

目標は1店1人 採用から定着まで店舗で

—株式会社ラウンドワン—

職場
ルポ



会社データ 株式会社ラウンドワン

〒590-0985 大阪府堺市堺区戎島町4-45-1
堺駅前ポルタスセンタービル14階
TEL 072-224-5115 FAX 072-224-3313
<http://www.round1.co.jp/>

- 代表：代表取締役社長 杉野公彦
- 設立：1980(昭和55)年12月
- 資本金：250億2100万円(2013年3月31日現在)、東証1部
- 事業内容：ボウリング、アミューズメント、カラオケ、スポッチャなどを
中心とした地域密着の屋内型複合レジャー施設の運営
- 正社員数：連結1394人、単体1285人(2013年6月30日現在)

(文) 清原れい子 (写真) 小山博孝

Keyword：身体障害、精神障害、サービス業、障害理解、地域拡大、業務体制の工夫・拡大、勤務時間の配慮、ジョブコーチ、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター

POINT

- ① 本社人事担当者が自ら全国の店舗・支援機関をまわる
- ② 障害者の人件費を本社で負担
- ③ 支援者のサポートで職場定着

接客を武器に全国展開

ボウリング、アミューズメント、カラオケ、スポッチャ(*)などの屋内型複合レジャー施設を展開する「ラウンドワン」。全国111店舗で、障害者の雇用が急速に進んでいる。この5年間で障害者雇用率は1・1%から2・1%へ。経営者の理解のもと、担当者の「本気」があればここまで進められるという、熱意の物語を紹介する。

1980（昭和55）年、社長の杉野公彦^{ひこ}さんの父が、ローリースケート場を大阪府泉大津市で創業。そろそろ廃業をと考えていたとき、当時大学3年生だった杉野さんが、「やらせてほしい」とローリースケート場にボウリングレーンを加えて営業を始めたのが、現在の株式会社ラウンドワンのスタートになった。1990年には、UFOキャッチャー、ビリヤード、卓球など複数のアイテムをそろえてリピーターを増やし、2号店をオープンした。

障害者雇用を担当する経営企画部人事室次長の長安雅威^{みやび}さんは、2号店のオープン時に大学1年生でアルバイトを始め、大卒第1号の社員となった。ボウリング場2店舗のみを運営する会社への就職という決断は、お客さまがお金を払って遊びに来て、「ありがとう」といわれ



経営企画部人事室、長安雅威次長

る仕事に、また30代の社長が真摯に前向きに挑戦する姿に、会社の将来性を感じてのことだった。

その後、ボウリング人気が冷え込んだ。しかし、会社は逆に店舗数を伸ばし、長安さんは入社4年目に支配人になった。拡大の秘訣は、「接客」にあったという。「2店目をオープンしたとき、社長が『これからのボウリングは接客サービスが絶対必要。接客サービスがないと生き残れない』と話し、研修で接客の練習をさせられました。お客さまを迎えに行っているレーンに案内して、名前の確認などを徹底する。施設の老朽化で閉鎖されるボウリング場があるなかで、きれいで接客もきっちりしているの、ほかとは違うと感じたお客さまが増え、関西では『ラウンドワンⅡボウリング』というほど知られるようになってきました」

いまでは全国に111店舗まで拡大し、従業員は約1300人。米国ロサンゼルスに2店舗あり、8月に3店舗目が

オープンした。

支援者の必要性を痛感

長安さんは7年間で7店舗の支配人を務め、エリアマネージャーを経て、2004（平成16）年に本社に異動した。ブランドマネジメント室で社内報、広告宣伝、取材の対応などを担当、2007年から現職に就き、社員の評価、社内規定、制度の整備、新卒採用などを担当している。

「2009年に常務から、新卒の採用活動で障害者の採用をしてほしいといわれました。当時は障害者雇用3年計画の3年目でした。関西では採用が少なく雇用率は1・1%ぐらい。納付金をたくさん払っていました。各地のハローワークに連絡して障害者合同面接会に出て、その年に40人弱採用しました。でも、障害者雇用についてまったくわかっていなかったもので、半数はすぐ退職してしまいました」

そんな経験をした長安さんは、各店舗と障害者との間に立つ「調整役」が必要だと考えた。

「例えば面接のときは大丈夫そうに見えた精神障害者を採用しても、彼らには波があるし店での対応もむずかしい。また『働くのがつらい』といひだしたり……。定着のためには支援者が入らないと

(*) スポッチャ=スポーツとチャレンジの造語。ラウンドワンだけのシステムで、入場料を払うだけでエリア内のアトラクションを何度でも楽しめる。アトラクションは店舗によって異なるが、バスケットボール、パターゴルフ、バッティングマシン、キックターゲット、テーブルテニス、オートテニス、カーリング、アーチェリー、ストラックアウトなど。



屋内型レジャー施設「ラウンドワン」。
全国111店舗のうち76店舗で障害者が働いている

いけないとわかってきました。2年目の2010年からは、ラウンドワンがある地域の障害者合同面接会に参加すると同時に、地域の障害者職業センターを訪問して、こちらの考えを伝え、ジョブコーチをつけて障害者を紹介してもらったりしました」

長安さんは、北海道から沖縄まで全国をまわった。

「障害者雇用を始めるにあたって本社の積極的な姿勢を見せることで、現場任せにすると『本社からいわれているの

で』というネガティブな採用になるのではないかと思ひ、自らハローワークに出かけて直接話しました。また、合同面接会では働けそうに思える方を3〜4人選んで、各店舗の支配人に最終面接をしてもらうようにしました」

障害者の人件費は本社負担

採用を続けながら、長安さんは障害者の雇用を進めるためには何が必要かを模索した。

「店舗では人件費を切り詰めているので、『障害者の雇用は余裕がない』という返事も多くありました。そこで社長に相談して、障害者を採用した場合は、その店舗の人件費として計上せず本社負担に。つまり全店舗で人件費を割るかたちにしました。それにより障害者を戦力化すれば、店として助かるようにしました」
社長の理解が、障害者雇用の推進を後押しした。

「ラウンドワンは、地域の方に何度も足を運んでもらわないと成り立たないという、地域密着のビジネスモデルです。社長も、地域で職を探している障害者がいたら採用していくべきだと考えています。また、各店の支配人は、私が店舗勤務をしていた当時の新入社員が多いので、話しやすいこともありです。ラウンドワンの雰囲気はわかって、そのなかで

働いてみたいという人がきたら採用してくださいとお願いしています。最近では支配人が自分たちでハローワークに相談に行って、採用を始めるようにもなりました」

全国の店舗をまわるだけでも大変なはずだが、清掃業務は就職希望者が多く、合同面接会では大勢の求職者がきた。

「本気でやろうとしたら、本社の人間が現地に足を運んで、本社の姿勢を理解してもらうことが大事だと思います。障害者合同面接会も地元企業優先で申込みがいったと断られても、直接ハローワークを訪ねると参加を認めてくれることもありました。別の日にハローワークのミニ面接会で採用することもできます。障害者職業センターや障害者就業・生活支援センターを訪問すると、企業の担当者が来るのは珍しいといわれますね」

熱意が実り、雇用率は瞬く間に改善、2010年には2・03%になった。しかし、その年の7月に短時間労働者が雇用量算定の分母に加わると、常勤アルバイトが多いため分母が急増、1・5%に落ちてしまった。

翌2011年に44人、2012年に32人採用。現在は104人（知的障害者48人、精神障害者34人、身体障害者22人）が76店舗で働き、雇用率は2・11%となっている。地方ではほぼ各店で採用し、

WORKSHOP REPORT



営業中の店の中で清掃

東京、大阪、名古屋などの大都市圏でもこれから採用をすすめていく予定だ。

各店舗での障害者の仕事は清掃と軽作業だが、一般の清掃業務のイメージとは

ちよつと違う。

「清掃の仕事で求人を出していますが、求職者のイメージとラウンドワンの清掃はかけ離れていると思います。不特定多数がこられる営業中の店内で、音楽が鳴り、ざわざわしたなかでの仕事です。お客さまからいつ



大阪・堺駅前店で働く大川将司さん（24歳）

質問が飛んでくるかもしれません。最近では働きたいという人には一度見学に来てもらってから、支配人の面接を受けてもらっています」

ラウンドワンは、平日は朝10時にオープンして翌朝6時まで、週末は24時間営業する。繁華街では毎日24時間営業の店舗もある。勤務時間は、10時から16時か17時まで。短時間アルバイトか、週30〜40時間勤務のレギュラーアルバイトのどちらかだ。

「働く時間は週30時間程度で求人を出しています。最初から長い時間は大変だという人は週20時間程度から働いています」

一緒に働くアルバイトの人たち、ジョブコーチ、担当の社員が仕事を教えている。

「出勤すると、駐車場まわりの目立つゴミを拾い、館内のエスカレーター、自動ドアまわり、トイレの掃除など、特にスタジアム型の店舗(*)では、やることがたくさんあります。1日のスケジュールを作り、うまくできている店舗の例を参考にして、その人に応じた業務を一つひとつこなしてもらっています。朝は主婦のアルバイトが多いのですが、よく教えてくれます。障害の特徴、対応など、注意すべきことは社内メール掲示板に貼り出しています」

本社と道路一本を隔てたところに、「遊

び放題！全35種類のアイテムが楽しめる」という大型店舗、堺駅前店がある。長安さんが面接をした大川将司さん（24歳）は入社して3年7カ月。9時30分から15時か17時まで、トイレの掃除、外まわりのゴミ拾い、1階と2階のフロア掃除などを担当している。インカムをつけてきばきと動き、紙くずや飲み終わった後の紙パックなどをすばやく片付けていく。

「僕は、こういう広いところをきれいにしたら気分がいいかなと思って就職しました。お客さまの邪魔にならないように、なるべく離れて掃除しています。掃除が終わると気分がいいです。お客さまもきれいだと思ってくれます。お客さまに質問されたときは、インカムで代わりに担当者と話してもらいます。仕事は辛いとは思いません。楽しいです」

にぎやかで人が大勢いるところが好きなので、いまの職場は気に入っている。休日は、繁華街の難波までサイクリングに行く。「人がいっぱいいて、楽しいところがあります。お客さまにまた来ていただけるように、常にきれいにしておくことが一番大事だと思います。特にトイレなどに気をつけています。将来の夢は、清掃業で独立することです」

「彼は出勤するときも、通り道のゴミを拾っていますよ」と長安さんが教えてくれる。堺駅前店には、大川さんの後輩

(*) スタジアム型店舗＝ボウリング場、ゲームセンター、カラオケ、ビリヤード、ダーツの施設を備えた「スタンダード型店舗」に、スポッチャを加えたもの。



広島・福山「ラウンドワン福山店」

が近く入社予定だ。

障害ではなく、その人を見る！

広島県福山市の国道沿いにある「ラウンドワン福山店」。運営部長長でエリアマネージャー兼福山店支配人の三原誠之^{せいのし}さんは2009（平成21）年12月の店舗立上げから関わった。中学校の保健体育の教師から転職した三原さんは、障害のある子どもと接した経験があり、ぜひ雇用をしたいと名乗りをあげた。

「以前の職業との共通点は、スポーツチヤなどのスポーツがあること、人と接する機会が多いこと。少しでも私の知識が活用できたらと思えました。いちばん大事にしていることは、『障害を見るのではなく、その人を見る』ことです。ラウンドワンで頑張ってみたいという気持ちがあれば、その人がどんな仕事ができるかという発想で考えています」

2011年に障害者雇用を始め、精神障害者2人と車いすの障害者1人が働いている。「精神障害の方は、アルバイト同士が会話をしている、自分のことをいわれているのではないかと思ったり



ラウンドワン福山店の三原誠之支配人

します。仕事が終わった後必ず話をして、気持ちが悪くならないように、その日のことはその日に解決していくことを意識しています。車いすの方には、パソコンを中心とした業務をしてもらっています」

桑田裕香子^{ゆかこ}さんは、広島障害者職業能力開発校で1年間学び、福山市役所の臨時職員として働いた後、しばらく自宅待機して2011年9月に入社した。希望していたパソコン入力業務で、10時から16時まで勤務している。

「働きたいという思いが強かったので、障害者就業・生活支援センターの職員に紹介してもらいました。面接は、私の話もよく聞いてくださったので、緊張したなかでも落ち着いてできたと思います。カラオケで扱う飲食物の発注書やアルバイトの労働時間の入力、伝票の整理、ときどき電話応対もしています。同じことを根気よく繰り返す作業が自分には合っていると思うので、やりがいがあります。

いまの仕事を実際にやっていきたくて思っています」

以前は電器店で働いていたという白石旭生^{あきお}さんは2012年7月に入社して、ほぼ全館の掃除を担当している。最近は勤務時間を少し減らし、主に18時から21時まで働いている。

「仕事はやりがいがあります。みなさん、とてもやさしいです。朝9時から11時までは実家の飲食店を手伝い、その後夜に強かったので、夜のほうが体調がいいです」

白石さんは、福山市で初めてとなる精



福山店の事務所で働く桑田裕香子さん

WORKSHOP REPORT



駐車場、エスカレーター、エントランスの掃除をする白石旭生さん (31歳)

神障害者の自助グループ「みらい」を立ち上げようとしている。

「ツイッターやフェイスブックで発信しています。中心メンバーは3人。活動は5〜6人ですが、年末ぐらいに立ち上げたいですね。この活動をしながら、ラウンドワンに勤めていきたいです。支配人は大変理解があるので、いまでも充実しています」

「私は、勤務時間を延ばすことだけがいいとは思いません。ここで自信をつけて、自分のやりたいことにいろいろ挑戦してほしい」と三原支配人。働いている本人にとって、何がいちばん成長に寄与するかを考える。そこに教師だったときの顔がのぞいた。福山店は社員7人、アルバイト55人という体制だ。

「3人は、ほかのアルバイトの人たちとまったく一緒です。私が日々のコミュニケーションの時間をしっかり持つこと

で、すべてのことは解決できると思いますし、それが私の仕事だと思います。障害のある人たちが自信の持てる職場を作りたいですね」

各店1人ずつ働く会社へ

昨年1年間で10人、今年はいままでに3人と、退職者は急減してきた。再び人事室の長安さんに話を聞く。

「どういう指導をすればいいかを経験している支配人が増えています。障害のある人たちが一生懸命仕事をする姿を見て、ほかのアルバイトの人たちもきちんとしないといけないと思ったり、特別扱いはしていませんが、障害に配慮する部分はあるので、みんなが気遣いできるようになるのは、われわれ接客業にプラスだと思います。障害者が元氣よく明るく働いている店舗は、雰囲気もいいですね」

障害者を雇用した店舗支配人からの、長安さんへの相談事も、いまはほとんどなくなった。

「初期のころ、『何をいわれているのかわからなくて困っています』という相談がありました。この2〜3年は、障害者職業センターや障害者就業・生活支援センターの方が間に入ってくださるので、ほとんどは現場で解決しています」

本社の人事として社員の評価、新卒採用など仕事は忙しい。日程が空いている

ところで、障害者を雇用するため全国をまわり、訪問先の店舗では面接した人たちが元氣に働いているかを気にかけている。

「声をかけると、面接をした私を覚えていてくれて、『採用されなかったら、いまでも仕事を探していたかもしれない。感謝して一生懸命働いています』といつてくれたり、採用したときはぎこちなかった人が、1年後にはニコニコと笑顔が出ていたり、働くことで変わっていく様子を見るとよかったです。目標は、各店1人の採用です。すべての支配人が、自分たちで採用から定着まで活動してもらえるようになればと思います」

長安さんは福山店で取材に立ち会った後、大阪の本社に戻り、その日のうちに新潟に飛び、翌朝には障害者を面接、1人採用の予定と聞いた。本社の担当者がフットワークよく本気で動けば、障害者雇用は一気に進むのだと圧倒された。さらに各店舗の支配人が経験を積み、社内の障害者雇用の輪が強固になっていくことを期待している。



白石さんたちが呼びかける精神障害者の自助グループ「みらい」の「障がい者地域コミュニティみらい通信宇宙(そら)」