

れている感』が強かったのですが、地域の皆様に非常に喜んでいただき、お声かけなどをいただくことが多くなると、だんだん積極的に参加するスタッフが増えてきました」と小泉店長。お客に喜ばれることで、地域に愛される店にしたいという気持ちがスタッフ一人一人に芽生え、行動を



BEST PRACTICE

### 社コ活推進課



スタッフ一人一人を取りこぼさないため、新たにスタートした「社コ活推進課」担当の梅村広子さん。風通しの良い現場づくりに一役買っている。

自分の誇りにしていくのだ。

この活動は、時に地元のローカルニュースや役所の広報紙などで紹介されることもあるという。その姿を目に、耳にすることで、地域の人々は入江店への愛情を一層深めていく。店舗のサービス向上につながる良い循環がしっかりできている。

「私が店長になって2年の間に『入江店ならではの良い風土』が、とても明確になったと感じています。店長は変わっていきますが、スタッフの皆さんが築き上げてきた良い風土は、これからも続いていくと感じています」と胸を張る小泉店長。「スタッフを大切に思うことが、お客さまを大切にすることに直結する」という言葉に、ESとCSの真髄を感じた。

(取材・文/ガッシュ・アド)



BEST PRACTICE

### 買い回りしやすい売り場



広い通路と見やすい・選びやすい棚。商品やサービスのみならず、売り場づくりも高品質だ。

企業概要

株式会社静鉄ストア

所在地/静岡市葵区末広町95番地

年商/441億23百万円(2022年3月期)

店舗概要

しずてつストア 入江店

所在地/静岡市清水区入江一丁目1番1号

開店日/平成16年3月18日

営業時間/9:30~21:00

従業員数/社員20人、パート・アルバイト103人



株式会社静鉄ストア  
**森下 登志美** 代表取締役  
社長

目標を明確にし、達成感を得ることで変わる「意識」

ネットショッピングの急速な普及や、新型コロナウイルスで激変した生活様式に影響され、スーパーマーケットのあるべき形も急変しています。強みが弱みになり、一方で弱みが強みにもなり得る状況にはあらゆる業界が変化を要求されているのではないのでしょうか。

弊社は今まで高品質な商品を中心に取り揃えてきましたが、変化する時代と顧客ニーズを踏まえ、まずMDとDX面で新しい取り組みを開始しました。新規プライベートブランドとして、お求めやすい価格帯の「いい値! チョイス」と生産者の想いをお届けする生鮮三品の「生産者の声を聞きました。」を新規に展開、販促デジタル化のツールとしてLINEミニアプリを導入しました。またオンラインショップやネットスー

パーの開設など販売チャンネルの多様化も進めています。このように変わるべきことも多くありますが、その中で変わらないものが「高品質なサービス」だと考えています。しずてつストアという同じ看板を掲げる店舗が、同じ高品質なサービスを提供できることが理想。弊社ではその実現ために店舗教育・人材教育に力を入れていきます。自社のノウハウだけでは既存の枠の中でしか考えることができないため、外部の知見を生かすことを目的としたミステリーショッパー調査を長年にわたり実施しています。本文の中でもご紹介いただいた「グリーン・レッドジャケット」の制度をスタートさせて1年が経ちますが、全店舗のサービス品質が大きく向上していることが、調査の結果でも明らかになっています。

「思考が変われば言葉が変わる、言葉が変われば行動が変わる…」これは私が大切にしているマザーテレサの言葉の一節で、

社員教育の現場でのキーワードであると考えています。何のためにサービスを提供するのかという思考を変えることで、あいさつの言葉が変わっていく。スタッフ一人一人の目標が明確になり達成感を得ることで、サービス向上に取り組む姿勢が変わっていきます。

また、働くスタッフが幸せであることがCSに直結する、その考えのもと、店舗のスタッフの声に耳を傾ける活動として、社内コミュニケーション活性化のために「社コ活推進課」をスタートさせました。社コ活スタッフが各店舗をまわり、直接現場の声を言葉を聞くことで、課題の迅速な解決につなげることを目的とした取り組みです。

私たちの会社の存在意義(パーパス)は「静鉄ストアが近くにあった」ということ。すなわち、お客さまに愛されるフレンドリーなサービスをお届けすることだと考えています。この度はこのような賞をいただき誠に光栄ではございますが、これに甘んじることなく高品質なサービスが継続できるよう、会社をあげて取り組んで参ります。