

その後、湯本にあったスーパーの(株)丸光を昭和43年に経営を引き受けるなど店舗拡大していきました。昭和58年に(株)くすりのマルト、昭和59年に衣料品販売の(株)ファミリーを設立するなど現在は9つの会社からグループが構成されています。

業については、当社店舗にテナントとして入居していた会社の経営を肩代わりしたことが参入のきっかけです。衣料品は、長崎屋のフランチャイズ「サンバード」として衣料品部門を設けたのが始まりです。自分たちで好きな商品を仕入れたいとの思いからフランチャイズを離れ、会社を独立させました。

平成10年に東金沢店(茨城県日立市)を開店し県外進出を果たし、平成13年に私が社長に就任し現在に至っております。今では、いわき市内の食品部門50%、医薬品55%のシェアを占めております。

○創業の精神について

～時代を先取りした「マルトポスト」～

地域のために役立つことを何かできないか考え、来店するのが大変というお客様の要望を聞こうという思いから、昭和30年代に「マルトポスト」という制度を採り入れました。

この制度は、今でいう宅配システムです。お客様が注文書に欲しい品物を記入し午前中のうちに集落に設置した注文箱に投函すると、午後注文書を回収し、夕方までに配達を行うものです。お客様のご注文があれば、ひどい台風の日であっても配達するなどお客様のご要望に応えました。

また、お客様には「マルトお買い物ニュース」を配布し、マルトの経営方針や物価引下げ、商売に対する考え方を伝えるとともに、お買い得情報や地域行事お知らせも掲載することでお客様に大変喜ばれました。

○スーパーマーケットに転換するまで

会長は、高校卒業後に全国の商人が集まり経営

の在り方等を学ぶ「商業界セミナー」に参加しました。ここで勉強する中で、これからは掛け売りから現金販売になると考え、スーパーマーケットに業態転換しました。

お客様の欲しい物は何か考えると、野菜、魚や肉など毎日のおかずであり、そのためにはスーパーマーケットが望まれたのです。

○経営理念等について

当社の経営理念は、『幸せを創造する企業づくり』公正・公平・公明な企業づくりです。当社で働くことによって自分たちの幸せ向上を実現するとともに、商品・サービスの提供による地域社会の人々の幸せを創造することに取り組んでいます。

お客さま、お取引先様、従業員の満足度が高まり、地域社会の豊かさに貢献することで、我が社も発展していくのです。商売とは、心からありがとうという下さるお客様という名の友人をつくることであり、常にお客様第一主義を貫き、お客様に喜ばれる仕事を続けていくことなのです。

○社員教育について

企業が成長していくためには、「従業員の意欲」「従業員の腕前」「経営システム」の3つが等しく進歩向上する3面等価の経営であるべきです。そのため、当社では、「功あるものには禄を、能あるものには地位を」という考えを処遇制度の根本としています。良い業績を上げた者に高い賃金を支給し、会社に貢献できる「才能と技術とリーダーシップ」を持った者にそれ相応の地位を与えています。

当社では、充実した教育システムなど人材育成への投資は惜しみません。新入社員研修から始まり、社内資格のトレーニー制度、各種外部資格の取得、階層別研修、海外研修など従業員の自己啓発とキャリアアップをサポートしています。

教育制度は正社員ばかりでなくパートにも行っ

ており、全体のレベルアップを図っています。採用面接試験においても、「入社後に私どもの厳しい勉強について来れますか？」と質問を行い、意欲ある従業員を採用しています。

企業は人によって成り立っていますから、高い志を持った従業員がいても、それを支える仕組みがないと機能していきません。

○ ISO 22000取得について

当社の惣菜工場（グループ会社の㈱光惣菜センター）が平成21年3月に食品安全マネジメントシステムの国際標準規格である ISO 22000の認定証を取得しました。この取得は県内では初めて、流通業では全国で3番目となる快挙でした。取得に至ったのは、安全・安心な食品を世界基準でお客様に提供するためです。

当社の惣菜は合成保存料や合成着色料など余分な添加物は使っていません。そのため、他店のものに比べ長持ちはしませんが、お客様の健康に留意した安全・安心な商品づくりに徹しています。

○震災時の対応について

東日本大震災発生の際、私は東京出張中でしたが、幸いにも他の役員は皆いわき市におりました。発生後に各店の状況を確認し、お客様の誘導を行い、怪我人が誰もいないことを確認し、当日3

月11日の夕方に一部店の店舗外で商品提供を始めました。翌日3月12日には全店とも余震等を考慮し店舗外で店を開きました。原発事故後は、出勤できる社員を集め、いわき市内旧5市の各1店計5店舗にしぼって営業を行いました。

私どもには、加盟している CGC ジャパン^(※) が作成した災害マニュアルがあり、予行演習も実施していました。このマニュアルは、新潟県のスーパー(株)原信さんが中越地震での経験をもとに作成したものであり、どう対処すべきか大変役立ちました。

(※) 全国各地の中堅・中小スーパーマーケット約220社が協業し、共同で商品開発や調達などを行うグループ組織。

いわき市は地震後、長く断水とガソリン不足に直面しました。当時、いわき市内のスーパーは当社しか開いていなかったため、店舗用車両のガソリン配給や水道復旧工事を急いでもらうなど、行政や地域企業からの支援がありました。

また、原発事故後は、トラックが動かず物流が止まる危機感がありました。しかし、CGC ジャパンと加盟各社から商品を送っていただき、いわき市内の運輸会社にトラックを手配していただく等、物流が途切れることはありませんでした。全国的にミネラルウォーターを1人1本しか販売できなかった中でも、1ケースを販売できました。



本社内の執務風景



本社に隣接したマルト SC 窪田店

赤ちゃんのいる家庭など1本だけでは全然足りないのです。1ケース販売したいという当社の想いに対し、全国の加盟各社が自社仕入枠を回してくれるなどの協力によって可能となったのです。

○風評対策について

お客様に安全な食品を提供し、安心してお召し上がり頂くため、放射線量測定装置を導入し、平成23年12月から自主検査を実施しています。検査の結果、一般食品において1kgあたり25ベクレルを超えた場合は、25ベクレルを下回るまでは仕入れを見合わせています。国の規制値は、一般食品が同100ベクレルですが、お客様に安心していただくために25ベクレルを基準としています。

データを公表する以前は我が社に1日何十件もの問い合わせを頂いていましたが、ホームページでデータを公開してからは件数が大きく減っています。

○社会貢献について

当社では、まちづくりの活性化や地域福祉の向上を目指して、可能な限りの地域社会への貢献活動に取り組んでいます。食と健康にたずさわる当社としては、「マルト杯」としてスポーツを通じた子どもの育成活動を応援しています。また、「いわきサンシャインマラソン」などスポーツ活動や「福島県吹奏楽コンクール」など芸術・文化



店舗内風景

活動も支援しています。

食に関しては、食生活をサポートするために管理栄養士をメンバーとした「食育推進室」を平成21年度から設けました。同室では、健康相談会の開催、園児等の料理教室、親子食育体験ツアーなどを行い、お客様の健康と食生活をサポートしています。

○今後について

人口減少と高齢化社会が進む中で、小売業は淘汰されていくことが予想されます。お客様は努力したお店を選ぶようになるものです。創業の精神「ピンチこそチャンス」をもって、当社は様々な困難を克服してきました。

私どもは食を通してお客様の幸せに導く「医食同源」を進めて、お客様とともに発展していきたいと考えます。これからもお客様第一主義を貫き「より良い商品をより安く提供する」という創業の精神を忘れずに、常に地域密着型企業として、地域の暮らしの発展に貢献して参ります。

【インタビューを終えて】

当社は、昭和30年代の「マルトポスト」に代表されるように古くから地域に密着したお店として歩んできました。お客様が何を求めているか、どうすれば喜ぶかを追求し、常にお客様第一主義を貫いていることが、小さなお店からここまで発展につながったのかと思われま

す。地域のライフラインを守ることが当社の使命と誇りであり、東日本大震災の時にも地域住民の生活を支えることに会社全体で取り組みました。今回の取材を通して、「お客様、従業員、取引先が幸せにならないと、会社が発展しない」という社長の信念が感じられた点が印象的でした。当社が地域一番店として地域に貢献していることが強く感じられた取材となりました。

(担当：高橋)