

秋

vol.2 / 2022.09

ノジマは“いろいろな人”でできている

# I am nojima

28歳、人財育成グループ長。  
挑戦を楽しみ、挑戦に泣き、  
山を越え続ける。



## 藤井 ほのか

# 女性？ 20代？ そんなの関係ない。 私の後に、道ができる。



ノジマは、人でできています。  
「多様性」の大きさが叫ばれる以前から、  
年齢や性別、学歴などに一切関係なく、  
さまざまな人材が、ノジマという「キャリアグラウンド」で  
それぞれの能力を発揮して活躍しています。  
そんな多彩な個性を紹介する「I am nojima」。  
第二回は、20代で人財育成グループのグループ長を務める、  
藤井ほのかさんをご紹介します。

## サッカーの経験が接客に生きる

### 「ボランチの目」でお客様を記憶

ノジマには、「すべての人にチャンスを与え、  
チャレンジさせる」という企業風土がある。年齢  
や性別はもちろん、社歴や経験も一切関係なく、  
「この人ならできそうだな」と思えば、やらせてみる。  
そんなノジマイズムの洗礼を新人時代から受け続  
けているのが、藤井ほのかさんだ。入社わずか3  
年目に店長を任せられ、その直後に本社の人財育成  
担当に抜擢。さらに28歳で人財育成グループの  
トップに任命された。そんな藤井さんだが、入社  
するまで販売の経験はなかったという。

「小学生からサッカー一色」で、大学時代に居酒屋  
でアルバイトをしたのが唯一の接客経験でし  
た。でもノジマの「販買」研修を受けた瞬間から、  
『この仕事は私に向いているかも』という手応え  
がありました。あいさつや礼儀は部活で身につ  
いていたし、お客様に納得してお買い上げいた  
だけると、私自身がとてもうれしくなるのです。  
それと、私はお客様の顔と名前を記憶するのが  
人一倍得意なことにも気づきました。というよ  
り、心底それが好きで楽しい。お客様が入店な  
さった瞬間に、『あの方は一週間前に冷蔵庫を見

にいらっしやって、〇〇先輩が接客した△△様  
だ』とわかります。そこで『△△様、冷蔵庫は  
お決まりになりましたか？』とお声がけると、  
とても喜んでいただけました。サッカー選手時代  
はボランチで、常にフィールド全体に目配せし  
ていたからかもしれません」。

## 地道な努力で苦手も克服 社内表彰を受け、部門リーダーに

商品知識を学ぶために、カタログを熟読。自  
宅の家電を総点検して、「自分が次に買うなら何  
がよいか」を頭の中でシミュレーション。ネット

## サッカー漬けだった学生時代 すべての経験が仕事に生きている

小学1年生から大学卒業まで、サッカー  
を続けて来た藤井さん。大学のゼミでもス  
ポーツマネジメントを専攻し、就活ではノ  
ジマ以外はスポーツ系の企業ばかり受けて  
いたという。女子サッカーチーム、ノジマ  
ステラに興味を持ったことが、ノジマ入社  
のきっかけとなった。サッカーで培った体  
力や向上心、礼儀や気持ちの切り替え方な  
ど、すべてが今の仕事に役立っているそう

だ。昔のサッカー  
仲間とは今でもよく会うが、「まっ  
たくサッカーをし  
ない、飲み会専門  
なので、体調管理  
がいちばんの課題  
です」と笑う。



■ノジマの言葉 ■『“販売”ではなく“販買”』  
ノジマはお客様に“買っていただく”という想いを込めて「販買」と言っています。

人財育成グループグループ長 藤井ほのか（ふじい・ほのか）さん 平成29（2017）年、大学の情報マネジメント学部を卒業後、新卒入社。新所沢パルコ店に配属となり、家電販売を担当。平成30（2018）年、全社の「方針発表会」でCEO賞 銅賞を受賞。家電担当でありながら、お客様に合わせてインターネットの回線をお勧めした実績により、その取り組みを評価される。同年、入間店へ異動し、家電部門のリーダーに。令和元（2019）年10月、マルイファミリー志木店へ店長として赴任する。その4ヵ月後の令和2（2020）年2月、本社人財育成グループへ異動。令和4（2022）年2月より人財育成グループ長を務める。小学校から大学まで打ち込んだサッカーで培った体力と「挑戦する心」で、次々と新しい分野に取り組む。

「お客様と接しているときが、最高に楽しい」という藤井さん。  
この笑顔を通して、後輩たちに接客の喜びを伝えているのだ



レンジするのが大好きなんです(笑)。ですからリーダーを任せられたときも『自分にできる範囲が広がって、すごく楽しい!』と思いました。今も印象に残っているのは、後輩社員やアルバイトスタッフと一緒に、炊飯器の店頭での『ご飯

上の口コミにごまめに目を通し、休日には他社の家電量販店にも足を運んだ。そんな努力の効果もあり、入社2年目には全社の「方針発表会」でCEO賞の銅賞を受賞。家電部門のリーダーにも任命される。

「努力しないと上達しないのは、サッカーも販買の仕事も同じです。お客様に接していると自分に足りない部分が見えてきて、苦手だったインターネット回線の分野を集中的に勉強した結果、社内の賞を受けることができました。この賞は、ぜひ取りたいと思っていました。私、チャレンジするのが大好きなんです(笑)。ですからリーダーを任せられたときも『自分にできる範囲が広がって、すごく楽しい!』と思いました。今も印象に残っているのは、後輩社員やアルバイトスタッフと一緒に、炊飯器の店頭での『ご飯

ました。とはいえ、いざ店長になると、わからないことだらけ。ちょうど改装セール 타이밍で、エリアマネージャーやベテランのスタッフに助けってもらい、なんとか乗り切りました。シフト作成とか在庫管理とか、不得意な事務作業にもようやく慣れて、『さあ、どんなお店にしていこうか』と考え始めたところで異動を告げられ、猛反発しました。販買の現場が大好きだったし、店長らしい仕事もまだ全然できていない。『絶対にイヤです!』と、主張し続けました」。

「お手本にならなければ」と  
自分らしさを見失い、迷走

多くの先輩から「希望しても行けない部署だ。チャンスだと考えて挑戦してみなさい」と説得され、しぶしぶ異動を承諾。気持ちを切り替えて臨んだ藤井さんを待っていたのは、予期せぬ新型コロナウイルスの大流行だった。しかし、それ以上に藤井さんを苦しめたのが、「自己マネジメントの重圧」だ。

「人育成グループには30名弱のスタッフがおり、エリアごとに複数名で担当して、アルバイト研修やリーダー研修など、さまざまな研修を

食べ比イベント』を企画・開催したことです。お客様が喜んでくださっただけでなく、周りのスタッフも『自分から動くことの大切さ』を体感してくれました。

店長、さらに本部への異動  
「挑戦好き」も驚く激動の日々

リーダーを1年ほど務めた後、藤井さんは25歳で店長への昇進を言い渡される。そして4カ月後には、予想もしていなかった人育成グループへ異動。これには、さすがにチャレンジ好きの藤井さんも驚いたと言う。

「店長をやれと言われた時は、『うそでしょ?』と思いました。しかしリーダー役にも慣れてきたので、『できることを繰り返すよりも、未体験のことにチャレンジするほうが面白い』と考え

「リーダーに挑戦」以降

「お客様の喜び」を原動力に、さらに上へリーダー、そしてグループ長と、次々に新たなミッションがやってくる。悪戦苦闘しながら「すべての仕事はお客様の喜びのため」と再確認し、やる気上昇。さらに上を目指す。

「人育成グループ」に異動

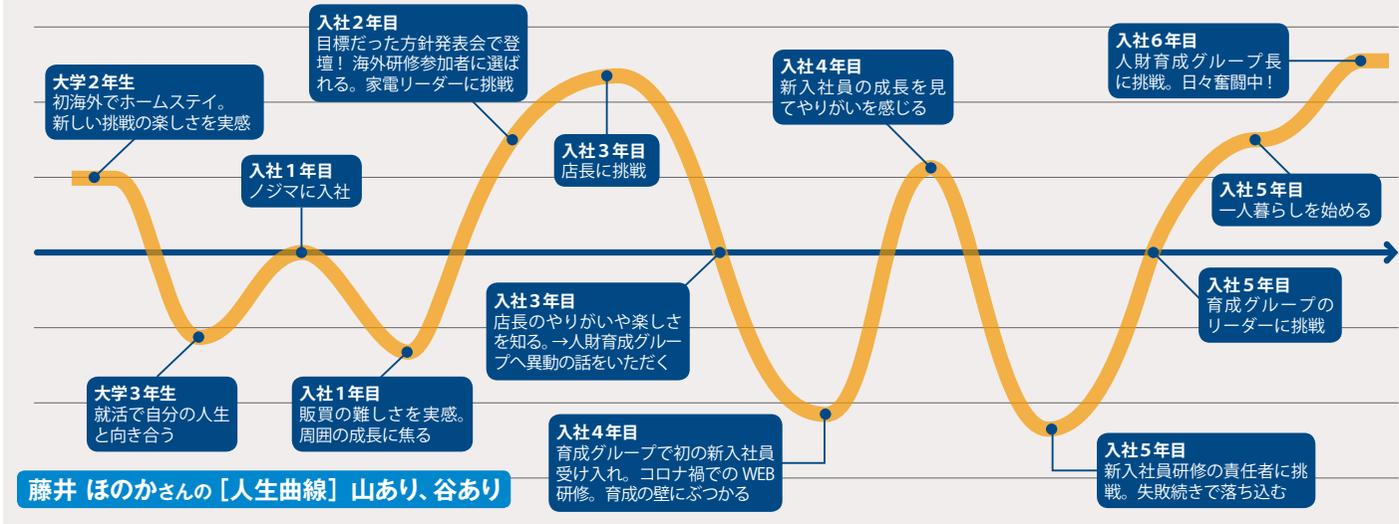
自分らしさを見失い、苦しむ  
思いがけず本部へ異動。人育成グループという、自己マネジメントを求められる部署で、「きちんとしなければ」と意識しすぎて迷走。細かな失敗を積み重ね、落ち込み、苦しむ。

「店長に挑戦」まで

販買の楽しさを知り、一気に成長  
ノジマに入社し、接客販買を初体験。持ち前の負けん気と、思いがけない適性で後押しされて急成長。次々と新しい役割を任されて、25歳で店長に。仕事が楽しくてしかたなかった。

「ノジマに入社」まで

サッカー三昧から世界が広がる  
大学に入り、サッカー一色の毎日から少し脱却。地域のクラブチームに所属してさまざまな人と出会い、海外留学で異文化に触れ、視野が大きく広がると共に、将来を真剣に考え始める。



行います。ノジマという会社は、すべての仕事にマニュアルがありません。研修も毎年内容をブラッシュアップし、工夫して実施します。ですからコロナ禍でも、『ではどうするか』をすぐ

座学研修でも、受講者一人ひとりの表情に目を配り、関心度や理解度を常に観察しながら進めるのが藤井流だ

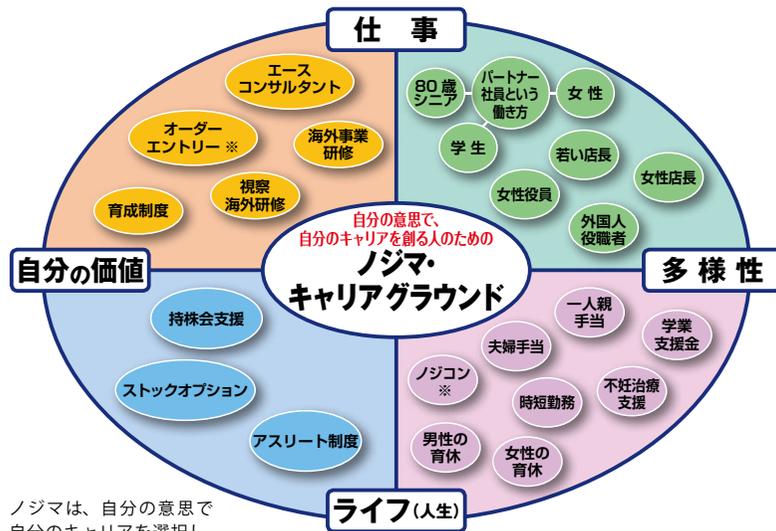


にみんな考えて対応しました。しかしそれ以前に、私は『人財育成のスタッフらしく、お手本にならなければ』と、固くなっていました。ノジマの育て方の基本は、『やってみせる』です。人財育成グループのメンバーは、常に担当エリア内の店舗へ赴いて接客を行い、『背中を見せる』形でスタッフ教育を行います。私は、良い格好を見せようとして自分らしさを忘れ、空回りしていたのです」。

ループ長就任を打診されて『無理だ』と思い、ならば自分は何がしたいのかを改めて考えました。答えは、『お客様に喜んでいただくことは最高に幸せだと、すべての社員に知ってもらおうこと』でした。お客様を満足させる方法は人それぞれで、私は、お客様の表情や動作の細かな変化を察知することが得意です。値札によく目が行くお客様には、価格重視で説明する。機能の説明が響いていないと感じれば、生活シーンの話をする。最後に『楽しく買い物できた』と言っていたら、本当にうれしい。この喜びを伝えるには、自分が心から楽しむ姿を見せるしかない。そう考えたら、自己マネジメントもグループ長就任も、すつと納得できました」。

何にでもチャレンジできる組織の中で、藤井さんに見える「未来」も、さらに広がっていく。

「まずは人財育成グループをさらに充実させて、すべての従業員が働きがいを持てる会社を実現したいと思います。一方で、販買部門に戻って店長の仕事をやり遂げたいという希望もあり



ノジマは、自分の意思で自分のキャリアを選択し、創り上げていく人のための「キャリアグラウンド」です

※オーダーエントリー……社内公募制度  
※ノジコン……ノジマ社内婚活パーティー

「私は接客の仕事が大好きです。お客様に喜んでいただくことが、そのまま私の喜びです。グループ長として会議や打合せ、研修、店舗応援と、毎日忙しく動き回る。「常に全力投球がモットーです」

「悩みは泥沼から抜け出すきっかけとなったのは、面白いことに、グループ長就任というさらに大きなプレッシャーだった。「うそでしょ?」「なぜ私?」「できるわけない!」と反発しながらも、藤井さんは自身の「原点」を振り返っていった。

接客の喜びを広く伝えるために  
まずは自分が仕事を楽しむ

彼女の「気づきの力」は唯一無二  
ぜひ役員を目指してほしい

取締役 兼 執行役 販買推進部長  
国井弘文 (34)



つい最近も新店応援と一緒にりましたが、藤井さんのお客様に向き合う姿勢には昔から惚れ惚れします。すべてのお客様と常に笑顔で目を見て話し、微妙な表情の変化を見逃さず、お客様の求める情報を素早く察知して伝えます。だからお客様の満足度が高く、結果として成約率も圧倒的です。それは人財育成でも同じ。一人ひとりの細かな部分まで実によく見えています。笑顔がトレードマークの彼女ですが、実は泣き虫なのです。あらゆることに全力で取り組むから、真剣に悩み、できない自分に涙する。後輩社員のお手本となる人なので、部長、役員と、上を目指して進んでほしいと願っています。



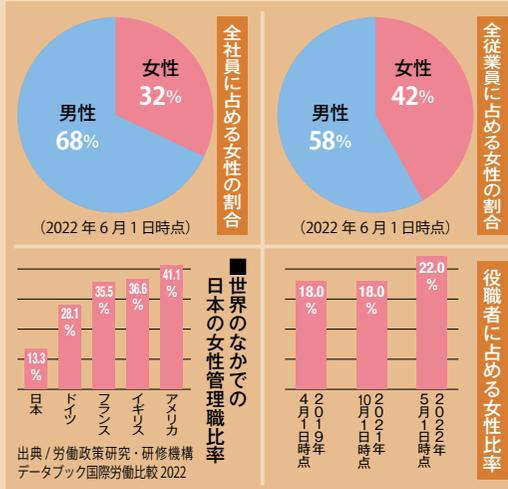
グループ長として会議や打合せ、研修、店舗応援と、毎日忙しく動き回る。「常に全力投球がモットーです」

# We are nojima

## 全員が主役

### 年齢も性別も雇用形態も 関係なく「任せる」会社

ノジマの役職者に占める女性の比率は、約22%。日本企業全体の約13%を大きく上回り、年々上昇傾向にあります。しかもノジマでは、正社員だけでなくパートナー（パート、アルバイト等）が役職者に登用されることも珍しくありません。実際、パートナーからスタートして



役員を務めている30代女性もいるのです。

そもそもノジマには、「女性だから」「若手だから」という観点で人を見る文化がありません。性別も年齢も社歴も雇用形態も一切関係なく、「その人には何ができるか」を見極めて、チャンスと責任をたっぷり与えます。失敗したら、しっかりと反省して再チャレンジすればいい。全員が経営者の意識を持ち、自分で考え、自発的に動くのがノジマ流。ダイバーシティという言葉が使われる前から、多様性を大切にしてきたのです。

これからも多様性を認め、あらゆる人材が自分らしく活躍できる企業を目指して、前進を続けます。

### 女性の活躍は、ノジマの重要な推進力です



パートナー（アルバイト）出身で  
ノジマ初の女性社内役員に登用  
執行役  
サービスインベション部 部長  
石原 彩子さん（35）



新卒入社で部門リーダーや本社  
採用担当などを経て店長へ  
ノジマ アーバンドックらぽーと  
豊洲店 店長  
今本 みゆさん（28）



『I am nojima』のバックナンバーはノジマの採用サイトから



新卒採用



通年採用



アルバイト採用

2022年9月1日発行

発行元 / 株式会社ノジマ 〒220-0005 神奈川県横浜市西区南幸 1-1-1 JR 横浜タワー (26階)

編集 / 株式会社ノジマ 総務グループ 広報チーム

