

## 加盟店の皆さまの声

# 地域のお客さまと日々接している 加盟店の皆さまの声をご紹介します

加盟検討から開店までの道のり、店舗運営のやりがい、成功の秘訣などについて、全国の加盟店の皆さまにインタビューしました。

## コンビニ経営約30年、家族で経営 「地域に根付いた店を作り続けたい」

ファミリーマート城南別府 1 丁目店・早良昭代 3 丁目店・博多美野島 3 丁目店・城南鳥飼 7 丁目店・糸島波多江駅北 1 丁目店

山部 泰令さん

私は、1990年代に他のコンビニチェーンを夫婦で経営しており、2001年にJR九州リテールのエーエム・ピーエムに加盟しました。その後2010年にエーエム・ピーエムからファミリーマートに転換し、現在は5店舗を運営しています。コンビニを始めた当初は小さかった二人の子供たちでしたが、社会人経験を経て、今では家族四人と雇用店長の五人でそれぞれの店舗を切り盛りしています。家族が一堂に会することは年に数回しかありませんが、日常では、電話でのやり取りやお互いの店舗を行き来することはよくやっています。私が子供たちの店舗へコンビニオーナーの先輩として色々教えてあげようかと思いついて行くのですが、逆に子供達が私に対して「もっとこうしたほうが良いよ」など意見を言われることがあり、どっちがオーナーで店長なのか立場が逆転することもあります(笑)。また、子供たち同士で売場作りや経営に関して熱く語り合ったり、お忍びで他店舗のQSCチェックをしたりしてくれるため陰ながら助かっています。父親の私が頭ごなしに物を言うより、妻や子供たちの意見を尊重したり、認め合ったりしながらやれていることがこれまで長きに渡ってコンビニ経営がやれてきたのと、複数店経営が出来ているのかもしれない。本当に家族に感謝しています。

—人材育成はどのようにしていますか  
ストアスタッフの育成は、各店長が責任を持って育成をしています。私が直接管理をしている城南鳥飼7丁目店は、ベテランスタッフさ



地域に住んでいる様々な方とその生活に寄り添って、商品やサービスを提供したい。



んが複数いらっしゃいます。長い人だと20年くらい働き続けてくれている方もいます。そのようなスタッフさんがいてくれるおかげで、人材育成に関して正直なところ特別何かをやっているわけではありません。ベテランのスタッフさんが中心となり、新人スタッフさんの教育や育成を行なってくれます。また、家庭の事情だったり授業の都合で勤務出来ない場合は、スタッフさん同士で連絡し合い勤務調整まで行ってくれたりもします。私の役割はというと、店舗で働く上でのルールやSSTに基づく基本的な接客対応などの初期教育を行なっています。

—本部のサポート体制はどうか  
過去にお客さまが店舗で転倒され怪我を負われたことがありました。治療費等の補償の面は、ファミリーマートの保険に加入していたおかげで、心配することはありませんでした。しかし、その後お客さまとのやり取りが長期化した際、担当のスーパーバイザーが親身になって対応してくださり本当に感謝しています。経営的な指導だけでなくこのように私たちが店舗運営に専念しやすい環境づくりをしてくれるので非常に助かっています。また、私が加盟して間もないころ「加盟者と本部でスクラムを組んで共に頑張りましょう」と言われた言葉を今でも肝に銘じています。JR九州リテールの加盟者と本部は距離が近く、アットホームな関係にあると思っています。

これからも1店舗でも多く店舗を運営していけるよう私たち家族ならびにストアスタッフ共に地域に必要とされる店舗運営を行なっていきます。

是非、私たちと一緒に「地域に愛されるファミリーマート」を経営してみませんか。



ファミリーマートは地域とも「家族」でありたい。



### オーナーの一日

7:00 ~	出勤 発注見直し 前出し 商品補充
10:00 ~	商品搬入・補充
12:00 ~	昼ピーク対応 清掃
14:00 ~	店舗巡回

## オーナーの元で1年間経験を積み、ストアスタッフ 独立制度で独立。1年後には2号店をオープン

ファミリーマート博多駅東 2 丁目店・七隈四ツ角店 得地 和也さん

私がコンビニで働きかけは、40歳の頃、自営業(飲食店)を営んでいましたが、空き時間を活用し、アルバイトでもしようかなと思ったことでした。今の自分に何が出来るだろうと考えながら街中を歩きファミリーマート博多駅前住吉通店を通りかかったところお店にアルバイト募集のチラシが貼ってありました。当時はコンビニをあまり利用したことがなかったのですが、このお店綺麗だなという第一印象を持ったことや、全く畑違いな仕事してみたい、時間的に融通が利きそうだと思い、思い切って応募したことでした。それまでやっていた自営業が立退きを理由に閉店となり、博多駅前住吉通店のオーナーが複数店経営を行っていたこともあり、他店舗のマネジャー、店長と経験を積んでいきました。そんな折、オーナーから契約満了になるお店があるからそのあとをやってみないか、と打診され、2021年9月にストアスタッフ独立制度を活用し独立しました。

—将来の夢は何ですか。  
現在2店舗経営していますが、1年に1店、5年で5店舗はやりたいです。そのためには、数あるコンビニがある中、どのような行動をしたら「お客さまを選んでくれるお店になれるか」を考え続けています。例えば、お客さまから「いつ来ても綺麗だね」と思って貰え、楽しい気分させるような挨拶をすることで、お客さまが元気を貰えるお店にしていきたいです。



—やりがいを感じる事は??  
1つ1つの取組みで頑張ったことが具体的な数値にどう反映されたか、目標に対して、自分だったらどこまで挑戦できるか考え行動することですかね。その結果、お客さまから「ありがとう」と言われたときは、間違っていたと実感できます。例えば冷たい物と温かいものを一緒にいれて良いというお客さまには、おしほりを間に挟んで対応します。小さな事ですが、喜んでいただけるよう接客にはこだわっています。飲食店経営で学んだ事ですが、入店から退店まで99%笑顔でも、帰る瞬間怒ったお客さまは二度と来店しません。帰る瞬間の1%だけでも笑顔になったお客さまはまた来店して下さいます。最後に笑顔にした人が勝ち、お客さまを喜ばせ、気持ちよく送り出せるよう、日々努力しています。

—スタッフ育成はどのように?  
駅近くに日本語学校があることもあり、ストアスタッフの8割が外国人です。スタッフ教育・育成を行なう際はSST(ストアスタッフトータルシステム)の教育ツールを活用しています。教育ツールには基本的なことが明示されているため、仕事に対する姿勢やお客さまに対する態度、日本のスタイルを教えるのに非常に役に立っています。また、私はスタッフが理解するまで繰り返し教育をしています。

—これから加盟する方へメッセージをお願いします。  
加盟制度に数種類あるため、自分にあった制度を選んで頂きたいと思います。加盟後についてはスーパーバイザー含め本部のバックアップも充実していて、労務管理等経営者としてやらなければならない仕事もありますが、社労士紹介制度もありますので安心して店舗運営に専念出来ます。是非、ファミリーマートの仲間として一緒にお客さまが喜んで来店してくれるファミリーマート店舗をつくりましょう!

