

秋

vol.4 / 2023.09

ノジマは“いろいろな人”でできている

I am nojima

シングルマザーとして
そして「職場の母」として、
全身で人に向き合い、育てる。

武藤 祐子





「短大を出て保育士として働き始め、すぐに結婚、出産。6年後に次男が生まれてからは完全に専業主婦になりました。私は8歳で父を亡くし、女手一つで子育てをしていた母は忙しく、子どもの頃は寂しさを感じていました。だから、次男が10歳になるまでは家にいて『お帰らないさい』と待っていてあげると決めていたのです。ちょうど次男が10歳になったときに、そのタイミングを待っていてくれたかのように、

voices

かたまり
気遣いの塊の“お姉ちゃん”。
圧倒的な接客技術を社内に発信してほしい



日吉東急アベニュー店
季節 AV リーダー
桃井 瑠美 (2010年入社)

購買担当だった10年間、まったく超えられない存在が武藤さんでした。私とは何が違うのかと接客の様子を見たら、お客様と友だちのように親しげなのに、ものすごく礼儀正しくて、「これはかなわない」と納得してしまいました。やがて親しく話すようになって「私、育成が苦手なの」と弱音を聞かされ、びっくり。武藤さんは気遣いの塊なので、相手に対して言いたいことをつい飲み込んでしまうんですね。私は「大事なことを言わないほうが罪ですよ!」と答え、以来、私は彼女から「育成の師匠」と呼ばれています(笑)。自店舗だけでなく、社内全体にも全社トップクラスの接客技術と知識を広げてほしい。それは、師匠の私の願いです。

人生は「仕事か、私生活か」という二者択一ではない。私生活の充実が仕事のやる気を高め、仕事の手応えが私生活に張りをもたらし。特に家電という商品は、スタッフ自身の生活の体感がお客様へコンサルする際の説得力になることも多い。専業主婦だった武藤さんも、入社当時を持っていた武器は、その「生活感覚」だけだった。

新規開業のノジマでパート開始
専業主婦人生が大きく変わりだす

地元のノジマ秦野店が新規オープン。時給の高さに魅せられてレジ担当として働き始めました

世間話から始まる自然体の接客で
次々とお客様の心をつかんでいく

武藤さんの明るさに目を付けた当時の店長が半ば強引に武藤さんをレジ担当から引っぱり出した。専業主婦歴12年の武藤さんの接客は、見方によっては型破り、ある意味では個性と持ち味を存分に生かした「王道」のやり方であった。

「先輩社員のやり方を見て学ぶといっても、相手は年下の男性ばかりで、40歳近いおばさんに同

ノジマは、人でできています。「多様性」の大切さが叫ばれる以前から年齢や性別、雇用形態など一切関係なく、さまざまな人材が、それぞれの能力を発揮して活躍しています。そんな多彩な個性を紹介する「I am nojima」。第四回は、シングルマザーとして奮闘しながら職場でも「お母さん」と慕われ敬愛される、武藤祐子さんをご紹介します。



お客様と後輩からの圧倒的信頼は、主婦ならではの「生活感覚」と「雑談力」から。

(※1) エースコンサルタント：販賣のプロフェッショナルという社内役職。全店舗で123名(2023年5月時点)。
(※2) プロフェッショナルコンサルタント：全店舗で12名(2023年5月時点)しかない、販賣の手本となる頂点の役職。

■ノジマの言葉■『“販売”ではなく“販賣”』
ノジマはお客様に“買っていただく”という想いを込めて「販賣」と言っています。

武藤 祐子(むとう・ゆうこ)さん 神奈川県秦野市出身。3姉妹の長女で、両親も妹2人も教職という“先生一家”に育つ。自身も保育士の専門学校を卒業後、保育士として活躍。21歳で結婚し長男を、27歳で次男を出産。自分がカギっ子だった経験から「下の子が10歳になるまでは『お帰らないさい』と家で待っていてあげたい。」と考え、専業主婦に。2005年、新規開業したノジマ秦野店でパートタイマーとして働き始める。2010年、離婚を機に正式に家電担当の接客スタッフへ。そこから2017年にエースコンサルタント(※1)、2022年にはプロフェッショナルコンサルタント(※2)に任命される。2022年は社長賞金賞を受賞。2021年には初孫も誕生した。



がんばっちゃおうよ！」って(笑)。電池1本でも、私の言葉がおお客様の心を動かして買っていただけたと思うと、本当にうれしかった」

**職場で共にもがき、共に成長
「母」と慕う後輩が急増**

順調に進む仕事とは裏腹、私生活では苦しみも味わった。42歳で離婚。長男はすでに成人し、

力で挑んでくる真剣な若者たちが。

「子育てって、理屈じゃない。全身で、本気でぶつかるじゃないですか。だから仕事でも本気でダメ出しをするし、本気で叱ります。『今のお客様には、どういう話をすべきだった？』『なんで今、手を抜いた？』『お客様の考えを、ラクに売ろうとしたでしょ！』とか。それが通じそうもない子には、何も言いません。発奮して、『オレ、いつか武藤さんを超えますから』なんて言う子は、間違いなく伸びます。こっちは負けていられませんが、さらに頑張ります。離婚した年から12年連続で家電部門の1時間あたりの総売上1位を取れたのも、49歳でマイホームを建てることのできたのも、やっぱり若者たちのおかげかもしれません」

**自分がいなくてもよい店舗を
作ることが役割だと実感**

そんな武藤さんだが、役割としての育成には、あまり関心がなかったそうだ。心境が大きく変化したのは、50歳で初めて経験した入院だった。

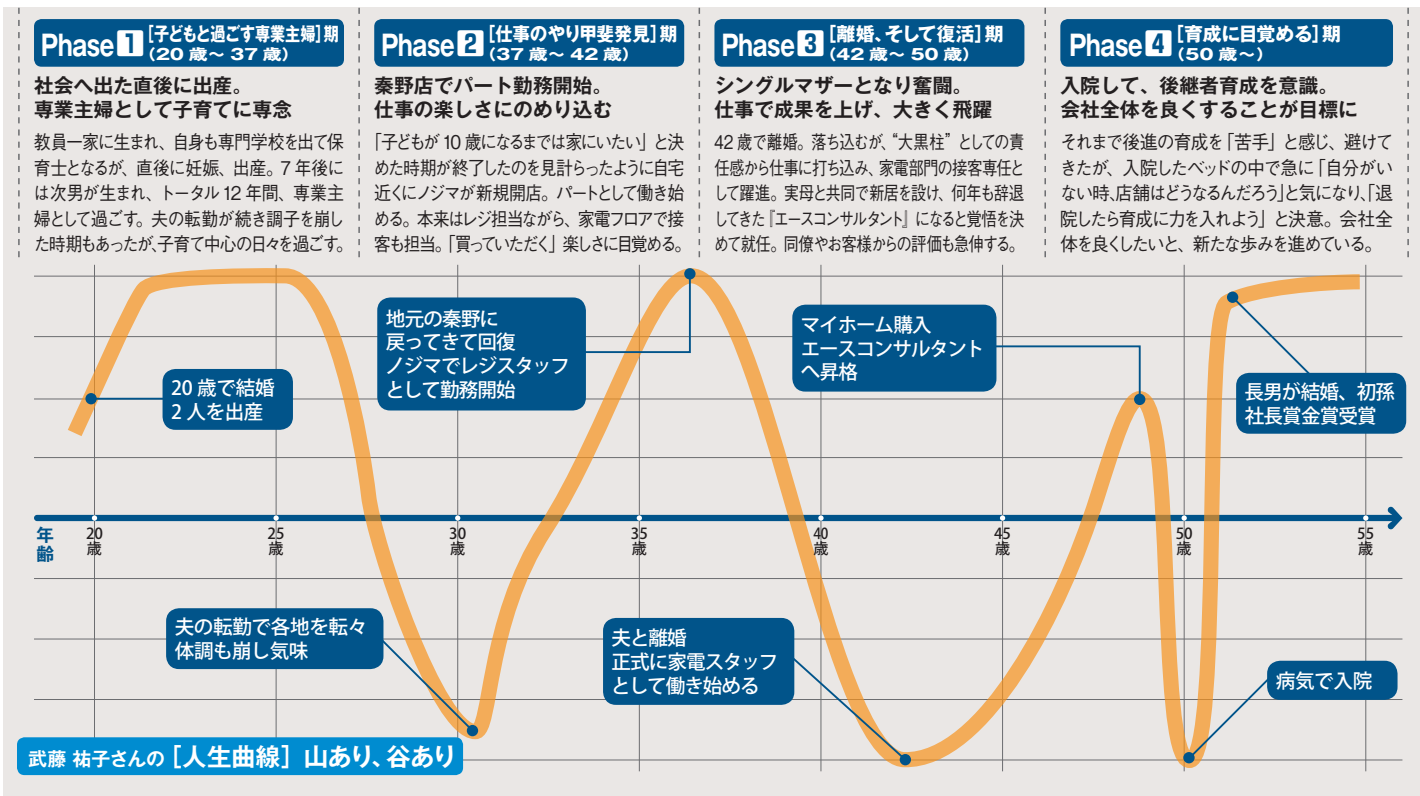
「病気自体はたいしたことなくて、2週間の

じやり方は無理なんですよ。だからもう自然体で接することになりました。お客様が傘を持っていたら、『あら、雨が降ってきましたか？』と話しかける。夏にご家族連れがいらっしゃったら『暑かったでしょ』と冷えたお水をお子さんに渡す。世間話からスタートして、徐々に本題に入りませす。商品説明は、機能よりも主婦としての使用体感がメインです。私、つくづく思うんですけど、例えば、安いという理由だけで買った食材を入らない冷蔵庫から毎日食材を出すのって、なんとも悲しいんです。だから価格で迷っているご夫婦には、『キッチンにこの冷蔵庫があるほうが、毎日楽しいでしょ？5万円足せば奥さんの満足が手に入るんだから、お父さん、

次男も中学生になっていたとはいえ、シングルマザーとして家族の暮らしを一身に担うことになった。

「子育てが一段落して土日働こうになり、おかげで収入は増えていたので、離婚の話が出たときにも『なんとかわやっいていける』という自信が持てました。逆に『仕事を頑張るしかない』と迷いがなくなり、その頃からですね、職場の若い子たちから『お母さん』と呼ばれ、慕われるようになったのは。でも私の子どもになれる基準は厳しくて、ただ甘えて頼ってくる子は本当の子どもとは思っていません。仕事で私の『息子』『娘』になるのは難しいんですよ(笑)」

武藤さんが『子ども』と思うのは、夢や目標を持って必死でもがき、あるいは親を超えようと全



入院治療で完治したのですが、そのときに『私がいなくなったら秦野店はどうなってしまうだろう』と真剣に考えました。ノートに『退院したらやりたいこと』を書いてみたら、その大半が育成に関することで、自分でもびっくり。

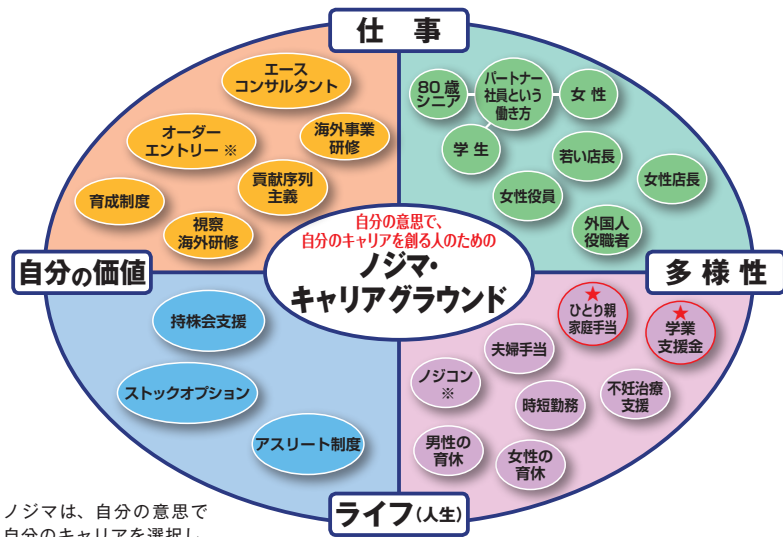


「私はこの温かい会社が好きです。『ひとり親家庭手当』とか『学業支援金』とか、素晴らしい制度だと思います。親ってね、給料が1万円上がるよりも、『子どものために』って5000円いただくほうが、ずっとうれしいの。会社が子育ての大変さをちゃんと分かってくれているという証のように思えます。ノジマのスタッフは本当に多様で、私のようなシング

これから何十年かけてでも、「2人の子どもを育てあげられた恩返し」を会社にしていきたいと、武藤さんは笑顔で言っ

温かい会社に最大の感謝
若手への育成で最大の恩返し

大きく変わります。商品をお渡しする際には、『もし不具合や故障があれば、遠慮なくご連絡ください』と申し添えます。すると次にご来店いただいた際にはご指名してください。私たちはお客様の笑顔のために働いているという基本が身につけていければ、言動は自然と出てくるはずなんですよ」



ノジマは、自分の意思で自分のキャリアを選択し、創り上げていく人のための“キャリアグラウンド”です

※オーダーエントリー……社内公募制度
※ノジコン……ノジマ社内婚活パーティー

ルマザーもファーマーも、老親や障害のあるお子さんを持つ人もたくさんいます。おばさん・おじさんパワーも大事にしてください。いろいろな働き方をしている人に目配りしてくれる会社だから、私も感謝を込めて後輩を育てたいと思います。自分の店舗だけでなく他の店舗の若手も、本気で私に向かって挑んでくる意欲のある子をぜひ育てたい。それが私が今できる会社への最大の恩返しだと思っています」



目に入れても痛くない孫と。



家族での熱海旅行。2人の息子とその家族に囲まれて。孫も生まれ、今後は会社内の「息子・娘」の育成に力を入れたい。



ノジマ新年会@沖縄 (2023年1月) 仲間5名と。日吉東急アベニュー店/桃井瑠美さん、鴨宮店/林拓郎さん、湯河原店/岩切優哉さん、育成グループ/林孝幸さん。



ノジマランチクルーズ (2019年9月) 何かあった時にいつも、何でも話ができる仲間。(左から) 藤沢店/外山典子さん、武藤本人、ララガーデン川口店/具志堅昌代さん、北千住マルチ店/宗形都さん。



自分の努力の結晶のマイホーム！



アメリカ研修 (2023年1月/5泊7日) 方針発表会の社長賞金賞受賞者として参加。1-2日ラスベガス観光。3-4日ロサンゼルスでのお店見学の研修。心が豊かになった、次も頑張ろうと思えた！大学生から50代など、年も違う人と過ごして刺激を受ける。

voices

お客様が列をなす人気の“オカン”。“発信力”を付けたら無敵です



鴨宮店 季節 AV プロフェッショナルコンサルタント 林 拓郎 (2009年入社)

私は武藤さんの息子を自負し、彼女を「オカン」と呼んでいます。私が新人の頃から、その圧倒的な接客力は有名でした。だって、店舗で武藤さんを待つお客様の列ができるんですよ。オカン独自の“所作”を盗みたいと押しかけ弟子になり、丁寧な「送り出し」を真似てみたら、お客様が親近感を感じてくださるようになり、劇的に成績が向上。今も季節 AV 部門で7年連続全社1位を記録しています。そんなオカンにも弱いところがあるんです。私のように、自分から懐に飛び込んでくる者には全力で応えますが、そうでない者には自分から踏み込めない遠慮がオカンの弱さだと僕は思います。育成に目覚めたオカンが発信力まで身につけたら、超！無敵だと思います。(息子より)

これからは私が学んできたことを、会社全体に伝えなければいけないと決意したのです」

退院後、武藤さんは「自分がいなくても大丈夫な秦野店を作るには」というテーマで動画を作成。それを社内に提案したところ、社長賞「金賞」を受賞した。しかし武藤さんが伝えたいのは、マニュアル的な技術ではない。まさに親が子に教えるような、「生活作法のようなもの」だという。

「私は店舗に足を運んでいただいたお客様のお出迎えとお見送りを必ず行います。自宅にお客様が来たら、絶対にしますよね。主婦にとつて当たり前のことをするだけで、お客様の印象が

We are nojima

ひとり親家庭手当 利用者



イオン海浜幕張店 家電リーダー
綾部 忠嗣さん 43

2020年に申請。ひとり親として10年が過ぎ、息子も15歳となりました。日頃から子育ての両立に苦悩は続いています。共働きできないこともあり、金銭面の苦労もあります。会社に「ひとり親家庭手当」があることは助かりますし、気持ちの面で励みになっています。

学業支援金制度 利用者



厚木本店
情報スタッフ
伊藤 綾奈さん 50

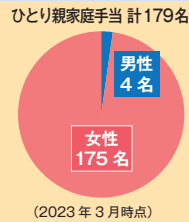
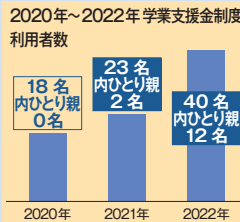
学業支援金制度は娘が高校入学の時は把握しておらず、大学入学時に、先輩社員の方に教えてもらい申し込み。将来、子どもに返済の負担がかかると思い、奨学金は受けないと決めていました。大学の入学金、前期の授業料や入学準備で払った分が、ノジマのこの制度で補填され、戻ってきたので本当にありがたかったです。

社員やパートナー（パート・アルバイト）の「個性」と「多様性」を重視するノジマが、創業間もない頃から従業員の家庭環境に応じた福利厚生に力を入れてきたのには、明確な理由があります。離婚や死別でひとり親になったり、介護が必要な家族ができたりすることは、本人の努力や能力と無関係に、すべての従業員に等しく起こり得ることです。そのような生活における不安要素を取り除き、安心して仕事に励んでもらいたいと考えているからです。

たとえば「学業支援金」。動続10年以上の従業員の子どもが中学、高校、専門学校、短大、大学に入

生活の安定・安心が仕事の充実に直結する

ひとり親家庭手当・学業支援金制度



学した時に、最大100万円（大学入学時）を支給してきましたが、2020年7月に制度を強化。ひとり親家庭は最大150万円（大学入学時）に増額し、新たに「ひとり親家庭手当」として月額5000円の支給を開始しました。さらに、小学校就学前の子がいるひとり親家庭の場合、子どもが1人の場合は最大10労働日、2人以上の場合は最大20労働日の看護休暇が取得可能になりました。ノジマにとって、従業員の家族もまた、重要な仲間です。当社に関わるすべての人の幸福のために、可能な限りの取り組みを続けたいと思います。



New Changes On
前例のない挑戦。前例のない変化。
ノジマでは、新卒も「就業」は未経験の職種も「買」で働いていただきます。就業前との違いを事前に学ぶことが、ノジマでの「挑戦」や「変化」のはじめです。
ノジマの新しい

『I am nojima』のバックナンバーはノジマの採用サイトから



新卒採用



通年採用



アルバイト採用

2023年9月1日発行

発行元 / 株式会社ノジマ 〒220-0005 神奈川県横浜市西区南幸 1-1-1 JR 横浜タワー (26階)

編集 / 株式会社ノジマ 総務グループ 広報チーム

Nojima