

3. 技術と人材を育成する

販売店スタッフのブランド価値創造への取り組み

メニコンでは、「Menicon Miru」のブランドネームで直営店を展開しています。

直営店が目指す価値観として定めたのが、「コンタクト選びを、もっと楽しく。お客様の毎日に、うれしさを。」というストアコンセプトです。ストアコンセプトを行動指針とし、お客様のコンタクト選びの良きパートナーを目指しています。

Miruのブランド価値を高められるのは、Miruで働くスタッフだと考え、教育に重点を置いています。

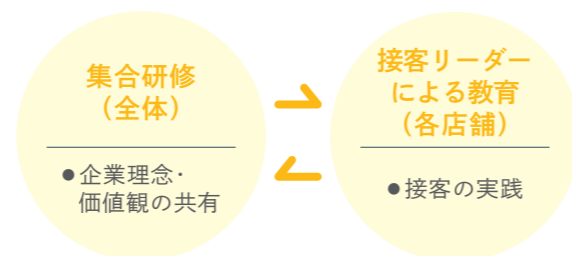
スタッフ教育は、集合研修と店舗の接客リーダーによる指導の両輪によって成り立っており、スタッフをブランド発信源とした顧客価値創造に励んでいます。

店舗では、勉強会やミーティングなど、接客サービスの質を高めるための活動を継続的に行っています。接客リーダーが中心となり、接客目標を掲げて取り組むことで、自主的な行動に繋がっています。

集合研修は、社内の教育部署により定期的を開催しており、知識の習得に加えて、企業理念やストアコンセプトの浸透をその目的としています。お客様に「楽しい」「うれしい」をご提供するためには、まずはスタッフにMiruのストアコンセプトである「楽しい」「うれしい」を感じて仕事をもらう必要があると考えているからです。価値観を共にしたMiruのスタッフが丸となり、ストアコンセプトの体現に努めることで、さらに進化したメニコン直営店「Menicon Miru」を創り上げてまいります。



ワークショップ形式の集合研修



職場環境向上への取り組み

メニコンでは、より社員が働きやすくなるよう、職場環境の向上に取り組んでおります。本社や研究所ではフリーアドレス制を導入し、社員同士の積極的なコミュニケーションの促進と、創造的なアイデアや新たな価値観の創出を目指した環境づくりに励んでいます。

創業69周年と、歴史があることは会社としての強みである一方、固定概念やセクショナリズムの形成が懸念されます。また、変化の激しい社会に対して、柔軟に対応し、組織として進化していくためには、社員一人一人が自ら考える能力、そして、様々な考えを受け入れて新たなものを生み出していく能力が必要と言えます。そのような課題に対応するために職場環境の向上に注力し続けているのです。



メニコンオリジナルポロシャツ

また、服装に関してはスマートカジュアルを取り入れています。特に夏季には会社からオリジナルポロシャツを支給し、営業活動に励んでおります。2011年の東日本大震災をきっかけに節電について真剣に考えた結果、服装から根本的に変えることで社員全員の意識改革を実現しました。

今後も引き続き、社員一人一人が輝ける職場づくりに取り組んでまいります。

The Voice

海外統括本部企画管理部 山中 大輔

会社制度を活用し、望んだキャリア形成を実現

経営者育成研修を志望した当時は、入社3年目で札幌の直営店に配属されて1年程経った頃でした。仕事への意欲と学びたい意欲に溢れていた私にとって、社長の一番近くで仕事を学べるまたとないチャンスと思い、すぐに応募を決意しました。

経営者育成研修では、メニコンのやる気ある若手社員の経営・戦略思考を高めることを目的とした“あおい塾”へ参加ができます。塾では、各回テーマを設定し、テーマに対して独自に分析・検証した上で参加します。“経営者の視点で考える”という共通の軸を持つことで、意見を集約しながら、経営者視点での物事の考え方を学びました。

研修中盤には、海外現地法人社長が一堂に集まり、重要議題を議論する会議に参加させてもらいました。その年は米国での開催だったのですが、まさか1年後に自分が赴任するとは想像もしていませんでした。

経営者育成研修を経て赴任したメニコンアメリカ社では、新商品の導入マネジメントから事業計画の策定と幅広い業務に携わりました。新商品導入では、発売開始から逆算した導入スケジュールを立案して、抜け漏れなく実施項目がクリアされるよう商品導入を進めることができました。この経験から、常に物事の全体像をイメージしながら仕事をする姿勢が身につきました。計画策定では、現地法人社長と二人三脚で計画達成のストーリーを協議・立案し、マネジメント候補に必要な、仮説を数値で具体化するスキルを学ぶことができました。社員の育成やキャリア形成を支援する環境があること、そして入社当時から希望していたグローバルな仕事ができていることに感謝しております。



海外統括本部アジア・オセアニア営業部 高実 アウン

コンタクトレンズの処方技術をミャンマーへ

ミャンマー連邦共和国のヤンゴン国立眼科病院にメニコンコンタクトレンズ研修センターを開設しました。ミャンマー市場では、ハードコンタクトレンズやオルソケラトロジーレンズがほとんどありません。研修センター設立の意義として、これらに関する教育と技術支援を行い、眼鏡では視力矯正が困難な症例の視力矯正と若年者の近視進行抑制に貢献し、市場を広げるということを意識しました。

運営をしてみてやりがいを感じる点は、眼鏡では視力矯正が困難な症例に対して実際にコンタクトレンズを処方すると、患者の方のQOL (Quality of life) が以前より良くなったことです。満足度も高く、とても感謝されました。一方で、教育や処方だけでなく、現地の運営はすべてひとりでを行い、市場も開拓しなくてはならないことに苦労しています。

研修はすでに10回程度開催しました。参加された専門家は、オルソケラトロジーに興味を示してくださったり、ハードコンタクトレンズや特殊コンタクトレンズで特殊症例の患者の方に視力矯正できることに対して関心を持っていただいたりと、多くのご意見をいただきました。

現在のミャンマーの眼科分野ではハードコンタクトに関する知識がまだ少ないので、様々な症例に対して幅広く視力矯正できることをもっと知ってもらうため、技術支援を続けていきます。処方できる医師や専門家をできるだけ多く増やし、ミャンマー市場の発展に貢献していきたいです。

