

新生「イオン」誕生。 障がい者雇用も充実へ

—イオンリテール株式会社—

職場
ルポ

WORKSHOP REPORT

(文) 清原れい子 (写真) 小山博孝



イオンリテール株式会社

〒261-8515 千葉県千葉市美浜区中瀬 1-5-1
TEL 043-212-6500 (大代表) FAX 043-212-6265
URL <http://www.aeon.info>

※『働く広場』では通常「障害」と表記いたしますが、当該記事では、イオンリテール株式会社様の要望により「障害」を「障がい」としています。

**店舗を中心に
障がい者が働く**

「イオンリテール株式会社」は、全国に約500店舗、従業員数7万2千人余（正社員数カウントで）と、日本有数の総合小売業である。同社の障がい者雇用について、千葉県・海浜幕張駅近くの本社と八千代緑が丘店（千葉県）、山形北店（山形県）で取材した。

イオンの創業は江戸時代の1758年。三重県四日市で太物・小間物商を始め、その後、岡田屋呉服店を設立。1970年に岡田屋、フタギ、シロの3社が合併し、「ジャスコ株式会社」が誕生した。2001年には「イオン株式会社」と社名を変更。グループが大きくなったため08年に事業を分社化し、小売事業等は「イオンリテール株式会社」に。そして今年3月、イオンマルシェ株式会社、株式会社マイカルと統合し、新生「イオ



イオンリテール本社
二宮大祐 人事部 部長

ンリテール」となり、ジャスコもサティもすべての店名が「イオン」に統一された。

まず会社の基本理念を、人事部長の二宮大祐さんにお聞きした。

「基本理念は、『お客さまを原点に、平和を追求し、地域社会に貢献する』です。イオン宣言は、『日々のいのちとくらしを、開かれたところと活力ある行動で、夢のある未来（イオン）に変えていきます』とうたっています。お客さま、市場に対してスケールメリットを生かしていきたいことと、より地域貢献、地域密着するために統合しましたが、グループの基本理念は変わることはいません」

イオングループの障がい者の雇用についてうかがった。二宮部長も店舗や本部で障がいのある人と働いた経験があるといる。

「国籍、年齢、性別、従業員区分などは問わず、意欲をもって成長していく人たちに寄与することを基本にしていますから、障がいをお持ちの方々と一緒に働くことは、ある意味当然です。小売業ですと、お店を中心に、障がいのある方も正社員、契約社員や短時間のパートタイムなど、いろいろな形態で働いています。まだまだ勉強不足ですが、ダイバーシティへの努力をしていきたいと思えます」

80年には特例子会社であるアビリティ

ーズジャスコをブックセンターとして設立。その後DVDなども販売している。

障がい者数は1214名。身体障がい者が638名（上下肢障がいの方が約半数、内部障がい140名、聴覚障がい71名、視覚障がい41名）、知的障がい者は約500名、精神障がい者は1割弱。本部で約50名、そのほかは主に店舗で働き、障がい者雇用率は1・8%となっている。

本社↓カンパニー↓各店舗へ

本社での障がい者雇用の取り組みについて、人事部で採用全般担当の勘定康子さんにうかがった。勘定さんは、障がい者雇用を担当して1年。同じ職場で聴覚障がいの人と視覚障がいの方が働いている。

「本社は障がい者雇用の方針を出し、全国の4ブロック（現在は8ブロック）のカンパニーが主体となって、担当エリ



本社人事部の勘定康子さん



OAルームで仕事をする杉山瞳さん。腎機能障がいのため、週3回の透析を受けながら頑張っている

杉山さんの上司、大木桂子チームリーダー

アの店舗に働きかけています。3社統合後も1・8%を達成できるように進めていきたいと思っています」

具体的には、本社から各ブロックのカンパニーへ、カンパニーから各エリアの店舗へ、障がい者雇用の方針や考え方が伝えられる。

「本社は縁の下の力持ちで、メインはカンパニーの人事スタッフとお店の人事課長や店長が連携することだと思っています。大きい組織ですので、すべてを完璧にと考えると時間もかかりすぎます。理解ができたところから順番にスタートして、その成功事例を水平展開できれば、チェンストアの良さを生かせるのではないかと思います」

社員は障がいのあるなしに関係なく、正社員かコミュニティ社員（契約社員またはパート社員）で、コミュニティ社員の時給も障がいのない人と同じ金額でスタートする。

「地域の支援機関と連携し、いくつかの店舗では受け入れ部署の従業員や上司を含め、事前研修を実施しています。特に初めての部署では不安も少なくなり、作業指導も順調に進むようです。障がいの特性をわかった上で迎えられる体制を全店に広げていければと思います。採用という入り口の部分では理解は進んでいますが、入社後のフォロー、育成が課題ですね。評価、昇給・昇進も関わってきます」

ますので、全社で取り組んでいかなければならないと思っています」

人事部の藤原久枝さんは2年半前から障がい者雇用を担当している。

「以前は店舗と特別支援学校との間で雇用することが多かったのですが、2年ほど前から採用に関しても各支援機関と連携を図り、ジョブコーチ制度も活用するようになってきました。一人ひとりの力を発揮して、障がいのある方が働ける場を設けることが我々の役目だと思っています」

本社でも、さまざまな部署で障がいのある人たちが働いている。その中の一人、杉山瞳さんは20歳。千葉県立職業訓練校でパソコン業務を学び、10年2月に入社した。所属は、商品の発注やシステム関係の仕事をするOAルームで、パソコンのエキスパートの専門チームだ。週3回は15時半まで勤務後、透析に行く。「パソコンを使った仕事がしたいと思っています。楽しいです」と杉山さん。

チームリーダーは大木桂子さん。「彼女はやる気があり、上達は早かったですね。作業は難しくはないのですが、細かい注意事項がかなりあります。1日おきの透析は体にどのくらい負担がかかるのか、無理しているのかどうかが見えないので、心配はありました」

1カ月90時間勤務。10月～12月は忙しい

く、透析のない日は残業もした。杉山さんは、「大丈夫です。今ぐらいの仕事量がちょうどいいのかと思います。夏に1回だけ暑くて大変だったのですが、エアコンの温度を調整してもらって楽になりました。今は仕事を覚えるのに精いっぱいですが、バリバリ働いて完璧に仕事をこなせるようになります」と話す。

藤原さんは、この部署に杉山さんと聴覚障がいの人を同時に配属した。「完璧を求められ、期限に迫られる仕事に障がいのある人たちが迎えるのは心配や不安があったと思いますが、周りの協力も含めて、リーダーの力が大きかったと思います」

チームリーダーの大木さんから杉山さんへのエール。「初めて社会に出たので大変だと思うけれど、仕事は仕事、甘えを持ってはいけません」と話したら、バリバリ仕事をこなしています。自分を磨いていくには、将来は違う業務にトライしてもいいのではないかと思います」

カンパニーから 雇用率達成の働きかけ

イオンリテールは、東北、関東、中部、西日本……と各エリアのカンパニーが、それぞれのエリアの店舗を管轄。各店舗で雇用率1・8%を超えるよう働きかけている。東北カンパニー人事教育部人事



接客に、レジにと山形北店で働く奥山明美さん



山形北店の藤内滋雄店長（右）と望月賢一衣料販売課長

グループの高木重信さんは、東北6県を担当する。

「各店で法定雇用率を達成することを1つの目標にしています。未達成の店舗では障がいのある方を優先的に採用していく。その中でも、知的障がいの方の実習の受け入れから採用につなげる取り組みをしています。山形北店では、特別支援学校からの実習を受け入れ、後輩が入社するというように、学校とのつながりを強くして雇用の定着が進みました」

また東北カンパニーでは、ハローワーク、特別支援学校、地域の支援機関と協力、ジョブコーチの支援を受けながら採用へというルートを作っている。

「ギャップがあるままでは、採用してもお互いのためによくありません。障がい者の方と一緒に働くことについての人権研修を行い、受け入れと同時に従業員の意識も変えていくことに取り組んでいます。知的障がいの人たちはきちんと手順を教えて何回も繰り返し返すことによっ



東北カンパニー人事教育部人事グループ、高木重信さん

て、作業効率が上がっていきます。その手順を考えることは、我々の日々の仕事を見直すことにもつながります。受け入れ部署を増やしていきたいと思っています」

売り場でレジを担当

山形駅から車で十数分。郊外店が並ぶ一角にイオン山形北店がある。イオン直営で326名、専門店45を合わせて650名前後の人たちが働く。グループでは標準より少し大きめの店舗だそう。店長の藤内滋雄さんは今春で着任2年半になる。

「衣食住と、お客さまの暮らしのほほすべてを網羅しています。地域のお客さまに親しまれる、お客さまからご支持いただく店になること、お客さまの立場に立って考え、行動できる店となるように努力しています。お客さまへの思いやり、おもてなしの気持ちを持つ従業員を1人でも増やして、お客さまに愛される店に、またみんなが楽しく仲良く働ける店にしたいですね」

山形北店には6名の障がい者が働いている。知的障がいのある4名のうち1名は衣料品の売り場、2名は衣料品の陳列、1名はデリカ（惣菜）売り場を担当。視覚障がい者は衣料品の売り場、聴覚障がい者は加工食品の陳列で、店舗の雇用率は4%を超える。

「仕事ぶりは真面目ですね。言われたことをきちんとやっています。知的障がいのある人に売り場にチャレンジしてもらっていますが、お客さまからお叱りをいただくこともありません。お客さまは障がいのある人ない人、子どもからお年寄りまでさまざまですので、障がいのある従業員も特別意識することはないですね」

昨年4月から売り場に立ち、接客やレジをこなすのは03年入社のお山明美さん。衣料品のオペレーションを障がいをもつ3人でチームとして行っていたときに、チームリーダーとしての仕事ぶりを認めて、衣料販売課長の望月賢一さんが抜てきした。

「彼女は突発的な場面以外は問題がなかったのと雰囲気がいいので、接客ができると思いました。これからやりたい仕事はと聞くと、『特になし』と言うので、『売り場に出てみない』と話すので、『うーん？』、『奥山さんだったら大丈夫だと思ふ。お客さまと接するといろいろな刺激があるし、興味を持てることが出るかもしれない』と口説きました」

課長に後押しをされたものの、レジの仕事は種々のカードや感謝デーの割引なども含めて、覚えなければならぬことがたくさんある。

「初めは環境が180度違うし、大変なようでしたが、周りのメンバーがフォ



八千代緑が丘店
人事総務課で働く
藤代幸那さん



商品の仕分け作業をする金井茜さん オペレーション担当の橋本侑子さん

ローしてくれて、彼女から「嫌です」とは1回も言われませんでした。今はレジも普通にできるようになりましたから、良かったのではないかと思います」

笑顔が素敵な奥山さんはレジに立つと表情が一変して真剣な顔つきに。「課長から話があったときは、人から聞かれることが嫌だったので、売り場には抵抗がありました。でも、わからないことはベテランの人が優しく教えてくれるので助かっています。ベビーカー、チャイルドシートなど、ベビー用品のことを聞かれると難しいです」

運転免許を取得して、通勤は車を運転して30分弱。「覚えなければならぬことだらけですが、これからも頑張っていこうと思います。従業員のみなさんとお話しているときに一番楽しいです」

「彼女は笑顔もいいし、仕事は全部できます」と職場の方。イオングループで働く約500名の知的障がい者のうち、レジで働くのは1%に満たないそうだ。

衣料品のオペレーション担当の橋本侑子さんは、奥山さんが卒業した上山特別支援学校の1年後輩。仕事はハンガールの片付け、衣料品の売り場への運搬、商品の仕分け、売り場の商品整理など。「1日中忙しいです。最初は商品の分け方が難しかった。趣味はCDを聞くこと。同じ仕事を続けていきたいです」
同じ部署の金井茜さんも、「商品がた

くさんあるので、分け方が難しかったです。お給料は家の生活費とか、貯金です。お休みの日はテレビゲームをしたり、音楽を聴いたり。私も同じ仕事を続けたいです」

2人の働きぶりを見守っている望月課長は、「何かあったら直属上司に話をするようにと話しています。上司からも何も上がってこないの、大丈夫だと思っています」とほほ笑む。

ネットスーパーの商品発送の仕事も

都心のベッドタウンとして開けた東葉高速鉄道の八千代緑が丘駅前に、イオン八千代緑が丘店がある。この店舗では、知的障がいの人たち5名と身体障がいの人たち3名が働く。人事総務課で働く藤代幸那さんは大学院卒。車いすで通勤できる企業を考えて09年に入社、最近、昇格試験に合格した。

「パート、アルバイトの人の契約更新、採用に携わったり、勤怠の管理、制服の管理、売り場からの問い合わせの対応などをしています。だいぶ慣れてきました。が、まだまだ勉強が必要だと感じます。いつか売り場でお客さまと接する仕事もしてみたいと思います」

人事総務課長の有賀正和さんはここ1〜2年、イオンとして障がい者雇用の取

り組みが進んできたと感じている。

「店としてもプラスになり、障がいのある人たちにもいい職場になるにはどうしたらいいか、試行錯誤しながら取り組んできました。社会貢献活動を積極的に推進するという企業方針にのっとった活動を、店もしていかなければいけないと思います。そのためには店長、販売課長、主任、現場の人たちに理解してもらうことが必要ですね」

知的障がいの人たちは、2名がネットスーパーの商品の発送、3名がグロッサリー（菓子や調味料などの加工食品）、ノンフーズ商品（非食品）の陳列、衣料のオペレーションを担当している。

「きれいなこととお話するつもりはありません。売り場の社員はお客さまのほ



ネットスーパー部門で働く皆さん



Nettoスーパー主任 樋水和夫



Nettoスーパーで働く小松剛さん



注文票を見て商品を選ぶ吉田大輝さん

うを向いて仕事をしていますから、知的障がいの方が入るのはお客さまにとってプラスかマイナスか、受け入れれ当時、葛藤がなかったといったらうそになります。しかも売り場は効率を求めますから、障がいの方が入ると効率が上がらないと抵抗します。ここ1〜2年でだいぶ減ってきたとは思いますが、知的障がい者の就労については経験が浅いので、売り場の社員と支援機関のジョブコーチ、地域生活支援センターなどと協力して進めなければと思います」

新たな職域として、本社では Nettoスーパーでの商品発送を考えた。2名が交代勤務で、 Netto で注文を受けた商品を配送ケースに入れていく。地域の2つの就労支援機関が協力して、吉田大輝さんは昨年9月からトライアル雇用、その後の試用期間を経て本採用に。「見学にきて、売り場の雰囲気がいいので働きたいと思いました。最初は入れ方がわからなかったのですが、もう慣れました。冷たいものと野菜は別々に入れます。これから商品のパッキングをしてみたいです」
小松剛さんも昨年9月から働き始めました。「社員になってうれしかったです。仕事は、主任と職場のみなさんに教えていただきました。まだ覚えていないことをしっかり覚えて、パッキングもやってみたい。定年まで働きたいです」
 Nettoスーパー主任の樋水和夫さん

は、時間に追われ、間違うとクレームがくる仕事だけに、最初は心配したそうだが、「一緒に仕事ができるか、職場の人たちと話をしてから始めましたが、スムーズに受け入れてくれたと思います。2人は几帳面ですから、せかさなければきちっと仕事をしてくれます。ミスの度合いは非常に低く、予想していたより仕事ができたのは驚きでした」

商品名とJANコード（バーコード）の13けたを照らし合わせるが、最後の4けたを見間違えなければ商品の間違いは少ないとか。

「ハンデを持っている部分をカバーすれば、障がいのない人と変わらないと思います。職場の人たちにも普通に接してほしいと話しました。これからも確実に仕事をしたいと思っています」

本社人事部の藤原さんは、八千代緑が丘店でうまくいけば、この試みを広げたいと考えている。



八千代緑が丘店 有賀正和人事総務課長

で雇用が可能になりました。「知的障がいの人ができる仕事」というアドバイスを受けて、支援機関のジョブコーチについていただきました。お店では野菜の商品化や陳列が中心ですが、こういう仕事もできると全店に発信していきたいと思っています」

現場の人事担当者として、障がい者雇用を推進する立場にある有賀さんは、「スタートラインから一歩を踏み出した」と考えている。

「採用までのノウハウは固まりつつあると思いますが、採用後のノウハウはこれから蓄積していかないとけないと思います。売り場、本部スタッフ、支援機関などが協力して同じ目標に向かっていく。まだ道半ばです。将来にわたってどう進めていくかは今後の課題です」

3月1日、新生「イオン」が誕生。障がい者雇用が一層充実していくことを期待している。（取材は2月に行いましたが、店名などは「イオン」に統一しました。）

*

3・11東日本大震災で、東北各地のイオンの店舗も大きな被害を受けた。また被災地には、「職場ルポ」で訪ねた企業もある。心からのお見舞いと、1日も早い復旧をお祈りしています。