

二十歳の頃

～人との出会いは奇跡～

18 期 A 班 九鬼・橋本・楊

【研究動機】

全国にコンビニを利用したことがないという人はほぼいないのではないだろうか。コンビニは全国どこにでもあり店舗数も多いため大半の人が利用していると考ええる。私達3人もよくコンビニを利用するが、中でもセブンイレブンの利用が多い。セブンイレブンは私達の生活の中で当たり前のモノになっている。そこで、セブンイレブンとはどのような会社なのか・こんなにも多くの店舗を取り締まるセブンの偉い方はどんな二十歳の頃を過ごしていたのか深く興味を持ち、インタビュー対象をセブン-イレブン・ジャパンにさせていただいた。

【インタビュー対象】

株式会社 セブン-イレブン・ジャパン
銀座地区 OFC 水口 貴徳様

【水口さんについて】

現在44歳で、出身地は東京都。2001年にセブンイレブン・ジャパンに入社し副店長を1年間務め、翌年店長に就任。その後 OFC になり、セブンイレブンの7店舗～8店舗を担当した。2016年には、人事部に移り現場を離れて、教育推進部で社員研修の担当をしていた。(社員に OFC の教育研修をする仕事を2年半担当) 入社の採用面接などもしていた。2021年9月からは現場に戻り、現在は銀座地区8店舗の OFC を担当している。

【インタビュー内容】

Q. 他のコンビニと差別化している点は？

- A. 一番大きな違いは店舗数や売り上げがコンビニ業界ではトップであること。
また、セブンイレブンでは基本4原則というモノを大切にしている。基本4原則は1. フレンドリーサービス2. クリンリネス3. 鮮度管理4. 品揃えの4つである。
この基本4原則の徹底と社員の意識の強さが大きな差別化の要因になっている。

Q. サービス業の魅力とは？

- A. お客様との接点が近いこと、お客様の要望や評価を直接得ることができる。うまくいかないことも多いが、その分自分達で工夫のしがいがある。お客様との接点が近い分クレームが多く、その7.8割は接客に関するクレームである。対処法はとにかく誠意をもって謝るしかない。ご指摘をいただけるということはセブンイレブンに期待してくれている証拠なので、指摘をしてくださるお客様を大切にしている。

Q. 社会人になる上で特に大事だと思うことは？

- A. 自分の人生設計をすること。男性は女性に比べてあまりビジョンを立てて行動しない傾向がある。そのため特に、男性はぼんやりと5年後・10年後どうなっていたいか、なりたい自分を考えてみるべき。水口さんは大学3年生の時に留学していたこともあり、就活時にはアメリカで働きたいとも思っていた。そんな中、海外でも通じる企業ということで、セブンイレブンを選んだ。当時の小さな目標が今につながっている。

Q. 二十歳の頃のお金のつかい方は？

- A. 留学をしていたため、あまりアルバイトはしておらず、親からの仕送りでやりくりをしていた。基本的に食費を節約し、趣味や友達との遊びに使っていた。

Q. 二十歳の頃の幸せと今の幸せで変化した点は？

- A. 幸せの定義に大きい変化は無いと思う。二十歳の頃は自分の好き嫌いに従い、自分中心に過ごすことが一番の幸せだったが、家族が出来た今は家族の喜びが一番の幸せになった。例で言うとお金の使い方がわかりやすい。二十歳の頃は友達との遊びなど自分のことにお金を使っていたが、子供がいる今は自分のためにお金を使うこともほとんど無い。子供のために働くことで幸せを感じている。

Q.二十歳の頃に働くモチベーションを保つためには？

- A. 経済的に余裕があるのであれば投資や株の勉強をしてみると良い。銀行でただお金を貯めるだけではほとんど変わらないので、投資や株などの不労所得を増やして今から将来の貯蓄を作ってみると良いのではないだろうか。今から将来の貯蓄を作ること、人生設計のようにある程度、先を見据えて行動すると言う意味では重要なことだと思う。

Q.二十歳の頃に身に付けておいた方がいいことは？

- A. 何か自信を持てるスキルを身に付けておくことではないだろうか。例えば、英会話能力・コミュニケーション力・何らかの資格というように些細なことでもいいので自信を持てる分野を持つておくべきだと思う。このようなスキルは、将来の仕事に役立つだけでなく、自分の世界を広げられるアイテムにもなると思う。

Q.二十歳の頃の経験の中で自分を強くしたと思うことは？

- A. 友達との出会いや様々な方との出会いを大切にしてきたこと。この経験のおかげで自分と価値観の違う人の考え方を知り、いろいろな人に合わせられるようになった。就職すると、仕事仲間や取引先の人など様々な人に出会うが、その中には自分と価値観の違う人や合わない人とも必ず出会うと思う。そして、そういう人ともコミュニケーションを取らなければならない場面が必ずある。だからこそ、今から出会った人一人一人との出会いを大切に、自分とは違った価値観を持った人とも接することが自分を成長させてくれると思う。

【最後に】

今回のインタビューを通して、『人との出会いは奇跡である』ということと『二十歳の頃の経験と知識の全てが未来の自分を強くする』ということを学んだ。国籍など関係なく多くの人と出会い様々な価値観に触れ、自らコミュニケーションを取ることで自分と違った様々な考えを知り得ることが出来ると思う。様々な人と出会うには今からコミュニケーション力や英会話能力を高めるために勉強をするべきだと思った。

私達が二十歳という短い間に出来ることは、将来の大まかなビジョンを立て、そのために必要な知識や経験を得るために貪欲に行動することだと気づかされた。そして、二十歳の頃の全ての行動はこれからの私達を強くしてくれるのだと思う。