

個店経営と改善活動

近年、総合スーパー、衣料品専門店、食品スーパーなどで、個店経営を標榜する小売業が増えている。ここで言う個店経営とは、本部が権限を掌握しながらも店舗の意思決定の範囲を広げている店舗主導型のチェーンストア経営を意味している。

従来のチェーンストアは本部集権的な経営体制により、店舗を多店舗展開し、本部に仕入等を集中化させて規模の経済性を追求するものであった。しかし、本部からの一方的な指示を受けるチェーンストアでは、店舗従業員のモチベーションは上がらず、各個店の商圈特性を考慮した顧客への対応もうまくなり、個店経営に関心が寄せられるようになった。

詳しい調査を行ったわけではないが、個店経営を行っているところでは、QCサークル活動や、それに類似した取り組みを行っているところが少なくないように思われる。かつて、1980年代に多くの小売企業が導入したQCサークル活動は、メーカーが主に製品の品質向上やコストダウンで成果を上げた効果を期待してのものであった。しかし、導入を図ってみたものの、メーカーで成功したような効果を得ることができず、やめてしまうところが多かったようである。

しかし、近年導入されているQCサークル活動やそれに類似した取り組みの狙いは店舗の活性化や店舗従業員の教育という能力開発にあるようである。個店経営では、売場で豊かな顧客の経験価値を創造するために店舗従業員が

顧客行動等に臨機応変に対応できる現場力が求められる。このような現場力を鍛えるためにもQCサークル活動等による改善活動は欠かせないのである。

ところが、この改善活動を組織に定着させることはなかなか難しい事なのである。改善活動を組織に定着させるためにはどのようなことが大切なのだろうか。いくつかの調査活動から浮かび上がってきたのは次のような点である。

①小売業の特性にあった改善活動を考える

メーカーの改善活動では、物理的な装置を変えることになるため効果も出やすく、その効果も持続しやすい。しかし、小売業の場合は、作業を改善するためには人の行動レベルを変えなければならない。また、メーカーが製品を作り出す過程と小売業が店頭で小売サービスを生み出す過程は異なる。例えば、小売業の場合、売場の商品陳列に製造業のような精度が求められることはない。

メーカーと異なり小売業の場合は、仕事の大まかな方向性は決まっていますが、細部に関しては顧客や状況によって対応を変えていくことが求められる。このような日常の作業に対して臨機応変に対応可能な現場の力をつけることができる改善活動が必要になる。

②従業員の利害に関係のある日常の仕事改善の対象にする

臨機応変に対応できる現場力をつけ

るためには、「何のためにこの作業を行うのか」という作業に対する理解度が求められる。作業の目的を理解していれば、状況が変わった場合でも目的に応じて作業内容をその場に合わせることができる。

したがって、改善の課題は従業員が自ら関わる日常の仕事の中に見つけることが大切である。このような意識を持って作業することで、仕事の意味を理解したり作業方法を見直す良いきっかけにもなる。


③改善の手法を勉強する

日常の作業の中に改善点を見つけて実行するためには改善の手法を理解していることが大切である。改善活動を始めた当初は、どのような小売業でも各店舗において問題点や解決策を持っているもので、1回目は改善の提案が出てくる。しかし、2回目、3回目となるとネタが尽きてしまう。

改善の手法を身につけていると普段の仕事の中にある問題を継続的に見つけることができ解決へと導くことができる。改善活動を継続していくためにも、改善手法の勉強は欠かせないのである。

④日常の仕事と改善活動が一体化した全社的な体制をつくる

①～③を包含するように、改善活動を日常の仕事とは別に考えるのではなく、日常の仕事の中に改善活動が含まれると考えるような全社的な体制をつくる必要がある。改善活動は自主的な



日本大学商学部教授

岸本 徹也 様

活動でありボトムアップが大切だからと、現場の従業員任せにするのではなく、部門長や店長も業務上の責任者として改善活動に取り組む必要がある。経営トップは改善活動を企業文化にするという強い覚悟が必要であろう。

経営トップの現場の視察も欠かせない。経営トップの考えていることが現場でうまく実現されているか、その課題に無理はなかったのかという確認と、現場の従業員では見えない経営トップの少し引いたマクロの視点からの現場の診断は重要である。

このように改善活動によって構築される店舗の現場力は、特に個店経営にとって欠かせないものであり、日常の臨機応変な対応力だけでなく災害時等の突発的なことへの対応力にもなる。特に日本のように地震等の自然災害が多く、また昨今のコロナ禍において感染拡大と収束を繰り返す状況では、その時々状況に応じた店舗の自律的な行動が不可欠となる。このような店舗の行動は一朝一夕にできるものではなく、普段の改善活動の積み重ねがあってこそなのである。

ほういじしゃく

方位時釈

□ロナ自粛期間に家の片づけに時間を費やした方も多いと思う。お金を掛けずに時間が潰れるのは良いことだが、引っ越ししてそのままにしていた漫画の山を開梱してしまったことで、続いている漫画の続きを集めることになってしまった。集めていた期間から15年ほど間が空くとなかなか見つからないものだ。

なおかつ中途半端な数がそ

ろっているため、全巻セットで再度そろえるのもコスパが悪く、持っていない巻を探すのがライフワークになってしまいそうなので、この頃。

ちなみに集めて出したのはゴルフ漫画だが、これを書いている4/12に松山英樹がマスターズで優勝し、現実が漫画を超えてしまったのには驚きだった。

他の漫画の山を見れば学生時代の古い漫画ばかり。社会人になってからの20年くらいは新しい作品に手を出していなかったため、その空白の20年間の漫画も漁ることになった。

まずは直近で流行った鬼滅の刃

を読むためにコミックレンタルを行うことにするが、店頭を見れば知らないタイトルが並び、月日の流れを感じる。

学生の頃は、友人の上村君が面白い漫画を教えてくれたが、今では年賀状を交わすだけの疎遠になってしまった。上村君は急に変わったセリフを吐くと、「○○の12巻の67ページのセリフだから」と説明してくれる珍しいヤツだった。


こんな人間はなかなかいないと思ったら、入社後、会社で同タイプのヤツを発見した。

この二人を会わせたらどのような化学反応が起こるのだろうか…？

(N.U.)

こんにちは
あらたん

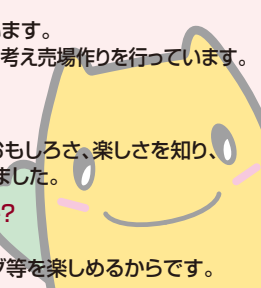
兵庫県神戸市中央区布引町
JR三ノ宮駅構内
株式会社ジェイアール西日本
ファッショングッズ
エピソード三ノ宮 店長
みなみ ゆか
味波 由香さん



●お店で心掛けていること
お客様第一を日々心掛けています。お客様が「今」何が欲しいのかを考え売場作りを行っています。

●ご趣味は何ですか？
ゴルフです。初めてコースを回った時に、おもしろさ、楽しさを知り、それからゴルフが趣味になりました。

●行きたい場所は何処ですか？
沖縄です。きれいな海を見て、ダイビング等を楽しめるからです。



EVENT CALENDAR & WEATHER MD

イベントカレンダー&
ウェザーマーチャンダイジング

8月

	31週	32週	33週	34週	35週	36週
	8/1	8/2~8	8/9~15	8/16~22	8/23~29	8/30~31
行事・歳時	1日 洗濯機の日	2日 バンツの日 3日 はちみつの日 4日 蕎麦の日 5日 世界ビールデー 6日 ハムの日 7日 立秋 8日 山の日	9日 ムーミンの日 10日 振替休日 10日 ハトムギの日 11日 ガンバレの日 12日 若か代記念日 13日 月遅れ盆迎え火 14日 国際音楽の日 15日 終戦記念日 月遅れ盆	16日 月遅れ盆送り火 17日 バイナップルの日 18日 米の日 19日 俳句の日 20日 蚊の日 21日 献血記念日 22日 テンテン電車の日	23日 処暑 24日 愛酒の日 25日 即席ラーメン記念日 26日 人権宣言記念日 27日 仏壇の日 28日 気象予報士の日 29日 焼き肉の日	30日 ハッピーサンインデー 31日 野菜の日
生活行事	東京オリンピック(7/23~8/8) ※一部競技7/21~		夏休み		東京パラリンピック(8/24~9/5)	
	花火・盆踊り・海・山・レジャー					
	中元				防災週間	
	盆					
生活リズム	不快害虫の気になる時期／食中毒が気になる時期／日差しが強く、肌・髪ダメージが気になる					
	お盆・来客準備		冷房病予防&対策			
季節指数	<div>日用雑貨…・蚊取り線香 261.2% ・熱冷却用品、用具 219.1% ・殺虫剤 198.6% ・蚊取りマット、リキッド 163.7% ・畳、カーペットクリーナー 150.5% ・ゴキブリ捕獲器 147.4% ・除湿、乾燥剤 130.5% ・水洗トイレ用タンククリーナー 127.7% ・虫よけ剤、虫よけ器 127.3% ・包帯 124.2% ・フットケア用品、用具 124.0% ・電子蚊取り器 123.3% ・電気製品用クリーナー 121.6% ・漂白剤 121.3% ・台所用漂白剤 116.4% ・台所用除菌、消臭剤 116.0% ・室内用芳香、消臭、防臭剤 115.8% ・ガーゼ 114.6% ・仕上げ剤 114.4% ・トイレ用洗剤 112.5% ・ボディシャンプー、リンス 111.9% ・トイレ用芳香、消臭、防臭剤 111.8% ・ウェットティッシュ 111.2% ・カビ防止剤、カビ取り剤 109.8% ・救急絆創膏 109.7% ・化粧石鹸 109.5% ・衣料用合成洗剤 108.4% ・大人用衛生用品 107.7% ・ハサミ、ピンセット 107.6% ・柔軟剤 107.3% ・洗濯用石鹸 106.8% ・ペーパーハンドタオル、用具 106.7% ・ベビー用衛生用品、用具 106.5% ・脱臭剤 105.8% ・生理用品、用具 105.6% ・使い捨て紙クリーナー類 105.6% ・義歯用品 105.0% ・固定テープ、巻絆創膏 104.8% ・脱脂綿 104.6% ・避妊用品 104.0% ・ベビー用スキンケア 103.9% ・台所用クレンザー 103.5% 化粧品…・男性用制汗防臭剤 179.5% ・制汗防臭剤 161.0% ・むだ毛処理剤 156.4% ・コロン 154.1% ・ネイルカラー 146.6% ・UVケア 126.9% ・男性用洗顔料、パック 124.8% ・パーマ剤 123.8% ・男性黒髪用カラーリング剤 122.2% ・黒髪用カラーリング剤 121.5% ・男性用フレグランス 119.1% ・アイカラー 113.6% ・トワレ 112.0% ・カミソリ 111.8% ・ヘア化粧用化粧用品 110.8% ・フェイス化粧用品 110.6% ・アイブロウ 110.4% ・ヘアリンス、コンディショナー 109.4% ・シャンプー 108.7% ・洗顔料 108.5% ・アイライナー 108.4% ・男性用ヘアトニック 108.0% ・ネイル化粧用品 107.2% ・プレシェーブ、シェービング剤 105.7% ・女性用育毛、養毛剤 105.7% ・ファンデーション 105.4% ・マスカラ 105.3% ・メイク落とし 105.2% ・男性用育毛、養毛剤 104.5% ・ヘアトリートメント、パック 104.4% ・パック 104.0% ・コンシーラ 102.8% ・男性用ヘアスプレー、ヘアグロス 102.8% ・白髪用カラーリング剤 101.4% ・男性白髪用カラーリング剤 100.3% 家庭用品…・線香 219.2% ・ライター 150.0% ・ローソク 148.8% ・バケツ、ベール 137.8% ・物干し用品 131.6% ・モップ、雑巾 130.6% ・コップ、グラス 127.7% ・身体洗い用品 121.5% ・鉢、丼 118.7% ・魔法瓶、ジャー 117.3% ・ハンガー 117.2% ・マッチ 115.0% ・屑入れ 114.8% ・簡易収納ケース 113.7% ・流し用品 113.7% ・ふきん、鍋つかみ類 112.7% ・浴室用品 112.3% ・皿 112.0% ・簡易食器 110.8% ・テーブルクロス 110.3% ・フライパン類 109.4% ・洗濯用品 109.2% ・洗濯仕上げ用品 107.5% ・キッチンペーパー 106.2% ・洗面用品 105.4% ・ラッピングフィルム 105.3% ・ほうき、はたき類 105.2% ・たわし、スポンジ 104.9% ・ゴミ袋 104.9% ・ハンガーボード、フック 104.6% ・碗 104.2% ・調理器物 102.7% ・掃除用ブラシ 101.2% ・ちり取り 100.7% ・リビング用テープ類 100.6%</div>					

ウェザーマーチャンダイジング

■天候

8月前半は雨が降ったり止んだりの天気が続き、後半も太平洋高気圧(熱帯の高温多湿な空気を持つ)の影響で月間を通して常に湿度は高めです。湿度が高いと体感温度を押し上げるため、8月は気温以上に蒸し暑く感じるが多くなります。

35℃

最高気温が35℃を超えると、「猛暑日」と呼ばれる。
7月末から8月初めが1年の気温のピークであることが多い。
日中の気温が30℃を超えると、ビアガーデンが賑わう。

30℃

最高気温が30℃を超えると、「真夏日」と呼ばれる。
かき氷、シャーベットがよく売れる。
室温が29℃を超えると寝ていても汗をかく。
28℃では日焼け止めや、アイスクリーム、うなぎの蒲焼がよく売れる。
最低気温が23℃くらいを下回ると、寝苦しさはかなり解消される。

25℃

■豪雨

8月は本州内陸を中心に、午後から雷雨(夕立)が発生しやすくなります。近年、様々な異常気象による災害(豪雨・竜巻)が増えており、記録的な集中豪雨(一回に降る雨量が多い)の発生数は増加傾向です。

〈降水量 平年比〉

2019年8月

2020年8月

(データ：気象庁)

2020年8月は、1946年の統計開始以来、東日本太平洋側で1位、西日本太平洋側で1位タイの、記録的な少雨でした。一方、沖縄・奄美ではかなり多い降水量でした。

豪雨時の対策商品

雨具、土のう、ビニールシート、ビニール袋、バケツ、モップ、デッキブラシ、スコップ、雑巾、バケツ、ゴム・皮手袋、長靴、マスク、作業ジャンパー、ズボン など

〈参考HP〉 地震などの災害に備えて—防災グッズの紹介

総務省消防庁 <https://www.fdma.go.jp/publication/database/activity001.html>

TOPIC

話題のCM

2020年2月に発売のリフレッシュジェル。プルンとしたジェルがすーとなじみ、高保湿なのにベタつかない、新感覚*の保湿剤としてお客様から多くの嬉しい声もいただいています。

CM撮影時には、ジョンソン® ボディケア アロマミルクをご愛用下さっている内田理央さんも、これまでに使ったことないジェルの保湿剤で春夏にピッタリとおっしゃり、まさにそのご感想通りの内容になっています。

また、ピンクのテーマカラーもかわいいと女性人気が高まっています。(*当社従来品比)

ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社
アソシエートブランドマネジャー
武藤 綾香 様より
ご寄稿いただきました。

「新」感覚!

ぷるんからのさらり。

ベタつかない
高保湿
ジェル

ぷるんからのさらり。

ぷるんからのさらり。

あんず油
リニューアル

New!

あんず油
RENEWAL HAIR OIL

これからも愛されるあんず油でいたいから。
自然の恵みはそのままに。使い心地は軽やかに。
ボディケアもできるヘアオイル。柳屋あんず油。

あんず油
RENEWAL HAIR OIL
63mL/7.13FL. OZ.

あんず油
RENEWAL HAIR OIL
63mL/7.13FL. OZ.

柳屋本店お客様相談室:03-3808-2654 10:00-17:00[土日・祝除く]

柳屋 あんず油 30mL/63mL | anzu-oil.com

3



広島県安芸郡府中町
有限会社 S.D リアル
中国エリア仕入統括
阿部 弘司 (あべ こうじ) 様

最初に、私がこのようなコーナーに寄稿させてもらって良いのかと非常に迷いましたが、こういった事も人生の中では一つの良い機会だと思い、自分なりに鋭意努力して書いていこうと思います。

私は、九州の田舎で育ちました。高校を卒業し、都会への憧れもあり福岡県の日用雑貨移動販売の企業に就職しました。この就職が一つ目の分岐点になります。そこでの仕事は、当初想像していたよりも、非常にハードな内容でした。

九州を拠点とし、鹿児島県から広島県の範囲で、一週間に2会場で販売を行います。

1会場あたり3日から4日ぐらい滞在・販売して、次の会場へ移動して行くわけです。

会場から次の会場へは、夕方に商品の片付けを終わらせてから移動となるので、必然的に毎回夜の移動になります。新人の頃は、ほぼ毎回ワゴン車を運転しなければならないので、何度も居眠り運転をした記憶があります。

先輩や同僚とは、仕事場では勿論ですが、寮やホテル（旅館）、食事など、ほぼ24時間一緒に行動させられました。今のご時世では、考えられない事ではないかと思っています。

当時ですら、深夜に荷物をまとめて脱走する同期もいたくらいです。それでも仕事を続けられたのは、良い先輩、同僚に恵まれていたからだと思います。

色々あり私が腐りかけ仕事を辞めようと思った頃、現在の上司から広島でディスカウントの店をしているから来ないかとお誘いをいただきました。

このお誘いが二つ目の分岐点となりました。まだ私も若かったので、軽い気持ちで九州から車1台に荷物を乗せて広島に来ました。来てみると驚きの連続です。毎日が忙しく、今までの自分の考えが甘かったのが良く分かりました。知らない土地、知らない人達と新しい仕事をしていき、人間関係もうまうまいか？ず何回も仕事を辞め九州に帰ろうとも思いました。

初めは商品の陳列が汚い、倉庫が汚いなど、色々な事で毎日の様に怒られていました。バイヤーの仕事を任された時は嬉しかったのですが、私が仕入れた商品について、「こんな商品売れるか！」「売価が高い！」「商品のセンスが無い！」等、文句を言われ続け、へこんでばかりの毎日でした。（センスが無いのは今でも言われます…）

しかし、いつかこの人から褒められる事は無いにしろ、何も言われないバイヤーになろうと考えを改めて頑張ろうと思いました。有り難い事に、周りには良い人が多く（中には悪い人もいますが…）いろんな人に支えてもらって、今まで何とかやってることが出来ました。

誰にも分岐点は人生で何回かやって来ると思います。それを好機と思うか危機と思うかは偉そうな事は言えませんが、自分次第だと思っています。

「置かれている場所で咲きなさい」という本があります。

この本を読んだ感想は、人それぞれと思いますが、私は「今現在を何事にも一生懸命に頑張れ」と良い方で解釈しています。

まだこれからも分岐点は何回か来ると思いますが、これからも人との繋がりを大切にして精進し、不拔の意志で臨みたいと思っています。

私たちが暮らしに役立つイイモノを発見！



編集部 三橋
モノに頼るのが大好きなのに、モノは減らしたい。というわけで多機能グッズに弱い。



編集部 志村
目も手も離せない2歳児の子育て中。ささっとできる掃除アイテムが気になる。



編集部 篠原
入社3年目。最近実家を出たばかりの家事初心者。料理も掃除も今はやる気充分。



ライター 長濱
高校生男子2人の母。ひたすら料理をする時間が長くなりがち。求む時短グッズ！

レタスクラブ6月号

暮らしに役立つイイモノ認定

掲載された商品の一部ご紹介

あなたをラクにする超実力派アイテム

貝印 Kai House SELECT ペットボトルハンドル ホルダー付き

お子さんや力の弱い方でも大容量のペットボトルを軽く持ち上げられるホルダーつきのペットボトルハンドル。ロック式のキャップは注ぐときも片手であけられて便利。幅16×奥行7×高さ24cm オープン価格 0120-016-410



キャンプのときに紙コップなどにも注ぎやすいそう



編集部 三橋

料理が楽しくなる

スクーター そうめん&うどん・そばメーカー

電子レンジで麺がゆでられるゆで麺メーカー。麺洗いはフタの中央の流水ホールから水を流し入れるだけ。湯切りスリットから水を切るの、ざるもボウルも不要です。幅26.5×奥行11.5×高さ16cm ¥880 0742 (63) 2040



フタがおさえやすく湯こぼし作業も安全にできます



ライター 長濱

収納場所も取らないし、ザルより水切りがラク！



編集部 篠原

電子レンジでも肉や魚が調理できます



ライター 長濱



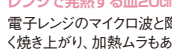
パール金属 ガジェコン どこでも水切りストレーナー

鍋やフライパンの縁に取り付けると、傾けるだけで水切りができるストレーナー。麺類やゆで野菜の水切りに便利です。鍋やフライパンは直径14～30cmのものに対応可能。幅約23×奥行9×高さ6cm ¥1,320 0256 (35) 3113



和平方レイズ マジカリノ レンジで発熱する皿20cm

電子レンジのマイクロ波と陶器の発熱効果で肉や魚が早く焼き上がり、加熱ムラがありません。食卓にそのまま出せるシックなデザイン。オープン・直火でも使えてさらに用途が広がります。直径約20×高さ3.8cm ¥2,750 03 (3805) 7534



キッチンを清潔にする

アイセー 銀イオンと銅イオンのWの抗菌効果で菌の増殖を抑制するキッチンスポンジ シリーズ



泡クリア ソフトスポンジ 傷をつけずに汚れをしっかりと落とすソフトスポンジ。幅5.7×長さ11.8×厚さ3.4cm ¥128



泡クリア ネットスポンジ 汚れをしっかりとキヤッチする立体バイルネットを使ったネットスポンジ。幅7.5×長さ14×厚さ3cm ¥128



泡クリア ハードスポンジ 頑固な汚れもしっかり落とす研磨剤入りハードスポンジ。幅5.7×長さ11.8×厚さ3.6cm ¥128

気になるスポンジの菌に銀と銅のW抗菌は安心感あり



編集部 三橋



掃除を手軽にする

オーエ しなやか速乾 トイレブラシケース付き

ブラシがしなやかに曲がって緑裏も洗いやすいトイレブラシ。防汚加工の便器でも傷をつけずに使えます。水切れも早く、ブラシ自体の汚れも流れやすいので清潔なもの。幅9.5×奥行9.5×全長37cm ¥1,200 073 (482) 3461

ブラシにコシがあって奥までしっかり洗えます



ライター 長濱



家事をラクにする

東和産業 洗えるマスク用洗濯ネット

マスクをネットに入れて、半分に折ってスナップボタンを留めて、洗濯機へ。マスクがネットの中で動かないのでシワになりにくく、生地やゴムが傷みません。幅24×長さ14cm ¥350 073 (482) 4421



これで布マスク洗ったら、アイロンなしでいけました



ライター 長濱