

報徳



島経営グループ



【題字】島 善昭 【写真】島中 雅美 【撮影場所】青森県十和田市 奥入瀬渓流 銚子大滝

【私たちの社是】

行動する知的頭脳集団づくり

【私たちの理念】

1. 報徳の精神 2. 利他の精神 3. 克己の精神

CONTENTS

● 島経営グループ各社それぞれの特化業務のご紹介

02 第17回 特別対談企画

駅弁マイスター
株式会社日本レストランエンタプライズ新宿営業支店
セールスアドバイザー
三浦 由紀江 氏

03 与えられた場所で楽しく頑張れば、 何かが生まれる

04 島経営グループ 会長 島 善昭が
日本の課題と企業の進路について語る

「原点回帰日本経済」

05 島&スターシップ税理士法人
税務

06 株スターシップホールディングス
承継

07 株スターシップ人財銀行
人財

08 株メディカ・コンサルティング
医業

09 株島&スターシップ会計社
保険

10 株ケイビシー
労務

11 EQAグローバルレジストラ株
認証

島経営グループ 会長

島 善昭



駅弁マイスター
株式会社日本レストラン
エンタプライズ新宿営業支店
セールスアドバイザー

三浦 由紀江氏

【Profile】 三浦 由紀江氏 駅弁マイスター 株式会社日本レストランエンタプライズ新宿営業支店セールスアドバイザー

1953年、埼玉県生まれ。JR東日本グループの株式会社日本レストランエンタプライズ新宿営業支店セールスアドバイザー。「自分で仕事の限界を作らない」「仕事で言い訳をしない、妥協をしない」という仕事観を持ち、駅弁マイスターとして活躍中。
21歳で学生結婚し、青山学院大学を中退。3人の子育てに専念する。97年、44歳の時にJR上野駅構内の売店で駅弁販売員としてパートデビュー。99年、上野駅の売店店長に昇格。パートの身分で上野駅8店舗を任される総括店長となり、49歳で契約社員、52歳で正社員となる。53歳で大宮営業所長に就く。就任1年目で駅弁売上を5000万円アップさせ、年商10億円超を達成。現在は、販売現場の指導にも注力する。
著書に『1年で駅弁売上を5000万アップさせたパート主婦が明かす奇跡のサービス』『時給800円から年商10億円のカリスマ所長になった28の言葉』（共にダイヤモンド社）がある。

ていたとお聞きしています。北陸新幹線が開業した後は金沢駅の客層も数も変化することが予想されますが、金沢駅の売店などはどのようにチェンジしていけばいいと思いますか？ 三浦さんの目から見て、「こうしたらいい」というアドバイスがございましたら、教えてください。

JR西日本の管轄ですので助言する立場ではありませんが、観光客は絶対に増えますよね。実は北陸新幹線が開業が決まった時、金沢のある組織から石川県の食材を使った駅弁をつくりたいという相談を受けました。私は最初から地元の駅弁の老舗と一緒に取り組んだほうがいいと助言をしました。その話は立ち消えになってしまいましたが、一般的に駅の構内営業業者には百年以上の歴史を持つ老舗が多く、ノウハウもあります。その力を借りて地元とコラボして新しいことに取り組む方がいいのではないのでしょうか。

北陸新幹線開業は大チャンス

金沢駅の中も観光客の変化に対応して商品を考えていかないといけないですね。

そうですね。観光客が増えますし、大きなチャンスでしょう。

変化を恐れず、チャンスとしてとらえていくことは大事です。三浦さんならどのような商品のアイデアがありますか？

一例を挙げれば、簡単に食べ歩きできるような商品もいいと思います。JR大宮駅でGWの繁忙期に、「自由席限定 立ったまろロール」という500円の商品売り出したことがあります。ネーミングを工夫しましたが、要するに恵方巻きです。「手で持つて立ったまま食べられる駅弁」というキャッチフレーズもつ

けて牛肉の巻寿司を売ったわけですね。「自由席限定」という冗談に、さらに「指定席の方もどうぞ」と三言三語で遊び心でそんなこともやりました。そういう駅弁があつてもいいと思います。

発想が素晴らしいですね。三浦さんのように女性が活躍することは非常に喜ばしいことです。安倍首相の成長戦略でも女性の社会参加の促進が掲げられています。これから働く女性に向けてのメッセージがございましたらお願いします。

子育てをする期間は仕事を離れてもいいと思います。しかし、たとえば一年以上仕事を離れると、元と同じ職場や職責、勤務態勢に戻ることが難しいのが多くの人の現実ではないでしょうか。そのことで悩む女性は多いと聞きます。ですが、「元に戻らなくてもいいじゃない」と思えば、心が楽になるのではないのでしょうか。

三浦さんならではの哲学ですね。

こう話すとき「かなりキツイですね」と言われますが、会社も社会もどんどん変化していきます。一年後は業務内容も大きく違うものです。元に戻ることもできない人もいますが、戻してもらえない場合もあります。でも、そこで文句を言わずに与えられたことで頑張れば、何かが起こるかもしれません。例えば事務職から製造現場に回された不満を口にすると、その製造現場でトップになればいいと思わなくていいです。

与えられた場所で全力を尽くすことが大事です。

私が駅弁販売のパートを始めた時、大学時代の友人に「えっ、駅弁なんて売っているの？」と蔑むように言われたことがありますが、私は「おもしろいよ」と答え、一生懸命

仕事に打ち込みました。そして二、三年経った後、ある友人から「三浦さんが私たちの中で一番しっかり仕事をしていると思う」と評価されました。駅弁を売るといっ自分のできることを頑張ると楽しくやっていただけでしたが、そういう気持ちで向かえばいいのです。「こんな仕事」「あんな仕事」なんて言っていたら、仕事なんかありませんよ。

そのとおりです。

最初からすごくいい仕事を恵まれたところでやっている人はほとんどいないと私は思います。与えられた場所で楽しく頑張れば、何か生まれると思うんです。「こんな仕事」とは思わないで、与えられたところでおもしろいことを見つけて前向きに働く。これしかないと思います。

言われたとおりには仕事をしていない人も少なくありませんが、変化に対応できなくて退屈するのと、ダーウインも言っているとおり、生き残る種は優秀な種でも強い種でもなく、変化に対応した種です。

ダーウインの進化論のお話が出ましたが、人は変化に対応できないといけません。上からこんなふうにと教わったからといって、何があつてもそのやり方を踏襲しなければいけないというわけではないと思います。

そうですね。ただ、組織で仕事をしていて上司から言われたことに、「いや、そんなのおかしいです」といきなり言ったらダメですよ。そんな部下は使えないですから。とにかく、「はい」と言っ指示通りやるか、やったふりをした上で（笑）、「こうすれば、もう少しよくなりますか？」と聞いて、上司の鼻を折らないように丁寧な言葉で自分の提案をすることができるといいと思います。

ええ、そうですね。大事なポイントです。

接客はすべての職業の基本

ある地方銀行の頭取さんが、出世して社長になった人からこんな言葉を聞いたそうです。「僕は社長に二割の意見を言ったから出世できた」と。それも併せて考えると、上司の指示にはまず「はい」と言ってから全体の二割だけ自分の意見として「こうすれば、もうちょっとよくなるのではありませんか？」と上司に言えたら、それが一番いいのではないのでしょうか。

では、上司はどうあるべきでしょうか？

上司は部下の意見を聞き出すような言葉をかけてあげるといいでしょう。「この間の案件、何かもつといい方法はありますか？」と上司から話を振れば、考えや提案を持つている社員が言葉が発しやすくなると思います。

なるほど。最後に、仕事をする上で大切なことをお聞かせください。

人間を相手にする以上、「この人に頼みたい」というところに仕事が集まります。ですから人間力があるかどうか、問われます。知識だけでなく、笑顔も大事です。そういう意味では、「接客はすべての職業の基本である」が持論です。学生のお子さんをお持ちの方は、将来進む道が何であれ、駅弁売りなどを一度体験させてみるといいと思います。相手の目を見て何を欲しているかを察し、笑顔ですすめて買ってもらう時の喜びは、どんな職業や役職に就いても励みになる経験になるはずですよ。

本日は仕事の流儀、人材の育て方など多岐にわたって有意義なお話をうかがうことができました。三浦さん、お忙しい中、どうもありがとうございます。