



企業連携インタビュー

東京専門職大学 (仮称) への期待

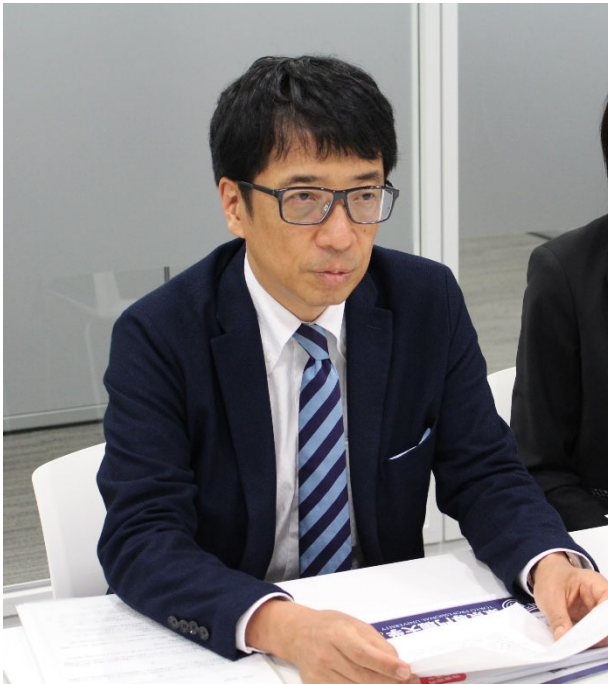
第5回 株式会社三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズ

人財開発事業部事業部長 前田 智氏

2018/7/24

-はじめに、貴社の事業やご自身のご経歴などお聞かせください。

私は三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズで人財開発事業の責任者を務めています。三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズは、三越伊勢丹グループの人財会社として、グループの採用・教育・労務厚生シェアードサービス、そして弊社の強みを活かした教育コンテンツの外部への提供を行っています。



教育コンテンツについては、百貨店で培ったマナーなどの基礎教育を強みとして、学校様、企業様、官公庁様など多くの皆さまからご好評をいただいています。

百貨店という業態は人と人との接点、人財がとても大事です。基本は接客ですから、人というのは欠かせない業態です。お客様との関係性を大切に作る基盤があるため、小売業の中でも百貨店業態というのは人財に関する事業と親和性があると言えます。百貨店には必ず人の需要がありますから、派遣、請負のような事業も行っています。

私個人は、長く婦人服領域に携わってきました。マネージャーやバイヤーなど、お客様と近いポジションにいました。その経験からも、実務の経験は重要だと思っています。店頭にいると、お客様からクレームを受けることもあります。クレームの中に実はヒントがあります。心理学的なスキル、傾聴力なども身につけてきます。

新入社員は販売の現場でまず鍛えられます。会社の研修はありましたが、自分自身で商品の専門知識など覚える努力をしてきました。商品がどのように作られ、それはどのように大変なのか。そういったことを理解すると、商品価格についても理解できますし、バイヤーになったときに役立ちました。例えば、店頭で販売をしながら、わからないことがあると、自ら取引先に行って、実際に見て聞いて触って、というやり方で覚えていきました。



それぞれいろいろな経験をしながら成長する、そういう育て方を百貨店はしています。

業界の中では、三越伊勢丹という会社は、自分たちで勉強するというやり方にこだわっている方だと思います。婦人服で言えば、ブランドをただ並べるのではだめだ、とずっと言ってきました。自分たちで構成する。取組先様と対等に話せる、実際に商品を食べたり、使ったりして理解する、そういうことは大切にしています。

「平場」という、百貨店自身で編集して販売する売り場があります。競合他社さんは、どちらかというブランドを”箱”として入れることが多いと思います。“箱”で入れてしまうと管理するだけですから、楽は楽です。一方当社は売り場の中で商品構成を考えて、発注も考えます。品揃えをすべてコントロールします。店頭であれば、並べ方、カラー、量、などルールがあります。そのルールは、お客様が見やすく、買いやすくしていくため、そして欠品したらすぐわかる、というお客様視点の利便性になります。

-百貨店での、障害のある、あるいは高齢のお客様等への対応について、ご自身のご経験を含め、お話しをお聞かせください。

百貨店は多様なお客様が利用される社会インフラとして、重要な役割を担っています。私は百貨店の現場で、高齢者の方、障害をもった方のためのハード面の改善にもかかわらず、すべての箇所で障害のある方への対応ができるかという難しい面もあります。そのような場合は人手で直接持ち上げるなど、柔軟な対応をすることも重要です。

最近弊社では、高齢化社会の到来、またパラリンピック開催も踏まえ、高齢者・障がい者の皆さまと接する際の知識やマナーを正しく身につけ、多様なお客様に安心してご利用いただける体制を構築するための「ユニバーサルマナーハンドブック」を作成しました。高齢者や障がい者への従業員の基礎知識・マナーの基本から、店頭で発生する具体的ケースへの対応方針を明確にしています。今までは現場に対応が任されていた判断基準を明確に設定した事により、お客様へのサービスの充実につながっていると思います。

このハンドブックを作成した背景には、高齢者や障害を持った方のハード面やソフト面のサービス対応がまだまだ不十分であると感じていたことがあります。車椅子でご来店いただいたお客様へのアテンドサービスや高齢者の方が快適にお買い物いただくための休憩スペースの設置など実現しましたが、従業員のユニバーサルサービスの基準や施設面等の改革はまだ発展途上です。

ハンドブックは今年4月に作成し、現在活用しているところです。これからまだ追記をしていかなければならないものですが、第1段階としてはここまではできるようにしましょう、というものです。全従業員がユニバーサルサービスの基準についてどこまで理解しているのか。ルール化や施設面の改革は開発中であり、これからも考え続けていきます。

業界でもまだまだあまりこういったものは作っていないかもしれません。どちらかというところ今までは現場での対応に任されていたことが、ルールが明確化されることによって、サービスレベルが統一され、レベルが上がっていくと思います。



専門家に監修はしてもらっていますが、私自身が現場にいたときに進めていた内容をもとに、社内で作成しました。一番大事なことは、このハンドブックを活用することによって、全員のサービスレベルが統一されることです。どこまでどのようにルール化するべきか、今後も改定をして進化させていきます。

-今後御社のような百貨店や小売業、あるいはサービス業において、保健医療福祉分野の知識や技能を持った人財は必要となるでしょうか。

必ず必要になります。いや、すぐにでも必要です。

百貨店はお客様のライフスタイルを豊かにするプロでなければならないと思います。他の小売業と何が違うかという、百貨店のお客様は生涯顧客なのです。ゆりかごから仏壇まで売っています。伊勢丹が好き、三越が好き、というお客様と生涯お付き合いを頂くこととなります。お客様のライフイベントに即し、お買い物を通してコミュニケーションしていく。これが非常に大事なことで、我々の存在意義でもあると思います。



保健医療福祉の見識というのは、ライフスタイルという観点から考えますと欠かせない要素だと思っています。百貨店とはよく衣食住遊知、と言われるのですが、それと保健医療福祉が融合して、新しい価値を想像するようなプロフェッショナル、売り場の作り方もそうですし、商品も着やすいお洋服や、食の安全、そういうところにもっと拡げていかないといけないと思います。

グループ内には、店内案内などの業務を行うものを中心にサービス介助士などの資格保持者がおりますが、民間資格が中心です。保健医療福祉の国家資格を持った人がいると、安心安全に繋がると思います。

-今後の御社及び御社グループで求める人財像をお聞かせください。

弊社では、採用の際の求める人物像として次の3つを上げています。

- ①おもてなしの心を持ち、お客様の期待に感動レベルでお応えすることに力を尽くせる人。
- ② 現状に甘えず経験のないことも積極的に踏み出し影響を与え成長したいと思える人。
- ③ 他者に対し感謝・信頼・期待の気持を持ちながら目標をやり遂げるのできる人。

この3つのコンピテンシーを持ち、次の成長に向けチャレンジするため「変化」を実現することができる人財を求めています。

お買い物は、納得⇒満足⇒感動、となることが望ましいです。納得するから商品を購入



いただけるわけですが、いかにそれを満足そして感動にまで繋げられるか。感動する接客を目指しています。ただ感動は人によって異なるので、難しいです。単なる納得ではなく、満足、さらに感動していただけることに力を入れており、そういう事を考えられる人を求めています。

また現状に甘えず、積極的に踏み出せること。踏み出すのはなかなか大変ですが、勇気を持って踏み込んで行かないといけません。なぜかという、お客さまのライフスタイルは毎年スピーディに変化していきますから、積極的に踏み込んでいくことが大切なのです。

-専門職大学についてどのような期待をお持ちになりましたか？

一番の期待は、社会を活性化するマインドを持ち、変化をいとわない実践力と未来を開発する創造力を持った人財の養成です。

社会や仕事への的確なマッチングを進めるインフラとしての機能。資格をどう活かしたいか、自分はどうなりたいか、そのマッチングです。マッチングした後は、自分の能力をいかに発揮し、プロフェッショナルとして活躍する人財の育成し輩出する学校として大いに期待しています。

-本学では社会人基礎力の育成も特徴の一つにあげ、御社のご協力のもと科目を配置しています。この科目についての抱負、学生に対する期待などお聞かせください。

社会人基礎力はアクション、シンキング、チームワークが柱です。この3つの力を養成するために、百貨店としての長い歴史の中で培った顧客のニーズを通して、社会の課題、未来への提案の場づくり、感動ある仕事の構築を、学生さんと共に考え、共に共有していきたいと思えます。

三越は300年、伊勢丹は140年を超える長い歴史があります。その間、ずっとお客様に寄り添ってきました。その間生き残ってきた一番の理由は、お客さまのニーズを通して社会の課題や未来の提案の場、感動ある仕事を構築してきた、といったことだと思えます。こういったことを学生の皆様と、共に考え、共有していくことが一番大事だと思っています。我々はお客様から学びます。学生さんから学ぶことも大事だと思っています。様々な人から学ぶ姿勢を持つことは、チームワークに繋がります。

スキルもそうですが、マインドを養成する事が大事だと考えます。「誰のためにこのことをするのか」「このことは何の意義があるのか」「何のために社会に提案するのか」、などを意識することは、仕事をする上とても大事です。その中で自分のありたい姿、心の持ち方の育成を学生さんと一緒に構築していきたいと考えています。

-本学のカリキュラムの特徴として、5つの柱、事業化力などがありますが、これらについて、どのような興味や期待をお持ちになりましたか。

御校が掲げる5つの柱は、時代の中で今後中核を担う分野だと認識しています。スキル



はあっても事業化できる人財は非常に少ないと思います。専門スキルに加え経営学を学び、個人の特性・興味を持った分野を習熟する事で、プロフェッショナルになりそれを仕事として具現化できるカリキュラムだと感じました。

個人的な経験ですが、身内の介護に介護スタッフに来てもらったことがあります。とてもいい方ですが、経営力がないのです。専門スキルは高くても、起業するスキルは別ですので、これらをどちらも学んで身に着けた方は、強いと思います。

-本学が更に強化すると良いと思う分野や要素、科目などがありましたら、アドバイスをお願い致します。

私自身、今キャリアコンサルティングについて勉強しています。変化が激しい時代の中、社会で活躍していくには心の支援は大変重要と認識しているためです。心の支援がなく、崩れてしまう人がとても多いのです。人の心理面のサポート、カウンセリングやコンサルティングの分野にも取り組んでいただければ幸いです。

IT化が進めば進むほど、人財がより大切な時代になると確信します。生きていく上でより心身のケアが欠かせない時代になるのではないのでしょうか。スキルがあり、経営についての知識があっても、メンタルが弱いと活躍し続けるのは難しいです。人財に関する事業を行っている、特に感じる事柄です。



左より前田様、ご同席頂いた人財コンサルティンググループグループ長 下福様、
営業・コンサルティング担当 佐野様

ご協力頂く授業「社会人基礎力」について、そして高齢者や障がいのある方についての対応など、具体的にお話頂きました。前田様、大変ありがとうございました。