

日本橋分会 組合活動ニュース

～丸井店長インタビュー特別版～



2023年4月に三越日本橋本店店長に就任された丸井さんにインタビュー訪問させていただき、丸井さんのこれまでの経験やさまざまな想いをお伺いしました。

丸井 良太

- ▶ 星座：ふたご座
- ▶ 血液型：A型
- ▶ 好きな人物：三浦知良さん



右のテーマについて 丸井さんにお伺いしました！



1. 入社の志望動機
 2. 若手時代のエピソード
 3. キャリアの中での転機
 4. 三越日本橋本店の取り組み
(新お買い場帳場制度・マルチタスク・MIC・チーム活用・対話会)
 5. 日本橋と三越日本橋本店の印象
 6. 座右の銘とマインドチェンジ
 7. おわりに (今後の夢)
- ★ご家族とのこと

1. 入社の志望動機



三越伊勢丹に入社した志望動機を教えてください。



学生時代、昼は洋服のセレクトショップ、夜はラジオ局でアルバイトをしていました。どちらに進もうか考えていた時に“世界を飛び回るパイヤー”になり自分でトレンドや流行をセレクトしたり、作り出したり、打ち出したりできないかと思うようになり、ファッションを選択しました。

伊勢丹のOB訪問した際、リビング担当の先輩から「丸井君、ファッションは洋服だけじゃないんだよ。ゴミ箱もファッションのひとつなんだよ」と聞く機会があり、洋服だけでなくトータルのライフスタイル（生活全般）に関わる仕事をしたいと考え、「百貨店にしよう！」と決めました。

いくつか百貨店の内定をいただきましたが、最後は自分が好きな三越と伊勢丹の2択に絞り伊勢丹に入社しました。

その後、三越と伊勢丹が統合した時には本当にご縁だなと思いました。

2.若手時代のエピソード



若手の頃のことを教えてください。

入社した後の仮配属は伊勢丹相模原店リビングでした。



当時の伊勢丹相模原店は、テレビドラマ《デパート夏物語》の撮影場所になっていたのですが、テレビドラマで放つ華やかさと働く側の大変さを目の当たりにし、理想と現実を感じました。

ある日「30分後にタイムサービスするからこのフライパンを持って駅前に行って呼び込みして来い！」と言われたんです。僕自身は仮配属で入社したばかりでしたから『呼び込み！？呼び込みって何ですか？』という状態でしたけど、一人で店を出て駅前で呼び込みを始めました。その時のお客さまが温かかったんです。新入社員はピンクバッチを付けていることを町の方も分かっているので「新入社員だね。頑張ってるね！」「がんばってね～買いに行くわよ～♪」「どこでやってるの？」と声をかけていただきました。

当時は呼び込み文化ですからね(笑)それで根性が付いたというかふっきたというか、呼び込みってこうやるんだな～と学びました。初めて呼び込みをした時の恥ずかしい気持ちや、知らない人にやさしく声をかけて頂けた経験が今でも忘れられない仮配属の思い出です。外商部相模原サロンに立ち寄った際には、ふと足を止めてその場所を眺めてしまいました。

本配属は紳士のメンズ館 1 階のスポーツウェア（カジュアル売場）でした。



当時のマネージャー（柳正明さん）から常設セールの担当として「この3棚はお前の棚だ。お前の好きなようにやっていいぞ。」と4コマ3棚の計12コマを任せてもらいました。お父さんと息子さんが二人でTシャツとニットだけを扱っている小さなファクトリーブランドだったと覚えています。息子さんと2人で「サイズ別に並べてみよう！」「色別に並べてみよう！」と相談しながら陳列し、売れなかったら1時間ごとに並び変えたり、当然呼び込みもしました。3,800円位のニットでしたが、自分が任された場所で商品が売れたこと、そしてお客さまが喜んで買ってくれたことが本当に嬉しかったです。僕は販売が今でも大好きで、その頃からずっと変わらないです。

新入社員の際は《私に会った人が全員伊勢丹を好きになってくれること》を目標にしていました。僕に会った人がこの店のファンになってもらえることが僕の新入社員時代のモットーだったんです。今、三越日本橋本店でもその気持ちは変わらず、三越日本橋本店のファンづくりできるように頑張っています。

今も時間があれば接客したいと思うし、店内をご案内したいと思います。そして店長になってからも毎月必ずMIカードをご紹介し新規ご入会いただいています。

店頭での接客時間が少なくても、LINEワークスを使って、僕の携帯に登録された2,000人超のお客さまに限定品などを紹介しリアルやリモートでもお買い物していただいています。このようなお客さまとの関係性が築けたのも、新入社員時代の「接客する喜び」があったからだと思っています。

3. キャリアの中での転機



現在に至るまでに影響を受けたと感じた出来事を教えてください。

1) 入社3年目の時の上司は竹内徹さん。



先日ご卒業された前副社長の竹内さんが東南アジアから帰国した年に僕の上司でした。竹内さんはそろばんとMacを持ってシンガポールから颯爽と帰ってきました。そろばんは僕らの電卓より計算が早く、当時僕が一太郎で表計算していた時にパソコンはMacで、「なんだこのかっこいい人は！」と思い、僕が憧れていた世界で活躍する人ってこの竹内徹さんみたいな人なのだと思ったんです。

竹内さんは当時から今の働き方改革やコンプライアンスの感覚を持っていて、何もできない若手の相談に乗るスタンスでした。

当時の伊勢丹は少し体育会系で頭ごなしに叱って若手が委縮することもあったと聴きますが、竹内さんは絶対に最初に怒らない、頭ごなしに叱らない方だったので竹内徹さんの存在というのが若手時代の自分に大きく影響したと感じています。

竹内さんの後の尊敬する上司は浅田徹さん・浅見健太郎さんですが3人とも共通して、頭ごなしに叱らない・話を聞いてくれる・全部解決して終わった後に反省して次回に対するお叱りを受ける、という人材育成でした。

最初に怒るか最後に怒るかでこんなにも違うんだと感じたので、自分がマネージャー・バイヤー・部長になってからも必ず一番最初に怒らない叱らないようにしています。このことを教えてくれた3人の先輩には今でもすごく感謝をしています。

自分もそういう先輩になりたいなと思ったのはこういう若手の頃の経験かなと思ってます。このような人との出会いを大切にしています。

2) 5年目の紳士メンズ館地下の紳士肌着でASMになった時に組合役員を経験しました。



組合の兼任執行委員を担っていた隣のお買い物マネージャーの山下卓也さんから「丸井くんは5・6年目だから、これからマネージャー試験を受ける前に組合の勉強をしたらどうか？」と声をかけていただき4年間組合の兼任執行委員をやりました。

組合では主に教育担当として新入社員・3年目・5年目セミナーを実施した時に、共済会の福利厚生制度の説明や利用できる保養施設などを教える係でした。それがきっかけで共済会の事を勉強出来ました。組合の兼任役員をやることで共済会の勉強ができたし、さまざまな人と知り合うことが出来ました。

当時の僕は入社以来ずっと紳士服担当（男の新館、メンズ館）で、一番最初に他のデビジョン・他の店舗の人と深くお知り合いになれたのは組合活動がきっかけでした。

その時に一緒に組合役員だった皆さんとは今でも繋がっています。現在、秘書室の武居さんは当時共済会窓口にいっしょにいました。私がメンバーから共済会関係の質問で分からないことがあった時はH & Iビル1階の武居さんのところに相談にお伺いして色々なことを教わりました。その繋がりのおかげで今でもアポイント等の相談がしやすいんです(笑)

そのあと人事賃金制度に関する部会のメンバーに入りました。普段店頭に立っているASMが人事部長と相對して話す経験をさせてもらい、ほんの少しだけ経営者目線も感じる事ができ、成長したと感じました。組合の兼任執行委員の4年間では幅の広さと視座の高さを感じました。その経験は本当に宝物です。組合のインタビューだからという事ではなくどこでも同じことを話しています(笑)

3. キャリアの中での転機

3) キャリアの転機はバイヤーになったとき。



バイヤーになって海外に行くようになって視野が広がりました。世界中、数十回は海外出張に行かせて頂きました。コレクションシーズン中は、ずっと海外に行っていたので、多分地球を何周もしていたと思います。当時は仲間達にも「丸井さん、そろそろ（日本に）来日」って言われていました。

その頃の海外はLGBTなどの考え方が進んでいて、一緒に仕事をした人たちの感性や感度などの素晴らしいところを沢山感じ、偏見なく付き合えました。ヨーロッパやアメリカを回っていた時に日本は少し遅れているという感覚を持ちました。

今はサステナビリティと言われていますが、海外出張を重ねることでエコロジーに対する意識の高さを感じました。

洋服の買い付けやファッションだけでなくそんな経験や感覚が、後のストアアテンド部※・外商部での富裕層の皆様へのおもてなし企画などに繋がっています。

外商の時に【海外アテンド】というサービスコンテンツをスムーズに実現できたのは、間違いなくこの時の経験が活かしています。

※伊勢丹新宿本店ストアアテンド部（略：新宿店ストアアテンド部）

4) そのあとEC事業部でECサイトを立ち上げました。



メンズ館でEC【伊勢丹メンズネット】に携わりました。

当時、伊勢丹には最新プラットフォームがなかったのでZOZOTOWNを運営しているスタートトゥデイさんと提携しました。ZOZOTOWNさんの幕張倉庫に伊勢丹メンズの商品を置かせてもらい、プラットフォームも一部使わせていただきました。更にささげ（撮影・採寸・原稿）業務スキルを学びました。

ZOZOTOWNさんと仕事したことによって、ECのスキルだけでなく、後に新しいムーブメントを起こす関係者さまとも出会ったこともターニングポイントになり、そこからファッション関係に加えてIT関係の知り合いも増えて、このネットワークが後にストアアテンド部や外商部の時に今の富裕層の方々やトレンドセッターの方々との関係に繋がっています。

その後、三越オンラインと伊勢丹オンラインの統合に携わりました。

会社統合後の文化の違い、システムの違い、のれんに対する想いのぶつかりを感じた時もありましたが、三越伊勢丹以外の企業出身のメンバーも複数いたので、異文化コミュニケーションをEC事業部内で取ることができました。出身企業は関係なく、その人のスキルやその人自身を見るようになり、仲間として一致団結して新しいECという店【三越伊勢丹オンライン】を作りました。

EC事業部でのれんや企業を超えて仕事をしたことでとても視野が広がりました。今でも大切な仲間達です。

3. キャリアの中での転機

5) 自分の中のデジタルリテラシーはEC事業部で高まりました。



EC事業部では目の前に座っている人ともメールやチャットで会話をします。資料修正はエクセルデータをみんなに回すのではなく、会話しているその場でみんなが共有フォーマットに書き込むので、資料修正が会議中に終わりますし、議事録も取る必要がありません。

エクセル資料を送って校正する時間がないので、全部共有フォルダーに入っていて、そこをみんなが書き換えていくので、共有フォルダーに入っている昨日まで出来上がっていることを翌日の出勤者がアップデートするという仕事のやり方です。引継ぎで残業になることを減らせるし、複数人で確認するので引継ぎ漏れが防げます。その時の仕事の進め方の一部がストアアテンダントのチーム制・バディ制に繋がっています。

スマートフォン普及に伴い、EC事業部では、リモートショッピングの仕組みを新しく立ち上げ、ストアアテンド部では、お客さまとLINEWORKS(ラインワークス)で繋がる関係性づくりを始めました。

働き方もteamsやLINEWORKSを使うことで引継ぎ時間の短縮・精度向上など効率的になりますが、便利な分、一気に仕事量が増えている現実もあります。勤務時間外にも顧客様や仲間達のやり取りが気になるなど精神的な負担もあります。今後のルール制度整備が必要だと課題も感じています。

全部のキャリアが僕にどんどん武器を与えてくれて、人間形成して、働き方形成して、今みんなにそれをシェアしてる仕事かなと思います。



teamsの中でお礼を言うことに心がこもっていないとは思ってはいません。そのあと本人に会った時に直接「あの時は、ありがとうございました」と伝えます。teamsのグループ上でのお礼は本人だけじゃなく、バックアップした仲間へのお礼の意味もありますし、それを見て“次は自分もがんばろう！”というきっかけになる人もいます。

昔の仲間である伊勢丹外商部の方が、三越日本橋本店の取材をしてくれて、伊勢丹外商部の仲間「三越日本橋本店で今こんなことやってますよ」と情報発信してくれました。

のれんを超えて顧客様の為に動いてくれる。本当に感謝です。

もし取材時間がなければ、三越日本橋本店イベント担当者がteams上に書いた記事をそのままコピー＆ペーストして共有すれば、伊勢丹外商部の300人に拡散ができて、さらにその先にいる1万人のお客さまに拡散できます。催し物は開催期間が一週間と短いので、いちいち申入れして会議していたら間に合いませんよね。スピード感は大切ですね。



4.三越日本橋本店の取り組み



➤ 新お買い場帳場制度について



お帳場制度は三越の文化だと思っています。

僕がストアアテンド部を作った時に「ストアアテンドっていうのはお帳場制度の進化版。現代のお帳場制度で、全員がアテンダンドになることがこの会社の発展につながる」と言いました。

後方スタッフも含めて全従業員がストアアテンダントだと思っていて、紳士の人が茶器を売ったり、美術の人が時計を売ったり、食品の人が布団を売ったりしていいわけですよ。

百貨店人としての基本ってやっぱり「接客」なんだなと思います。自分が大好きなお客さまからご相談された時に、自分の担当とか関係なく、お客さまに適切なモノコトをご紹介しますことは百貨店人の本来業務なのだと思います。



➤ マルチタスクについて



店全体の事を店全体の従業員でやることはとても当たり前で前向きで良いことだと思っています。

中元歳暮ギフトカウンターでの承りは、受注「作業」ではなく「接客」です。社員が交代で受け持つのです。大晦日にそばと天ぷらを売るとき行列を整理する人手が足りないから紳士や婦人の人が応援に行くことや、クリアランス初日にお客さまが並んでいるところでロープを持つたりすることも当たり前です。

もちろんそのために大幅な残業になることや負荷がかかることがあってはいけないと分かったうえですが、店全体で「さあやろう」という時に全員で「顧客様の為、仲間達の為に」「ワンチーム」という想いをもちたいと思っています。

上期の大躍進は、この気持ちがお店全体に浸透しているからだと思っています。



➤ MIカードの獲得について



MIカードは、お客さまのメリットになることをご説明してご入会いただくので、先ずはお勧めする姿勢が大事です。獲得件数だけにとらわれるのではなく、お客さまにメリットのあることをお勧めしたか、お声かけができていたのかということです。

お声かけすることは新入社員もできることだから、今日からできることは今日からやろうとみんなで取り組んでいます。その中でお勧め上手な人にお声かけ内容を教えてもらうなどしてもいいですね。

今期スタートして数か月経ちますが、本店の皆さんの意識が前向きに変わってきたと感じています。結果、目標達成する月もありました。本当にありがとうございます。

MIカード獲得表彰を行っています。表彰当日お休みで欠席の方とも後日全員と会うようにしています。表彰者全員と必ず会話をするようにしてるので、その後のコミュニケーションも活発です。

お取組先PSの方から「店長、先日は来てくれてありがとうございます。そういえば、最近こんなことがあったんですよ」って気軽に話しかけてもらえるので、またそこでお客さまのことなどを根掘り葉掘りお伺いしております。

4.三越日本橋本店の取り組み



➤ teamsについて



teamsでみんなを鼓舞したりアンケートなどのお答えをしています。それをきっかけに店頭ですれ違った時やエレベータで会った時に「店長この間はteamsでアンケートを答えてくれてありがとうございます」「この間事業説明会スティーブ・ジョブズのように映ってましたね～」ってみんなから声をかけていただいて、その場で会話が増えています。

teamsはきっかけとツールであってそこで終わらせようとは思っていません。そこから会話とか対話になったらいいなと思っているので、一方的に発信して見てもらいたいということではなく、この人に話しかけても大丈夫なんだ、個別にチームスでチャットしても大丈夫な人なんだと思ってもらいたいです。最後は直接一声かけてもらう事が一番嬉しいです。

「この間teamsで見ましたよ」「丸井さんこの間トイレの修繕の事を言っていたんで、今度ウチの職場のトイレを見に来て下さいよ」「レジ暑いんですよ」など、teamsがきっかけで話しかけていいんだなってしてもらいたいです。チャット内容を見て、実際に自分で見に行った後、総務部やアイムファシリテーズさんに相談することもしています。

teamsで直接店長に知ってもらえると思えば言ってくれる人もいるだろうし、僕より先にマネージャーが気付いて動いてくれる場合もあると思います。これまでは相談者→SM→販売部長→営業部長→僕という順番でしたが、teamsに僕が入って見ているので、デジタルを有効に活用できると拡散のスピードは速くなると思います。



➤ 対話会について



企業理念の説明会を三越劇場で開催した後に「対話会」を数十回開催しました。社員ステージB・ステージC・メイト社員・フェロー社員・エルダースタッフの皆様との時間を頂戴しました。お仕事大変な中で時間を捻出してくださり誠に感謝でございます。

私の考えている事や会社方針をかみ砕いて説明したり、企業理念について皆にディスカッションして貰ったり、「こころ動かされた」エピソードを発表して貰って共有・共感したり。アンケートにはお困りごとなども記載してもらいました。

仲間達からは、「方針が、わかりやすかった」「普段なかなか逢えない仲間達のエピソードを直接聴けて良かった。感動した。」などの感想をいただきました。アンケートに関しても小さなお困り事から会社組織への意見など忝度なく書いて頂いたこと自体もこのお店の風土改革への一歩ではないかと嬉しく思っています。すぐに現場に総務担当の方と駆けつけて改善できた案件も上期だけでもすでに何件もございます。無駄なモノ・経費を削って、休憩所やトイレの改善など従業員の働く環境に投資もしております。これからもずっと現場の声が反映される風通しの良い雰囲気がこのお店に漂うように心がけます。

下期も時間の許す限り仲間達とのコミュニケーションを続けて参ります。「対話会」も私からの発信よりも現場からのボトムアップに重点を置いたモノへと進化していければと考えています。

5. 日本橋や三越日本橋本店の印象



三越日本橋本店に来られる前と、
実際に来られてからのイメージに違いはありましたか？



日本橋愛・三越愛、神田祭のような町との関わり合いの深さ、これが素晴らしいと感じました。細谷さんが言ってる町づくりのモデルケースはある意味日本橋なんじゃないかなって思っています。もう心の土台ができてるなっていうのをすごく感じました。

事業説明会でも弊社が考えているまち化のインフラとかいろいろあるんですけど、その土台にある町との共栄とか共存とか共生はこの店にあるなと来てから特に感じました。

神田祭の時に町のみんなから「三越大好きだよ。がんばれお前らが顔だぞ！！」と言っていたので、『あっ！これはしっかりしなきゃいけないな』と感じたんです。これはホントに三越日本橋本店の印象が一番大きく変わったことですね。

あと文化度が高い。美術や呉服を中心に文化催事もですけどとにかく文化度が高い。

民度が高い感度が高いのはこの店の資産、グループの宝だなんて思いました。

本館6階美術は「おしゃべりできる美術館」。通常美術館で話していると怒られると思いますが、作家さんやスタイリストと話せて最後に美術品を購入することもできる。

日本の誇りを世界に発信するお店ですね。

少しでも和装文化に触れたいと思い、着物を作らせていただいたり、清水の舞台から飛び降りるような気持で茶器を購入しました。

でもすごい欲しく思ったんですよ。昔だったらそこまで思わなかつたらうなと思います。





6.座右の銘とマインドチェンジ



座右の銘があったら教えてください。

<仲間のために・お客さまのために> が僕の判断基準です。



座右の銘ではありませんが、このことはずっと伝えています。

自分のチーム目標達成に向けて、店や所属同士で切磋琢磨したり議論を交わすことが沢山あります。

議論の中で自分のチーム利益に直接繋がらないことも出ると思いますが、僕は<仲間のために・お客さまのために>なることを基準に判断します。

議論する相手にも「あなたと私の立場が明日変わっても同じことを言いますか」と言うようにしてるんですね。

仲間というのはお取引先様、そして三越伊勢丹各店・地方店、グループ企業のことです。

三越日本橋本店のためだけでなく、仲間全体が潤う判断なら、三越日本橋本店の売上はその次、さらにその次に所属・個人の成績だと考えています。

例えば

- ・お客さまに商談してお買い上げいただくことになったけれど、三越日本橋本店に商品がなくて伊勢丹新宿店の売上になるケース。
- ・下準備をしたけど、お休みや時短勤務などで当日の売上が別の人に成績として付くケース。

どちらもお客さまと仲間のために行動しており、評価されるべきです。

三越伊勢丹の成果評価は定量と定性なので、システム上で売上が付いていなくても行動プロセスを見て評価をします。どれだけお客さまへアプローチしているか未来の業務フロー構築に繋がるかなど行動プロセスをリアルだけでなくteamsやLINEWORKSの中でも僕は見ていますし、評価する営業部長や一次評価する人たちにも同じことを基準にして欲しいと伝えています。

外商部の時、【キラキラ輝くママプロジェクト】を立ち上げました。具体的には育児勤務者の方を積極的に人事異動で集まって頂きました。皆さん働く時間が短く、入金時に立ち会うことが出来ないことも多いのですが、必ずその人の行動プロセスを見て評価をしていました。

teamsで積極的にイネを押ししてる人、デジタル上やリアルでもありがとうって伝えたり、言われてる人ってきっと三越伊勢丹グループ企業理念のVALUES(バリューズ)な人だと思うんです。このVALUESに書かれている人はお手本にしたい人・憧れられる人なんです。新しいことに挑戦する、感動してそれをお客さまに伝えている人は素敵な人ですね。

企業理念推進している人が評価されるし、この姿勢で行動することがすごく重要なんだと対話会の中でも伝えています。



マインドチェンジで意識していることを教えてください。



- ✓ 自分の固定概念・既成概念は、既に時代遅れであると常に意識しておく。
- ✓ それだけ時代の流れは速く、多様性に溢れた世界であると認識しておく。
- ✓ 相手と明日お互いの立場が変わっても同じことを言うのかと自問自答する。

7 おわりに

私たちが質問しました

(左から)

組合執行委員：畔田 隆弘さん（営業統括部）
 日本橋本店長：丸井 良太さん
 組合執行委員：木村 菜穂子さん（第2営業部）
 組合専従：濱野・眞鍋（写真なし）



様々なご経験をお話しいただきありがとうございました。
 最後に丸井さんの今後の夢を教えてください。



まずは、今の後輩たちに同じような体験をしてもらいたいです。
 自分がバイヤーで海外出張に行った時に新しい体験ができたような機会を与えていきたいと思っています。

外商部の時、毎シーズン海外出張にはステージCの人も含め初めての人に積極的に行ってもらいました。
 その人がキャリアを振り返った時に、最初に話した大先輩との思い出のように、昔こんなことがあったんだよって
 もらえるようなお店にしたいですし、仲間になりたいですし、チームにしたいということが今の僕の夢です。

プライベートでも自分の子供（大学生と高校生）たちにも同じように挑戦する・グローバルに物事を考えるエッセンスは与えたいと思っているので、そういう話をよく子供たちとします。

サッカーしていた時も自分でゴールを決めるよりもアシストして他の人がゴールを決めた方がめちゃくちゃ気持ちいいタイプでした。自分でゴールを決めたいときもありますが、人がゴールを決められるように丁寧なアシストが出せたらいいなと思いますね。

今は、とにかく三越日本橋本店がみんなから愛されるお店であり続けられるように頑張ります！
 そして、その先に三越日本橋本店が、世界の全国の三越伊勢丹グループ全体における「文化・芸術・暮らしの発信基地」であり、「おもてなしVIPルーム」になっているはずです。
 会社の掲げる「まち化」をハード面でもソフト面でも体現できるお店です。日本橋の上の高速道路が撤去される頃には我々もすっかりと姿を進化させていると確信しています。

あとは顧客様との関係性自体が「財産」なのでそれを最大限に活かせる担当部署を設立したり、会社を立ち上げたいとも考えています。これは「夢」なので具体的には未だ記載できませんが、MIグループ内でも外でも構いません。考えている妄想時間も楽しいモノです。



★ご家族とのこともお伺いしました(^^♪



30代は仕事三昧でほとんど家にいませんでした。
 海外から帰宅すると家族から
 「あっ今度久しぶりに来日するのか〜♪」って
 言われました。

ずっと仕事ばかりしていて、コミュニケーションが取れませんでした。二人の子供（大学生・高校生）も立派に育ってくれて感謝の気持ちでいっぱいです。

今一番の仲良しは、ラムちゃん（黒ラブ）です。



丸井さんの愛犬
 ラブラドル・レトリバー
 <<ラム♀>>

