



## 働き方、変わる

### 働く人がイキイキと働ける環境は お客さまもしあわせに

2023年、マルイ・モディ店舗の初売りは、一部の店舗を除き、1月4日とさせていただきます。

多くの百貨店、ショッピングセンターが初売りを1月2日とする中、業界では異例とも言える「正月三が日休業」を実施。1988年以来35年ぶりのことでした。「正月三が日休業」にいたった理由を(株)丸井 代表取締役社長、青野真博が語ります。また、店舗スタッフさま、お取引先さま(テナント)、お客さまの声もあわせてお伝えします。

#### お客さまの変化と、働く人の変化。 それが「正月三が日休業」の背景

初売りのセールや福袋を目当てに、百貨店のエントランスには徹夜して並ぶ行列ができた——かつて、そんな時代がありました。しかし、近年は、正月は大切な人と家でゆっくりと過ごしたいと考えるお客さまが増えています。また、コロナ禍によりお買い物のスタイルも多様化・分散化が進みました。こうしたお客さまの変化が、今回の「正月三が日休業」を実施した理由の一つです。もちろんコロナ禍の影響はあったのですが、実はそれ以前より、私はかつてほどお客さまが正月三が日

に集中する状況ではなくなっていたと感じていました。

そして、もう一つ。それは働く人の変化です。

お取引先さま、つまりテナントさまのスタッフは休日や祝日に働くことに慣れています。大晦日や正月に働くことを覚悟していないスタッフはいません。でもコロナ禍を経て家族との時間を大切にしたいと考える人が増えたのは消費者だけじゃなく、女性スタッフで家庭を持っていると、「お正月なのにママはなんでおうちにいないの?」と子どもに聞かれることもあるでしょう。小売業のスタッフは正月を家族と過ごせないことが当たり前なのか。働く人の変化を、一度立ち止まって考える必要を感じました。

#### 2022年の正月2日間休業で感じた テナントさまの「正月三が日休業」への期待

そこで、2022年に元日・2日の2日間を休館日とする2日間休業を試すこととなりました。これでも「1月2日初売りが常識」の中、異例のことでした。

この時、私に不安がなかったわけではありませんが、実施してみたらお取引先さまとそのスタッフさまにものすごく感謝されたのです。

こうした反響を受け、私たちはお取引先さま約1000社にアンケート調査を行いました。「正月三が日を休業とすることをどう思いますか?」。その8割以上が「賛成」との回答でした。「年が明けた3日間を休めるのであれば、スタッフも年末商戦を全力で頑張れる」「休みたくても施設が休館日でないと休めないため、非常にありがたい」「初売りでも、昔ほど突出した売上がないので影響は少ないはず」「ゴールデンウィークもお盆も3連休はほぼ取れないので、せめて正月くらいはスタッフを休ませたい」。

こんな肯定的な意見が多かったこともあり、翌2023年に「正月三が日休業」に踏み切ったのです。

#### 「正月三が日休業」を実施。店舗スタッフさま、 お取引先さま、お客さま、それぞれの声

こうして全国22店舗中17店舗で「正月三が日休業」を実施しました。各店舗が初売り日の告知を強化したこともあり、これによる大きな混乱は見られませんでした。

店舗スタッフさまからは「子どもと正月をゆっくり過ごせることのしあわせを感じた」「久しぶりに実家に帰省してゆっくり家族で正月を過ごすことができた」「3日間の休みでリフレッシュ

することができたので、初売りを例年以上に頑張れた」などの声が寄せられています。

また、お取引先さまからは「ますますスタッフの採用が厳しくなる中、正月三が日だけでもゆっくり休んでもらうことで、従業員満足度を高めようとしていましたが、1月2日初売りの施設が多く困っていました。丸井さんの方針は大変ありがたいですし、共感します」とのコメントをいただくこともできました。

そして、お客さまの声。「1月2日、3日にほかの施設で買い物をし、今日もまた初売りで買い物できるなんてうれしい」「適度な混み具合で、目当てのものをゆっくり探しながら楽しんで買い物できました」。

丸井グループは、お客さま、お取引先さま、社員、株主・投資家の皆さま、地域・社会の皆さま、将来世代、すべてのステークホルダーの利益としあわせを拡大していくことをめざしていきます。

私たちは「働く人=社員(店舗スタッフさま)」満足が顧客満足につながると確信しています。

#### 「正月三が日休業」の反響

**店舗スタッフさま**

3日間のお休みでリフレッシュ。久しぶりに実家に帰省し、家族でゆっくりお正月を過ごすことができました! 同僚たちも年末にスーツケースを持参して出勤する方が多かったです。

**お取引先さま**

正月三が日だけでもゆっくり休んでもらうことで従業員満足度を高めようとしていましたが、1月2日初売りの施設が多くて困っていました。

**お客さま**

1月2日、3日にほかの施設で買い物をし、今日もまた初売りで買い物できるなんてうれしい。適度な混み具合で、目当てのものをゆっくり探しながら楽しんで買い物できました。



青野 真博 | MASASHIRO AONO  
(株)丸井グループ 上席執行役員  
(株)丸井 代表取締役社長

好きなものは「笑顔」。初めて売場に立った35年前、お客さまに笑顔で「ありがとう」とおっしゃっていただいた時、人を笑顔にできる仕事はすばらしいと感動しました。お客さまを笑顔にしたという想いは今も変わらず、お取引先さまも、社員も、株主・投資家の皆さまも、地域・社会の皆さまも、将来世代の皆さまも、笑顔になってもらいたいと考えています。夏祭りや花火大会は人々の笑顔であふれることから、「浴衣は笑顔が似合う装い」と考え、毎年浴衣を着用しています。