

【秋】

vol.8 / 2025.09

ノジマは“いろいろな人”でできている

I am nojima

お客様の立場に立つ「ノジマ流」の経営は
世界に通用するのか。
シンガポールの最前線で挑戦。

東浦 秀也



「当時店長の本間拓也さんが『パソコンも家電も一通り担当してみて、その中でお客様に喜んでいただける分野を見つけて活躍してほしい』と各部門で経験を積ませてくれました。さらに『家電が好きでも嫌いでも、お客様には全力で向き合おう。同じやるならとことんやって後悔しないように』と。他の新人社員にも負けたくなかったので、人と同じでは

配属された店舗でも、会社の度量の大きさを実感する。

「映画雑誌を見て『海外で暮らすと、こんなきれいな人と会えるんだ！』と単純に考えた私は、大学時代にハワイに留学。ところが就活で、地元の長野で見慣れていたノジマに応募したところから、人生設計が大きく変わります。面接官に言われた『我々は人を育てることを大切にしている。当社を人として成長するための踏み台にしてほしい』という言葉が衝撃的で、この会社はすごいと思い、家電にまったく興味がなかったのに入社を決意しました」

雑誌で見たニュージージーランドの女優に憧れて海外暮らしを夢見た中学生は、何気なく会社訪問したノジマに入社。様々なチャレンジの機会が訪れ、今では海外駐在に。しかしそれはゴールではなかった。これは、入社直後から次々と新しいテーマを課された続いた男の成長物語である。

海外居住の夢を持ちながら 会社の「心意気」に惚れて入社

ない自分なりの努力を重ねました」

入社して間もなく新しい挑戦 刺激的なノジマ人生の幕開け

伸び伸びと活躍する姿は本部の目に留まり、人財育成部門の立ち上げに参画する機会をもらう。

「当時話題だった乗馬型フィットネス機器にまたがってノリノリで接客していたのを、本部の人に見られてしまい、『こういうヤツを育てたいんだよ！』と言われ、いきなり異動に（笑）。しかし私は接客が上手いわけがなく、ノジマ人財育成の基本となるロールプレイングが苦手で苦労しました」

そんなある日、東日本大震災が発生。経営全般の見直しが進められる中、新たな役割、プライベート・ブランドへの挑戦の機会が訪れる。

「震災でエコ型家電への注目が一気に高まり、主要メーカーの製品が世界中で品薄になりました。そこで海外から直接輸入することになり、『東浦は英語ができるはずだ』と、社長から直々にお話をもらいました。すぐに承諾したものの、正直なところ仕事の内容はあまり理解しておらず『コンテナって何？』というレベルで未経験だったので、貿易実務の基礎から必死に勉強して取り組みました。やがて単なる輸入でなく、エルソニックというプライベート・ブランドで様々な商品を開発・販賣することになり、品質や流通の管理も勉強することになりました」

■ MD とは

マーチャンダイザー。商品計画を決定、管理する責任者です。

■ ノジマの言葉 ■ 『人財』

ノジマでは、行動を通じて自分の考えやアイデアを実現し、会社に進化をもたらす存在のことを「人財」といいます。

ノジマは人でできています。「多様性」の大切さが叫ばれる以前から年齢や性別、雇用形態など一切関係なく、さまざまな人財が、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」。

第八回は、入社から次々と新事業を担当し、今はシンガポールに駐在して海外事業展開の先頭に立つ、東浦秀也さんです。



株式会社ノジマ 執行役 海外事業部長 Nojima APAC Limited CCO Courts Singapore/Malaysia CEO 東浦 秀也（ひがしうら・ひでなり）さん
1983 年、長野県出身。中学生から海外にあこがれ、大学時代に 3 年間ハワイへ留学。就活ではノジマで面接の担当者に言われた言葉に衝撃を受け入社を決意。2007 年、町田市の忠生店からキャリアをスタートさせ、間もなくリーダーに。同年 11 月、人財育成部門の立ち上げメンバーに挑戦。2011 年にはプライベート・ブランド「エルソニック」担当に。2020 年、海外事業部 Courts（コート）シンガポール MD として同国赴任。現地での愛称はハリー。※表紙の写真はマライオン公園にて。

店舗・本部スタッフと一緒に。
コートツでは家電の他に家具も販賣している

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



低価格・高品質を目指して開発を進めていたエルソニック。そんな中で商品に不具合が発生、その対応に忙殺される。

「家電製品の故障は一步間違えれば人身事故の可能性があります。お客様に謝罪し、海外工場に原因究明と改善を指示し、消費者庁へ報告と相談に赴き、朝から夜まで駆け回る日々。そんな中で2014年、カンボジアへの出店で海外進出がスタートし、『駐在員として赴任しないか』と話がありました。海外に惹かれるものはありながらも、『無責任にエルソニックを去ることはできない』と断腸の思いで断りました」

念願の海外赴任。コロナ禍を越え 「ノジマ流」の浸透に邁進する

6年を経た2020年。ノジマが買収した、イギリス系量販店コートツ社の情報部門担当MDとしてシンガポールへ赴任。念願の海外は苦勞の連続だった。

「仕事以前のコミュニケーションで大苦戦しました。英語はできるつもりでしたが、現地独特の発音や言い回しもあり、相手の真意を理解するのに脳がオーバーヒート。毎日、帰宅するとベッドに倒れ込んで寝落ちしていました。そこに、コロナです。シンガポールの全店舗が数か月営業停止。ただ、国のロックダウン方針による在宅勤務の急増でパソコン需要が爆発的に伸び、通販で全品完

り切れとなります。追加発注すると『在庫がない』と言われ、そんなはずはないとメーカーの倉庫まで出向き、奥まで探って商品を見つけ、あるだけ仕入れてまた完売。この状況はいつまで続くんだろうと思いつつ奔走した怒濤の日々でした」

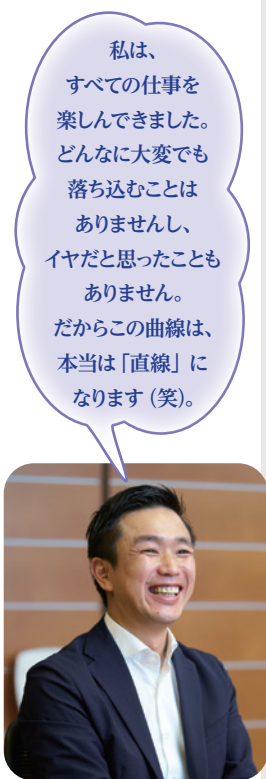
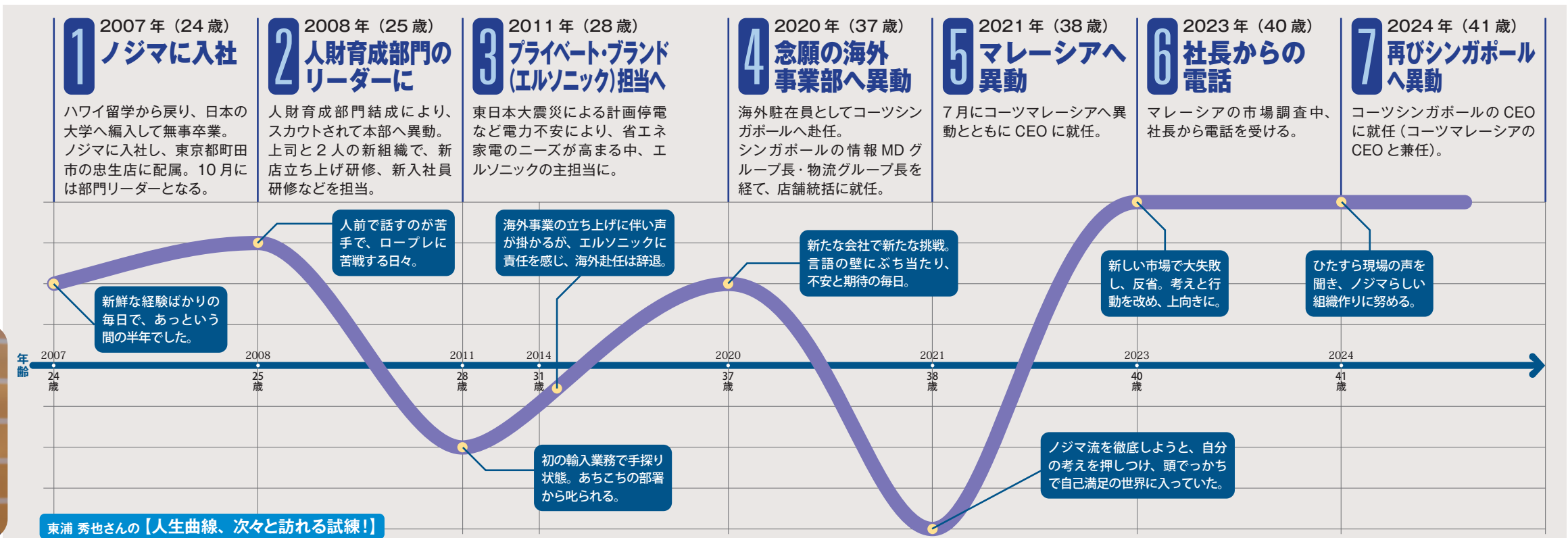
さらに物流、店舗統括など、海外でも次々と新しい役割に挑戦。大仕事の数々に、東浦は喜々として取り組んでいった。

「コートツは元々イギリス資本の会社で、これまでトップダウン式で行われてきた経営や人事、品揃えや接客など、すべてをノジマ流に変える必要がありました。一朝一夕にできるものでなく、今も苦勞の連続ですが、どの仕事も新鮮でやりがいがあります。ところが、コートツマレーシアで進めていた改革が思わぬ壁にぶつかり、私は強烈な意識変革を迫られます」

社長の一言に号泣し反省 「現場最重視」を胸に刻む

マレーシアでコートツの代名詞になっていた自社ショッピングクレジットを、リスクが高いつからと方向転換。これが現場スタッフやお客様から嫌われる結果に。

「マレーシアの市場調査に出かけていた時、突然社長の野島さんから『なぜ喜ばれているサービスをお勧めしていないのか。現地の従業員の方からも嫌われているかもよ』と電話がありました。振り返ると、私は前任の方から『会社の方針だ』と聞き、それを鵜呑



私は、
すべての仕事を
楽しんできました。
どんなに大変でも
落ち込むことは
ありませんし、
イヤだと思ったことも
ありません。
だからこの曲線は、
本当は「直線」に
なります(笑)。

竹野下 真理絵

2019年、コーツ買収時に駐在第一陣として赴任。現在は店舗開発を担当し、賃貸所有しているビルのテナント探しに奔走している。「海外では、あいまいな意思表示が通用せず、仕事に言い訳もできません。その分、大きく成長できると思います。ぜひ若い世代にこの手応えを経験してほしいです」



「事業が軌道に乗ったら、次の人にバトンタッチしたい。この仕事がイヤなのではなく、自然に人財が交代できないと、継続的な取り組みはできないと思うからです。私には特殊な能力はありません。ただひたすら全力で仕事を楽しんでいただけです。課題から逃げずに努力することができれば、海外駐在は誰でも挑戦できます。ぜひ多くの若手スタッフに、海外にも目を向けてほしいと思います」

ノジマグループで海外に挑む若者が続々と誕生するような「人財循環システム」を作ることが、彼の長期的な目標だ。

「ノジマは今、世界を舞台に壮大な答え合わせをしているのだと思っています。『お客様の立場に立つ経営』は、果たして世界に通用するのか。実は『お客様の立場に立つ』というのはとても繊細で、例えばふらっと立ち寄っただけのお客様にもお声がけして困っていることを話していただくことで、様々な情報が掴めたり店舗への関心を持っていただけたりするのです。日本のノジマでは当たり前ですが、これを海外に言葉やシステムだけで伝えても絶対に根付きません。だから、スタッフ一人ひとりに「なぜこうするのか?」「どうしたら結果につながるのか?」を考えてもらいたいのです。言われたことをやるのではなく、経営者の感覚を持ってノジマ流を体現できる人財を育てることが、私の最大の役割だと考えます」

れば」という強い意志と危機感がある。



みにしていたことが間違いでした。しかし、方針の通りにやっていると思った私も熱くなり、調査先の競合店でモバイルバッテリーを購入して充電をする長電話となりました。私が『会社の方針なのではないですか』と言うと、野島さんはこう続けました。『前任の方針が間違っていた。それは申し訳ない。しかし本当にそれでいいのかを判断するのは、実際に市場を見ている東浦君ではないのか?』——衝撃でした。自分は『どこまでもお客様の立場に立つ』というノジマの原点を見失っていた。自分への悔しさと、とことん議論をしてくれた結果それに気づくことができたという感謝の気持ちがこみ上げ、競合店の前で涙しました」

仕事のやり方は、その日から180度変わる。指示するのでなく、現場からの意見と発想を辛抱強く待つようになった。

「スタッフたちの話に耳を傾けると、富裕層の多いシンガポールとイスラム教徒の多いマレーシアでは、消費行動も商習慣もまるで違うことが肌感覚で理解できました。さらに、多くのスタッフが良いアイデアを持っていることも発見。目的・方針そしてやり方を自ら考えてもらうマネジメントを進めました。彼らも戸惑いながらもありますが、少しずつ自らの考えを発信してくれるようになりました」

海外事業に特殊能力は不要 人財が循環する道を拓きたい

あえて指示をしない裏には、「後継者を育てなけ



v o i c e s

命令しないボスは、初体験。 忙しすぎるのが玉にキズ。



コーツシンガポール MD 販促部長
ジョリー・リー (1999年入社)
Courts Singapore Pte Ltd
Commercial Director
Jolene Lee

コーツがイギリス資本の会社だった頃、私たちは「ボスの命令に沿った動き」をする必要がありました。しかし日本資本の会社となって働き方は一変。特にハリーはメンバーからの提案をととても重視するので、時々「あなたのやりたいことをはっきり言って!」と言いたくなります(笑)。変化に対応するのは彼も同じで、当初はビジネス慣習やスピードの速さにかなり戸惑っていたようです。今はずいぶん成長しましたが、それにしても彼は忙しすぎますね。5分でもつかまえるのが大変で、私はいつも8:30の出社時間に待ち構えています。人種も文化も多様な会社をどう導くか、期待しています。

v o i c e s

これまでにないタイプの上司。 今や私のあこがれ、目標です。



コーツマレーシア 営業部長
サム・チー・フー (1999年入社)
Courts Malaysia Sdn Bhd
Chief Operation Officer
Sam Chee Foo

ハリー(東浦)は、厳しくて温かい人です。今も覚えているのは、私がMDの責任者に就任してミーティングで方針説明をしたとき、メンバーの前で「それは違う」と指摘されたことです。私は経験に自信があったし、なぜ人前で否定されるのか。モヤモヤしていたら「サム、食事に行こう」と誘ってくれて、丁寧に意図を説明してくれました。そんな上司はいませんでした。以前は結果さえ出せば手段は不問でしたが、彼は「プロセスあったの結果だ」と常に言います。良いプロセスを共有できれば、人が入れ替わっても結果を出し続けられると。今やハリーは私の目標、あこがれの存在です。

We are nojima

世界に挑むノジマ

2014年から海外出店 グローバルな展開を加速

ノジマは2013年、海外への進出の足がかりとしてベトナムのチャンアインデジタルワールドに出資、2014年には海外店舗として初めてカンボジアに出店しました。2019年にはシンガポールに本社がある Courts Asia Limited (2022年に Nojima APAC Limited へ社名変更) がノジマグループ入りし、さらに2023年には Nojima APAC がマレーシアのIT専門店・Thunder Match Technology Sdn Bhd (TMT) 社を子会社化するなど海外展開を加速。現在はシンガポール・マレーシア・インドネシア・カンボジアに合計114店舗を展開、着実にグローバル展開を進めています。

これまでのべ17名が国外拠点に赴任し、2025年4月現在7名が海外に駐在しています。グローバルな活躍をはじめ、ノジマにはすべての人に挑戦のチャンスがあります。

その他の海外関連の制度

◎海外支援グループ：日本から海外事業をサポートする部署。海外支援の経験ののち現地に赴任する例もあります。

◎TOEIC手当：英語学習に対して向上心のある人材を応援するため、2025年6月より開始。スコア750点以上の全従業員を対象に、毎月点数×10円の手当を支給します。

◎海外研修制度：1年間現地に赴く研修制度。これまで2名が参加、現地に赴任となっています。

■海外支援グループや海外研修制度を経て海外に駐在

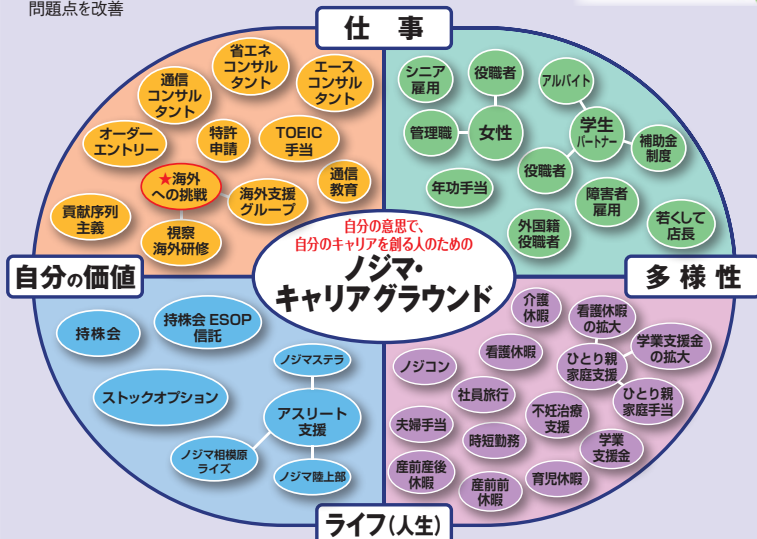


稲毛 優衣 さん
(2018年入社／8年目)
コートマレーシアあらばと
ブキッ・ピンタン シティセンター店
オペレーションマネージャー
MDやエリア長との会議を通じ、店舗での実際の接客での気づきから問題点を改善



渋谷 大地さん
(2021年入社／5年目)
コートマレーシア 家具MD
家具メーカーとソファやダイニングセットの商品開発、施策の実施、商品の販賣を担当

■海外店舗 計：114 店舗 (2025年3月末時点)



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”
※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

『I am nojima』の
バックナンバーは
ノジマの採用サイトから



ホームページ



採用サイト

2025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



ご意見・ご感想を
ぜひ
お聞かせ
ください



Nojima