

育児経験を活かしたゲストケアで レストランのサービス力を向上

ファミリーゲストの ケアならお任せください！

育児経験を活かした接客で、人気のありのママがいる。テーマパーク内のレストランで働く芥子京子さん。服飾の専門学校を卒業後にアパレルで勤務し、結婚をタイミングに退職。10年間専業主婦として2人の息子を育て、次男の小学校入学を機にパートをはじめた。「前職であるパタンナーとしての復職も考えたのですが、残業があることもよく知っていたので、1日4時間からはじめられるパートに挑戦しました。子供のために休みたい日は事前にお願いで、助かっています」と笑顔で話す。

レストランにはさまざまな年齢のお客さんがいらっしゃるの、自分の息子の成長過程を思い出しながら、ご両親にお声掛けをしているそうだ。「しっかりごあいさつできたね」「これから食欲が増すお年頃ですね」「もう卒業ですね、感動します」。小さなことだが、ゲストの笑顔を引き出す自分なりのおもてなしだ。若いクルーが対応に困り

がちな、ぐずっている子や泣いている子、レストラン内を走っている子への対応も慣れたもの。「子供の気持ちと両親の気持ちを汲んだ対応ができることが、強みかもしれませんね」。

息子と同年のクルーと 仲間として働く

また、一緒に働くクルーに高校生や大学生がいることにより、「息子たちと同じ年頃のクルーと進学や就職に関しておしゃべりすることで、若い人たちがどんなふう考えているのかフラットに知ることができた。息子たちの意見を尊重する参考になりました。年齢に関係なく学び合える環境に感謝しています」とも話す芥子さん。子育て経験を活かすだけでなく、若い世代と働くことで子育てに役立つ体験もできたようだ。「パークで働いてから、毎年このレストランで家族で食事をするようになった。これも、絆を深めるいいイベントになっています」どうやら、働くことで家族の絆もいっそう強まっているようだ。



(株)ユー・エス・ジェイ
芥子京子さん (48歳)



人生経験から身につけた、自然体のホスピタリティ

(株)ユー・エス・ジェイ アシスタントマネージャー 杉村 仁さん

芥子さんの接客はみんなのお手本。心配りとプロ意識で、店舗のサービス力を向上させてくれています。たとえば、ベビーカーでいらっしゃるお客様への対応。どこでベビーカーから赤ちゃんを降ろすか、お帰りのタイミングで、いつお母様がベビーカーを欲しいと思うか、育児経験から熟知しているので臨機応変に対応ができるんですよ。お子様連れやシルバー層のお客様



の歩くペースに合わせたご案内、常連さんたちのお名前を覚えて接客なさるところも素晴らしいですね。また、専業主婦のご経験から勤務時間は「自分らしい時間」と感じていらっしゃるようで「せっかく働けるのだからこの時間を大切にしたい」とポジティブに働いてくださる点も、店舗全体にいい影響を与えてくれています。

クルーと店長をつなぎ 職場を活性化させるハブに

叱って褒める 子育て型マネジメント

ブックオフのリユースコーナーで働く、渡辺佳子さん。結婚・出産を機に正社員として働いていた会社を退職。7年専業主婦を経験したが、息子が小学生になるタイミングでコンビニエンスストアのアルバイトをはじめた。再び働くのが楽しくなり、今ではここで週4日勤務し、スタッフの育成も担当するほどだ。勤務が忙しくなることに不安もあったが、逆に、時間がない中で家事を行わなければいけないので料理の段取りがよくなったり、旦那様が

掃除や洗濯を手伝ってくれるという嬉しい習慣もできているという。

「スタッフ育成で心がけているのは、きちんと褒めること。頑張っているのを認めてもらえるのは、自分がされても嬉しいから」と語る渡辺さん。一方で「遅刻しちゃダメよ」「その言葉づかいはダメ」と若いスタッフをきちんと注意するという一面も。それも愛情が伝わってくる叱り方なので、スタッフからの信頼につながっているという。思いやり褒め、きちんと叱るマネジメント。子供がどうしたら物事を覚え、成長してくれるかを経験しているからこそその技なのかもしれない。

〈ありのママ職場活性効果〉



ブックオフコーポレーション(株)
渡辺佳子さん (39歳)



渡辺さんが、お店の潤滑油になってくれています！

ブックオフコーポレーション(株) 店長 松下 瑛人さん

「お店の方針をこんなふうに変えたい」と提案するとき、いつもサポートしてくれるのが渡辺さんなんです。たとえば朝礼に「マニュアルを読み上げる」という項目を加えようとしたとき。アルバイトのスタッフさんたちはあまりピンと来ていなかったのですが、渡辺さんが「いいですねー！」と賛成してくれて、いい雰囲気づくりをしてくれたんです。おかげでやってみると新たな気づきがあったりして、店舗の小さな活性につながりました。新しいこ

とを取り入れるときって、スタッフさんの中にはいい顔をしない人もいます。でも、そういうときはいつも渡辺さんがやる内容や意義をスタッフさんに浸透させてくれたり、逆にスタッフさんの意見を集めて僕にフィードバックしてくれ、新たな提案もしてくれる。彼女が店の潤滑油となって職場を盛り上げてくれている。こういう動きは、若々しいけれども子育て経験のある方だからできるのかなと思います。

体験談が接客の価値になる マニュアル通りにはいかない育児

販売員の枠を超え 育児の悩みを一緒に解決

2人の娘を持つ、吉馴真弓さん。出産後の最初の復職は銀行の事務だったが、洋服や雑貨が好きで、アパレル販売の仕事がしたいという思いからミキハウスに応募した。2010年からは1年間のプログラムに参加して認定される、マタニティ&ベビーの接客スペシャリスト「子育てキャリアアドバイザー（KCA）」として活躍。子育て経験を活かしながら新米パパ・ママに親身なアドバイスをし、勤務する百貨店のベストスマイル賞、ミキハウス年間最優秀KCA賞などを受賞している。

「毎日いろんなママが来店します。お買い物に来る方ももちろんですが、子育てが不安で悩みを話したい方も多いですね。だからこそ、体験した人にしかできないアドバイスがある。私自身の体験を話しながら一緒に悩みを解決して、お客様から感謝の言葉をいただいたときなんか、本当に嬉しいです」と、吉馴さん。ママならではの



(株)ミキハウス
吉馴真弓さん (41歳)

子供がいることを、言い訳じゃなくて、強みにしてほしい

(株)ミキハウス エリアマネージャー 西久保江里さん

吉馴さんは、責任感がとにかく強いですね。お子さんがいることで、時間的な制限はあると思います。でも、自分がいないときには代わりに頼む人に向けてしっかりと指示書をつくったり、社員だから、アルバイトだからということ関係なく、イベントや普段の勤務でも積極的な提案をしてくれる。このスタンスが素晴らしいですね。私自身も出産後仕事復帰をした一人ですが、

感覚を活かした接客に加え、店舗レイアウトや陳列を考えることもあるそうだ。「アルバイト、社員という垣根なく、KCAは自分なりのやりがいを感じられる仕事。毎日楽しいです！ 私がイクイキ仕事をしているのを感じるのか、子供たちもいつも笑顔で『いってらっしゃい！』と送り出してくれるんですよ」と嬉しそうに話してくれた。

ママスタッフ同士 支え合いながら

とはいえ、仕事に復帰すると決めた当初は不安もあったという。「最初は子供も小さかったので、急に休まなきゃいけないときどうしよう、保育所の春休みの間はとうとうと、とにかく不安でした。でも、周りのスタッフの心遣いに支えられて。子供を迎えにいかなくちゃいけない。けれど接客中だったりするとなかなか抜けられない…なんてときはさりげなく接客を引き継いでくれたり、子供が熱を出したときも、必ず誰かが快くシフトを代わってくれた。人がいないときも店長が『私が入るから安心して』と言ってくれて。本当に、恵まれているなと感じます。みんな子育ての大変さを知っているからこそ「お互いさま」で尊重し合える。そんな環境が、ここにはあるようだ。

ママだからこそ 活躍いただける仕事を



(株)ミキハウス 人事部長
藤原裕史さん

戦略的なママ活用に 2つの仕組み

マタニティや子供服アパレルを、主力事業として展開するミキハウス。主婦たちを戦力的に活用する中で独自に打ち出している制度が、マタニティ&ベビーの接客スペシャリストの「子育てキャリアアドバイザー」と、退職者を復帰しやすくするための情報提供コミュニティ「ミキハウスリンク」。人事部長の藤原さんに、主婦活用に関する意見を企業側の視点でお話いただいた。

育児経験が最大のスキル 子育てキャリアアドバイザー

「そもそも、子育て経験のある方ももっと販売現場で活かしていきたいと考えたのが15年前。そこでできたのが『認定子育てキャリアアドバイザー（KCA）』。1年間の研修プログラムに参加し、マタニティ&ベビーの接客スペシャリストとして、販売だけでなく子育てのアドバイスもできるスタッフの呼称です。KCAの約7割は子育て経験者。新生児のための出産準備品をそろえる「ミキハウスファースト」で、自身の実体験も交えながらの接客をしていただいています。もはや接客というより人生の先輩からのアドバイスという感じで、2～3時間相談に乗ることもある。これは、ママたちにしかできない価値発揮のカタチ。ミキハウスとしても独自の強みとなっています」

復帰のチャンスを増やす ミキハウスリンク

もうひとつ、KCAの強化にも役立っているのが、ミキハウスの退職者が入会するコミュニティ「ミキハウスリンク」。会員は現在1200名いるそうだ。「辞めた後も、復職をしやすいようにコミュニケーションをとり続ける制度です。年に2回、会報誌と求人情報を送り、復帰したいママとのマッチングを図ります。土日だけとか忙しい月だけ来る、という復帰の仕方のご案内しながら、本格的な復帰を促します。キャリア人材を上手に活かすWin-Winの仕組み。退職後も大切にされながら個人の事情や想いに寄り添ったサポートがあれば、ママたちもモチベーション高く復帰できるはずだ。

ママをリスペクトして 職場復帰をサポートする時代

「仕事と家事・育児のバランスをどうとっていきたいかは、人それぞれ。無理をせず“自分らしく、ありのまま”仕事をするのが、結果的にやりがいを持って、輝いて仕事に取り組める近道なのではないかと思います。主婦であることに胸を張って、社会に飛び出していきたいですね。これからは社会全体が、働きながら子育てをする女性の想いをリスペクトしつつ、自分らしく仕事ができる環境づくりをサポートしていく時代。企業も、ご家族もそのための工夫や協力が必要です。弊社の地道な取り組みが、それを考えるヒントになればと思います」

〈ミキハウス / ママ活用の仕組み〉

