

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」の大切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、
さまざまな人財が、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」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す。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に、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

上の口コミにこまめに目を通し、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
買の仕事と同じです。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

「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
ロナウィ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。

「人財育成グループ」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財育成グループ
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。

「人財育成グループ」に異動

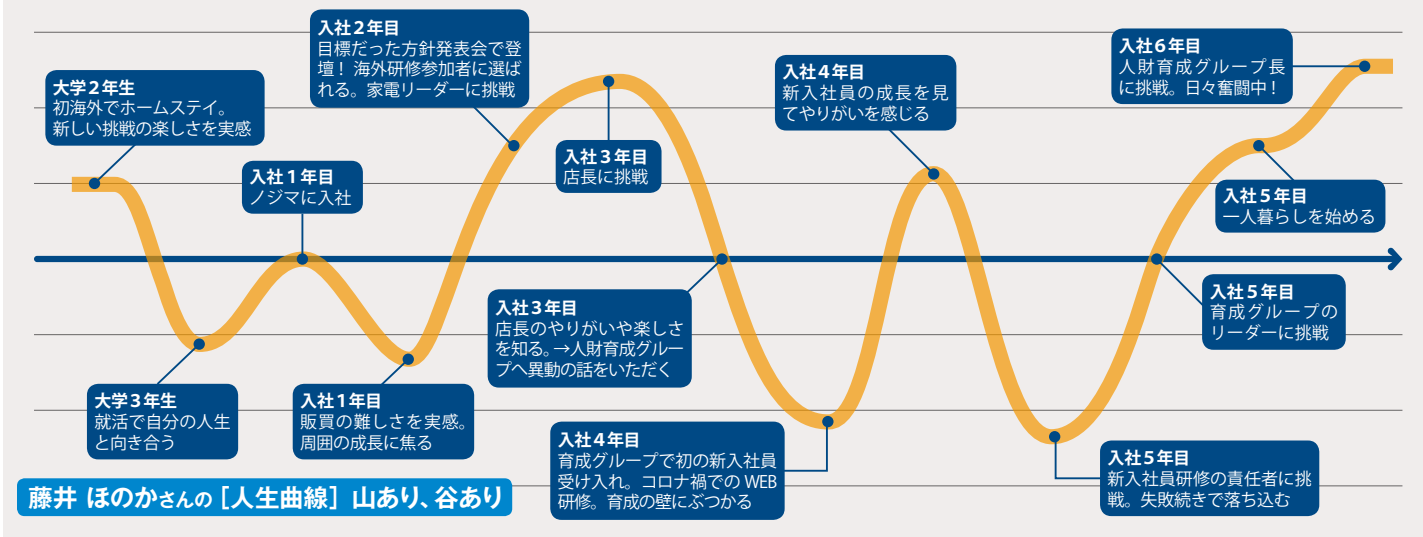
自分らしさを見失い、苦しむ
思いがけず本部へ異動。人財育成グ
ループという、自己マネジメントを求め
られる部署で、「きちんとしなければ」と
意識しすぎて迷走。細かな失敗を積み
重ね、落ち込み、苦しむ。

「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
性に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。



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

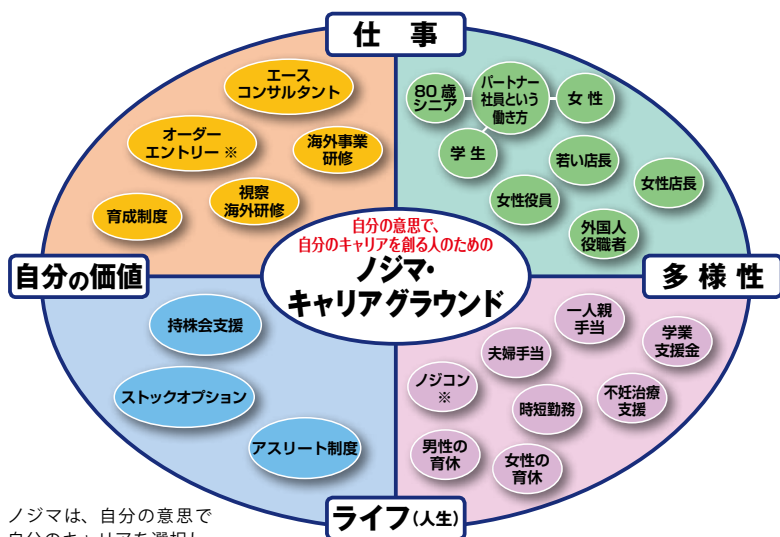


にみんなで考え対応しました。しかしそれ以前に、私は『人財育成のスタッフらしく、お手本にならないければ』と、固くなっていました。ノジマの育て方の基本は、『やってみせる』です。人財育成グループのメンバーは、常に担当エリア内の店舗へ赴いて接客を行い、『背中を見せる』形でスタッフ教育を行います。私は、良い格好を見せようとして自分らしさを忘れ、空回りしていたのです」。

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

ます。女子サッカーチーム、ノジマステラの運営に携わるのも楽しそう。上司からは、『もっと上を目指せ』と言われていきます。ただ、どんな仕事にしても、誰かの目標となる存在でありたい。新人たちのロールモデルになれるよう、自分らしさを忘れずに、また『うそでしょ?』と言いながら山を登り続けたいと思います」。

「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

悩みの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

voice 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
國井 弘文 (34)



つい最近も新店応援で一緒になりましたが、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」

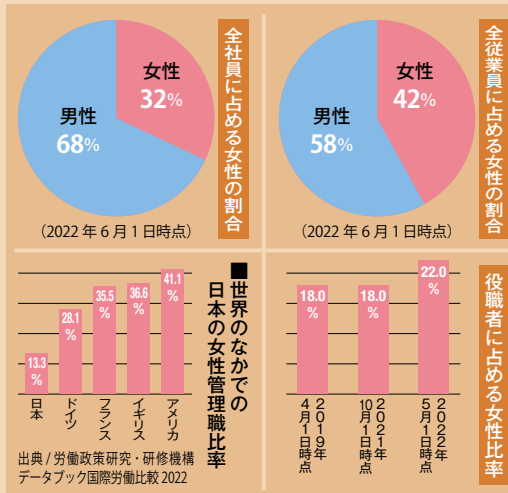


We are nojima

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（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 アーバンブッククラブと
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

Nojima