

## 働いてよし&暮らしてよし むらやまの企業 株式会社エイアンドシー

山形市にある株式会社エイアンドシー（事業内容：携帯電話等販売ショップの運営代理店）の野田<sup>れい</sup>さん取材しました！

野田さんは大谷大学文学部を卒業した後、2023年に入社しました。

現在はドコモショップむらやま店（村山市）で勤務しています。

### （1）仕事内容編



——現在の仕事内容について教えてください。

ドコモショップでのお客様対応が主な業務です。現在の契約内容の確認、料金プラン変更や名義変更とその登録作業、トラブル対応などを行っています。他には、販売品の在庫管理も行っています。

——とても忙しそうですが、大変な部分はありますか。

お客様が身近にいるお仕事ということで、すべてのお客様の要望に応えることの難しさを感じます。例えば緊急の用件でいらしたお客様がいても、予約や先着のお客様を優先しなければなりません。

——業務をこなす上で携帯キャリアのプラン等の熟知は必須だと思いますが、それを学ぶことのできる研修はありますか。

初めの1か月間は、新人研修でいろいろ学ぶことができます。現場に配属されてからも先輩からサポートを受けながら学んでいます。

新しいプランが次々と出てくる業界なので、研修やサポートは充実しています。

——携帯電話のプランは難しくて分からないことも多いです・・・。

そうですね(笑)。私たちも普段の業務から「お客様に損をさせない」ことを意識して働いています。お客様と話しながらプランを確認し、よりお客様に合ったプランを提案することが重要です。

——携帯キャリアはいくつかありますが、採用後に他のキャリアのショップへ移ることはありますか。



基本的にはありません。ドコモショップで採用されればドコモでずっと働くことになります。

(人事の齋藤さん)

あるキャリアに配属になった場合は、そのキャリアでのみ経験を積んでいきます。ドコモから、au やソフトバンクに行くことはありません。他に、ツタヤもありますが、採用時に配属先は決まっています。最初の勤務先は、自宅から通える範囲になります。



## (2) 職場編

——エイアンドシーに入社した理由をお聞かせください。

まず、地元で働きたいという思いが強かったのが大きい理由です。大学は京都で都会ということもあり、条件の良い会社もありましたが、働くのであれば地元の山形が良いと思いました。

——やはり地元が好きですか？

大学進学で地元を離れてみて、初めて分かった魅力がたくさんあります(笑)。 関西にも良い所は沢山ありますが、帰ってくると人柄や雰囲気にも安心します。

——山形ではどのように企業を探していたのですか。

もともと営業職に興味があったので、職種から探しました。車が好きだったこともあり、その分野も見ていましたが、仕事のイメージがしやすく、身近に感じる携帯電話業界に興味を持ちました。

祖父や両親から、スマホの機能で、「これ、よくわからないんだけど」と聞かれて説明することが多かったことも興味へと繋がりました。実際にはいろいろなお客様に対応するとは思いましたが、自分の中では営業や接客の仕事ということもあり、イメージがつかみやすかったです。

## ——入社して良かったと思うことはありますか？

学生時代のアルバイト経験だけではなかなか得られない、社会人としての基本を学べる所です。特に精神的な部分で、仕事への向き合い方や報連相（報告・連絡・相談）の重要性などを学んでいます。

特に店長からは、「どういう販売員になりたいのか、軸を決めてほしい」と言われました。なんとなく仕事をして、毎日同じ仕事を繰り返すことは誰でもできますが、それだけでは身にならないので、軸を決めて初心に立ち返りながら仕事に打ち込むことの大切さを教えてもらいました。



## ——成長したと思うことはありますか？

入社してすぐの頃は、報連相が苦手で、自分一人で抱え込んで、自分だけですべて解決しようとしていました。

しかし本来、仕事はチームで行うものであり、自分が分からないところは詳しいスタッフに相談したり、時間によってお客様を引き継いだりします。そういう当たり前のことができずにお叱りを受けることもありました。期待を込めてそういった指導をしていると思いますので、社会人として大事なことを学んでいる所です。

——シフト制ということですが、どのようになっていますか。

ショップは毎月第二水曜日が定休日です。昔は年中無休の携帯ショップが多かったようですが、今は働き方改革の一環として、年末年始の12月31日と1月1日は休みになっています。

勤務は1ヶ月ごとのシフト制で、決まった曜日が休みということはありません。

——長期の休みはとれるのでしょうか。

(人事の齋藤さん)

有給休暇を利用して、5日間ほど旅行に行く社員や、もちろん育児休業を利用する社員もいます。また、2022年から、アニバーサリー休暇制度が始まり、有給休暇とは別に年に1日、誕生日や家族の記念日のために休むことができるようになりました。有給休暇が付与されていない新入社員も使うことができます。福利厚生に関しても、充実していると思います。

### (3) ある日の過ごし方編

#### ● 9:30 【朝礼】

制服に着替えて、朝礼です。

朝礼では、昨日の周知事項の確認、本日の連絡事項や業務内容の確認を行います。

#### ● 10:00 【開店】

ご予約のお客様の対応等、様々な業務を行います。  
例えば、機種変更をしたいお客様が来店した場合、  
契約から初期設定等のサポートまでが基本的な流れ  
ですので、1時間半程度かかります。



#### ● 12:30 【お昼休憩 (60分)】

#### ● 13:30 【業務再開】

引き続き業務を行います。予約のないお客様の案内をすることもあります。事務処理や、いろいろな指示に対応します。

#### ● 16:00 【休憩 (30分)】

1日を通して休憩時間は90分あります。

#### ● 19:00 【閉店および閉店作業】

本日の実績の確認や振り返りをします。

閉店間際に来店したお客様がいた場合、用件が終わるまで対応するため、残業をすることもあります。



#### ● 19:20 【退勤】

#### (4) むらやまでの暮らし編

——山形の良いところはどこだと思いますか。



山形は本当にいろいろと良いところがあると思いますが、最近気に入っているのはラーメンです。蕎麦も美味しいですし、麵にかかわる料理がすごく美味しいと思います。休日には、まだ行ったことのないラーメン屋さんに行くことが楽しみになっています。

それに、東沢バラ公園のように、心を落ち着かせることができる場所も山形には多いと思いますので、過ごしやすい環境ですね。

——おすすめのラーメン屋さんがありますか。

こだわりのお店が多いので、なかなか決めきれないのですが、天童市にある「らーめん勝蔵」です。ここのラーメンが大好きです！



———休日の過ごし方を教えてください。

休日も出勤日も起きる時間はだいたい決まっています、朝早く目が覚めてしまいます(笑)。  
午前中は、前日の仕事で注意された点や改善点をノートに書き出して、頭の中を整理しています。

昼過ぎからは出かけることが多いです。ドライブが好きなので、連休の際は、車を走らせて写真を撮りに行きます。特に、風景を撮るのが好きなので、月が出ている夕暮れ、田んぼ、田園風景などを撮って、それを眺めていると落ち着いた気持ちになれます。



## (5) まとめ編



———今後の目標を教えてください。

お客様やスタッフから信頼される人になることです。仕事がうまくいかなくて失敗することも多いですが、一つずつ改善して、「立派な社員になれたね」と評価していただけるよう、努力して行きたいと思います。

———これから就職活動をする学生にメッセージをお願いします。

社会人になることは、未知の世界へ一歩踏み出すことであり、大変勇気が必要だと思います。人生において大きな前進です。この先どうなるのか、自分の知識が役に立つのか、といろいろな不安があると思いますが、自分にできることを精一杯やることを大事にしてほしいと思います。自分を信じて頑張ってください！

———ありがとうございました！

野田さんは私とほぼ同じ年齢で、笑顔が素敵でとても話しやすい方でした！取材時に入社してから4か月弱でしたが、社会人としての自覚や責任を感じました。初めは右も左も分からないような状況から、どんどん成長していったことを伺い、エイアンドシーにはとても良い成長環境があるように思います。対応してくださった方全員が、とても優しくかったことも印象的でした！

R5 年度働いてよし、暮らしてよし むらやまの企業  
株式会社エイアンドシー



【インタビュアー：山形大学人文社会科学部 雅楽川龍成】

## 株式会社エイアンドシー

---

★お客様一人ひとりに快適モバイルのある暮らし 私たちをご提案いたします。

現代の社会において、なくてはならないものとなった携帯電話。そんな通信インフラを支える携帯電話ショップは生活に必要不可欠なものです。携帯電話に関するサービスを通して地域に貢献できるやりがいのあるお仕事です。

- ・所在地 山形県山形市西田五丁目 26 番 1 号
- ・設立 昭和 48 年 12 月
- ・従業員数 251 名（男性 108 名、女性 143 名）
- ・事業内容 携帯電話等販売ショップの運営代理店
- ・URL <http://www.aandc.jp>

