

スター社員①

ドコモショップ四谷店 椎谷 恵美（2009年入社 7年目）



★会社の変革期に立ち上がってくれたプロジェクトリーダー

2015年7月下旬、LiCROSSに新しく「改革プロジェクト」が発足しました。

そのプロジェクトリーダーに選ばれた椎谷さん。リーダーに選ばれてから今までの想いをインタビューしてみました。

Q.改革プロジェクトが発足しましたが、そもそものきっかけってどんなこと？

A.その頃、ドコモ3店舗共数字に伸び悩んでいました。中央全体でドコモショップは664店舗ありますが、私たちはなんと3店舗共600位以下。このままではいけないと、なんとかこの状況を打破すべく、店舗の代表として他のドコモショップに視察に行かせてもらいました。そこで多くを学び、改めて私たちには何が足りないのかを分析し、報告したことがきっかけでした。

Q.他店舗視察に行ってみた感想は？

A.一言でいえば、「衝撃」でした。それは、視察に行ったショップスタッフの話す言葉や表情、数字に対する意識や考え方を目の当たりにし、純粹に同じドコモショップなのに、私たちとはまるで違う、異次元の空間にいるドコモショップなんだなって感じたからです。もちろん、そんなはずないんですけどね（笑）時代の流れは早く、なんだか私たちは完全に取り残されてしまったように思えました。正直、すごくマズイな、と焦りを感じ、LiCROSSも変わらなくてはいけない時が来たんだ！と一大決心をしました。

Q.リーダーに選ばれてどうだった？今まで取り組んでいないことを取り組んでいて感じたことは？

A.他店舗視察に行った頃、社内でプロジェクトを作る動きがあったので、もしかしたら何か指示があるかな？とは思っていましたが、でも、まさか私が「リーダー」に選ばれるとは思っていませんでした！お話を頂いたときは「はい、やります！」とお返事したものの、正直言って大変だろうなと漠然と思っていましたが、実際に始めてみたら想像を絶するものでした（笑）

しかし、ピンチはチャンス！今まで足りていなかったことが浮き彫りになって、これから必要とされること、求められることが明確になったことで、今まで私たちが大切に取り組んできた、おもてなしの精神や人間力、そこを基盤にしてさらにステップアップできれば、私たちは他のショップに負けない、最強なショップになれると確信しました。

Q.思っていた以上に辛かったのはどんなこと？

A.考えることは多いし、すべてを逆算で考えないといけない、限られた時間の中で結果を求められることがプレッシャーでした。ですが、選出された他のプロジェクトメンバーに恵まれたおかげで、改善すべき項目や内容について、様々な意見が出たんです。1週間に2~3回は打ち合わせを行い、何度も何度も打ち合わせを重ねていくうちに、メンバー全員が、もっともっと会社を良くしたい、そのために自分たちが今やるべきこと、そこを一生懸命考えてくれているのが伝わってきました。

私たちプロジェクトチームの目指すところの目標は、「ドコモショップの総合指標で BEST100 位に入る」こと。そこを目指す時に、どの意見をどう取り入れていくのか、そこが難しかったです。

Q.壁にぶち当たったとき、どうやって乗り越えてきた？

A.もともと、物事を整理したり順序立てて考えるのが好きなんです。でも、いざリーダーという立場で、プロジェクトを引っ張っていく立場になってみると、逆算して考えたりしたことがないので、プロジェクト発足当初は、自分の答えを持たずに、焦りからか、すぐに周りに答えを求めたくなりました。ですがリーダーとして選ばれた以上、周りに頼ってばかりで



はなく、しっかりと自分たちで問題点や話す準備をして相談しに行くべきだと気付いたんです。そうすると、不思議と問題解決の糸口が見えてくるものなんです。ひとつひとつ問題が解決していきました。もしかしたら、最初から「私にはできる！」って自信があったのかもしれません（笑）

Q.改革プロジェクトを通して感じたことは？

A.このプロジェクトがなければ、絶対に成長できない一面が成長できたと思います。

個人の成長が会社の成長につながる、そう確信しています。時には、思うようにいかず泣きながらやっていた時もありましたが、今では自分で時間を作り、妥協せず前に進めています。何事も逃げ出さず、立ち向かっていく姿勢って大切ですね。

「自分に関係ない」ではなく、せっかく縁あって集まった仲間ですから、一丸となって取り組んでいきたいです。みんな素直で力があるから、それが正当に評価され、発揮できるような環境を作りたい。これから入社してくる仲間にも、LiCROSSの素晴らしさを伝えていきたい。仲間同士の仲の良さが、ちゃんと会社の為の仲の良さになって、私たちも会社も成長できる。こんな環境って素敵じゃないですか！？まだまだ私たちLiCROSSの力はこんなもんじゃない！入社7年目にして、このことに気づくことができ本当に良かったと思います！リーダーに選出してくれた会社や仲間本当に感謝しています！