

経営戦略 人を成長の原動力とする

人を大切にし、従業員の能力を最大限に発揮することが価値創造の源泉

経営戦略に掲げる「ビックカメラらしい強い店舗」を進化させるための最も重要な資本は人財と決めました。

販売員がお客様の来店動機になる唯一無二の店舗を実現するために従業員エンゲージメントNo.1企業を目指しています。

取締役 常務執行役員 総務人事官 兼 総務人事部長

田村 英二



エンゲージメントNo.1企業を目指して

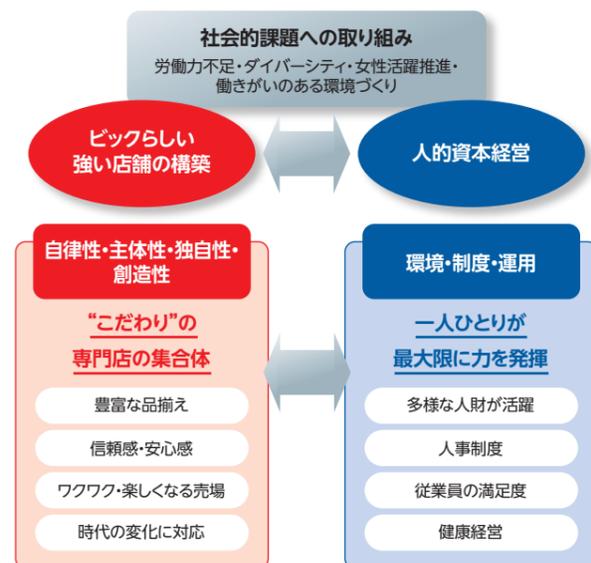
従業員一人ひとりの能力を最大限に発揮させることこそが当社グループの人的資本経営であり、経営戦略に掲げる「ビックカメラらしい強い店舗」を進化させるために最も重要な資本は「人財」と考えています。企業理念を主体的に体現する人財を育成するために人財基本方針を定めています。

人財基本方針

- 1. 企業理念に共感し体現する人財を育てる**
従業員の主体的活動は、企業理念を前提としたものとし、すべての判断基準は企業理念によるものとする
- 2. 個の提供価値に着目した能力開発を行う**
従業員の多様な能力に着目し、一人ひとりの専門性や強み、人間力の最大化を図る
- 3. OJT教育をベースとして、各現場において成長の機会提供を行う**
教育研修ではなく日々の実体験によって学ぶことに主眼を置き、現場でのPDCAにて能力開発を促す
- 4. 上司が従業員の主体性を尊び、「対話」をしながら伴走する**
従業員自ら考え行動することを目的とし、上司は指示をするのではなく見守り支援する
- 5. ハートに火をつけることで自走する人財を育てる**
自ら学びたいという意欲や熱意を持つための働きかけを行うことに重点を置く

当社が考える人財育成の基本的な考えは、「ハートに火をつける活動」に重きを置くものです。従業員一人ひとりが最大限に能力を発揮するためには、お客様喜ばせ業としての使命感や志から来る熱意が不可欠で、この内面から湧き上がるものから主体性が生まれ、従業員自ら提供価値を磨き表現することで、どこにも真似のできない唯一無二の専門店の集合体として進化し続けます。

これらの取り組みによって、従業員の満足度を高めることを最重要テーマと位置づけ、エンゲージメントNo.1企業を目指します。



ハートに火をつけるための環境整備

人事制度・組織風土改革は、

- (1)従業員が仕事に誇りと情熱を持つ
- (2)従業員が働きがいを感じる
- (3)従業員が働きやすい環境であることを実感できる

という3要素の中で定めた、

- ①企業理念への共感
- ②個人への権限委譲
- ③マネジメントスタイルの変更
- ④多様な能力に着目した制度設計
- ⑤お客様にとことん向き合うための基盤づくり

という5つの方針に則り進めています。

社内環境整備方針

3要素	内容	方針
1.従業員が仕事に誇りと情熱を持つ	ハートに火がつく前提となる要素。「お客様喜ばせ業」として相手の幸せが自分の喜びとしてとらえ、自己の存在意義実感へつなげる。	方針1: 企業理念への共感
2.従業員が働きがいを感じる	従業員自ら考え行動したことがどう貢献できたかの実感や、その多様な能力に着目した能力開発を行うことで得られる成長実感によってハートに火がつくものとする。	方針2: 個人への権限委譲 方針3: マネジメントスタイルの変更 方針4: 多様な能力に着目した制度設計
3.従業員が働きやすい環境であることを実感できる	ハートに火がついた状態が一過性でなく継続するための基盤を整えるもの。主に心身の充実や柔軟な働き方を可能にするための制度設計や風土づくりを行う。	方針5: お客様にとことん向き合うための基盤づくり

従業員が仕事に誇りと情熱を持つための環境整備

従業員が仕事に誇りと情熱を持つための方針に「企業理念への共感」を掲げています。企業理念浸透のために、執行役員や次世代を担う従業員による企業理念をテーマとしたワークショップの実施、社長と店舗従業員の対話の機会、社長と組織長による1on1の実施、教育研修プログラムの中に企業理念を盛り込むなど、様々な施策を行い従業員の理解を深めています。

また、企業理念の体現によってお客様に喜んでいただいた従業員を表彰する「お客様喜ばせ大賞」という制度を創設し、全部署が参加する場での表彰式や、社内報にて受賞者を紹介するなど、従業員のモチベーション向上に寄与すべく取り組んでいます。



第1回 お客様喜ばせ大賞 11月度お客様の声部門 表彰式の様子



最高の笑顔で接客を!

横浜西口店 石田 ローバージェイヤー

私が日頃の接客の中で心がけている「常に笑顔で明るく」、「お客様との会話を楽しむ」、「私のファンを作る」こちらの3点を常に行い最高の接客でお客様に感動していただきます。今回このような表彰制度が始まり、自分を見つめ直す機会ができました。お客様から頂く感謝の言葉を励みに、これからもお客様に喜んで帰っていただける接客を継続していきます。



人の成長につながる評価制度と人事DX化の推進

総務人事部 係長 稲田 晋

当社の企業理念でもある“こだわり”の専門店の集合体を実現するため、従業員の専門知識やスキル、経験値を一元管理するタレントマネジメントシステムを導入いたしました。そのほかにも、評価業務の運用や面談記録のデータ化など今後様々な場面で活用していくことで、人事業務の効率化に取り組んでいきます。

多様な能力に着目した制度設計

多様な人財の専門性や強みに着目した人事制度の設計により、自信と主体性を持って働ける環境にしていきます。店舗では専門性を磨くマイスター制度、そして売場のマネジメントを担う統括制度を導入したことで、キャリアが複雑化され、自らの強みを活かし主体的にキャリアが選択できるようになりました。

また、従業員自らの希望により、職種や職場が選択できる各種キャリアチャレンジ制度があります。経営戦略に基づき強化する部署・店舗がグループ全社に異動の公募をする制度で、組織や会社問わずチャレンジが可能です。また、毎年全従業員が自分自身の目指したいキャリアを申告できる自己申告制度もあり、主体性を重視した新たな道で自己の能力開発につなげることを支援しています。

職種チャレンジ入社状況一覧

	EC	情報システム	ロジスティクス	法務	商品	法人	リフォーム	カメラ	合計
2021年	4	3	1	-	2	-	-	1	11
2022年	3	1	-	1	-	-	-	-	5
2023年	14	9	-	-	-	1	1	-	25

ポストチャレンジ合格者状況

決算期	募集部署	人数
43期上期	AS事業部 (Appleサービスプロバイダ)	3
	AS事業部 (キーズカフェ)	3
	鹿児島中央駅店	1
43期下期	プラモデルコーナー	10
	ドラッグコーナー	6
	ラゾーナ川崎店ゲーミングPCコーナー	3
総計		26
44期上期	アミュプラザくまもと店	1
	倶楽部我山 (ゴルフ場運営)	2
	総務人事部 (研修トレーナー)	3
	WILBY (Webマガジン制作)	3
総計		9

新入社員が内定時に希望する専門人財を必要とする部署に立候補できる職種チャレンジ制度があります。入社1年間は店舗勤務を経験し現場を把握したのちに、2年目に希望する部署へ異動できる制度です。

新入社員向けの社会人導入研修に始まる役職ごとの階層別研修やフィロソフィー研修の実施などのほかに自己啓発の一環としての語学、マーケティングなどの学びの場を提供しています。

能力開発の基本的な考えはOJT教育をベースとして、各現場において成長の機会となる日々の実体験を通じて学ぶことに主眼を置いており、現場でのPDCAサイクルの実践によって能力開発を促しています。

研修制度の体系図

		部長級	次長・課長級	チームリーダー	主任級	新人
必須受講型研修	階層別研修	店長研修	副店長研修	統括研修	2年目FU研修	1年目FU研修
	戦略	考課者研修 (店長)	考課者研修 (副店長)		社会人導入研修	
OJT研修	新人・AP教育	基本業務スキル			コンプライアンス、業務遂行スキル、社内ルール	
	既存社員教育	理念	フィロソフィー研修			
選択受講型研修	ビジネス一般スキル	ヒューマンスキル、デジタルスキル	多面的視野、受容性、柔軟性、アソシエイトマネジメント、ダイバーシティ、フェムテックマネジメント、マーケティング、情報収集力、商品知識、市場理解、分析力、財務			
	Eラーニング		Eラーニング、英会話、オンライン学習			
	業務専門スキル	業務スキル、マーケティング	販売員、法人営業、EC、物流、バックオフィス			
	キャリア支援	キャリア	資産活用、セカンドキャリア、リスクリング、キャリアプラン、資産形成			

お客様にとことん向き合うための基盤づくり

安心して健康で働ける環境は、従業員の主体性や多様な能力を発揮する基盤です。多様化する従業員のライフスタイルに応じた柔軟な働き方を整備することやウェルネスサーベイ、従業員満足度調査、ワークエンゲージメント、eNPSなど従業員の声を可視化して「安心して健康で働ける環境」づくりを行っています。

ダイバーシティ&インクルージョンの推進

多様なお客様ニーズにきめ細やかに対応していくためには、性別や国籍、年齢を問わず、多様な従業員が能力を発揮する必要があります。

多様な従業員が能力を発揮する上で、障がいを持った方々が安心して働ける環境も重要と考え、主に、教育、定着、採用の観点で施策を実施しています。教育面においてジョブコーチや職業生活相談員資格取得支援、管理職研修の実施、定着面では定期面談や店舗の受入支援、採用面においては支援学校との連携による店舗実習の実施や合同面会に積極的に参加しています。

アルバイトにおいてもキャリア支援を行っており、能力に応じたランク認定制度や社員登用制度があります。また、部長長によるキャリア面談の実施により、働きがいを持てるような環境づくりに努めています。

従業員が自己のキャリアを描けるよう、多様化する従業員のライフスタイルに応じた柔軟な働き方を整備することが重要で、当社はこれまで、出産によるキャリアの男女差を無くすべく、短時間勤務制度の拡充および育児休業制度やジョブリターン制度の構築、企業主導型保育事業、子育て中の女性の管理職登用などを手がけてきました。そのような取り組みの結果、プラチナくるみんの取得にもつながっています。



男性育児休業取得率の推移

	2019年9月～2020年8月	2020年9月～2021年8月	2021年9月～2022年8月	2022年9月～2023年8月
取得率	11%	21%	41%	66%

安心して健康で働ける環境

個の力を発揮するためには、従業員とその家族の健康が前提であり、グループ全体で健康経営を推進しています。

一例として、従業員満足度調査やストレスチェック、ウェルネスサーベイを活用し、従業員の心身の充実度をフィジカル・メンタル・エンゲージメントの観点で数値化し、定期的に点検・共有しています。そのような取り組みの結果、健康経営優良法人ホワイト500に認定されています。

ビックカメラはスポーツ庁の「スポーツエールカンパニー」に認定されており、従業員の健康増進のためにスポーツ活動の促進に積極的に取り組んでいます。からだを動かすことによる身体的な健康増進はもちろんのこと、心の活力の源泉としてもスポーツは重要な要素です。スポーツによる「楽しさ」や「喜び」を認識してもらえるよう、ビックカメラ女子ソフトボール高崎BEE QUEEN 所属のアスリートへの活動支援を行うとともに、従業員が参加できる応援ツアー等も開催しています。

運動やコミュニケーションの向上の一環として、従業員および家族参加のソフトボール交流会、地域社会全体における健康推進として、自治体と連携して小学生を対象にしたボール投げ教室なども開催しており、若年層の基礎体力構築にも力を入れています。



みんなが主役! 得意なことを活かし活躍できる会社に

総務人事部 係長 伊藤 美幸

思いやりの気持ちを大切にみんなが支え合う環境。誰でも得意不得意はありますが、得意を伸ばすことで一人ひとりが活躍できる会社になると考えています。障がい者雇用をはじめ、「特性」を活かし活躍している方もたくさんいます。育児、介護、シニア、外国籍…みんなが「ビックカメラで働きたい」と思える会社にしていきます。



個人の特性を活かし“いきいきと”

新宿東口店 副店長 永松 里美

「メンバーが活躍できる店舗を目指して」。障がい者・外国籍・復職者に対し、それぞれの特性に合わせて仕事の役割分担を行えるよう、配属部署と連携を密に行い、アフターフォローの面談も定期的実施。人間関係を意識しながら、一人ひとりが活躍できる環境づくりに取り組んでいます。

経営戦略 人を成長の原動力とする

多様性と主体性を重視した キャリア支援のための 制度を拡充

専門職と管理職を軸に従業員の多様な能力を
最大限に発揮できるキャリア支援制度を構築して、
従業員のハートに火をつけます。

執行役員 総務人事部 担当部長
帆加利 祥子



専門職と管理職を選択できる制度設計

お客様の価値観が多様化する現代において、従業員の多様性を尊重した風土や制度設計が不可欠との考えから、個人の特性に応じて自らの意思でキャリアが選択できるような制度を改定しました。

専門性を磨きお客様に新しい発見による驚きと感動を提供する専門職「ビックカメラマスター」、企業理念を体現すべく魅力ある売場づくりと人材育成を担う管理職（統括・副店長・店長）の2つのキャリアプランを明確にし、様々な生活環境に身を置く従業員がやりがいを持って働けるキャリア支援に取り組んでいます。

ビックカメラマスターは総合・専門14の部門、3つの階層で構成されています。第1階層はマスター認定の販売員で構成

されており、より専門性の高い第2階層はシニアマスターと一芸に秀でた専門販売員であるエキスパートマスター、そして最上位の専門職であるエグゼクティブマスターは業界屈指のスペシャリストとなる販売員であり、管理職でいうと店長に相当する全販売員の模範となる存在です。

管理職	専門職	
店長	エグゼクティブマスター	
副店長	シニアマスター	エキスパートマスター
フロア統括	マスター	
キャリア選択		
販売員		



お客様にプラスアルファの買物体験を

千葉駅前店 ビューティ担当 シニアマスター 島田 安澄

わざわざ店舗に足を運んでくださったお客様に商品を買うだけでなく、ビックカメラで買物すると新しい情報を得られて楽しい! そう思っただけの接客を日々心がけています。商品の使い方、一緒に購入するとより効果的に利用いただけるアイテムの提案等、お客様の生活がより楽しくなるようお手伝いできるこの仕事が大好きです。

マスター制度

第1階層 マスター

特定の商品カテゴリーにおいて、広範な知見および提案力を有し、販売員の模範となる行動を取ることができるもの

第2階層 シニアマスター

特定の商品カテゴリーにおいて、公的資格に裏付けられた知識と、経験に基づく提案力を有しており、マスター（第一階層）の模範となる行動を取ることができるもの

第2階層 エキスパートマスター

特定の商品において、商品知識だけでなく、市場環境や顧客ニーズなどについて一目置かれる当社随一の深い知見と提案力を有するもの

第3階層 エグゼクティブマスター

特定の商品カテゴリーにおいて、公的資格に裏付けられた知識と、豊富な経験に基づく提案力を有しており、業界屈指のスペシャリストとしてすべての販売員に対し、お客様喜ばせ業の体現を率先垂範できるもの

ビックカメラマスター腕章



エグゼクティブマスター (第3階層)



シニアマスター (第2階層)
エキスパートマスター (第2階層)



マスター (第1階層)

ビックカメラマスター 必要資格 ビックカメラマスターの専門レベルを保障するため、各階層・カテゴリーごとにエントリーに必要な公的資格を設定しています。上位階層の認定を受けるためにはひとつ下の階層の認定が必要です。※エキスパートマスターには、必要資格はありません。

区分	カテゴリ	第3階層		第2階層		第1階層
		エグゼクティブ	エキスパート	シニア	マスター	
総合	家電・ビューティ・ビジュアル・コンシェルジュ	家電アドバイザー(総合・プラチナ)	【商品例】コーヒーマーカー スマートウォッチ	家電アドバイザー(総合)	家電アドバイザー(生活orAV)	
	オーディオ	—	【商品例】単品オーディオ	販売士3級と社内試験	家電アドバイザー(AV情報)	
	パソコン	—	【商品例】ゲーミング	ICTプロフィシエンシー検定2級以上	家電アドバイザー(AV情報)	
	カメラ	フォトマスターEX	【商品例】ドローン	フォトマスター準1級以上	フォトマスター2級以上もしくは家電アドバイザー(生活orAV)	
	通信	3キャリア契約(社内試験)	—	スマートフォン・モバイル実務検定と1キャリア契約(社内試験)	家電アドバイザー(生活orAV)	
	時計	—	—	時計修理技能士2級以上もしくはウォッチコーディネーター	時計修理技能士3級以上もしくは家電アドバイザー(生活orAV)	
	エンターテインメント	—	【商品例】プラモデル	販売士3級と社内試験	家電アドバイザー(生活orAV)	
	ゴルフ	ゴルフ用品販売技術者	—	倶楽部我山スコア90切り	倶楽部我山スコア100切りもしくは家電アドバイザー(生活orAV)	
	自転車	—	—	自転車安全整備士とSBAA PLUS	自転車安全整備士もしくは家電アドバイザー(生活orAV)	
	メガネ・コンタクト	—	【商品例】補聴器	眼鏡作成技能士2級	高度管理医療機器等管理者もしくは家電アドバイザー(生活orAV)	
	ドラッグ	—	—	日本化粧品検定1級と薬膳漢方検定と登録販売者もしくは薬剤師	登録販売者もしくは薬剤師もしくは家電アドバイザー(生活orAV)	
	リフォーム	インテリアコーディネーター、キッチンスペシャリスト、建築士2級、施工管理技士2級、電気工事士2級のいずれか1つ	—	福祉住環境コーディネーター2級、リフォームスタイリスト2級以上、外装劣化診断士、屋根診断士のいずれか1つ	スマートマスター、家電アドバイザー(生活orAV)、リフォーム提案士、福祉住環境コーディネーター3級、リフォームスタイリスト3級、マンションリフォームマネージャーのいずれか1つ	
	AS	—	—	家電アドバイザー(総合)とスマートフォン・モバイル実務検定もしくはICTプロフィシエンシー検定2級以上	家電アドバイザー(生活orAV)	
	生毛	—	—	睡眠環境・寝具指導士	睡眠検定1級もしくは家電アドバイザー(生活orAV)	
酒販	ソムリエと社内試験	—	きき酒師、焼酎きき酒師、ウイスキーエキスパート、ワインエキスパート、日本酒ディプロマのいずれか2つ以上、ソムリエ保有の場合は免除	きき酒師、焼酎きき酒師、ウイスキーエキスパート、ワインエキスパート、日本酒ディプロマのいずれか2つ以上、ソムリエ保有の場合は免除もしくは家電アドバイザー(生活orAV)		



地域No.1の自転車専門店を目指して

京王調布店 スポーツ担当 シニアマスター 岡嶋 秀幸

自転車を購入されるお客様は、お子様の送迎や通勤通学など毎日の移動手段として使用されるため、「なんとか今日中に修理をしてほしい」という要望をいただきます。サイクルパーツやメンテナンス用品を充実させ、即日修理対応ができるよう心がけています。購入後のアフターサービスにも注力し、地域No.1の自転車専門店を築きます。