

ワタミダイレクトフランチャイズシステムズ(株)は、和民(株)の外食部門を担うグループ企業のひとつです。

社屋は京急羽田線の大鳥居駅と連絡通路で直接つながっています。

藤田さんは、この会社の総務部門で主に、北日本・東日本に所在する125店舗からの備品類の発注依頼をパソコンで受注・管理する業務を行っています。

企業理念

ワタミダイレクトフランチャイズシステムズ(株)の企業理念について、藤田さんの上司である営業企画課長の織田雅樹さんは言います。「私たちは、企業というのは、『企業市民』としての社会的存在であると考えています。企業は社会の一員としての使命や責任を果たすことにより、その存在・継続性が許されているのだと思います」。

和民と言えば居酒屋というイメージが強いのですが、実は『外食』『環境』『農業』『介護』という4分野のグループ企業で構成されており、それぞれの企業が『企業市民』という理念を具現化していると言えます。ワタミダイレクトフランチャイズシステムズ(株)は、障害者をはじめとした雇用機会の拡大に力を注いでいますが、これもこの企業理念を反映した取組であると言えます。

職場での藤田さん

藤田さんは平成19年の1月から3月にかけて実習を行い、その年の4月からここで働いています。

藤田さんのデスクは社長席のすぐ隣、大勢の社員に囲まれた場所にあります。そして多くの人が行き交う場所ということもあり、毎日様々な人と接しながら仕事をしています。

織田さんは藤田さんについて、「ウチの会社の中で藤田君のことを障害者だと思っている社員は一人もいませんし、もし今藤田君がいなくなったらみんな困ってしまいます」と言います。毎日多くの人と接しながら、職場で必要とされて働く藤田さんは、「働くことが楽しい」、「毎日が充実している」と言います。

藤田さんがこういう気持ちで働ける背景には、本人の資質や努力はもちろんですが、きちんと藤田さんのことを理解して、一緒に歩んでいこうとする社員のみなさんの『心意気』があるように思えます。

藤田さんは仕事の心構えについて、「人から学ぶこと、人とふれあうことを大切にしたい」と言います。そして将来の夢については、「いつか人のために『何か』をしたい」と言います。

言葉のひとつひとつに「人を大切にしたい」という藤田さんの思いが伝わってきますが、この思いこそ、藤田さんがこの職場で得た一番大切なものであり、まさに職場の『心意気』によって育まれたものなのではないでしょうか。

* * * * *

先だって、実習時から10ヶ月間付きっきりで藤田さんの指導に当たった職場の先輩が、別の部署に異動となってしまったそうです。送別会で藤田さんは、周囲には一切内緒でその先輩にボールペンをプレゼントしたそうです。

先輩はそれ以来、そのボールペンを肌身離さず持ち歩いているそうです。



京急大鳥居駅と直結している社屋



真剣にパソコンに向かう藤田さん

Office 1 1	http://www.starbucks.co.jp	業種 コーヒーストアの経営/ コーヒー及び関連商品の販売
スターバックスコーヒージャパン(株) 湘南台駅ビル店		所在地 藤沢市湘南台2-15 小田急マルシェ湘南台2
あべ けんたろう 阿部 健太郎さん		障害者雇用状況 全国780店舗で95名 (うち9割が知的障害者)
平成18年度 日野中央高等特別支援学校(高等養護学校)卒業		

スターバックスコーヒー湘南台駅ビル店は、小田急江ノ島線湘南台駅西口のすぐそばにあります。駅前ということもあり、店内はいつも賑わっています。

「バリスタ」をめざして

現在スターバックスでは、障害の有無にかかわらず、すべての従業員にドリンク提供や接客のエキスパート(バリスタ)をめざして働いてもらっています。

このことについて本社人事部の鈴木千春さんは言います。「当社で障害者雇用の検討を始めた当初は、障害のある方には、清掃や軽作業といった裏方的業務を中心に行ってもらおうとの考えが主流でした。しかし、『働きやすい職場』と『多様性の尊重』を理念として掲げる当社として、本当にそれで良いのだろうか？障害の有無を問わず、同じ仲間として同じ仕事をしてもらいたいのではないか？という考えが徐々に大きくなってきました」。



湘南台店の外観

手探りでスタート

このような考えのもとに、「障害の有無にかかわらずすべての従業員がバリスタをめざす」という、スターバックスの障害者雇用のスタイルが生まれました。

当初、この考え方ややり方がうまくいくという自信は正直言って本社にもなかったそうです。また、多くの店舗からは、「なぜあえて店で雇用するのか？まずは本社からではないのか？」、「お客様と接してなにか問題が起きたらどうするのだ？」といった不安や疑問の声があがったそうです。スターバックスの障害者雇用は、このような状況の中、手を挙げてくれたごく少数の店舗からスタートしました。

スターバックスの人材育成

実際の雇用が始まった際の各店舗での障害者の受け入れは、比較的スムーズだったそうです。鈴木さんはその理由について、「当社では人材育成や接客について統一的なマニュアルは作っていません。一人一人の主体性や個性、ニーズに応じて臨機応変に対応することを重視してきました。店舗の従業員たちは、日常的にそういうコミュニケーション能力を養っていたので、ごく自然に接することができたのではないのでしょうか」。

しかしながら、何もかもすべてがうまくいったわけではありません。生活上のこと、コミュニケーションのことなど、様々な問題が起こったのも事実であり、中には残念ながら退職してしまった方もいるそうです。



スターバックスの定番人気商品

鈴木さんは言います。「企業が障害者を雇用することは、少なからずエネルギーを必要とします。でも、今まで人前で緊張して話すこともできなかった方が、堂々とお客様とお話ししたり、休日にほかの従業員とみんなで旅行に出かけたりする姿を見ると、人との出会いや、仕事を通じて成長することのすばらしさを感じずにはいられません。スターバックスで働くことが、その方の人生にとって有意義な時間であってほしいと願って、これからは障害者雇用を進めていきたいと思っています」。

そして今、スターバックスの障害者雇用は、全国780店舗に広がっています。

阿部さんについて

阿部さんは、2回の職場実習を経て2007年4月に入社しました。

明るく笑顔絶やさない阿部さんは、従業員やお客さんからも人気がありますが、本人は、「どちらかというと接客は苦手です」と言います。確かに阿部さんは、接客が「うまい」というのとは異なるように思えます。取材の際も、一つ一つの質問に誠実に答えようとして、返事がなかなか見つからないような印象を受けました。でも実はそういうところが、飾らない阿部さんの本当の魅力なのかもしれません。そしてそのことは、誰よりも周りの従業員がよく知っているようです。

約1年間阿部さんと一緒に仕事をしてきた店長の功刀（くぬぎ）愛さんは言います。「アベケン（店長は阿部さんをこう呼びます）は『ありがとう』という言葉が大好きなんです。だれかに『ありがとう』って言ってもらいたくて、どうしたらそう言ってもらえるか、いつも一生懸命考えているんです」。

そして、「私たちはアベケンから大切なことをいろいろ教わりました。自分もほかの従業員も、彼と出会ってから変わりました。アベケンがこのお店にきてくれて本当に感謝しています」と言います。



* * * * *



阿部さんは目下の目標について、「ブラックエプロンを手に入れることです」と言います。

通常、スターバックスの従業員が身につけるエプロンは緑色ですが、コーヒーの幅広い知識・技能を身につけた方だけが、このブラックエプロンを着用することができるのだそうです。大のコーヒー好きの阿部さんは、すでに店舗においてある約20種類のコーヒーの味、原産地、特徴などすべてを覚えたそうですが、ブラックエプロンへの道のりはさらに厳しく、難しい試験をパスした従業員しか、手に入れることはできないそうです。

阿部さんは今、目標に向かって静かに闘志を燃やしています。