

行動派の社長が環境・適性に応じてきめ細かく指導

株式会社ヒューマンデザインアートレーディング (山形県天童市)

■ファミリーマートを多店舗展開

小売業の中で存在感を高めているのがコンビニエンスストアである。もともとアメリカで生まれた小売業態であるが、日本に上陸して40年が経過した。コンビニエンスストアの特徴は、比較的小規模な店舗で日常生活に必要なものを過不足なく取り扱うことで、365日24時間営業が主流である。取り扱い品目も工夫を重ね、最近ではひき立てコーヒーが消費者から受け入れられている。私たちの日常生活でコンビニエンスストアは欠かすことのできない生活インフラとなっている。

株式会社ヒューマンデザインアートレーディングは平成18年4月設立。山形市以北、尾花沢市までファミリーマートのフランチャイジーとして15カ店を運営している。ファミリーマートは山形県内に105店舗を展開しているが、一先で15店舗も運営しているのは、当社をおいてない。社長の寒河江望仁氏はヒューマンデザインアートレーディングの創業者である。天童市の本社で会社経営・人材育成についてお話を伺った。

■東日本大震災の逸話

冒頭、社長から東日本大震災の話があった。大震災が起きたのは平成23年3月11日の14時46分頃であるが、ちょうどその時、ファミリーマートの東北地方の店長会議が仙台で行われており、ほとんどの店長は店舗に不在であった。当社の各店舗は日用品を確保しようとするお客さまが殺到するなか、店長不在の状態でも必死に営業を続けた。電気が止まったので夜は懐中電灯やろうそくで明かりを取った。



代表取締役
寒河江 望仁 氏

後日、社長がある社員に「自分のカップラーメンの確保はどうしたの」と尋ねたところ、「お客さま対応で精一杯で自分のことは忘れてた」と答えた逸話が残っている。物流が回復したのが5月のゴールデンウィーク



ファミリーマート山形県内100店舗目
(当社としては15店舗目)の開店記念写真

明けとなり苦労したが、震災を契機にして地域の人々と各店舗の絆が強くなったと社長は認識している。

■大切にしているコミュニケーションの場

当社の特徴として「勢いがある」「いい意味でざらざらしている」と社長は披露するが、もうひとつ「社長と社員のコミュニケーションが良い」と語る。当社は全店舗24時間営業で、社員の総数が200人に迫る大所帯であり、ともすれば経営トップとのコミュニケーションが希薄になりがちだが、これをカバーしているのが「誕生会」「店内会議」「女子会」「男子会」等のコミュニケーションの場だ。

「誕生会」は社員の誕生日ごとに数名を招待し一年間の労をねぎらいながら食事会を開催する。成人している社員にはアルコールも出しながら、ざっくばらんに話を聞くようにしている。社長は「今年の5月は、対象者が多くて5回も誕生会をやった」と苦笑いしながら語るが、満足そうである。

■人材育成が会社の最優先課題

社長は、当社の社員に求める資質として、まず会社の進む方向性に賛同出来るかどうかという点をあげる。このベクトルが違っているとうまくいかない。2番目は「素直」ということ。他人の意見に耳を傾

ける謙虚な姿勢を求めたいと言う。3番目は自分に育とうという気持ちがあること。向上心がないと続かない。社長は、会社がやるべきこととして「人材育成が最優先課題」と断言する。現状は人手不足の状況で募集をかけてもなかなか集まらない。したがって既存の社員を大事に育てていく取り組みが欠かせない。

■人材育成の現状

社長に人材育成の現状をお聞きしたら、開口一番「人材育成は難しいですね…」との返事が返ってきた。人それぞれ価値観が違うし、仕事の覚えが早い人もいれば遅い人もいる。波調が合う人もいれば合わない人もいる。もっと言えば、この人には教えてもらいたいけど、この人には教えてもらいたくないということもあるかもしれない。こうしたなかで社長が心がけているのが、社員を「承認する」こと。当社でがんばっていない人はいないと言う。社員ひとりひとりの状況を見ながら、適材適所を心がけて配置転換を行っている。社員の育成はOJTが中心となる。社長の役割はOJTが最大限機能する環境作りということになるだろう。集合研修にも積極的だ。一例としてフィデア総合研究所が主催している「新入社員セミナー」には毎年10名以上派遣している。新入社員は全員、2年目以降の社員も希望があれば派遣している。

当社は若い社員が多く、同期会のような仲良しグループがいくつもできているが、社長は暖かく見守っている。社会人として仕事だけでなく、社会性を身につけることも必要だからだ。

社長は「人材育成と言うと若年層のイメージが強いが、当社の場合今後力を入れたいのが中間層からリーダー層だ」と語る。次代を担うリーダーにヒューマンスキル¹やコンセプチュアルスキル²を身につけさせる方策を練っている。



社内研修の様式



会社説明会の様子

■高い社員定着率

マスコミ等で新入社員の高い離職率が取りあげられることが多いが、当社の場合入社3年以内で退職する人はほとんどいない。社長が若い社員にその理由を尋ねてもほとんど「わからない」と答えるようである。社長なりに「給料が高くて離職率が低くなるとは限らない。仕事にやりがいがあるとか、仲間がいる、ということがあるかもしれない」と分析している。

■今後の展望

社長の高い求心力を武器に成長を続ける当社であるが、今後の展望としては「コンビニエンスストアとしての成長は今後とも追求する。わが社はOJT等のノウハウを蓄積しているのだから、それを外部にサービスとして提供できないかということも考えている」と夢を語る。

コンビニエンスストア業界は今後安定期に入り、乱立の時代から寡占化の段階に進むことも考えられるが、社長を中心としてしっかりスクラムを組んでいる当社の将来は磐石のように感じられる。

(フィデア総合研究所 佐藤明廣)

株式会社ヒューマンデザインアートレーディング

代表取締役 寒河江 望仁
本社：山形県天童市蔵増乙878
設立：平成18年4月
従業員：190名

- 1 ヒューマンスキル：「対人関係能力」と呼ばれるスキルで、上司や部下・同僚・顧客等と円滑なコミュニケーションをとる能力。
- 2 コンセプチュアルスキル：「概念化能力」と呼ばれ、知識や情報を体系的に組み合わせ、複雑な事象を概念化することにより、物事の本質を把握する能力。