

本屋の「今」が分かる！ 書店員さんのちょっとためになる情報誌

DAIWA LETTER

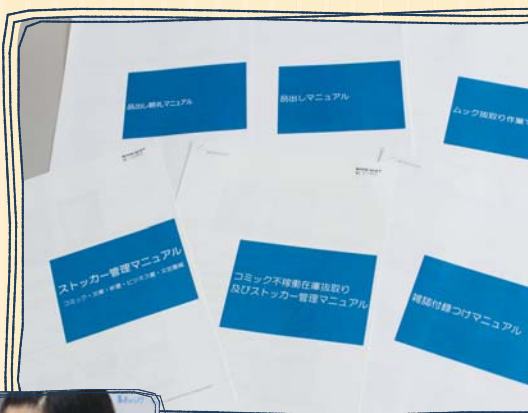
52号

特集 株式会社ブックエース「人材活用と生産性向上プロジェクト」

プロフェッショナル 岡森書店 白鳳店 岡森史枝さん

特集

ブックエースの人材活用！ すごいパートスタッフの知恵と技



特集

ここまでやるか！？ ブックエース生産性向上プロジェクト



プロフェッショナル

郷土の人・モノ発信基地！
岡森 史枝さん “地域には地域のやり方がある。
スローガンは「日本一郷土を愛する本屋を目指して」”

裏面 社内ビブリオバトル / 社長のつぶやき

DAIWA LETTER 52号 ダイワレター

2017年10月発行 / 株式会社ダイワハイテックス 〒174-0043 東京都板橋区坂下1-34-27 TEL:03-3558-8131 FAX:03-3558-8132 年3回発行 / 発行部数5,000部

インターンシップ学生 + ダイワハイテックス社員 ビブリオバトル

この夏、3週に渡って計12名の学生が
当社インターンシップに参加しました。
前号の経験をもとに、社員と学生で実施
したビブリオバトルの様子をご紹介します。

第1回



8月25日



8月25日

第1回チャンプ本

Aチーム
グレート・ギャツビー
フィッツジェラルド・著
野崎孝・翻訳
新潮文庫（新潮社）

Bチーム
血潜り林檎と金魚鉢男
阿部洋一・著
アース・スターコミックス
（泰文堂）

第2回チャンプ本

この世界の片隅に
こうの史代・著
アクションコミックス
（双葉社）

第2回



9月8日



9月8日

第3回



9月15日

「秋」というテーマが
難しかったという声
が頻りに出て、頭をひね
って、四季の料理本、
文化祭がテーマの小
説、絵画集など様々
なジャンルの本が紹
介されました。

全カウサギ
イケダケイ・著
メディアファクトリー
キャラクターブック
（メディアファクトリー）

秋の牢獄
恒川光太郎・著
角川ホラー文庫
（角川書店）

第3回チャンプ本
（同率1位）

学生の感想
・一度にたくさんの本に出会えて、
自分では興味はなかったであ
る本も読みたいと思えた。
・人前で話すのは苦手だったが、自
分のオススメ本がチャンプに選ば
れたので本当に嬉しい。
・ダイワハイテックス社員はやはり、
本好きが多くて書籍への愛に溢れ
ていた。

社員の感想
・本と発表からその人となり
が垣間見えるのが楽しい。
・この人がこの本？という意
外な一面が見られて面白い。
・敬遠して参加していなかつ
た社員が、観覧して興味を持
ち参加してくれて嬉しかった。

社長のつぶやき

代表取締役
大石 孝一



前号までの振り返り
約35年前、ある出会いからコミック包装機を作ることに。お客様
のお声からはじまった、新店オープン時のお手伝い「猫の手お装
束サービス」で全国の書店への訪問を重ねた。

1990年代後半、書店の売場数増加、大
型化とともに全国に次々とコミックシユ
リカラーが導入されました。訪問の現場で、万
引きの被害が尋常でないと悲痛な叫び
を多く耳にしました。「書店様繁盛支援企業」
を標榜する弊社として次なる使命を「防犯」
に定め、専門知識を持った経験者を招聘し、
万引きをさせない売場作りを提案するプロ
ジェクトを立ち上げました。

2006年、防犯事業に本格参入しまし
た。ご要望に沿った製品選定、効果的な店内
配置、コストパフォーマンスを考えた提案
を心掛けてきました。競合他社との最大の
違いは、営業担当が施工もメンテナンス
もできる点です。後発ながら、多くの書店様
で施工させていただきました。

2010年、書店以外で書籍を取り扱う
業種に挑戦したいと考え、コンビニ向けの
雑誌テーパー留め機「テープシヨット」、図書
館向けのブックコーティング機器「エコー
ティ」を開発しました。

2014年、これまで培った包装機開発
の経験を活かし、成長著しいネット通販事
業に新規参入し、通販物流ラインシステ
ムの開発をしました。梱包資材をできるだけ
小さく、軽くすることで配送コストを抑え
廃棄資材の減量を目指しました。

そして創業40周年を迎えた今年、これま
でのコンセプトを覆すコミックシユリン
カー「LUNA40」(ルナ・ヨンマル)を開
発しました。

私たちはメーカーです。お客様が必要と
する製品の開発力が全てです。コミック
シユリンカーメーカーの代表として書店業
界と共にここまで来られたことを深く感謝
して、4週に渡った弊社のあゆみシリーズ
を終えます。ありがとうございました。

取材：高瀬康子・露木鈴子・古瀬あゆみ
編集：高瀬康子
デザイン：矢内明歌
校正：小林里紗・古瀬あゆみ

お便り
お待ちしております★

DAIWA LETTER[ダイワレター]のご感想や、今回の取材店さんへのメッセージを募集しています。
宛て先：〒174-0043 東京都板橋区坂下1-34-27 ダイワレター係まで！
(e-mail: info@daiwa-hi.co.jpでも承っております！)
東京本社：〒174-0043 東京都板橋区坂下1-34-27 大阪支店：〒564-0062 大阪府吹田市垂水町3-2-1
TEL 03(3558)8131(代) FAX 03(3558)8132 TEL 06(6190)5731(代) FAX 06(6190)5732

川瀬さんの色画用紙POP作成講座 ～「夏」の文字を作ってみよう～

用意するもの：色画用紙、裏紙、筆記用具、はさみ、はがせるテープのり、カッター



1. 裏紙に作りたい文字を書き、その周りを等間隔に縁取る。



2. 裏紙をはがせるテープのりで色画用紙に貼り付け一緒に切り取る。



3. 文字を切り出したら、細かい部分をカッターで切り抜く。



4. 裏紙をはがして完成。他のパーツも同様に作り、貼り付け完成。

色画用紙POPのすずめ
一、下書きを消さずにすむ
一、立体感が出る
一、色が混ざらずくっきり
「クラフト紙など味わいのある紙での応用も面白いと思います」と川瀬さん。

倉本さんのPOPディスプレイ作品集& Twitter 心得



漫画家・白浜鷗さんのつばやきから作った棚



爆発的に売れた『能面女子の花子さん』織田涼著・講談社



集英社の夏コミ作品を将棋の駒に見立てた大作！



ツイッター心得
一、マイナス発言をしない
一、人の批判をしない
一、政治・宗教発言をしない
「通勤・通学時間と、家で一息つく 20～21 時頃が一番反応があります」と倉本さん。

ブックエースの LINE 活用例 おすすめコミックが全店に並ぶまで

同社には様々な LINE グループが存在する。そのひとつが「10,000 冊売ろう会」だ。各地に散らばるパート・アルバイトから役員までが、同じフィールドでコミックを売るための知恵を絞り共有している。実際のやり取りがコレだ！

『花園さん、結婚するんだって』が面白い！

- ① 成田赤坂店コミック担当がおすすめをブッシュ！
- ② 上荒川店倉本さんがPOPを作って画像を上げる。
- ③ 成田赤坂店コミック担当がPOPにコメントをつける。
- ④ 上荒川店倉本さんが完成したPOPをツイート。
- ⑤ 作者からツイッターに返信がくる。
- ⑥ 本部の商品部部長が全店仕入れを指示。
- ⑦ 本部の商品部バイヤーが 800 冊発注。



三つ葉優雨著・小学館

LINE画面イメージ

10,000 冊売ろう会

『花園さん、結婚するんだって』が面白い！

こんな感じでPOP作りました！

画送

コメント考えます

ツイートしたら先生がコメントくれました！

全店に入れてー。

800 冊注文しました！

ツイッター画面イメージ

④ 倉本

【今日のPOP】『花園さん、結婚するんだって』『エ夫したところ』なるべく白めにしてみました。ピンクのコメントは同じチェーン店の方に考えてもらいました。



⑤ 作者

わー！エ夫して下さってありがとうございます 可愛いですが…しかし、ピンクのところ、思いっきり最後の最後のネタバレですね…(^ ^;)

倉本

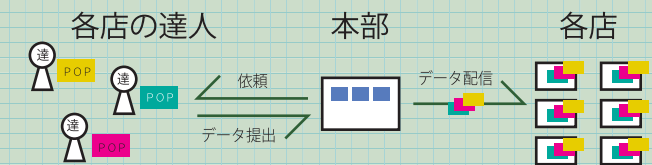
みていただけてうれしいです！修正したいと思います m(* _ _)m

作者

ありがとうございます！！

POP共有の仕組み 達人のPOPが全店に並ぶまで

POP作りの達人が各地におり、本部が達人の得意分野ごとにPOP作成を依頼する。各店に複合機が設置されており、できたPOPはスキャンして本部に送られる。本部が取りまとめて全店にデータ配信する。文具・雑貨はもちろんコミックなどの書籍POPも同様だ。POP品質の店舗格差がなくなる上、生産効率が大幅にUP！



見和店・川瀬さん作のPOPを小名浜店で発見。色画用紙POPはスキャンデータの印刷でもしっかりキレイ！

特集

株式会社ブックエース

『人材活用と生産性向上プロジェクト』

茨城県に本部を置き 27 店舗（内 4 店舗は川又書店）を展開する株式会社ブックエースは、今年創業 30 周年を迎えた。同社の書店事業は 900 名のパート・アルバイトスタッフがおり、そのうち 240 名ものスタッフが勤続 10 年以上である。2 年半前、業務改善に着手した同社は、この 240 名の熟練スタッフを貴重な人的資産と位置づけし、業務改善の輪に引き込んできた。その結果、各店の様々なアイデアを集約・標準化し水平展開させた「BOOK作業生産性向上プロジェクト」は大きな成果を上げた。同社の取り組みを取材した。

第1章 すごいパートさんたちの知恵と技、それを共有する情報網

楽ちんキレイ！レジ業務の合間に高品質POPを量産する達人

見和店 文具・雑貨担当：川瀬紗江子さん（書店員歴 16 年）

「色を塗るとムラが出るし、はみ出るし、相当乾かさないと下書きが消せない。大きい文字をバランスよく書くのも苦手。なるべく楽できる方法を探したらこうなりました。」と川瀬さん。

——長く働ける理由を教えてください——

「一番は居心地の良さですね。好きなものに囲まれていて楽しいですし、一緒に働く人が優しい。もう一人の文具・雑貨担当は商品を魅力的に並べるのが上手で、私は不得意。『品出ししておくからPOP描いてほしいよ』と言ってくれます。スタッフ同士が理解しあっているのが得意分野を活かしていると思います。」



川瀬さん（左）とMDの柴田さん（右）

学生時代から見和店で勤務している川瀬さんは、色画用紙を使ったPOP作りの達人だ。力作揃いでさぞ時間がかかっているかと思いきや、全てレジカウン

本部にも来ないゲラが届く！SNSで作家・編集者とつながる達人

上荒川店 コミック担当：倉本かおりさん（書店員歴 10 年）

「SNSはいろんな人とつながれる素敵なツール。今まで遠くの人だと思っていた作者さんや編集さんを近くに感じることができるので、勝手に一緒に売ってるんだという感じががんばれます。」

——長く働ける理由を教えてください——

「職場の和やかさ、やりたいことをやらせてくれる上司や仲間のおかげ。自由度が高い会社だと思います。あとは仕掛けて売れた時の達成感です。お客さんが見て気になって買ってくれたのが嬉しくなります。」



えーすくんお面で登場の倉本さん

上荒川店の倉本さんは、SNSで様々な人とつながる達人だ。ツイッターでは個人で自作POPを発信する他、同社のマスコットキャラク

お店のコミック情報全てが頭の中にある！美しい売場作りの達人

小名浜店 コミック担当：長瀬容子さん（書店員歴 21 年）

「棚は手を入れただけお客様の反応が返ってきます。手入れを怠るとどんどん面倒になり棚に寄り付かなくなり、どんよりした売場になってしまうので、コツはとにかく毎日触ることですね。」

——長く働ける理由を教えてください——

「売場が可愛い。狭いながらも楽しい我が家って感じです。責任のある仕事を任されていてやりがいがあります。ブックエースは立ち止まらずに新しいことを取り入れていると思います。」



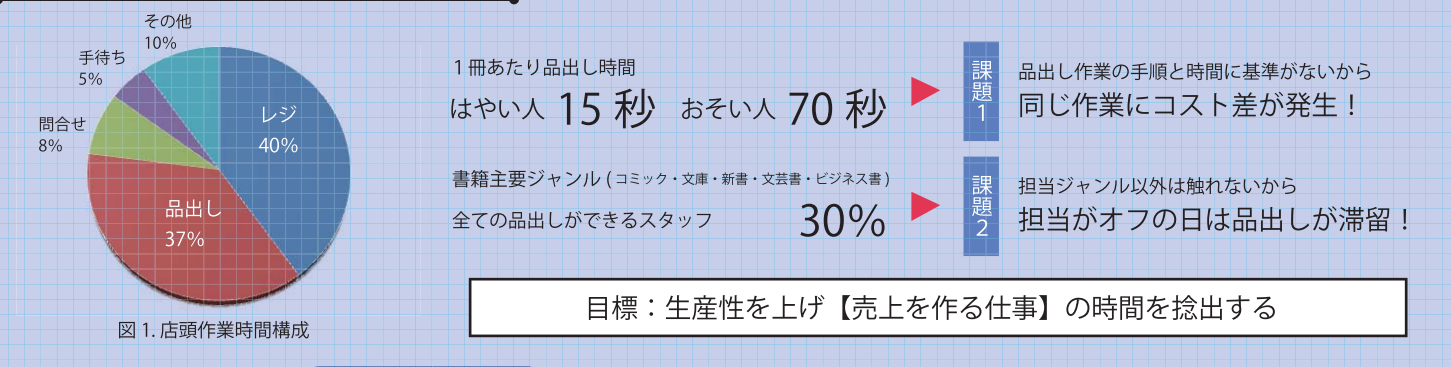
美しい売場に埋もれる長瀬さん

小名浜店の長瀬さんは「うちのお客様ならコレがくる！」と品出しの際に表紙と帯を見ながらチェックするといった。

すごいパートさん3人には「仕事が好き」「人間関係が良好」「地域への愛着」という共通点があった。長年培ってきた企業風土が垣間見えた。次章では、その企業風土をさらに発展させたプロジェクトをご紹介します。

数字で見るブックエース「品出し時間削減」の取り組みと成果

STEP-1 調査・課題発見・目標設定



STEP-2 標準化

●品出し作業標準作成

「品出し作業」「雑誌付録付け作業」「抜き取り作業」のマニュアルを作成し、**手順と時間**を明確にする

●「品出し朝礼」実施

入荷量に応じて**作業完了時間と役割分担**を決め、「品出し朝礼作業」マニュアルを作成する

課題1

クローズアップ

まるで物流倉庫!そこまでやるかっ!?

ブックエースのすごい「品出し朝礼」

POINT

必要項目を入力するだけで作業終了目標時刻がわかるエクセルフォーマット。だれでも簡単にできる仕組みが重要。

図2.品出し朝礼フォーマット

品出し朝礼進行項目		
1	挨拶	
2	昨日の目標時間と終了時間のGAP時間	
3	雑誌・コミック・書籍の入荷数	
4	入荷数・実施人数から算出した目標時間	
5	進捗確認時間	
6	担当者のフォーメーション(人員配置)	
7	ビッグタイトル・欠品タイトル・その他情報	

表2.品出し朝礼進行項目

POINT

昨日の結果をフィードバックすることでさらなる改善を動機付ける。

下館店での「品出し朝礼」

●品出し多能化

ルールを決め作業マニュアルをベースにトレーニング計画を実行する

課題2

STEP-3 水平展開

●研修プログラム開発

●インストラクター臨店指導

図3.研修プログラム2日間ver.

図4.店舗あたりの平均削減人時/日推移

半年間の成果

全23店舗で目標達成!

1店舗あたり▲6.2人時/日 合計▲107人時/日

図4.1.店舗あたりの平均削減人時/日推移

図4.2.品出し朝礼フォーマット

図4.3.品出し朝礼フォーマット作成

図4.4.品出し朝礼フォーマット作成

図4.5.品出し朝礼フォーマット作成

図4.6.品出し朝礼フォーマット作成

図4.7.品出し朝礼フォーマット作成

図4.8.品出し朝礼フォーマット作成

図4.9.品出し朝礼フォーマット作成

図4.10.品出し朝礼フォーマット作成

図4.11.品出し朝礼フォーマット作成

図4.12.品出し朝礼フォーマット作成

図4.13.品出し朝礼フォーマット作成

図4.14.品出し朝礼フォーマット作成

図4.15.品出し朝礼フォーマット作成

図4.16.品出し朝礼フォーマット作成

図4.17.品出し朝礼フォーマット作成

図4.18.品出し朝礼フォーマット作成

図4.19.品出し朝礼フォーマット作成

図4.20.品出し朝礼フォーマット作成

図4.21.品出し朝礼フォーマット作成

図4.22.品出し朝礼フォーマット作成

図4.23.品出し朝礼フォーマット作成

図4.24.品出し朝礼フォーマット作成

図4.25.品出し朝礼フォーマット作成

図4.26.品出し朝礼フォーマット作成

図4.27.品出し朝礼フォーマット作成

図4.28.品出し朝礼フォーマット作成

図4.29.品出し朝礼フォーマット作成

図4.30.品出し朝礼フォーマット作成

図4.31.品出し朝礼フォーマット作成

図4.32.品出し朝礼フォーマット作成

図4.33.品出し朝礼フォーマット作成

図4.34.品出し朝礼フォーマット作成

図4.35.品出し朝礼フォーマット作成

図4.36.品出し朝礼フォーマット作成

図4.37.品出し朝礼フォーマット作成

図4.38.品出し朝礼フォーマット作成

図4.39.品出し朝礼フォーマット作成

図4.40.品出し朝礼フォーマット作成

図4.41.品出し朝礼フォーマット作成

図4.42.品出し朝礼フォーマット作成

図4.43.品出し朝礼フォーマット作成

図4.44.品出し朝礼フォーマット作成

図4.45.品出し朝礼フォーマット作成

図4.46.品出し朝礼フォーマット作成

図4.47.品出し朝礼フォーマット作成

図4.48.品出し朝礼フォーマット作成

図4.49.品出し朝礼フォーマット作成

図4.50.品出し朝礼フォーマット作成

図4.51.品出し朝礼フォーマット作成

図4.52.品出し朝礼フォーマット作成

図4.53.品出し朝礼フォーマット作成

図4.54.品出し朝礼フォーマット作成

図4.55.品出し朝礼フォーマット作成

図4.56.品出し朝礼フォーマット作成

図4.57.品出し朝礼フォーマット作成

図4.58.品出し朝礼フォーマット作成

図4.59.品出し朝礼フォーマット作成

図4.60.品出し朝礼フォーマット作成

図4.61.品出し朝礼フォーマット作成

図4.62.品出し朝礼フォーマット作成

図4.63.品出し朝礼フォーマット作成

図4.64.品出し朝礼フォーマット作成

図4.65.品出し朝礼フォーマット作成

図4.66.品出し朝礼フォーマット作成

図4.67.品出し朝礼フォーマット作成

図4.68.品出し朝礼フォーマット作成

図4.69.品出し朝礼フォーマット作成

図4.70.品出し朝礼フォーマット作成

図4.71.品出し朝礼フォーマット作成

図4.72.品出し朝礼フォーマット作成

図4.73.品出し朝礼フォーマット作成

図4.74.品出し朝礼フォーマット作成

図4.75.品出し朝礼フォーマット作成

図4.76.品出し朝礼フォーマット作成

図4.77.品出し朝礼フォーマット作成

図4.78.品出し朝礼フォーマット作成

図4.79.品出し朝礼フォーマット作成

図4.80.品出し朝礼フォーマット作成

図4.81.品出し朝礼フォーマット作成

図4.82.品出し朝礼フォーマット作成

図4.83.品出し朝礼フォーマット作成

図4.84.品出し朝礼フォーマット作成

図4.85.品出し朝礼フォーマット作成

図4.86.品出し朝礼フォーマット作成

図4.87.品出し朝礼フォーマット作成

図4.88.品出し朝礼フォーマット作成

図4.89.品出し朝礼フォーマット作成

図4.90.品出し朝礼フォーマット作成

図4.91.品出し朝礼フォーマット作成

図4.92.品出し朝礼フォーマット作成

図4.93.品出し朝礼フォーマット作成

図4.94.品出し朝礼フォーマット作成

図4.95.品出し朝礼フォーマット作成

図4.96.品出し朝礼フォーマット作成

図4.97.品出し朝礼フォーマット作成

図4.98.品出し朝礼フォーマット作成

図4.99.品出し朝礼フォーマット作成

図4.100.品出し朝礼フォーマット作成

【株式会社ブックエース 企業データ】	
本社所在地	〒310-0853 茨城県水戸市平須町1828-888
設立	1986年4月2日
年間売上	104億円(2016年度)
スタッフ	正社員102名(2017年4月1日現在)
店舗数	茨城19店・福島4店・埼玉3店・千葉1店 計27店
事業内容	書籍・雑誌・文房具販売／CD・ゲームソフト販売／DVD・CD・コミックのレンタル／コンビニエンスストア「ローソン」店の営業／Tポイントプログラム代理店事業／書籍の外商事業

ね。——ありがとうございます——

金子 このプロジェクトの成果を同業の方に話すと、予想以上の反響があり需要があるとわかりました。そこで、取り組みをプログラム化し外販していることを考えています。

——外販について詳しくお聞かせください

金子 これくらいのことをやらないと書店は立ち行かなくなります。逆を言うと、これくらいいけばまだ儲かる余地がある。人件費だけはいただいで、うちのチームを「部署」として使ってもらおう。みんなであつとつとお金を出して業界の底上げをしましょう、ということ。我々も成長し続けるためには機会が多いほうがいい。外に出すことで仕事の質が格段に上がりますね。生産性向上の次は「売上アップ」のプログラムを作りたいですね。

他社へのノウハウ提供で、業界底上げと自社のさらなる成長を目指す。

——今後の展望を教えてください

金子 このプロジェクトの成果を同業の方に話すと、予想以上の反響があり需要があるとわかりました。そこで、取り組みをプログラム化し外販していることを考えています。

——外販について詳しくお聞かせください

金子 これくらいのことをやらないと書店は立ち行かなくなります。逆を言うと、これくらいいけばまだ儲かる余地がある。人件費だけはいただいで、うちのチームを「部署」として使ってもらおう。みんなであつとつとお金を出して業界の底上げをしましょう、ということ。我々も成長し続けるためには機会が多いほうがいい。外に出すことで仕事の質が格段に上がりますね。生産性向上の次は「売上アップ」のプログラムを作りたいですね。



第2章「BOOK作業生産性向上プロジェクト」開発ストーリー

能力重視の人材抜擢で「真の組織」を目指す。

——当プロジェクトの目的は?

金子 生産性が向上することが目的ではありませんが、最終的な目標は、改善が継続すること、仕組みを作る人材を育てることです。

——専任担当はどのように選びましたか?

金子 入社したばかりでしたが「書店での経験が長く、骨のあるやつ」という条件で周囲から中内・市原の推薦をもらいました。

中内 声を掛けてもらって嬉しかったです。十数年書店員をやっている新しいことに挑戦したくなっていた頃だったので、わくわく感がありました。

市原 パートの頃から声を掛けていただいていた、2年前、社員登用後すぐに業務改善推進室配属になりました。

——大抜擢ですね

金子 能力に肩書きは関係ありませんからね。私は、他にもいろんなパートさんと直接やり取りしていろんな物事を進めています。社員や店長はすっ飛ばされて正直面白く思っていない人もいますが、SNSが当たり前になっている現在、実際の組織図の階層は既に崩壊しています。「真の組織」になるためには必要なことだと思っています。

プロジェクト本格稼働。調査・仮説・検証・修正のサイクルをまわす。

——生産性向上について、どのようにして学ばれましたか?

中内 基本は金子さんから教わりました。金子 CCC本部でフランチャイズ担当をしていた頃、店舗向けのマニュアル整備や教育、

同社が2年前から取り組む「BOOK作業生産性向上プロジェクト」(以下、当プロジェクト)について、指揮を執る金子氏と専任担当の中内氏、市原氏にお話を伺った。

指導をやっていたので知識はありましたが、そこにインダストリアルエンジニアリング※1のさわりを足して教えていただきました。調査・仮説・検証、修正のサイクルですね。(※1:経営管理や生産管理に活用する科学的な改善手法の総称)

——どのような調査をされたのでしょうか?

中内 店舗スタッフの動きを分析しました。規模の違う3店舗を、オープンからクローズまで、全スタッフの動きを5分刻みで記録し集計しました(図1)。「品出し」が全体の4割を占め、個人差が大きいこと、ジャンル担当が休むと品出しが滞るという課題が見えてきました。

——どのような仮説を立てたのでしょうか?

中内 個人差については基準がないからではないかと仮説を立て、「品出し作業」雑誌付録付け作業「抜き取り作業」の手順と時間を明確にしました。それを市原がマニュアルに書き起こしました。

——マニュアル作りで気をつけた点は?

市原 まず店長に教えることになるのですが、レンタル出身で書店用語を知らない店長が多いので、わかりやすさを心がけました。

——検証はどのように行いましたか?

中内 たたき台ができると実験店舗で試してもらいました。わかりにくい表現はないか、想定どおりに作業できるか、細かいフィードバックをもらい修正をしていきました。

——やり方が変わることに対して現場からの不満はありませんでしたか?

市原 そもそも私自身が最近までパートだったので「そんなやり方じゃ現場は納得しませんよ」と現場代表のような感覚で本部メンバーに文句を言っていました。

金子 そこもミソです。現場への理解があり書店業務にも精通している中内・市原だからこそ説得力があり、現場も納得します。

——仕組み作りのポイントは?

金子 □頭確認やアンケートでは、100%やっていない状態でも「やりました」と報告します。それが普通の社員です。私自身がそうですから。放っておいても勝手にいい働きをする一部の人間を基準にして怒っても生産性は一向上がりません。だから「やらざるを得ない仕組み」を作らないといけない。しかもそれが簡単でないといけないのです。

——その一部の人間というのが第1章の『すごいパートさんたち』なのですね

金子 そうです。彼女達は本当に業務改善のネタの宝庫です。尊敬しています。

市原 「雑誌付録付け作業」は20年のベテナスタッフのアイデアがモデルですし「抜き取り作業」は長瀬さん、倉本さんの協力を得て作り、検証してもらいました。

——「やらざるを得ない仕組み」とは具体的に

金子 朝礼は動画で、フェア展開などは写真で報告してもらっています。動画や写真では嘘がつけません。さらに、それらが手間やストレスなくできることが重要です。撮った動画や写真が即共有されるよう開発したグループウェア「kintone」を入れたタブレットを全店に配布しました。

他社へのノウハウ提供で、業界底上げと自社のさらなる成長を目指す。

プロジェクト全体の目標

- 定量目標
 - 作業スピードを上げて時間を捻出する
 - 捻出時間をお客様満足度を上げるにつなげる作業(正味作業)に当てる
 - 1店舗あたりの捻出時間 → 6.0人時※/日
- 定性目標
 - 標準化＝マニュアルが書ける人材を育成する
 - 作業指導・改善提案ができる人材を育成する
 - 店長のオペレーション力を大幅に上げる

改善が継続する仕組みを作る

※人時:一人の人間が1時間働く分の仕事量をあらわす単位

professional

【プロフェッショナル】

岡森書店白鳳店 店長

第34回 岡森 史枝

“地域には地域のやり方がある。
スローガンは「日本一郷土を愛する本屋を目指して」”

三重県伊賀市で 1899 年に新聞屋として開業したのちに書店業を営むようになった岡森書店。以来、外商と配達を中心に着々と成長し約 30 年前に郊外店を出店。書店専用顧客販売管理ソフト「岡森システム」を開発したり、カフェやレンタルの併設を全国に先駆けて行ったりと書店業界を牽引してきた存在だ。現在は「日本一郷土を愛する本屋を目指して」をスローガンに積極的に伊賀の情報発信を行う。同店の歴史と書店の役割について岡森店長にお話を伺った。



岡森書店白鳳店 店長

おかもり ふみえ
岡森 史枝さん

三重県伊賀市出身。書店員歴 25 年。家業を継ぐため短大卒業後、東京・中野の書店にて 1 年間書店のいろはを学ぶ。三重県立上野高校出身で同級生に芥川賞作家の伊藤たかみ、シンガーソングライターの平井堅、デザイナーの伊藤尚美などがいる。地元を愛し、活躍する「伊賀人（いがびと）」を応援することに情熱を注ぐ。2 児の母。趣味は実益を兼ねた日本全国書店めぐり。facebook: @okamori shoten

岡森書店の歴史を教えてください。

1899 年に曾祖父が新聞屋として開業し、書店業に転向したと聞いています。伊賀は城下町で、歴史あるお店が数多くあり、創業 118 年でもまだ新参者です。私がまだ小さかった 35 年前は、地元のお客様のお宅に出入りしての外商と配達が中心でした。百科事典や全集がステータスだった時代背景もあって飛ぶように売れたそうです。郷土の写真集をコンテナで仕入れていたなんて、今では考えられませんよね。

その頃、月末になると家族総出で夜遅くまで請求書を手書きしていました。人力では限界になって、顧客管理システムを沖電気工業株式会社さんと共同開発しました。夜な夜な沖電気さんが打ち合わせにいられたのを覚えています。システムのお陰で家族の負担が減り、業務の拡大につながりました。「岡森システム」の名前でパッケージ販売もしたそうで、父は使い方を教えるに全国を飛びまわっていました。今でも使っている書店さんがあったら嬉しいですね。

そして、30 年前に初の郊外店を出店しそのタイミングで T S U T A Y A に加盟しビデオレンタルを始めます。全国でまだ 50 店舗目くらいだったそうで、増田社長が直接お店に来られました。

また、父には先見の明があったのでしょね、今のようにブックカフェが流行っていない時に、本と同じような感覚でお金を落としてもらえるものを考えて、パンに行きつきます。お隣り四日市市の製パン会社「サントレー」に頼み込んでのれん分けをしてもらい、店内にパンの販売とカフェコーナーを作りました。ダクトを店内に向けていましたから書店にパンのいい香りが広がり、とても幸せな気分になりました。この頃はよく全国の書店さんがバスで見学にいられていましたね。



現役稼働中の「岡森システム」

家業を継いだ経緯を教えてください。

正直、継ぐのは嫌でしたよ。高校で進路を決める際、反抗期もあって「家を出る」と言ったらおばあちゃんが泣きしちゃうって。岡森家は二代続けて子供に恵まれず祖父も父も養子です。私が生まれた時には、90 年ぶりの子供だと喜んだそうです。血の繋がりが無いのに愛情を注いでくれたおばあちゃんの涙を見て、この人を悲しませたらあかん、と家を継ぐ決心ができました。

短大を出てすぐに東京の中野にある明屋書店ブロードウェイ店で 1 年間研修を受けさせてもらいました。書店業務を教えてもらう傍ら、週に一度書店業界のプロフェッショナルの講義が聞ける「書店学校」という明屋書店主催の書店後継者育成研修です。現場で一番学んだことは、スリッパをベースにした単品管理の徹底です。日付を入れ売場を書き込む（次頁参照）。売れたスリッパを見ながら丁寧に売場を触る。このアナログ管理で売場の鮮度を保つことができています。

印象に残っているエピソードと
そこから学んだことを教えてください。

昨年の出来事ですが、レジもスタッフも別で運営していたレンタルと書店のレジを統合しました。人件費削減と業務効率化を目指してのことでしたが、まず問い合わせがガクッと減り、やがて売上も減ってしまいました。本を持ったお客様がレジ前で迷っていたり、来なくなってしまうた常連さんもありました。

そこで書店レジを 1 台設け直したところ、客足と売上が回復していききました。中央レジで全てご購入できるにも関わらず、それぞれのレジで購入しそれぞれのスタッフと話していくお客様が少なくありません。この形がお客様にとって心地よいのだわかりました。一度はレジを統合しましたが、うちのお客様が求めていることはなかった。数字と理論だけでは無い、地域には地域のやり方があると確信できました。やってみて駄目だったらやり直せばいいんです。

郷土関連書籍や地元のを多く扱っていらっしゃいますね

忍者、松尾芭蕉、上野天神祭り、築城の名手・藤堂高虎など伊賀はネタが豊富です。それらの研究者が自費出版することも多いので伊賀関連の書籍は数多くあります。祖父の頃からのつながりで長く取り扱ってきっていました。

10 年前、上野高校の同級生である伊藤たかみ君が『八月の路上に捨てて』（文藝春秋）で芥川賞を受賞しました。このことがきっかけで、ネタがいくらあっても知ってもらえないと広まらない、郷土を応援することが本屋の務め、私の使命だと思うようになりました。「日本一郷土を愛する本屋を目指して」というスローガンを掲げ、これまで以上に郷土関連書籍や伊賀出身者の作品をアピールし始めました。サインをしてもらったり特典を付けたりと特別な売り方ができるから面白いですね。サイン本は、買い切りですから売る責任がありますが、その分著者の方も協力してくださいます。伊藤たかみ君は受賞後で多忙にもかかわらず 500 冊ものサイン本を送ってくれました。

書籍以外にも、地元の高校で開発されたジャンプーや、高校の恩師が作った切り絵のポストカード、地元ゆかりの雑貨やお菓子も多数取り揃えています。活躍する同級生に対し劣等感を抱いたこともありましたが、こういった応援ができるのは私がここにいるからこそだと思ふようになりました。

同級生や同郷の方がこんなに活躍していて、すっごくやりがいがあります。私も店から一歩出れば地域の人間です。今後も伊賀を盛り上げていきたいです。

全国の書店さんに一言お願いします！

本屋さんを見るのが大好きなので、売場をよく見させていただいています。こんな顔が売り場の写真撮っていたら許してくださいね！

ーありがとうございましたー

応援します！地元のゆるキャラ
「いが★グリオ」



サントレー名物いが★グリオパン

伊賀市のゆるキャラ「いが★グリオ」は誕生 10 周年を迎えた。実はグリオのプロデューサーも店長の同級生なのとか。



著名人から届いたお祝い色紙

伊賀が育てた
「伊賀人・伊賀もん」勢ぞろい



時代小説家倉阪克一郎氏コーナー



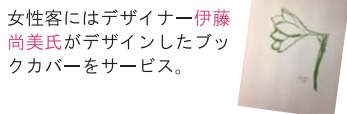
図書館でしか見たことのないような郷土本が販売されている。



伊藤たかみ氏の他にも「上高 41 期生ファミリー」がいっぱい！



ライフネット生命保険を創設した出口治明氏。



女性客にはデザイナー伊藤尚美氏がデザインしたブックカバーをサービス。



おやつ職人 まっちゃんコーナー



高校恩師の切り絵作品をポストカードに仕立てて販売。

※みなさん伊賀市出身もしくは三重県立上野高校出身です！

岡森店長の いちおし★BOOKS

【作品紹介】

表題の『mamma』は「おっぱい」「おかあさん」を意味するそう。写真家・伴田良輔さんの写真に谷川俊太郎さんが 35 編の詩をつけたとっても素敵な写真詩集。いや、もう絶妙なコラボです。

【オススメ理由】

「母」という字の中の点々はきつとおっぱいを表しているんだろなあ。「ここからのちがはじまる。ここからせかいがはじまる。」たくさんのおっぱいを眺めながら、谷川さんのことばを声に出してなぞってみると、なんだかとても幸せな気持ちになります。大切な人に贈ってしまう私の大好きな一冊です。



『mamma まんま』
谷川俊太郎著 伴田良輔写真 徳間書店