のイメージを覆す店にしたいと思ったのです」と、同店を運営する株式会社J.O代表取締役の尾山淳さんは語る。「メさば」をヒントにした「メ鳥」を完成させたときに、料理の方向性が決まったという。

「お客様の声に応えるのはもちろんですが、新感覚の料理を提供していきたい」（尾山代表）。その

典型が、軟骨、とつくり、せせり、ほんじりなど7種を一本に刺したユニークな焼き鳥だ。

メニューのもう一つの特徴は、日本酒へのこだわり。同店オリジナルの「それがし」「英雄」をはじめ、およそ50種類の日本酒が並んでいるが、そのうち定番は30種ほどで、20種は季節に合わせるなどして常時入れ替えている。

サービスのスタンスは ホスト役のお客様のサポート

お客様へのサービスの特徴は、「ホスト役のサポート」を徹底している点にある。

「商用なら幹事、接待なら接待する側、恋人同士ならデートに誘った人と、集まりには必ずホストがいます。そのホストのもてなし

をスタッフがお手伝いします」（尾山代表）

ホスト役のお客様をサポートすることは、スタッフの教育訓練にもなる。ホストの気持ちを理解することで「気配り」の力が養われるから。それぞれ目的も役割も違うホスト役のサポートをすることで、さまざまなお客様の年齢や目的などに合わせたサービスが身に付いていく。

また同店では、あえて接客マニュアルをつくっていない。スタッフが自主的に考え行動することを重視している。

このため、話題の店にありがちな、サービスやメニューの押しつけがなく、それぞれのお客様にとって心地よいサービスができるようになっていく。



▲日本酒はおよそ50種。オリジナルも含め、選び抜かれた日本酒が用意されている



▲お造り盛り合わせととり土鍋うどん。とり土鍋うどんは、周辺で働く会社員の夕食を意識している



▲シンボルマークは同社の経営理念をイメージした「結び」。お客様とのつながり、スタッフとのつながり、業者とのつながりを示している



▲日本酒は一般に辛口・甘口で分類表示されるが、近年は製造方法がワインを意識した違いのものが増え、表現が合わなくなった。そこで、日本酒ブームの店長を中心に、各日本酒を重い、軽い、モダン・クラシックの4つで表し、マトリクス図を作成した



▲マトリクスの中心に位置するオリジナルの日本酒「それがし」と、ボトルのデザインからすべて手がけ輸出も独りに「英雄（ひでお）」

接待や会食向けの 華やかなコース料理も用意

「鳥料理 それがし」は、経営母体J.O.にとって2つ目の店で、同社は先に、同じ五反田地区に日本酒居酒屋「酒場それがし」を展開している。その常連のお客様が「五反田周辺には接待に向く店がなく不便だ」と盛んに話していたことが、同店出店のきっかけの一つになった。

一方で、五反田に隣接する大崎周辺には昨今続々とタワーマンションが建ち、週末には、そこに住む人たちがお客様として店を訪れるようになっていた。一般に五反田は、仕事帰りのサラリーマン客の多い街という印象があるが、デートに利用するカップルのお客様も多かった。

こうしたニーズ、客層の傾向を汲んで「鳥料理 それがし」が生まれた。接待、週末の食事、デートなどに使いやすい店として、個室を設け、接待や会食向けの華やかなコース料理も用意されている。

その評判は、「酒場それがし」のお客様の口コミから広がり、今では常に数週間先まで予約で埋まっている状態だ。

店内では、その繁盛ぶりを無縁オーダーシステムが支えている。



「HTL-200」の導入により、お客をお待たせする時間が減った

尾山代表は、開店当初から導入を考えていたが、高価に感じないと思いついで断念し、注文は伝票に書き込んで、会計時にすべてレジに打ち込んで処理していた。「ところが、見積もりを頼んで

みると、驚くほどの適正価格（笑）。即決しました」（尾山代表）
店長の蓮井二郎さんは、「以前は、レジ前でお客様を待たせてしまいましたが、今は無線オーダーシステムによって手早くスムーズに会計作業ができるようになりました」と語る。

支払い時だけでなく、閉店後のレジ締め作業の時間も30分短縮できたという。
現在、同社では3店舗目の出店準備を始めている。場所は、会社設立当初から目標にしていた恵比寿で、高級飲食店の激戦地だ。店名は冠をつけない「それがし」となる。これまでに培ったノウハウをすべて注ぎ込み、同社の旗艦店に育てていきたいと考えた。



鳥料理 それがし

会社概要

株式会社 J.O
設立 2013年3月
代表者 代表取締役 尾山淳
事業内容 飲食店経営
所在地 本社：東京都品川区西五反田1-27-7
鳥料理 それがし：
東京都品川区西五反田2-15-11 2F

「うみ・ひと・まちが、つながる」 地場SM企業が開発した 港湾一体型SCモデル

株式会社エレナ
代表取締役社長
中村 國昭氏

2013年11月29日、佐世保市中心部にオープンした「させば五番街」は、地場でスーパーマーケット（SM）を展開するエレナグループが開発したショッピングセンター（SC）である。九州全域から集客があり、早くも地域の新たなランドマークとして認知されつつある同SCを取材した。

地域に支えられてきた 企業として『地元でやらんば』

させば五番街は、地上3階建てで店舗面積は2万2000㎡、テナント83店を誇る。その最大の特徴は、港町佐世保の港湾との一体感にある。SCのデッキが、そのまま埠頭のプラットフォームに直結し、海が見渡せるテラスに立つと心地よい海風が吹き抜ける。商業施設と港湾とが一体化している施設は珍しく、同SCが「港を臨む商業施設」と呼ばれるゆえんとなっている。

一帯は、市が佐世保港再開発計画の一つとして整備したもので、商業施設を誘致するべく、開発企業の公募が行われ、大手不動産企業や商業施設開発専門企業を含む

13社が名乗りを上げた。そうしたなか選ばれたのがSC初挑戦のエレナグループだった。

「地域に支えられて成長してきた企業として、佐世保の新しい拠点をよその会社には譲れない。地元でやらんば」という気持ちで参加しました」と、エレナグループ

適材に適任を与え、 信じて託す

中村社長が、今回のSC開発にあたり取った方針は、「委託できることは外部に委託する」ということだった。商業施設の運営に定評のあるアウトソーサーを活用し、施設の設計から建設、できあがった後のメンテナンスと運用まで、

可能な限り外部に委託した。エレナグループの社員として五番街の運用に携わっている人材は支配人を含む計5人。その中にはパート勤務の地元採用スタッフも含まれており、させば五番街のオペレーションセンターとして活動している。

「その任に適した人材に役割を与え、信じて託すことで、奮起を促す」。中村社長が日ごろのSM事業の業務で実践していることであり、実際、現場を動された5人の社員は期待以上の動きをしている。施設の開業から今日まで、トラブルは一切発生していない。

港を臨むテラスゾーンに設置された扇型の大階段では、毎週末、趣向を凝らした手作りのイベントが開催されている。



▲港湾との一体感を生み出す、水辺と親む空間設計が最大の特徴



▲SCの中心部にある吹き抜けには港町佐世保の町並みがシンボリックに描かれる



▲市内の商店街、三ヶ町、四ヶ町につながる街区という意味を込めた「させば五番街」



▲施設のシンボルとなっている大階段。毎週末にイベントが開催され、人々の賑わいを演出

「ご当地アイドルを招いたミニライブや、年末には教会の聖歌隊を呼んでゴスペル合唱など、エレナグループの社員のネットワークを通じて直接出演交渉したものもあり、舞台のセッティングや宣伝はもちろん、音楽のミキシングやライブ中継までオペレーションセンターのメンバーで行っている。「わかってる人に任せれば、ちゃんと信頼に込めてくれます」と中村社長は、適材に適任を与える重要性を強調する。

佐世保の新たな顔として 地域活性化に貢献

任せられる部分は外部や現場に任せるが、根幹には中村社長のブレない強い思いが貫かれている。それは、させば五番街のコンセプトに謳われる「うみ・ひと・まちが、つながる」に集約されている。開発にあたって最も重視されたのは、「佐世保市街地のにぎわいを創出する」という点だった。

地域には「三ヶ町」と「四ヶ町」という歴史の古い商店街があり、その地域の商業地の人をつなげる施設という意味が「させば五番街」という名称に込められている。開発当初は、「させば五番街ができる」と、地域商店街が疲弊するのではないかと懸念もあ

ったが、ふたを開けてみると、開業後、JR佐世保駅の乗降客は2割増えるなど、佐世保市とその周辺への集客方向上に貢献している。2014年4月には、韓国の釜山と結ぶ定期便が佐世保港に就航予定で、大陸からの観光客を迎える玄関口になる。まさに、港湾を

基点に、させば五番街が佐世保の新たな顔になり、海と人と街のつながりをつくっていくこうとしているのだ。「みんなにとってよい」、が一番いい（中村社長）

地域に育まれた企業だからこそ取り組めたSC開発モデルである。



▲させば五番街開業に伴い、SCシステムのSX-6000クラウド、SX information Boardを導入。経理担当の大野舞子マネージャーは「運用2カ月で、トラブルはなく、想定した通りの使い勝手。とくに、自分が使う作業を集約して一つの画面ですべての作業が連続できる「マイページ」は重宝しています」と言う



させば五番街

会社概要
会社名 有限会社中村商事（エレナグループ）
設立 1988年5月
代表者 代表取締役社長 中村國昭
事業内容 不動産賃貸業
所在地 本社：長崎県佐世保市大塔町6-1
させば五番街：長崎県佐世保市新港町2-1
テナント数：83店舗



お客様本位の姿勢を貫き 「旅人の心やすらぐ場」を提供する さくらんぼのテーマパーク

代表取締役
本間 満氏



▲さくらんぼ商品をはじめ、県内各地の四季折々の名産品や選りすぐりの工芸品を広いフロアで販売

東北一の規模を誇る「さくらんぼのテーマパーク」の中核施設「チェリーランドさがえ」。名産品のさくらんぼを使った商品をメインに山形県産品を豊富に販売し、一年間を通して多くの観光客が足を運ぶ人気スポットとなっている。高い集客力の秘訣を同店の社長に聞いた。

さくらんぼ商品に特化した豊富な品揃えが魅力

山形県寒河江市の国道112号線沿いにある「道の駅寒河江」は、東京ドーム5個分の広い敷地に、さくらんぼ会館や国際チェリーパーク、河川敷公園などの施設を擁する「さくらんぼのテーマパーク」だ。誕生は1991年。高速道路が寒河江まで延伸するのに合わせてテーマパーク構想が生まれ、山形県、寒河江市、県内企業などによる出資で実現したのが、その運営に白羽の矢が立ったのが、県内でドライブイン運営の実績をもつ本間満氏だった。

本間氏が社長を務める「株式会社チェリーランドさがえ」が道の駅寒河江の中核施設としての機能

を果たし、地元寒河江をはじめとする山形の名産品を販売、飲食部門では、個人、団体向けに地元の旬の味を提供し地元経済の振興・情報発信の一翼を担っています。

とくにさくらんぼ関連の商品は、全取扱アイテム3000のうち約400点の品揃えで人気を集めており、「さくらんぼのたまご」「さくらんぼ生キャラメル」などのPB商品も充実している。レストランでは、化学調味料を使用せずに、旬の地元食材の旨みを最大限に引き出したメニューを提供して好評だ。

同社が掲げる理念「旅人の心やすらぐ施設づくり」の徹底が、お客様の居心地のよさ、ワクワク感を生み、リピーターを増やし続けている。

お客様に感動を与えるやすらぎとおもてなし

「道の駅などの観光施設やサービスエリアが成功するには、ロケーションやサービスのよさ、値段の手ごろさだけではダメです。来てよかった」「おいしかった!」という感動がなければリピーターにはなっていただけません。徹底した「お客様本位」の姿勢こそが繁盛の秘訣だと思っています」と本間社長は語る。

実は、施設整備事業計画の段階で「さくらんぼの季節以外は集客が難しい」と、地元の経営者たちは市の提案に難色を示したという。そんななか、本間社長は「旅の思い出をつくるお店づくりをしたい」という強い思いをもって引き

受けた。だからこそ、さくらんぼ関連商品やご当地メニューに代表されるような「ほかの施設にはない独自性」や「真心のこもったおもてなし」に徹底的にこだわった。

独自性の点では、さくらんぼの旬である初夏以外の季節も、さまざまなイベントを開催してお客様を楽しませている。

毎年1月は「寒鰯まつり」、7月は「ビアパーティー」、秋には「うまいもの市」や地元産ワインを使った「ワイン祭り」を開催し集客に努めている。また、フラワーロードの整備、河川アダプト事業への参画、年2回のふれあいバザー

の開催など社会貢献活動も積極的に展開している。

おもてなしの心は、「対面販売にこだわったお声がけ」「損し得取れぬ精神で行う接客」「きれいな施設管理」で表現される。

対面販売にこだわるのは、商品説明を丁寧にしなが販売することを心がけているためだ。社員一人ひとりがお客様の満足を最優先し、「また訪れたい」と、チェリーランドのファンになっていただけるような接客を目指している。施設管理では、掃除の徹底はもちろん、「道の駅」の機能として、地元のお客様にも気軽に利用して

最新のPOSシステムを導入し店舗運営をさらにスムーズに

店舗の運営には売上管理や棚卸しなどの商品管理が欠かせないが、その要になっているのが東芝テックのPOSシステム「M18500」だ。

「誰でもすぐに使えて助かっています」と、本間社長も笑顔を見せる。現在、Suicaなどの電子マネーが使用できるシステムも検討しているという。

チェリーランドさがえが開業して今年で23年。本間社長は年頭に、「今一度、接客の基本に立ち返り、『東北一の道の駅』を目指し、お客様の満足を第一に考え、社員一人ひとりがアイデアや工夫を取り

入れた施設運営を目指そう」と訓示し、新たなスタートを切った。

徹底したおもてなしの心と独自性で、チェリーランドさがえは「旅人の心やすらぐ場」を提供し続けている。



▲同店で使用しているPOSシステム「M-8500」。誰でも使いやすく、このシステムを導入してから売上管理や棚卸しが格段に楽になったという



▲奥の団体席も含め250名収容の1Fレストラン。旬にこだわった味を楽しむことができる



▲まるやかな貴身館を果肉入りのさくらんぼチョコレートで包んだかわいなお菓子「さくらんぼのたまご」。同店一番の売れ筋商品である

ただけるよう、トイレの女子個室にはベビーカーを取り付け、オストメイトにも対応している。



チェリーランドさがえ

会社概要
会社名 株式会社チェリーランドさがえ
設立 1990年5月
代表者 代表取締役 本間満
事業内容 観光施設・サービスエリア経営
公共施設の指定管理業務受託
所在地 本社：山形県寒河江市大字八鍬字川原 919-8

▶「さくらんぼ」について案内板を海外からのお客様のために、英語、中国語、韓国語で表記

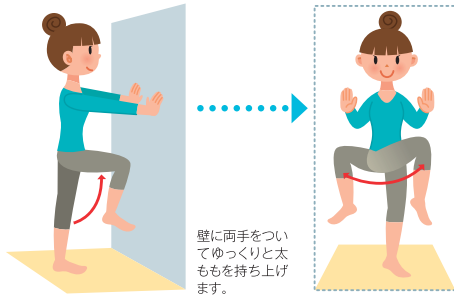
PART 2 足のむくみを改善しよう

脚がむくむ原因はリンパ管にあります。リンパ管は不要な水分と老廃物を排出するための下水道のような役割をします。しかし、うまく余分な水分を排出できなくなると、細胞と細胞の間に水分が溜まり、これがむくみを引き起こすのです。

水分を過剰摂取した時や、運動不足、長時間同じ姿勢を取り続ける仕事の人、また冷え性で血行が悪い人は、特に注意が必要です。

脚のむくみは血行をよくすることが効果的です。朝起きた時や寝る前に、布団の上でのストレッチを習慣化するのがいいでしょう。軽く脚を開いて、上体を前に倒すだけで十分です。このときしっかり背筋を伸ばして、無理をしないように！

stretch 1 もも上げと股関節まわし



壁に両手をついてゆっくりと太ももを持ち上げます。

そのままゆっくり膝を外側と内側に広げます。余裕があれば膝でゆっくりと手を推いてみます。さらに余裕があれば、壁から手を離して行いましょう。

stretch 2 開脚柔軟



朝起きたときや寝る前に布団の上で開脚ストレッチをすることで、初めは固い体もだんだん柔軟になります。

stretch 3 手足のぶらぶら



仰向けに寝て、両手両足を上げてぶらぶらさせます。少し早めに振るのがいいでしょう。

監修/宇山恵子 (医療ジャーナリスト、京都府立医科大学特任教授)

読者からのご感想 (vol.83 より)

- いつも楽しみに読んでいます。自分の業界の記事があるかどうかヒントがないかと気にしながら読んでいます。繁盛のヒントや店舗で独自に行っている取り組みなどをもっとのせてくれるとよいと思いました。(埼玉県・Yさん)
- リニューアルで見やすくなりました。特集の「お客様の心をつかめ」を読んで、なるほどなあと思うことがかりでした。ありがとうございました。(静岡県・Sさん)
- 「私のマイブーム」(vol.83のテーマ)にご応募いただき、ありがとうございました。
- ずっとはまっているんですが、Facebookです。いろんな人とのつながりや、お得情報がもらえて、毎日チェックはかかせません。(熊本県・Kさん)
- 家庭菜園。休みなどの空いた時間に気分転換も兼ねてやっております。春の収穫に向けて土おこし等に奮闘中です。(福井県・Hさん)

〈今号のテーマ〉私の好きな花

今号のテーマは「私の好きな花」です。読者の皆様の好きな花に関するお話をお寄せください。
※挟み込みの応募用紙にご記入ください。

バックナンバーは弊社HPでご覧いただけます。今号へのご感想や東芝テック製品に関することなど、ご意見をお待ちしております。

ターゲットフォーカス

ちょっと気になる!? あのコトバ

最近、よく聞くコトバだけど、どういう意味だろう？
仕事に役立つような気になるコトバをピックアップ。
皆さまのお店づくりのヒントにお役立てください。

File No.003

サク美 (さくび)

サクサクと効率的に美容を行うことを指す言葉。スマートフォンのネット機能を利用して、ちょっとした空き時間にサクッと美容院やエステ、ネイルサロンなどを予約。サロンの側も、施術の30分～1時間前という直前予約に対応するところが増加しており、加えて技術の進化で施術時間の短縮が図られているため、会社帰りや空き時間で

サク美する女性が増えている。家電メーカーもヘアケア、ボディケア、フェイスクアなどの美容家電に力を入れており、家庭でも本格的な美容を行うことができる。就寝時間中にスキンケアを行う製品も売れている。短時間で効率よくキレイになる傾向が、現代女性の間で高まっている。

File No.004

楽ティブ (らくていぶ)

生活上の不便や面倒を解消してくれる商品が「楽ティブ」と呼ばれて、注目されている。例えば、洗顔とメイク落としが同時にできる「シングル洗顔のクレンジング剤」は、従来の二度洗いを一度にして女性から絶大な支持を得た。通常洗い同様に汚れが落ちる「時短モード専用洗剤」は、洗濯時間を大幅に短縮した。こうした生活を

楽にする新機能商品が人気を集めている。さらに、分量を量る手間を省き、計量スプーンを洗う面倒をなくした「チューブ式調味料」や、注ぎ口を改良して液がこぼれないようにした「液体洗剤の詰め替え用パウチ」など、ちょっとした工夫で使いやすく改善された商品も増え、「楽ティブ」の裾野が広がっている。

File No.005

縁居 (えんきょ)

「隠居」ならぬ「縁居」は、定年を迎えた団塊世代が求める「新たな縁をつくる暮らし方」を表す言葉。団塊世代には、健康なうちに住み替えやリフォームなどを行い、地域やコミュニティの中で趣味や学び、役割を通じた交流が広がるような住み方を望む人が多い。縁居を求めるシニアに向けて、住居棟に加えて、生涯学習やサークル活動を行う共有のコミュニティ棟、グラウンドを設置した分譲住宅も販売されている。



今号のクイズ

ご正解者の中から抽選で5名様に
【オリジナルQUOカード2,000円分】をプレゼントします。

今号の「新入社員の迎え方」の記事をヒントに、以下の□に文字を入れてください。
※ひらがなで答えください

今の新入社員の考え方を知るキーワードは？ □□□□世代

●前号の解答：また来たい

応募方法
①東芝テックHP内「てっくぶらざー」→TECクイズ応募フォーム」に、クイズのキーワードと必要事項を入力の上、送信をお願いします。
※挟み込みの応募用紙での応募も受け付けています。
②締め切りは平成26年6月末日です。
③解答は次号に掲載します。当選者の発表は賞品の発送をもって代えさせていただきます。
注)当社社員および関係者のご応募はご遠慮ください。



「ビオ・あつみ エピスリー浜松」は、昨年10月28日に静岡県浜松市にオープンしました。

当店は、厳選した商品を納得してお買い上げいただくことで、お客様の安心・安全で健康な食生活にお役に立ちたいと考えています。

本物の味にこだわる生産者・メーカーの皆さんとお客様の橋渡しをすることも私たちの役割です。

これらの思いを伝えるために、売場のサインやPOPは商品の特徴を記すほか、

生産者や仕入れスタッフの顔写真を入れ、親近感を持っていただくようにしています。

昨日より今日、今日より明日と、一步一步スタッフとともに成長していくお店を目指します。

(渥美フーズ ビオ・あつみ エピスリー浜松 レジ担当・濱田彩さん／写真左、談：店長・白谷栄太郎さん／写真右)

【編集後記】

取材先で経営者の方々の事業への思いを聴かせていただいています。その思いを受けて、現場の業務に励む従業員の皆様の姿をいかに誌面に反映するかが重要と考え、わかりやすい誌面づくりに努めています。

(中村英樹)

●お問い合わせは

東芝テック株式会社

システムソリューション事業本部 営業推進部 販売促進担当
〒141-8562 東京都品川区大崎1-11-1 ゲートシティ大崎ウエストタワー
TEL.03-6830-9220 FAX.03-6684-4002

<http://www.toshibatec.co.jp/>