

# サービス産業生産性向上

## 事例集 5

### 小売（店舗）



製作・監修 静岡県東部生産性本部  
編集・発行 静岡県経済産業部商工業局商工振興課

## ⑤小売（店舗）

株式会社遠鉄ストアの事例から

### 「無駄な仕事発見アンケート」から始まった改善への取り組み

#### 【取り組みのきっかけ】

#### ～ 目標を具体化することでやるべきことが見えてくる ～

県西部に進出してきた大手スーパーの影響を受け 2004 年まで 5 年連続の前年割れを続けていた。

「現場・現物・現実の3現主義」に則り、自社の店舗廻りから現状把握を開始。

結果、現場には“元気がなく、自信を失っている状態”にあることが判明。組織として目指している姿が曖昧な状態の中で、新卒社員、転職社員、パートナー社員など多岐に渡る社員が目的もなく働いていることがその真因と考えた。

そこで、すべての社員の考えを一体化するために、ミッション・3年後の姿を制定し、これを浸透させるために以前にも増して足繁く経営者が現場に足を運び、「社長を囲む会」などを設け、透明性が高く、自由に意見が言い合える社風を築き上げるための様々な取り組みに着手した。

#### 【経営の見直しに向けた取り組み内容】

#### ～ 無駄な仕事を発見し、その成果を従業員に還元 ～

最初に着手したことは、社員が大切にされていることが実感できるように、きれいで気持ちのいい店舗、風通しのいい職場づくりを目指し「無駄な仕事発見アンケート」を実施。職場におけるムダ、ムラ、ムリの洗い出しから取り組んだ。

また、それらの改善によって生まれた時間を、“どうしたらみんなの仕事が楽になるか、もっと職場の仲間に喜んでもらえるような仕組みに変えるには”というようなことを考える時間にあててもらった。現在は、「チャレンジ報告」として、年間 3,000 件の報告がある。

| 第6回 ムダな仕事発見アンケート                                                                             |                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 遠鉄ストア総務課                                                                                     |                                                 |
| あなたが日常仕事をしている際、この仕事は絶対にムダだと思われる仕事やこの仕事は他の人とダブって仕事していると思うような仕事を1つだけ記入してください。                  |                                                 |
| インターネットを利用したアンケートですので簡単にできます。<br>このアンケートに回答することにより回答者が不利益を被ることはありません。                        |                                                 |
| 提案された問題点を深堀りするために、記名をお願いします。<br>問題提起はすばい、少しづつですが改善に向けての動きが始まります。<br>何も変わらぬと考えると積極的に回答してください。 |                                                 |
| 増収、業務削減などの提案が実施され一定の成果を挙げた場合、表彰の対象となります。                                                     |                                                 |
| 今回は特に経費削減提案を積極的にお願いします。                                                                      |                                                 |
| 1. 所属                                                                                        | 下記から選択してください<br>本部の場合は所属課、店舗の場合は店舗名⇒上記をプルダウンで選択 |
| 2. 職種                                                                                        | 下記から選択してください<br>職種区分⇒上記をプルダウンで選択                |
| 3. 氏名                                                                                        | 【必ず記入してください】                                    |
| 4. ムダな仕事だと思われる仕事を1つだけ記入してください。<br>できるだけ具体的に記入してください。こちらについてはムダと思われる仕事に関して記入してください。           |                                                 |

▲社員に記入してもらうことで新たな課題発見に繋がる

#### 【改善とその成果】

#### ～ 社員のモチベーションUP ～

毎日のお買い物を少しでも楽しんでいただくために、売り場に様々な工夫をしている。例えば、新鮮な野菜に込められた「生産者の思いを伝えるためのボード」、スタッフ一押しの商品を手に取ってもらい易いように表現した「手作りのポップ」、「動線までを考

慮した陳列企画コーナー」、「対面販売スペース」など、お客様にお越しいただけるたびに新しい発見ある店舗を演出し続けている。

競合他社が 24 時間営業など営業時間の延長に踏み切る中で、客層や立地など踏まえ、店舗ごとの営業時間の短縮に取り組んでいる。時間を短縮することでサービスの質を高めると共に社員のモチベーションを高める狙いである。

商品入荷の際には、6 輪カートを導入し、載せ替えのムダを省き大幅な時間短縮・作業負担の軽減を図った。

「社員重視」のスローガンのもと、褒める風土を築き、さまざまな場面で表彰を行うことで、社員同士が良い刺激を受けあったりもしている。社員の笑顔が溢れ、活気のある売り場となっている。



▲対面販売のスペースを広く設けることで、お客様とのコミュニケーションを取りやすくしている。

### 【専門家の評価】

社員の満足なくしてお客様に高い満足を提供することはできないと考え、社員の“やりがい、働き甲斐”を出発点にした組織運営をしています。

結果、社員満足度が飛躍的に高まるとともに、業務の質も高まり、お客様との信頼関係も強固なものになり、今や満足を超えて感動レベルにまで向上、固定顧客・ロイヤルカスタマーを増やし 2005 年以降 8 年連続の増収を続けています。

社員が「このお店で働いていてよかった」と実感できるお店にすることが、地域のお客様に心から愛され、支持されるお店になり、競争他社が簡単には真似できない、強いスーパーマーケットになるとの社長の強い信念がそこにあります。また、社員一人ひとりが経営層や店舗のトップ層に高い信頼感、親密感を抱いており、家族的な和気藹々とした雰囲気の中で、組織全体が運営されていることはスーパーマーケット業界の枠を超え、どんな業種・業態においても参考になる普遍的な取り組みだと考えます。

日本経営品質賞リーダー審査員:保坂善久

### 【サービス産業生産性向上ツールの活用】

- ◎ 参考となる支援ツール番号 → ②整理・整頓(2S)の実行
- ④お客様の声(アンケート)活用法
- ⑤問題解決の方法 ⑥標準作業書の作成

詳しくは

静岡県 サービス産業生産性向上

検索

## 《企業概要》



株式会社 遠鉄ストア

【代表者】 山口 宏規

【所 在】 浜松市中区佐鳴台 4 丁目 16 番 10 号

【電話番号】 053-445-1000

【資本金】 3億円

【従業員】 2,377 名

【URL】 <http://www.entstore.co.jp/>



## 【経営理念】

使命：「私たちは、近隣のお客様に安全・安心で新鮮な美味しい食品と楽しいお買い物を笑顔で提供し続けます」

## 【沿革】

1973 年(昭和 48 年)創立の遠州鉄道傘下のスーパーマーケット。浜松市を中心に磐田市、袋井市、湖西市、掛川市に29店舗を展開する。

「高質スーパーマーケット」をスローガンに、ニーズの高い商品を中心としながらも、遠鉄セクションなどこだわりの強い商品から、価格重視のディスカウント商品まで揃える幅広さを持つ。

社員の笑顔や挨拶が飛び交う温かみのある接客により、お客様から高い評価を得て、8年連続の増収増益を続けている。

### ※高質とは

「商品」・「販売」・「鮮度」・「人」・「サービス」  
の5つの「質」でお客様の満足度を高めること。

