



NITORI HOLDINGS CORPORATE REPORT 2015-2016

株式会社 ニトリホールディングス

【札幌本社】

〒001-0907 札幌市北区新琴似7条1丁目2番39号

【東京本部】

〒115-0043 東京都北区神谷3丁目6番20号

【大阪本部】

〒561-0823 大阪府豊中市神州町1番1号

www.nitorihd.co.jp

ニトリ
NITORI

ロ マ ン

住まいの豊かさを
世界の人々に提供する。

ビ ジ ョ ン

2017年 500店舗 売上高 5,500億円

日本の暮らしを変革。
グローバルチェーン展開の本格的なスタートへ。

2022年 1,000店舗 売上高 1兆円へ

世界でドミナントエリアを拡大し、暮らしの変革へ。

2032年 3,000店舗 売上高 3兆円へ

世界の人々に豊かな暮らし提案する企業へ。

住まいの豊かさを、
多くの人に
享受していただくこと。
その提案と実現こそが、
私たちの喜びです。

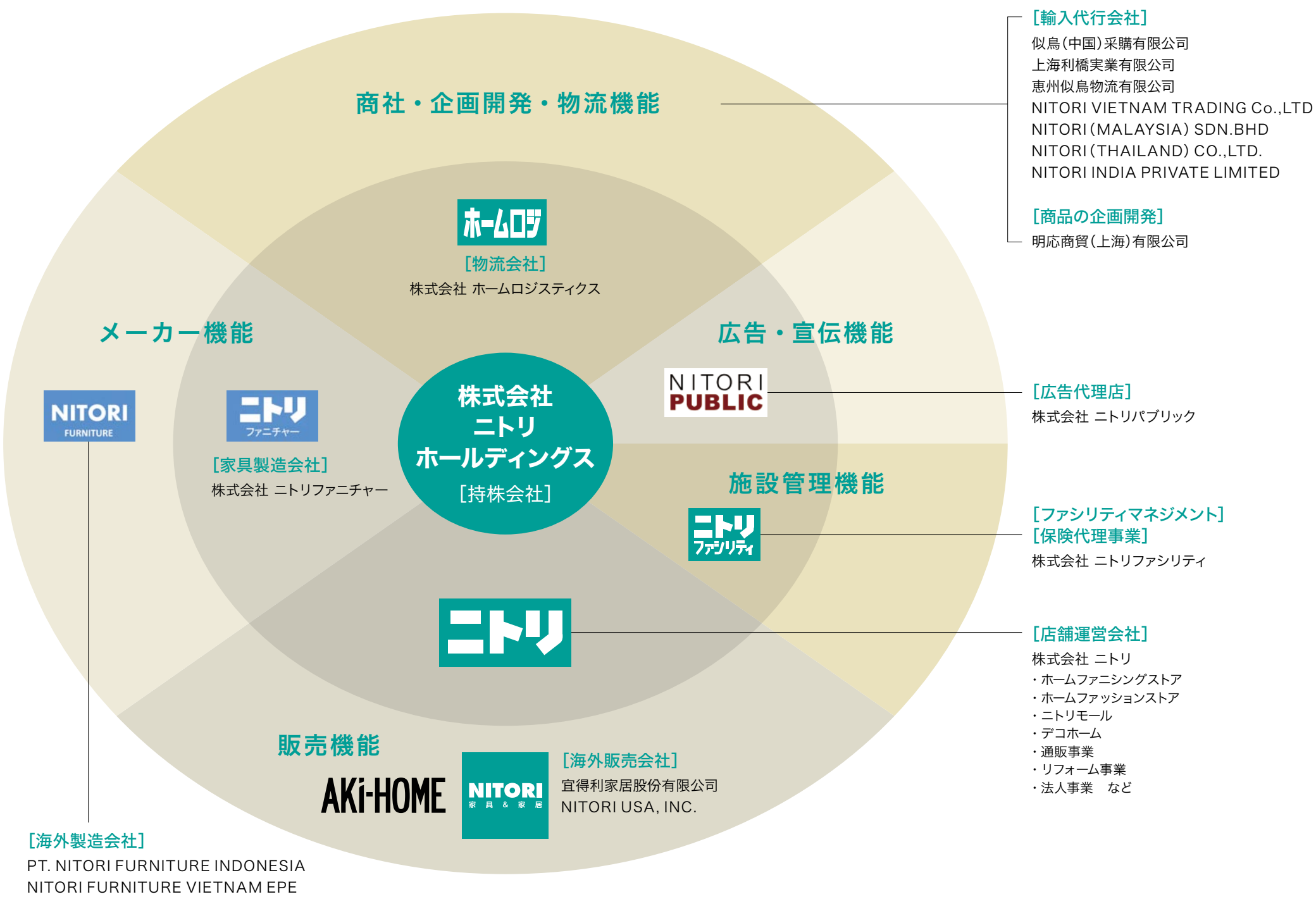


「商品を通じて、その地域の人々の暮らしを豊かなものにする」
これがわが社の目標であり、わが社の「社会的責任」です。
倒産寸前のちっぽけな家具屋だった1972年に、私自身がアメリカで受けた衝撃と感動。
色やスタイルで統一された品揃え、誰もが手にすることのできる価格、
身近にお店があり気軽に足を運ぶことのできる環境、
そして、そういう店がアメリカの“一般大衆の”“日常の暮らし”を豊かなものに行っているという事実。
「いつかそのような店をつくりたい。そして世界中の人々に豊かな暮らしを届けたい」
ニトリはそう思って走り続けています。
もう一つのわが社の大きな使命、それは「人づくり」です。
“一般大衆の”“日常の暮らし”を豊かにするためには、商品づくりからお客様の家に届けるまで、
そして何よりも商品を使っていただいた上で満足していただくことが必要です。
お客様の不平・不満に耳を傾け、実際にそれを改善・改革していくのは「人」に他なりません。
チェーンストアの原理原則を知識として持つと同時に、わが社特有の幅広い事業領域で、
多くの現場経験と専門知識とを得る機会をつくり出し、
さまざまなビジネスシーンにおいて「世界に通用するスペシャリスト」の育成に力を注いでいます。
製造・貿易・物流・販売・アフターサービスまでのすべてを自社でコントロールできる仕組みづくり、
そしてそれをさらに良いものにしていくことのできる人財の育成。
お客様はもちろん、わが社を支えてくださるすべてのステークホルダーの皆様にとって
「お、ねだん以上。」であるために、これからも一層の改善・改革を行ってまいります。

株式会社 ニトリホールディングス
代表取締役社長 似鳥 昭雄

ニトリグループは、
「住まいの豊かさを世界の人々に提供する。」という
ロマン(志)のもと、世界を視野に入れた長期ビジョンを描き、
ロマンの実現に向けて全力を尽くします。

ニトリグループは小売の株式会社ニトリ、インドネシアとベトナムで家具を製造している株式会社ニトリファニチャー、物流の株式会社ホームロジスティクス、広告・宣伝の株式会社ニトリパブリック、保険代理事業の株式会社ニトリファシリティ等によって構成されています。グループ内の機能分担や責任を明確にすることによって、これまで以上に機動的かつ柔軟な経営を可能にし、変化の激しい環境下においても企業価値の向上を目指してまいります。



目次

ロマンとビジョン..... 1

社長メッセージ..... 2

ニトリグループについて..... 3

■ニトリのビジネス 5

製造 7

物流 9

店舗 11

その他の事業 13

■ニトリのこだわり 15

「お、ねだん以上。」をつくる仕組み 17

ものづくりへのこだわり 19

物流へのこだわり 21

店舗へのこだわり 23

品質へのこだわり 25

環境負荷を減らすために 27

■ニトリの取り組み 29

ニトリの教育制度 31

だれもが生き生きと働ける環境づくり 35

ニトリの組織 39

お取引先とともに 41

社会とともに 43

もっと良い未来へ 45

チェーンストアづくりの“生きがい” 46



ニトリのビジネス

開発から物流、アフターサービスまで。
自社で一貫して進める独自の管理体制が、
ニトリのものづくりを支えています。
また、「適正品質・低価格」の商品をお客様に届け、
より多くの人に住まいの豊かさを
享受していただきたい。
この思いを未来につなげるために、
環境に対する取り組みも
あらゆる経営の段階で続けています。



お客様に買い物の楽しさを感じていただくこと。
そしてなにより安心して商品をお使いいただくために。
ニトリグループは、あらゆる工程を
網羅的にプロデュースしています。

製造



仕組みを考え、生産性を最適化

扱う商品の約90%が海外での開発輸入であるニトリでは、世界各地の協力工場に対して、厳しい自社基準を設定しています。製造方法、生産手順、製品や設備の管理、工場環境、組織体制に至るまで、すべてをニトリで指定して指導・管理を行うのが特徴です。また、自社工場(ニトリファニチャー)をインドネシアとベトナムの2拠点に持ち、年間約80万セットの家具を現地で生産しています。製造における仕組みづくりが、より良いモノをより安く提供することへつながります。

物流



最適な方法で商品を提供

ニトリの輸入コンテナ本数は年間約15万本以上(20フィートコンテナ換算)となり、単体企業として扱う海外からの物量は日本最大級です。煩雑な貿易事務、コンテナや船の手配、輸入通関業務なども、自社内で実施。さらにホームロジスティクスが全国に物流センターと配送拠点を持ち、独自の物流網を張り巡らせています。モノが流れていく工程を最適化することで、お客様が求めやすい価格を実現しています。

店舗



マスの効果を最大限に引き出す店舗の仕組みを構築

お客様との唯一の接点となる店舗には、本部で研究開発した効率的な仕組みを実行し、商品の良さをお客様に正しく伝えること、そしてお客様が価格を気にすることなく、気軽に楽しく買い物ができる環境をつくることが求められています。また、通販事業であるニトリネットにおいても、リアルな商品イメージの追求、デジタルカタログ、検索機能を活用したコーディネート提案など、店舗に足を運ばなくても購入できるような工夫を重ねています。

「製造」 お、ねだん以上を支える「ものづくり」

お客様の「住まいの豊かさ」の実現を目指し、
より適切な品質と生産の効率化を進め、
お客様にご満足いただける商品を、提供いたします。

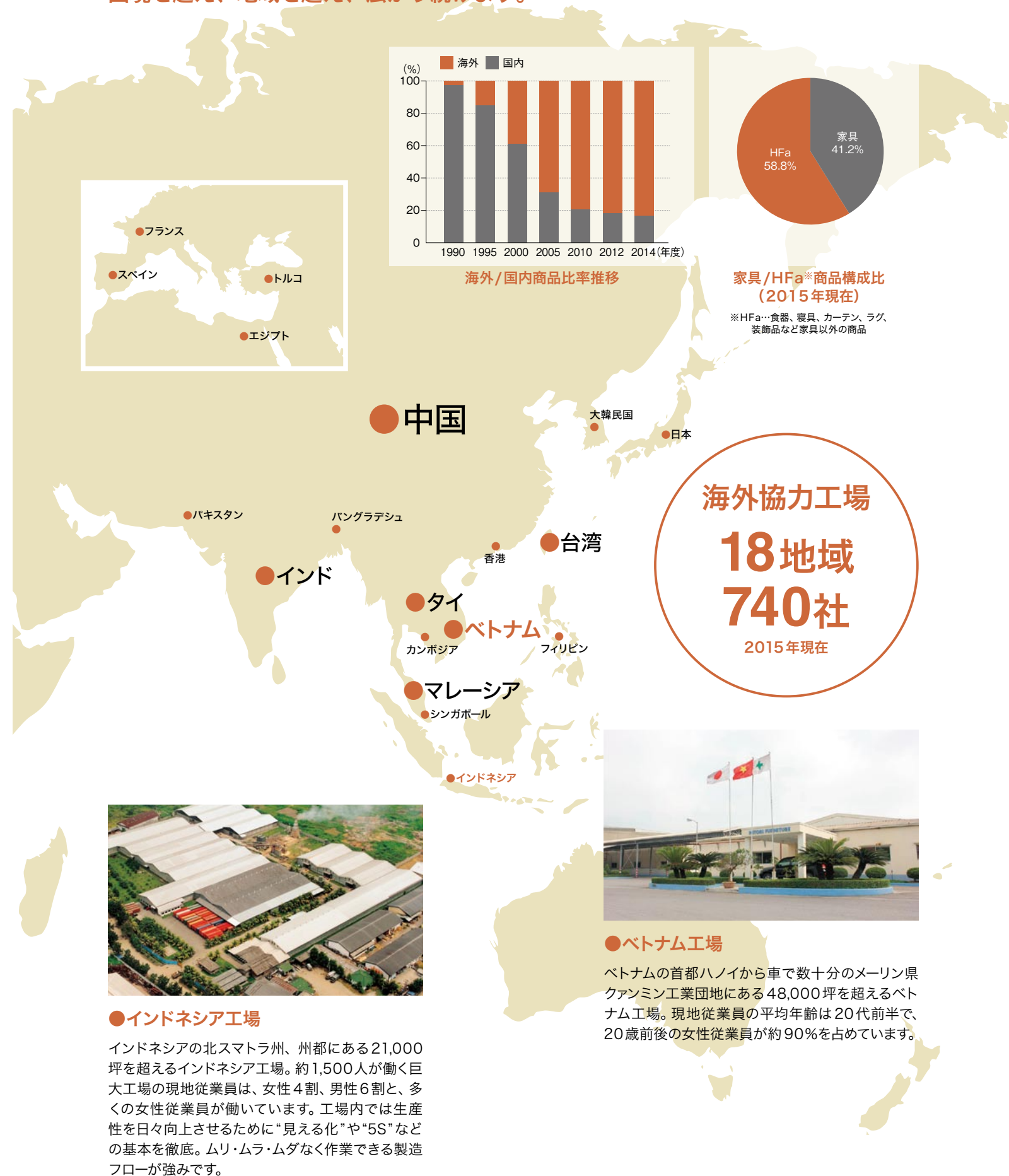


世界各地におよぶ、 ニトリのソーシング活動

ニトリは、商品の約90%を海外で製造、輸入しており、世界各地に700箇所を超える協力工場が存在しています。ニトリの商品製造の大部分を担う生産委託工場に対しては、製造方法、生産手順、製品や設備の管理、工場環境、組織体制に至るまで、すべてをニトリで指導・管理しています。また、グループ会社のニトリファニチャーは、インドネシアとベトナムに自社工場を持っています。両工場の敷地面積の合計は約70,000坪(東京ドーム約5個分)と非常に広大であり、約4,700人の従業員が年間約80万セットの家具を生産しています。適正な品質で安価な商品を提供するには、原材料も他人任せにはできません。ニトリは、自社でお客様が求めている品質・価格から逆算し、納期・機能・コスト条件などを満たすかどうかを徹底的に調査し、交渉・契約まで行っています。製造における仕組みづくりが、より良いモノを安く提供することへつながっていくのです。



お客様により良い品を届けるための、ニトリの「ものづくり」
国境を越え、地域を越え、広がり続けます。



[物流]

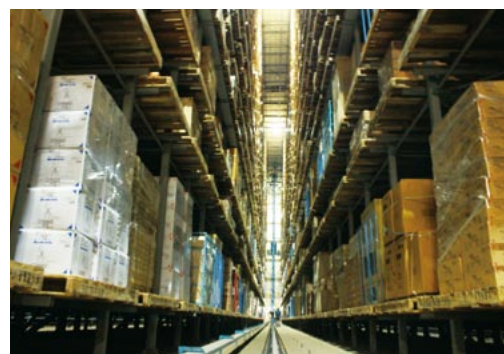
海外そして、日本全国を網羅する物流ネットワーク

自社内で独自の物流網や通関システムを構築し、商品の流れをコントロールすることで効率化を実現。これらの取り組みが、適切な品質の商品を低価格で提供できることにつながっています。



日本最大級の規模を誇る物量、高度なインフラ

世界中から原材料を調達し、商品の約90%を海外で生産しているニトリグループの輸入量は20フィートコンテナ本数換算で年間約15万本。単独企業としては日本最大級の物量です。国内の10箇所の物流センターの他、中国やベトナムなど海外にも物流拠点をもち、日本に向けて日々商品を生産しています。また、国内の主要物流センターには省力化と商品保全のために自動立体倉庫を導入、宅配サービスでは、納品時間などの変更に応じて最短ルートの配送計画を自動設計するシステムを活用するなど、インフラ構築にも力を入れています。グローバルな視点からモノが流れる工程を最適化し、最終的にお客様へその価値を還元していくこと、これも我々の重要な使命の一つです。

安全でスムーズな物流を支える
大型物流センター

お客様の「暮らしの豊かさ」を実現する商品を素早く、確実にお届けするために、物流網の大動脈をコントロールする物流センターを全国に設けています。物流センターでは欠品の防止と、商品の品質維持、そして物流コストの低減のために、計画と実績を照合して分析するなど、日々問題点を抽出し原因分析と改善を行っています。精度向上においては、重量検品カートやピースソーターなどのITシステムの導入も積極的に行っています。「品質向上」と「コスト低減」、この2つの永遠の課題に真摯に取り組んでいます。



関東物流センター



関西物流センター

海を隔てた距離を縮める
自社通関システム「貿易改革室」

海外DCの展開をはじめ、ニトリはこれまでの流通・物流の常識を次々と塗り変えてきました。1980年の自動立体倉庫導入を皮切りに、『貿易改革室』の設立で自社通関システムを設けたこともそのひとつ。日用品のほぼ全域を扱うニトリでは、生産国も多数になり、国ごとに異なる通関条件に合わせるため、貿易業務では煩雑な「申請・許可・承認・契約」作業に追われることになります。これまでは、その特殊性ゆえに事業を専門会社に委託していましたが、自社通関システムの構築ですべての作業を自社で実施することにより大幅なコスト削減を叶えるとともに、生産商品をよりスムーズに国内供給できるようになりました。また、海外の船舶会社に対して、船や航路に関わる交渉ができるため、輸入される港と国内DCを最短ルートで輸送することを可能にしました。生産を海外に移しても、売買の現場は日本。ロスを少なく、タイムラグをどのように埋めるかが、自社物流の焦点です。



電子通関システムで輸入申告を実施

〔店舗〕

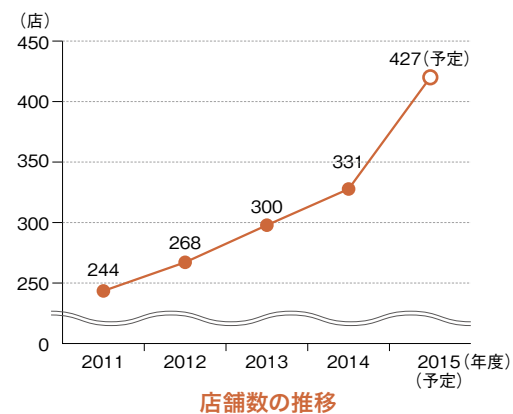
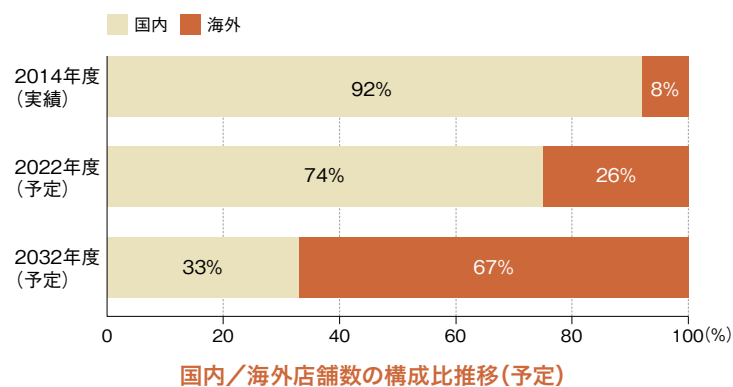
お客様のライフスタイルに寄り添ったニトリの店舗づくり

お客様がお住まいの空間を自由にコーディネートでき、暮らしの豊かさを存分に味わっていただくためにニトリはさまざまなタイプのお店を展開しています。



お客様に、より豊かな生活を楽しんでいただくための「トータルコーディネート」提案

ニトリの商品は、多様な色・柄・素材の中からお客様がご自身のライフスタイルに合ったものを選べるだけでなく、いずれの商品もデザインや色合いが美しく統一され、簡単にコーディネートできるようにデザインされています。そのような商品を、より身近な場所で気軽に手に取っていただけるよう、ニトリでは新たな立地を開拓し、毎年新規出店を行っています。今後は世界中のお客様に商品をお届けできるよう、海外での出店も積極的に進めていきます。



これからの出店戦略を見据え、新フォーマットの店舗を開発し、新しい商圈に進出

ニトリでは、これまで20万人から40万人規模の商圈を中心に店舗を出店してきました。しかし、お客様に頻繁にご利用いただくために、より小さな商圈にも出店できる新たな小型フォーマットを創出する必要がありました。「デコホーム」は、購買頻度の高い生活必需品を揃えたホームファッション店です。商品展開はもちろん、店舗デザインやストアオペレーションの面でも新たな試みを行っています。



デコホーム イオンモール猪名川店

顧客層の拡大を目指し、「都市型」という新たなフィールドへ挑戦

2015年4月、ニトリでは初となる百貨店内店舗、「ニトリ プランタン銀座店」がオープンしました。店内はコーディネートを意識し、従来のニトリの品揃えの中からファッショナブルなアイテムを厳選した、新たな暮らしの提案売場を展開しています。これまであまりニトリに馴染みがなかったお客様にも、ニトリならではのホームコーディネートを楽しんでいただけるよう、日々改善・改革を行っています。



ニトリ プランタン銀座店

ニトリモール

住生活用品・ファッションからフードサービスまでお客様の視点に立ったショッピングセンター

日々の暮らしを豊かにする質の良い商品が手軽に・同時に手に入る。それがニトリの考える“使う・買う”立場に立ったショッピングセンター（SC）です。各業種の急速成長企業を核店舗とするSC「パワーセンター」は、アメリカでは一般的ですが、日本のGMS系や不動産会社系のSCではほとんど見られません。「ニトリモール」の開発で、地域のお客様の豊かな暮らしに貢献する。ニトリの新しい「ロマン」です。



ニトリモール相模原

〔ニトリモール 今後の出店計画〕

店 舗 名：ニトリモール枚方(仮称)
所 在 地：大阪府枚方市
敷地面積：約 58,558㎡ (約 17,714 坪)
商業施設面積：約 40,000㎡ (約 12,100 坪)
立 地：国道1号線沿い
商圈人口：約 60万人(想定)

【その他の事業】

幅広い事業領域を活用した、真の「暮らし提案企業」へ

ニトリのロマンの追求は、店舗におけるホームファニッシングだけにはとどまりません。真の暮らしの豊かさを、あらゆる人にさまざまな形でお届けするために、これからも取り組むフィールドを広げていきます。

リフォーム事業

商品から施工までトータルにプロデュース

ニトリでは、トータルコーディネートを進化させた事業をスタートさせています。それが、住まいや店舗、施設などのリフォームです。つまり空間をまるごとつくりかえる事業です。システムキッチンや洗面化粧台などの自社開発商品を中心に、ユニットバスやトイレ、内装等もご提案でき、施工までを手がけるトータルリフォームサービスです。水回りの設備を取り替えるだけでなく、周辺をトータルコーディネートする家具や小物を豊富に取り揃えているからこそできるご提案があります。それがニトリの強みです。そこにはすべてを自前で行うというニトリのビジネスモデルが生み出す、新しい事業のかたちがあります。



ショールーム

法人向け事業

ニトリの商品開発力を生かして法人マーケットに参入

5つの事業を軸として、法人事業を拡大しております。

- オフィス事業
- 商業施設・教育施設事業
- 医療・福祉施設事業
- 宿泊施設・住環境事業
- モデルルーム事業

近年、オフィスや施設への設備導入をできる限りローコストに抑えたいという法人のお客様が、ますます増加しています。ニトリでは家庭向け家具の製造物流販売で培ってきたノウハウを生かし、法人向けに商品開発を行うことで、こうしたニーズにお応えすることが十分に可能になりました。この市場において、ここ数年で急激な拡大を遂げており、今後、さらなる成長を目指します。



納品実績例：オフィス



納品実績例：商業施設

家具・インテリア通販のニトリネット

nitori-net

ニトリの商品を、より多くのお客様にインターネットでも提供する、買い物の楽しさ

「お店を訪れる前に、まずはWEBサイトで商品を探したい」、「お店になかなか行くことができない」、「昼間に店舗で商品を見て、家に帰ってから購入を決めたい」というさまざまなお客様のニーズに応え、通販事業は急成長しています。ネットショッピングでも店舗と変わらぬお買い物ができるように、サイト上で家具のコーディネートを確認できたり、店舗の在庫有無が検索できたりなど、機能の充実に力を注いでいます。また、スマートフォンで使える専用アプリも開発し、サイトによりアクセスしやすい環境を整えました。今後もニトリグループのオムニチャネル戦略の中核として、お客様がより便利に楽しく買い物ができる場を提供していきます。



「ニトリネット」ホームページトップ画面／スマートフォン画面（2015年8月現在）

ニトリパブリック

NITORI PUBLIC

広告会社として、ニトリグループ内外で幅広い事業を展開

ニトリパブリックは、コミュニケーション戦略のプランニングから広告・販促施策の実施までを担う総合広告代理店です。不動産会社や食品メーカーなど、多種多様なクライアントのマーケティング活動を行っており、近年はノベルティ開発事業や旅行事業にも力を入れています。幅広い事業を手がけることで技術を向上させ、グループ全体の価値をも向上させる一端を担っていきたくと考えています。



主なノベルティ事例

ニトリファシリティ

ニトリファシリティ

店舗の空間づくりから、保険まで

ニトリグループの店舗・オフィスなどを最適な状態に保つための保守業務や、訪れるお客様が快適な時間を過ごせる空間づくりとコスト削減を追求しています。また、保険代理店として損害保険・生命保険を取り扱い、従業員やお客様が、安心・満足いただける生活設計を築けるようサポートしていきます。



ニトリ南砂店内保険ショップ「ニトリのほけん+ライフサロン」

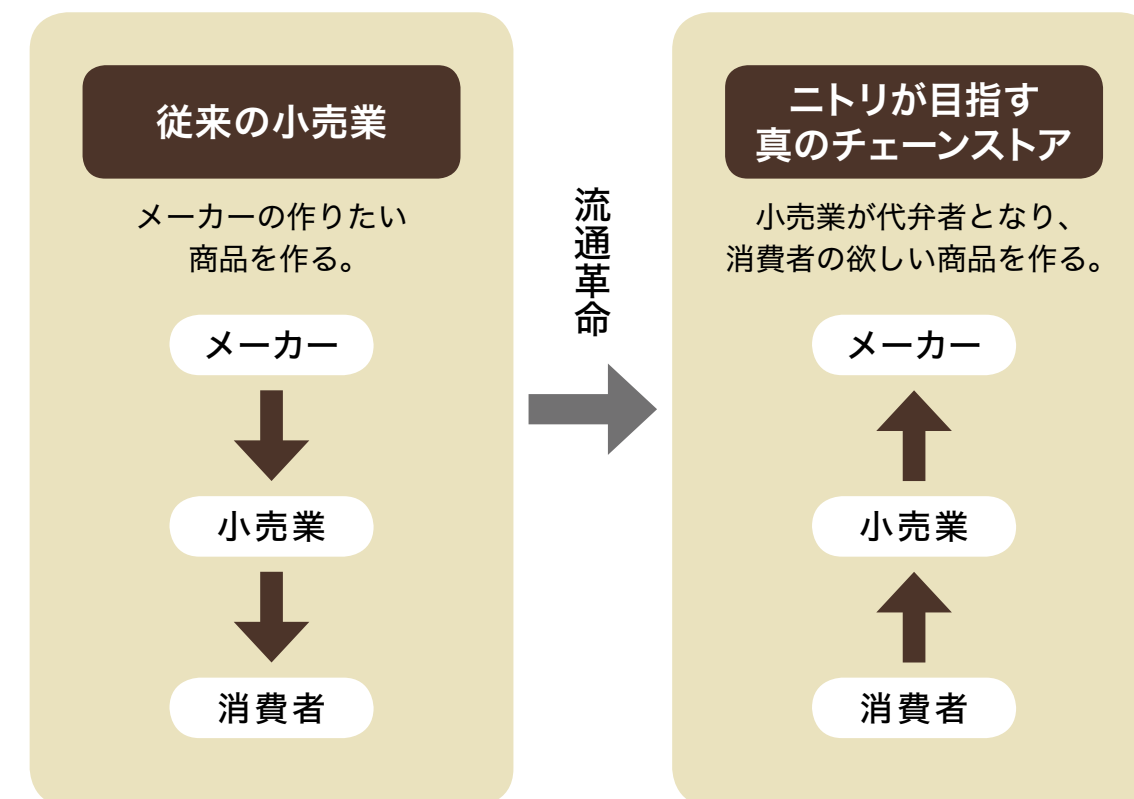


ニトリのこだわり

「商品を製造、販売することを通じて、人々の
日常の暮らしを便利で豊かなものにする」
これがニトリの考える社会貢献です。
世の中の大多数の人々が、欲しいと思うものを、
手に入れやすい価格で提供することで
人々の暮らしを良い方向に
変化させていくためには、
「何を」、「どこで」、「どのように」
製造、販売するのは、とても重要です。



“作る・売る”立場でなく、“使う・買う”立場で。



自分たちが売るものだから、その商品にかかわる
すべてのことに責任を持ちたい。

だから私たちは、すべてを自分たちで決めています。ニトリで扱う
1万点の商品の約90%が、自社で企画した開発輸入商品(PB品)で
す。自らの目と耳と足で、世の中の不平・不満・不便を調査・分析し、
売る場所と売るものを決め、原材料や製造工程、品質や機能、価格
や販売方法、店舗やお客様宅への輸送、そして販売後のアフターサー
ビスについてまで、自社で完全に解決できるようにするために、そ
れぞれのビジネスフェーズで改善・改革を繰り返しています。

「お、ねだん以上。」をつくる仕組み。

「製造物流小売業」の確立で、
お客様に暮らし向上商品をお届けします。

品質が維持された商品を、誰もが気軽に買える価格で提供する。
お客様の期待に応えることが私たちの喜びです。

「お、ねだん以上。」の要素

ニトリでは、「お、ねだん以上。」の商品をつくり出すために、
次の3つにこだわっています。

1. 安さ …………… 買いやすい価格であること。
2. 品質・機能 …………… 使用用途に見合った適正な品質・機能であること。
3. コーディネーション …… ①同じ生活シーンで使うものが揃っていること。
②それらの商品がスタイルと色でつながっていること。

ニトリ ものづくりの仕組み



1 市場調査／商品企画

ものづくりは
いつもお客様視点
「使う・買う」立場に立って、
商品を調査分析。お客様に
とって快適な生活を追求し、
商品の開発へとつなげます。

2 商品開発

コーディネート提案
色・柄・スタイルが統一された商
品をゼロから開発。理想のお部
屋が自然に作れるようにします。



3 原材料調達

原材料の調達は世界中から
原材料の仕入れも、他人任せにしま
せん。あらゆる産地情報を集め、実際
に現地に足を運び供給元を探します。



4 製造



4 製造

部品は一つ一つ、
製造から自社管理
商品の製造から生産まで
すべて自社で指導・管理。ニト
リならではの仕組みが、安定
した水準の商品を作ります。

5 品質検査

5 品質検査

すべての商品に対する
品質責任
安心してご使用いただくため、
あらゆる角度から安全性や品
質を評価。厳しい基準に合格し
た商品だけが店頭に並びます。



6 輸入・物流

6 輸入・物流

物流も自前主義
商品の輸入からお客様
への配達まで、独自の
物流網を構築。コスト
削減を実現しています。



7 販売

7 販売

お財布を気にせず、
気軽にショッピング
ニトリだから実現した
低価格・新機能の商品
で毎日の暮らしをもっ
と楽しくします。



コールセンター

お客様のご意見を
参考に、さらに良い
商品を提供するため、
ゼロからのものづくりへ

商品企画から製造・物流・販売までを一貫して、
すべての商品で「お、ねだん以上。」

自社でプロデュースするビジネスモデル。
の実現を目指しています。



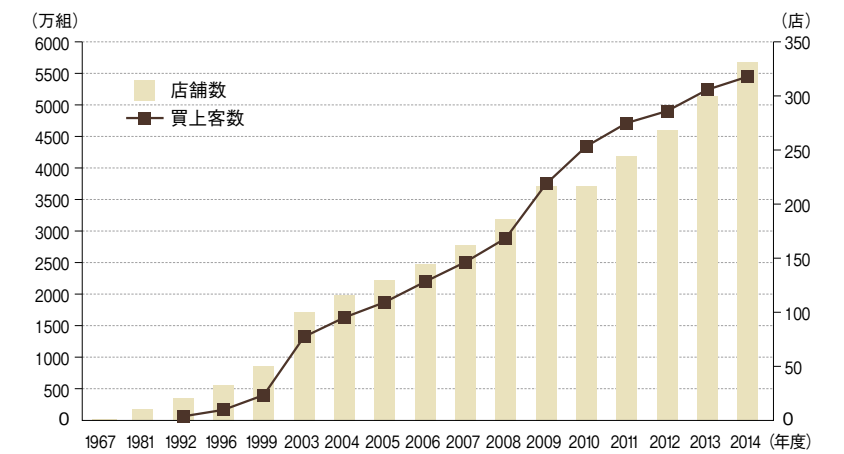
[ものづくりへのこだわり]

増え続けるお客様の数こそが、 社会貢献のバロメーター

豊かな暮らしの実現に必要な「衣・食・住」、ニトリはその中の「住生活」に絞って商品を通じた生活提案を行っています。そのために、住まいにおいて日常生活に必要な商品を①誰もが買うことのできる価格で、②適正な品質を維持して、③一緒に使うものを揃えてお客様に提供することを目指しています。単なる「安さ」だけでは、お客様の支持は得られません。ニトリの考える社会貢献とは、商品を通じて「日常の暮らしの豊かさ」をひとりでも多くの人に提供すること。だからこそ、多くのお客様から支持し続けていただける「お、ねだん以上。」の商品づくりにこだわっています。

店舗数・買上客数推移

ニトリは創業以来、お客様に支持される商品づくりに取り組んできました。お客様の要望を真摯に捉え、商品開発につなげるニトリのものづくり。その方向に間違いがないかを判断する基準は、ただひとつ。お客様がお店に来て、商品をご購入いただいているかどうかです。この基準は、これまでも、これからも変わることはありません。お客様にとって本当に便利に必要な商品、本当に豊かさを感じることでできる商品とは何かを問い続け、より多くの人にお届けできるよう努力を続けています。



コーディネートによる生活提案



リビング



ダイニング



ベッドルーム



キッチン



書斎



エントランス



キッズ



ランドリー

コーディネート
カタログ



〔物流へのこだわり〕

最適なロジスティクスを目指して

物流の世界では、トラックの手配や在庫管理の効率化、搬入の際の安全管理などさまざまな課題を抱えています。これらの課題解決に向けて、日々問題点を抽出し、改善改革を行っています。例えば、拠点間の商品移動の効率化のために、物流センターの新設・統合を進めており、また、商品仕分け作業軽減のためピースソーターを導入するなど、新たなシステムの導入も行っています。現在は新たな試みとして、ロボット技術を用いた作業支援マシンの共同開発などに携わり、より現場作業を楽にし、効率化できる方策について検討を重ねています。

物流拠点活用による輸送距離削減



少しでも早く、コストをかけずに商品をお届けするために、海外物流拠点で複数ベンダーの商品を1つのコンテナに混載させることによって、国内拠点間の無駄な商品移動を削減しています。また、お客様宅への発送商品を、発送センターに入れることなく、直接ベンダーから発送する取り組みも行っており、さらなる輸送の効率化を図っています。

お買い上げいただいた商品を直接お客様のもとへ

お客様に商品を届けることは「配送」ではなく、「セールス」と捉えています

配送の際にはお買い上げいただいた大切な家具をお部屋まで運び、組み立て・設置を行っております。これを我々は単なる「配送」ではなく「セールス活動」と、捉えています。お客様に笑顔で満足していただくために、私たちはお届けしているセールスマンの身だしなみや言葉づかいといった接客スキルや商品を運搬・納品するスキルの向上にも努め、品質の保たれた商品をお届けいたします。



お客様の立場で考え、進化し続けるサービスを提供

家具のお届けでは、お客様のプライベートな空間にお邪魔し、組み立て・設置を任せられます。だからこそ、商品をご購入された数多くのお客様の生の声に触れることができます。こうした声に耳を傾け、お客様が望まれるサービスを創造し、実現しています。



宅配件数1日当たり9,000件。拡大するニトリの物流網

配車、配送管理は自社で構築したネットワークシステムを利用し、配送は専門スキルを持ったセールスマン(配送員)が、組み立て・設置、さらには不用品お引取り等のサービスを行っています。

このようなサービス体制を日本全国47都道府県の配送拠点で構築しており、この配送網を生かして、ニトリ以外の大型家具販売店や、大手通信販売会社などとも提携しています。





〔店舗へのこだわり〕

その店がそこにあることで、
その地域の人々の暮らしを便利で豊かなものにする。

これがわが社の店舗の存在意義であり、わが社が店数を増やし続ける意味でもあります。あらゆる国や地域において、誰もが、気軽に、安心して買い物をすることができる場所を提供すること、そしてそこに住む人々に必要とされる場所であり続けること。店舗は、地域の人々とニトリとの接点であり、「買い物の楽しさ」と「豊かな暮らしの提案」を表現する場でもあります。来店されたお客様が、笑顔で帰路につき、そしてまた来店していただけるように、商品はもちろん、売場そのものやサービス、従業員一人ひとりの対応に至るまで、ご来店いただいたすべてのお客様に満足していただくことを目標に、調査と実験、改善と改革を繰り返しています。

お客様が来店しやすく、買い物がしやすい店舗づくり

リビングルームやベッドルームなど部屋ごとのプレゼンテーションを各売場に配置し、異なる品種を組み合わせたトータルコーディネートの実例を分かりやすく紹介しています。また、商品の陳列を色やスタイル、使用場所ごとに分類し、お客様が買い物しやすい工夫を重ねています。



プレゼンテーション



商品が選びやすい陳列



広い主通路



広い平面駐車場

例えば、車で来店するお客様が簡単に駐車できる広々とした平面駐車場。カートを押して店内をリラックスして見て回れる広々とした通路。さらに、目当てのものがすぐに見つかる全店舗共通のディスプレイ。ニトリはまず第一に買い物をするお客様の視点で、店舗づくりに取り組んでいます。

世界中のあらゆる人に暮らしの豊かさを

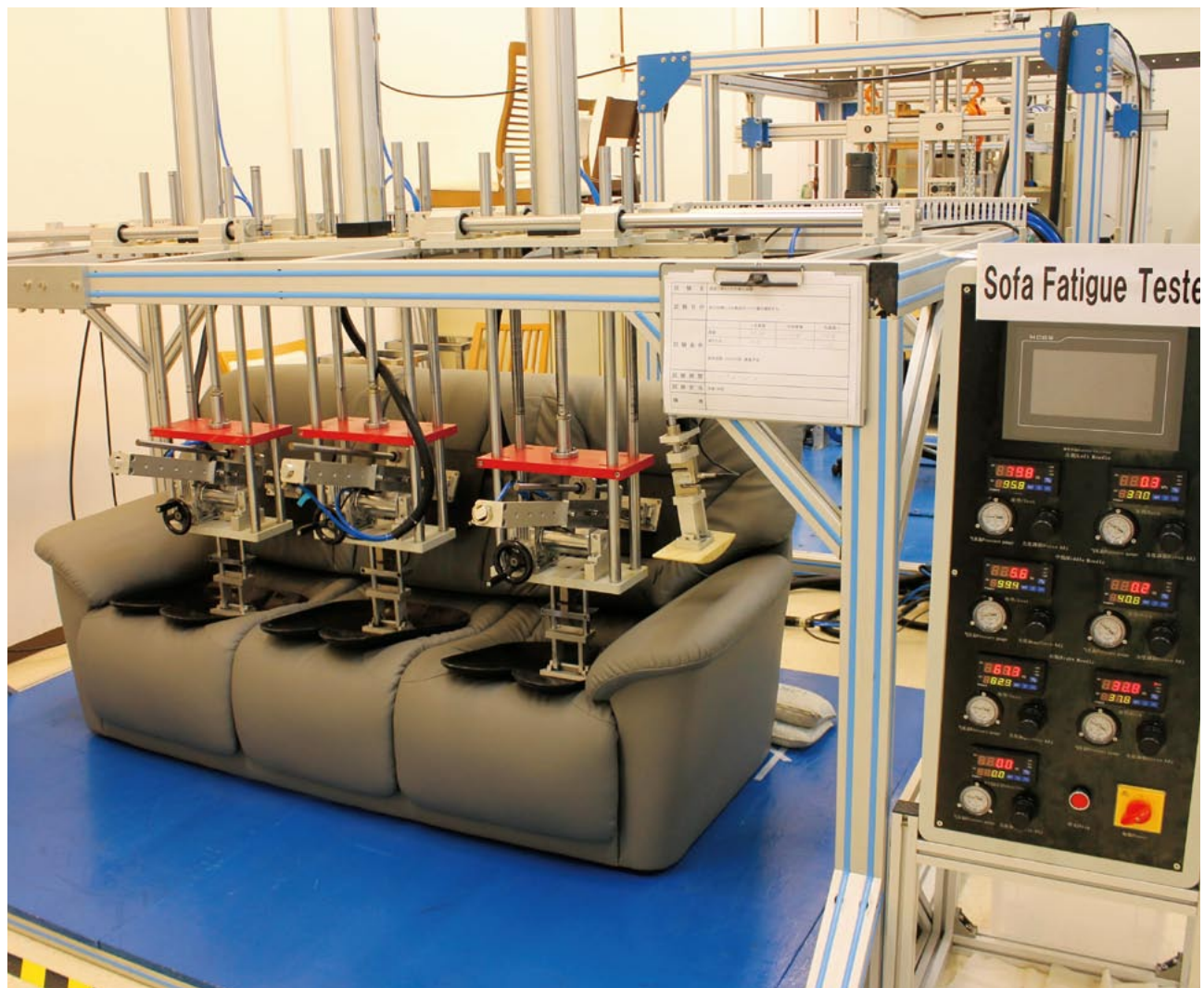


中国の店舗



アメリカの店舗 (Aki-HOME)

ホームファッションの分野で世界に通用するチェーンを目指し、海外への出店を積極的に行っています。2007年の台湾出店を皮切りに、2013年にはアメリカ、2014年には中国に出店しました。それぞれの国と地域で必要とされる店になるため、現地でのニーズに合わせた店づくりを行っています。



【品質へのこだわり】

品質向上に徹底的に取り組む。

お客様に商品をお届けする者としての使命。

商品の約90%が開発輸入品(プライベートブランド)であるニトリでは、独自の品質基準を設け、日々品質の改善・改革に取り組んでいます。新商品の販売前には社内で品質検査を実施、問題が発見されると製造工場に改善要求を出し、合格するまでこれを繰り返します。また、商品に不具合があった場合も、工場任せにするのではなく、自社で原因の追究、改善策の策定、工場への改善指導の実施までを行います。適正な品質を維持しながら、どこよりも安い価格で商品を作ること。そして、お客様の一番近くにいる私たちが商品に最後まで責任を持つこと。それがお客様の真に豊かな暮らしの実現に必要なことだと考えています。

製造・物流、アフターサービスまで徹底した品質管理

ものづくり品質



●品質改革

製造を行う取引先工場へは、当社作成の「品質保証マニュアル」を基に、ニトリの求める品質が実現可能か厳しくチェックします。製造開始後も、品質管理を工場任せにはしません。製造工程内で品質のばらつきが出ないように定期的に現場での監査を実施しています。



●商品開発

実際の製造の前に、商品を一度分解し、構造を徹底的に調べ安全性のチェックを行います。社内基準を一回でクリアすることは稀で、多くの商品は、求める品質が実現するまで何度も改善を繰り返します。

物流品質



物流を抜本的に変えることが「適正品質・低価格」への近道であると考え、前例のない「自社物流」を目指しました。現在は、自社通関システムを構築してコスト削減を叶え、商品をよりスムーズに国内供給できるようになりました。



アフターサービス



●継続的な商品の改善

商品に不具合が発見された場合は、修理等のお客様対応と平行し、現物を解析した上でその原因を徹底的に追究します。ここで得られた知見やノウハウを、絶えず新しい商品の開発に生かしています。



●コールセンター

「ニトリお客様相談室」では、200名を超える担当者が、日々お客様からの店舗や商品に関するお問い合わせや、サービスに対するお叱りの声等への対応を行っています。そこで得られた情報は関連部署で共有され、より良い商品やサービスを提供するための起点となっています。



●メンバーズカード

お客様により安心してご購入いただくとために、「1年・5年・30年」の品質保証制度を設け、修理や部品交換対応を行っています。また、メンバーズカードで購入履歴を管理することで、万が一の商品不良の際の保証書の代わりとして、またより良い商品づくりのための基礎データとして、活用できる体制を整えています。



製品安全対策優良企業として 表彰されました

当社の品質への取り組みが認められ、2013年度の小売販売事業者部門に引き続き、2014年度は製造・輸入事業者部門にて経済産業省より表彰を受けました。審査員より、「製品安全の取り組みが企業価値向上につながっている」との評をいただきました。



[環境]

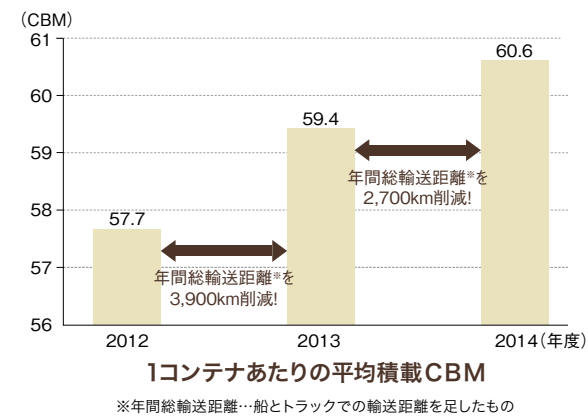
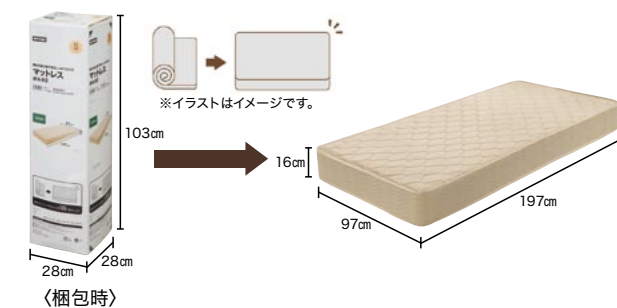
環境負荷を減らすために

ニトリグループでは、製造・物流・小売のそれぞれのフェーズで環境への取り組みを実施しています。

商品開発での取り組み

商品の梱包サイズ圧縮による輸送の効率化

商品の梱包サイズを圧縮することで一度に運べる商品の数を増やし、輸送回数を減らす取り組みを行っています。これにより、CO₂排出量の大幅な削減に貢献しています。これまでクッションや布団などの比較的小さな商品を対象に行ってきましたが、現在は、大型家具であるスプリング入りのベッドマットレスでも取り組みを実施しています。このベッドマットレス圧縮により、コンテナ数にして年間約800コンテナ、CO₂排出量にして年間約550 t-CO₂削減できる見込みです。



環境に配慮した商品作り

素材メーカーの帝人と共同開発したニトリオリジナルランドセルは、生地にペットボトルを原料にしたリサイクル繊維を使用し、環境に配慮した商品です。このリサイクル繊維は、LCA（ライフサイクルアセスメント=商品の製造から輸送、販売、使用、廃棄、再利用における環境負荷評価の手法）に基づいた調査の結果、石油を原料とする場合に比べてCO₂排出量で47%※、エネルギー消費量で33%の環境負荷低減効果があります。

※リサイクルされずに焼却した時に排出されるCO₂を加算した場合の数値(樹産業情報研究センター試算結果)



また、ニトリ法人事業部では廃木材、廃プラスチックを利用した野外ベンチの提案なども行っています。



商品パッケージの簡素化

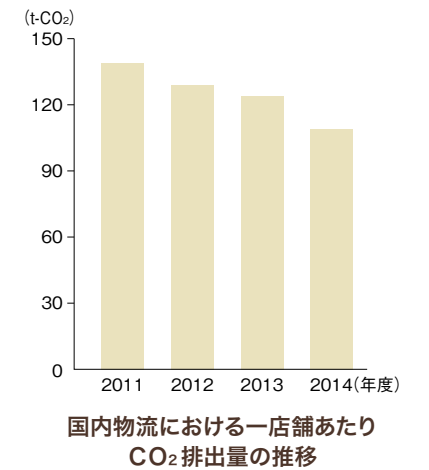
無駄な個別包装をなくす、FRM（フロア・レディ・マーチャンダイズ=個別パッケージを廃し、店への納品時にそのまま陳列できる商品）を推進する等の取り組みを行っています。



物流での取り組み

輸送の効率化によるCO₂排出量の削減

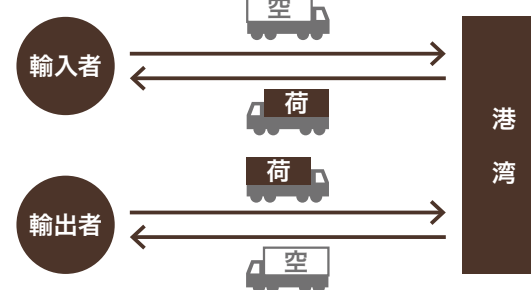
商品輸送を効率化し、移動距離を短縮することで、CO₂排出量の削減に取り組んでいます。例えば、お客様に商品を発送する際、一旦社内の物流拠点を經由してからでないとお届けできなかったものを、中継地点を廃し、製造元から直接お客様宅へ発送できる仕組みの構築等を行っています。このような取り組みの結果、1店舗あたりのCO₂排出量は減少傾向にあります。



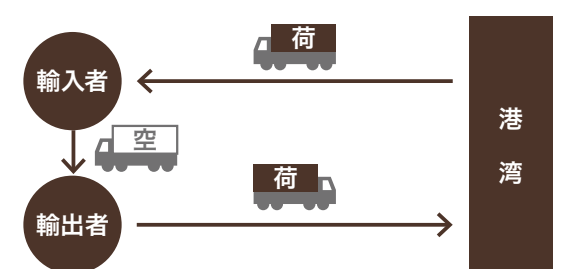
コンテナラウンドユースの活用

コンテナラウンドユースとは、輸入コンテナから荷物を降ろした後、空いたコンテナを、輸出のための荷物の輸送に継続して利用する仕組みのことです。ニトリでは多数のお取引先にご協力いただき、2014年度、約2000コンテナでラウンドユースの仕組みを適用、空コンテナを輸送する無駄を省くことで約130 t-CO₂ものCO₂排出量を削減することができました。

[従来の方式]



[コンテナラウンドユース]



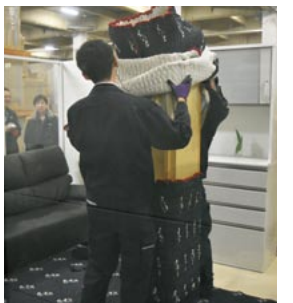
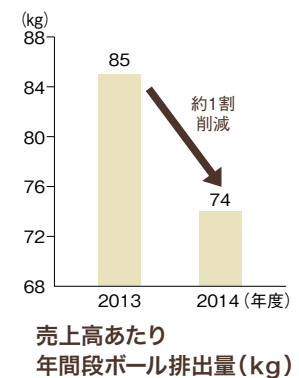
店舗での取り組み

店舗の省エネ化

2013年度の新規店舗より、天井照明にLEDの導入を開始、既存店舗も順次切り替えを行っています。照明以外にも、ヒートポンプ型空調設備、デマンドコントローラー（電力量を抑制するシステム）、BEMS（電力管理システム=一部店舗のみ）などの設備を導入し、省エネ化を図っています。

エコ梱包資材の活用

拠点間の家具商品輸送には、再利用可能な専用梱包資材を使用し、段ボールやウレタンフォームなどの使用量を削減しています。2014年度は箱物家具（食器棚等）の専用梱包材を全国約200の店舗に導入しました。今後も拡大導入していき、それによって年間10tトラック55台分ほどのゴミの排出を削減できる見込みとなっています。



その他の取り組み

TV・WEB会議システムの導入

各事業所のTVや個人のPCからいつでもどこでも会議やミーティングを行える体制を整えました。これにより、人の移動によるCO₂排出量の削減につながっています。

オフィスなどでの、省エネルギー・省資源の取り組み

関東・関西の大型物流拠点では高反射板付き蛍光灯を導入し、電力使用量の削減に効果をあげています。また、各種帳票の電子化や会議室へのプロジェクターの配備など、ペーパーレスの取り組みも実施しています。





ニトリの取り組み

ニトリが「ロマン」と「ビジョン」に向かって進んでいけるのは、従業員はもちろん、お客様やお取引様、地域社会の方々など、多くの人々の支えがあるからです。これからも皆様とのパートナーシップを大切に、「暮らしの豊かさ」の実現に向けて取り組みを続けていきます。



社会に役立つ、真のスペシャリストを育成する ニトリの人材育成プログラム

充実した独自の
「3つの教育制度」で、
働く人の成長を応援しています。

いろいろな部署で生きた経験を身につけ
企業のマネジメントができる人材の育成に力を入れています。
これにより企業の活性化はもちろん、
社会で役立つ人材を育成することにもつながります。

1

配転教育

さまざまな部署の経験で
多彩な人材を育成

物事を総合的に考え、新しい価値を生み出す製造物流小売業ならではの「スペシャリスト」を育成するために、ニトリでは部署を2～3年ごとに異動し、多くの生きた経験をします。

2

知識教育

マネジメントの知力を養う
教育制度

研修を通して論理を学ぶ教育制度です。若手社員から幹部社員まですべての社員に開かれた教育で知識を向上させるだけでなく、社員がやりがいを持って働く喜びを得るきっかけとなっています。

3

自己育成

欠点を補い長所を伸ばす
育成システム

社員が自己実現のために、必要なスキルや知識において、不足している部分を学習する機会を多く設けています。社内で学ぶことが難しい場合は、講座費を支援するなど、自己育成を支援しています。

[ニトリの教育制度]

出会い、充実感、自己成長…。

多様な人材が誇りと希望を持って働ける

環境づくりに力をいれています。

教育こそ、最大の福利厚生である。

「80歳になったとき、どんな人間になりたいか」ニトリでは、毎年すべての従業員が

「生涯キャリアプラン」を作成しています。単に会社の業務を遂行するだけでなく、

わが社に存在するさまざまな仕事の経験を通して、それぞれの“生きがい”を探してもらいたい。

そのために従業員一人ひとりが生き生きと働ける環境づくりに力を注いでいます。

会社のためでなく“世のため人のため”に、業務を通じて得た経験と知識を、一生涯にわたり

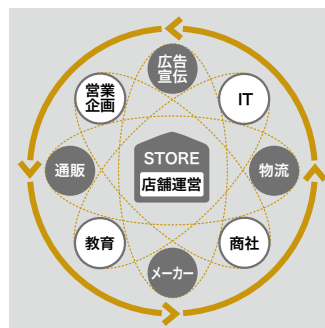
社会に還元していける「人財」を一人でも多くつくることで、豊かな暮らしの実現に貢献したいと考えています。

1 配転教育

さまざまな職場や職種を体験することで、最も真価を発揮できるフィールドを発見することができます。

配転教育は「やりがい」を持って働ける職場づくりの特徴です。

- 多種類の事業領域を活かし、約2～3年の間隔で「配転」を積み重ねていきます。
- 自分の個性や適性を発見する中で確実にスキルアップできます。
- やりがい、そして「ライフワーク」の発見へ。



自分の長所がわかり、
次のステップが見えてくる。
どんな経験も一つとして無駄にならない。

入社以来、店舗、新卒採用、品質技術部門と畑の違う職場を経験してきましたが、人に対しても事象に対してもさまざまな角度から接することで、考え方のパターンが増え、何事にも柔軟に対応できるようになりました。自分では苦手だと思っていたことも、チャレンジする中で自分なりのやり方が見えてくる。特色を出せることで仕事が好きになっていくのを実感しています。今は自分の経験を後輩に伝えていく教育や研修に関わる分野に進みたいと思っています。

やる気さえあれば会社が環境を提供してくれる。将来のなりたい自分に対して、今から準備を進めています。



2001年入社
商品部
アシスタントバイヤー

文化の違うところで働く。
配転は仕事だけでなく、
自分や家族の人生を充実させてくれる。

店舗担当者から始まり、店長、エイリアマネジャーと店舗オペレーションを中心に仕事をしてきましたが、海外に来て大きく視野が広がりました。日本とは所得も住環境も違う、来店する時間帯や来店方法も違う。受け入れてもらうためには、これまでの経験や習慣の否定の連続でした。言葉だけでなく、その国の歴史や制度、生活習慣、考え方など、さまざまなことを学び、現地の人と共に実行していく。足もとの業績だけでなく、現地社員の将来と会社の展望を併せて考えるようになりました。自分だけでなく、家族にとっても大切な経験が得られていると実感しています。



2000年入社
ニトリ台湾 販売事業部
ゼネラルマネジャー

2 知識教育

知識教育とは、研修を通してさまざまな論理を学ぶ教育制度です。

チェーンストア理論やビジネススキルなどの基礎知識を学ぶ教育や、

マネジメント力を深める教育など、若手社員から幹部社員までが学べるシステムです。

海外で仕事をするのが目標。原理原則を学ぶことで、
自分が目指す未来に一步近づく。

グローバルトレーニー制度の試験をパスし、手に入れた1年間のアメリカ研修勤務の権利。行けばなんとかなるだろう、そんな考えは数日で覆されました。日本での経験が一切通用せず途方に暮れたとき、立ち戻ったのが「チェーンストア理論」でした。入社時から幾度となく講義を聞き、自分では理解していたつもりでし

たが、あらためて正しい知識を学び直すことで目指す方向性とやるべきことが具体的になりました。「理屈がわかれば興味が湧き、正しい知識があつてこそ経験が意味を持つ」ということを痛感しています。さまざまな教育機会を活かして「なりたい自分」になっていきたいと思っています。



2010年入社
ニトリUSA 商品部

3 自己育成

ニトリではさまざまな自己育成ツールを用意しています。

豊富な社内ツール、また社外のツールに関しては講座費を支援するなど必要なスキルや知識を学ぶ機会を用意しています。



社内で行われている教育全体を「ニトリ大学」と総称し、冊子にまとめて全社員に配布しています。

インテリアで人を笑顔に、仕事で人を感動させたい。「技術」を手に入れることは、
理想の人生を手に入れるための挑戦。

店舗で働く中でインテリアのプロになりたいと思い、NCCS（ニトリカラーコーディネートスクール）を受講しました。業務との両立は大変でもありましたが、専門知識の習得が楽しく、会社の補助も利用してインテリアコーディネーター資格も取得。今、希望通りにマンションモデルルームのスタイリングに携わっていますが、学んだ専門知識と実際の業務がつながっていくことに、とてもやりがいを感じています。

今の部署には建築士など専門知識のある社員も多く刺激的です。強みを増やし、人を笑顔にできる仕事に挑戦していきたいです。



2011年入社
法人事業部リフォーム課
横浜鶴見

自己育成は夢を実現するためのステップ。
小さな目標をクリアしながら、
理想の自分に近づきたい。

自分の時間を使ってやれる通信制の社内講座は、基本の理論から実践までを学ぶことができ、まったく経験のない自分にインテリアコーディネートの楽しさと、お客様へ提案することへの勇気を与えてくれるものでした。

同じ店舗の仕事をしていても自分で勉強することで仕事の質が変わり、やりがいが増えていくことに面白さを感じます。知識や技術を習得することを小さな目標とし、実務に活かすことで理想の自分に近づいていけると実感しています。入社時に言われた「会社を利用しろ」という言葉通りに、自分の引き出しを増やし続けていきたいと思っています。



2012年入社
ニトリ南砂店

【ニトリの教育制度】

社員全員に教育の機会を提供 上場企業平均の5倍の教育投資

ニトリの社員の一人当たりの年間教育投資額は、約26万円にもなります。

それほどまでに社員教育に注力する理由は、ニトリが「企業を確実に成長させるのは、何よりも一人ひとりの社員の成長」だと考えているからです。

研修制度



毎年約800人が参加するアメリカセミナー。理論研修からはじまり、現地、現物で確認、コーディネートの提案などを行います。ニトリの目指す「豊かな暮らし」を実際に体感すべく、アメリカの実際の生活と、それを可能にしているチェーンストア企業を視察することで、ロマンとビジョンの再確認をします。新人コースから幹部コースまで、それぞれのステージに合わせてカリキュラムが組まれており、各部署での業務改革に生かされています。



その他、若手社員向けに実施する期別研修、職位に応じて実施する研修(店長認定研修等)、経験や期待する役割によって対象が変わる選抜研修があります。また、業務に必要な専門知識を習得するための社内資格制度も多数設けています。

＜社内資格制度例＞

- ・品質判定士
- ・修理士
- ・システムキッチン担当者資格
- ・リフォームトータルコーディネーター

ニトリ熱海研修センター

社員に知識とスキルを高める充実した研修を提供するために開設したのが、熱海にある研修センターです。広大な敷地には、目的に合わせて多様な講義が可能な複数の研修室に加え、150名以上を収容できる宿泊施設、食堂、体育館などが併設され、大規模な集中研修を可能にしています。



熱海研修センター

グローバルトレーニー制度(選抜制)

ニトリが2032年までに世界3000店舗を実現するために、グローバルで通用する人材を育て上げる新しい教育制度です。社内の若手社員から対象者を選抜し、数年間にわたって実際に海外に赴任。海外で実務を遂行することで国内では獲得しにくいスキルを身につけてもらい、将来のグローバルリーダーへと成長することを期待しています。

- ＜選抜内容＞ ・入社2、3年以降 35歳以下の社員 ・社内職位試験合格者
・英語・中国語のスキル(TOEIC700点以上、HSK4級以上、中国語検定3級以上)
・国内業務における評価 ・事前課題の評価

＜合格者数＞ 2013年度(1期生)…6人 2014年度(2期生)…7人 2015年度(3期生)…6人



現地配属前研修の様子

自己育成支援制度

ニトリでは個人の志向性に合わせ、キャリアアップにつながる様々な支援制度を用意しています。

社内ツール

●Eラーニング

インターネットを使った自己育成ツール。実際の業務に役立つ講座が数多く開講されており、スキルアップに必要な知識や理論を自分のペースに合わせて、場所や時間にとらわれず受講できます。

●ニトリカラーコーディネイトスクール(NCCS)

わが社に必須のインテリアコーディネイトに関する知識を学ぶ講座。インテリアおよび空間サイズや色の基本を学ぶ通信教育の「基礎コース」から、選抜者による講義とフィールドワークで構成される「専門コース」があります。

●ニトリワールドサークル(NWC)

職場の問題・課題を自分自身および、職場の仲間と共に初歩の統計手法を活用し、チームワークで解決していく活動です。希望すれば誰でも参加可能で、地域の予選会で選ばれたチームが経営陣へプレゼンします。優秀な提案は実験、改良を重ね、全社に展開します。

社外ツール

●語学教室

提携した社外の語学スクールの講座を提携割引料金で受講可能です。通学コースに加え、オンラインのコースも開講しています。

●教育資格取得一時金制度

会社が指定する資格の取得や検定(インテリアコーディネーターや通関士、建築士など)によって、一時金が支給されます。

●社外通信講座

キャリアアップに向けた自己育成をサポートするため、外部の通信講座を受けられる制度を導入しています。

●教育マイレージ制度

主体的に自己育成を行い、結果を残した人には「教育マイル」というものが付与され、マイルがたまると追加教育投資を受けられる制度を導入しています。



キャリアアッププラン

将来どのような人物になりたいか、個人の生涯の「ロマンとビジョン」が明確でなければ、教育の効果が半減してしまいます。そこでニトリでは、年に2回、全社員が「キャリアアッププラン」を作成、80歳でどんな人間になりたいか「生涯目標」を立て、そこから逆算して目標達成に必要なものはなにか、みずから振り返るということを実施しています。

キャリアアップのためのロードマップ

年 齢	必要な技術と自己育成テーマ	
20歳代	オペレーション	作業をマスターし、その理論を学ぶ
30歳代	コントロール マネジ	課題に挑戦する(調査と実験の繰り返し)
40歳代	マネジメント	数字を良い方に変化させられる
50歳代	アドミニストレーション	将来対策ができる
60～80歳代		社会への貢献

[だれもが生き生きと働ける環境づくり] 性別や国籍に捉われず、一人ひとりの能力を 生かせる企業に。

社会環境が変化し、働き方の選択肢が多い現在。

ニトリでは、あらゆるバックグラウンドを持った社員が安心して
活躍できる仕組みづくりに取り組んでいます。

グローバル採用

2032年、3000店舗達成のために、グローバルな視点での採用を積極的に行っています。
同じロマンとビジョンを共有できる働きやすい職場を目指しています。

**会社とともに成長し、世界へ羽ばたく。
得たものをいつか母国の
豊かな暮らしのために還元したい。**

学生時代から似鳥国際奨学財団の奨学生としてニトリと接してきました。財団のイベントに参加し、ニトリという会社のことを知るにつれて大きく人生観が変わり、単に「社会に貢献している会社で働きたい」ということから、「社会に貢献できる人間になりたい」という思いが強くなり、自然とこの会社で働くことを選びました。

ニトリでは学歴や国籍・性別に関係なく、すべての従業員が店舗オペレーションから学びます。最初のうちは指示されたことが理解できず戸惑うことも多かったですが、上司や周りの同僚が細かいところまでその都度コミュニケーションをしてくれたことで、今では後輩やパート社員みなさんに仕事の進め方をアドバイスできるようになりました。

まだ国外の店舗や外国人の従業員は少ないですが、いつかニトリで働く外国人従業員すべての母国にニトリが店を構え、その国の多くの人たちが安くて質の良い商品を手に入れることで、日常の暮らし向きが便利で豊かなものになっていけたら、本当に素晴らしいことだと思います。そのためにも、女性や外国籍社員がもっと働きやすい職場となるように、自らが行動し声を上げ続けて、そのような環境をつくりあげる努力をしていきたいと考えています。

そしていつか、自分の生まれた国の第一号店の店長として、お客様にもそこで働く従業員にも、たくさんの笑顔と元気を与えることのできる人間になるのが私自身の夢です。



2013年入社
ニトリ茨木北店
インドネシア出身

**どの国でも通じる目標があるから、
文化の差を感じない。
この体験を多くの人たちに伝えたい。**

もともとデザインやインテリアに興味がありましてし、独学で日本語も勉強しており、いつか日本に住んで働いてみたいと思っていたところ、カナダで開催された求人イベントでニトリに会い入社を決めました。ニトリはまだ店舗は日本中心ですが、原材料調達や製造ではグローバルな事業展開をしており、今後世界中にビジネスを広げていける可能性の高い会社だと感じています。

店舗業務や研修などで言葉の壁から不自由さやもどかしさを感じることもありますが、働く上で文化の違いや「外国人だから」という差を感じることはほとんどありません。これは「住まいの豊かさを世界の人々に提供する」というロマン（大志）、世界中どこでも共通の“正しい方向性”を会社が目指しており、どんな立場の従業員でも、その下においては平等である、というニトリの企業文化があるからだと思います。みんなが同じ方向を向いているからこそ、違う価値観や意見を素直に受け止め、「何がいちばん良い方法なのか」を公平に議論し合える環境がつくられているのだと思います。

今後、海外に店舗を広げ、グローバルな展開がますます進んでいけば、外国人の従業員は必然的に増えていくことになると思います。日本で学んだ知識と、仕事を通じて得てきた経験を活かして、いつかは世界各地の拠点コミュニケーションの架け橋になるような仕事をしてみたいと考えています。



2013年入社
ニトリ赤羽店
カナダ出身

**外国籍スタッフがもっと働きやすく、
強みが生かせる職場づくりに貢献したい。**

日本に留学中に会ったニトリの「ロマン」。人々の「家」を豊かにすることは、人々の「人生」も豊かにすることだと気づかされました。

実際に働いてみて、国籍問わず平等に教育の機会が与えられ、挑戦すれば成長できる環境があると感じています。ニトリの本格的なグローバル展開はまだ始まったばかり。これからさまざまな文化背景や価値観を持った従業員が増えていくと思います。自分の経験、そしてニトリの「ロマン」。それらを余すところなく彼らに伝え、ともに成長していける職場をつくっていくために、日々の研鑽と改善・改革行動を続けていきます。



2009年入社
海外事業部
中国出身

エイリア限定総合職社員

転居を伴う配転が難しい従業員が、勤務場所を限定した上で総合職として勤務できる制度です。キャリアアップを目指すパート、アルバイトの方が活用する事例も増えています。

**パートから店長へ。
やる気次第で高い目標に
ステップアップできる環境がある。**

パートとして働き始めた当初は仕事を覚えるだけで精一杯でしたが、いろいろなことを任せてもらえるうちに仕事が面白くなり、いつしか店長を目指したいと思うようになりました。もともと業務を通じてロマンとビジョンに共感していましたし、登用制度ができたときは迷わず応募しました。パート比率の高い職場だからこそ、そして自分自身がその立場で働いていたからこそ、さまざまな形で仕事に携わる人たちが働きやすい環境づくりを心がけています。いつかパートだけで稼働できる店舗運営の仕組みをつくり、多くの人が働きがいを持てる提案ができたらと思っています。



2002年入社
デコホーム事業部
スーパーインテンデント

**難があることにこそ感謝。
いつか社会の役に立つ人材になりたい。**

多くのことを自社でやっているニトリだからこそ、多くの経験ができると考えて日本で就職をしました。実際に店舗で働き、お客様のためにできることが日々増えていくことに成長を実感しています。

文化や言葉の違いで苦労する人も多いと聞きますが、外国人であることがきっかけでお客様と話が弾むこともあります。これから多国籍の会社になっていくニトリで経験を積み、どの国であってもお客様にとって楽しく、従業員にとって働きやすい環境をつくれる人材になりたい。「人の役に立つ」という志を持って目の前の仕事に取り組んでいきたいと思っています。



2013年入社
ニトリ鴻巣店
ベトナム出身

短時間勤務

お子さんが、小学校在学中までの期間、子育て応援のため、労働時間を1日当たり5時間までに短縮できる制度です。

**子育てしながら楽しく働き続けることで、
さらに環境を良くしていきたい。**

入社した頃は女性社員は少なく、子どもができたらほとんどの人が辞めてしまう状況でした。今はずいぶんと改善され、女性が働きやすい制度が整ってきたと感じます。

今は店舗で、時短でありながらフロアマネジャーを任されています。自分のことだけではなくマネジャーとしての業務もありますが、以前より時間の使い方が上手くなったと思います。外に出て働きたい気持ちの強い女性にとっては、子どもを持っても正社員のまま仕事が続けられる制度があることは何よりの安心です。将来に不安を持つ後輩たちの励みになりつつ、一緒にさらに良い環境づくりをしていきたいです。

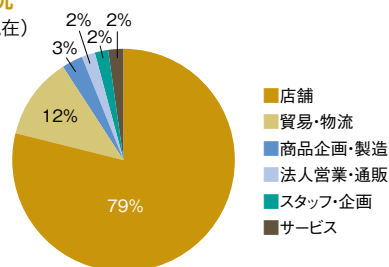


2003年入社
ニトリ武蔵浦和店
フロアマネジャー

「だれもが生き生きと働ける環境づくり」 一人ひとりが「生きがい」を持てるような職場を目指して。

ニトリグループでは多くの従業員が店舗の現場で働いていますが、その他にも製造や物流等、様々な職種があり、それぞれに合わせた働き方ができる環境が整っています。

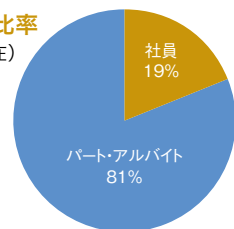
国内従業員の状況
(2015年4月1日現在)



全従業員の8割を超えるパート・アルバイト

ニトリグループの、パート・アルバイト比率は8割と非常に高く、わが社を多くの部分で支えている重要な役割を担っています。だから、ニトリではパート社員のことを「非正規」という言い方はしません。社長から一従業員まで、同じ会社で働く仲間であると考えているのです。ニトリは、一人ひとりの暮らし方に合わせて働き方を選べ、活躍できるフィールドを用意しています。

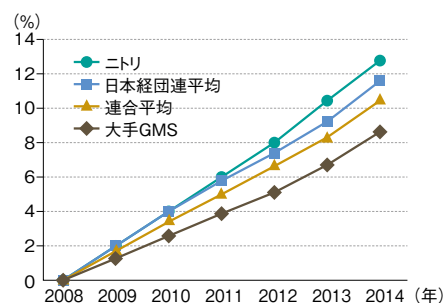
パート・アルバイト比率
(2015年4月1日現在)



労働環境改善への取り組み

ニトリが今後も成長していく上で、様々な困難が待ち受けています。そんな逆境を乗り切るのに最も大切なもの、それは設備などのハードではなく、あくまで「従業員」であると考えます。だからこそ、ニトリでは従業員への先行投資として、毎年賃金改定を行っています。2015年春闘では、総合職社員は12年連続、パート・アルバイトは2年連続のベースアップを実施しました。毎年継続的にベースアップを行うことで、従業員のモチベーションを引き出し、生産性を向上させたいと考えています。その先には、「きつくて給料が安い」と言われてきた流通業の現場を変えたい、従業員が誇りをもって働ける場所にしたいという思いがあります。今後も大きな目標に向かって、労働環境の改善に取り組んでいきます。

累計 賃金改定率 (2009年より)



従業員の健康促進への取り組み

「KENKO企業会」への参加

2015年6月、ニトリを含む社員の健康増進に取り組む企業14社で「KENKO企業会」を設立しました。各々の健康管理プログラム、ノウハウを学び合い、組織の活性化、社員満足度の向上、健康保険組合費用の抑制など、会員の経営効率や生産性向上を目指します。

ニトリ健康保険組合の設置

2013年、企業独自の「ニトリ健康保険組合」を設立致しました。法定以上の検診項目の追加や事後措置の充実、がん検診(特に女性や配偶者)が受診しやすい体制づくり、歯磨きキャンペーン等々、産業医などの医療スタッフと協力し、グループ従業員とその家族の健康維持・増進に取り組んでいます。



ダイバーシティ推進の取り組み

ダイバーシティ推進委員会の設置

2013年度より、働きやすい環境づくりのために、労使協働で「ダイバーシティ推進委員会」を発足。結婚や出産・子育て、介護などのライフイベントにともなう環境の変化などに応じて、多様な働き方が選べるよう委員会メンバーが中心となって協議を行い、会社への提言を行っています。

【活動事例】

- ・ダイバーシティ推進委員会全体委員会：計6回
- ・ダイバーシティ推進委員会分科会：計4～6回
- ・現状の問題点、課題の洗い出しと優先順位の協議
- ・優先順位を基に、具体的な対策案の起案
- ・協議した内容を基に、会社への提言と導入に向けた取り組み
- ・社内周知活動

「ライフイベントガイドブック」の発刊

それぞれ案内されている制度をひとまとめにすることで、現行制度を周知。利用の促進や、いざ必要となった際の不安・負担の軽減を目的としています。また、自分や部下が制度利用をする立場になった際にすぐ活用できるよう、全社員を対象に配布しています。



出産、育児に関わる既存制度の変更

ライフスタイルや自身の体調に合わせた働き方を選べるようになりました。

●短時間勤務制

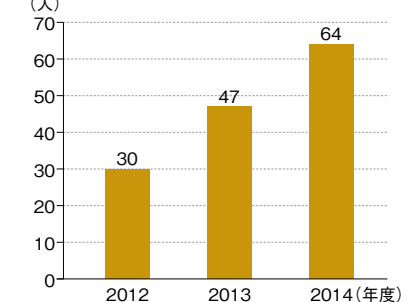
【適用範囲の変更】 利用可能時期を、育児休業からの復職後⇒妊娠判明時からに。

【短縮可能時間の変更】 1日の勤務時間を6時間⇒5時間まで短縮可能に。

●育児休業制度

【育児休業期間の延長】 最大1歳半までだった休業期間が、2歳まで延長可能に。

育児休業取得者数推移



制度の拡張により、育児休業取得者は増加傾向

新制度の導入

やむを得ず退職してしまった場合でも、わが社で培った知識・キャリアを生かして再チャレンジできるようになりました。

【ジョブ・リターン(再雇用)制度】 結婚、出産、育児、介護等やむを得ない事情や、転職、留学等キャリアアップなどの理由で退職した総合職社員、エイリア限定総合職社員を対象とし、退職後、15年以内であれば利用可能。

社員群転換の積極的な促進

パート社員から契約社員、エイリア限定総合職社員への転換を積極的に行っています。(2014年度実績65名)

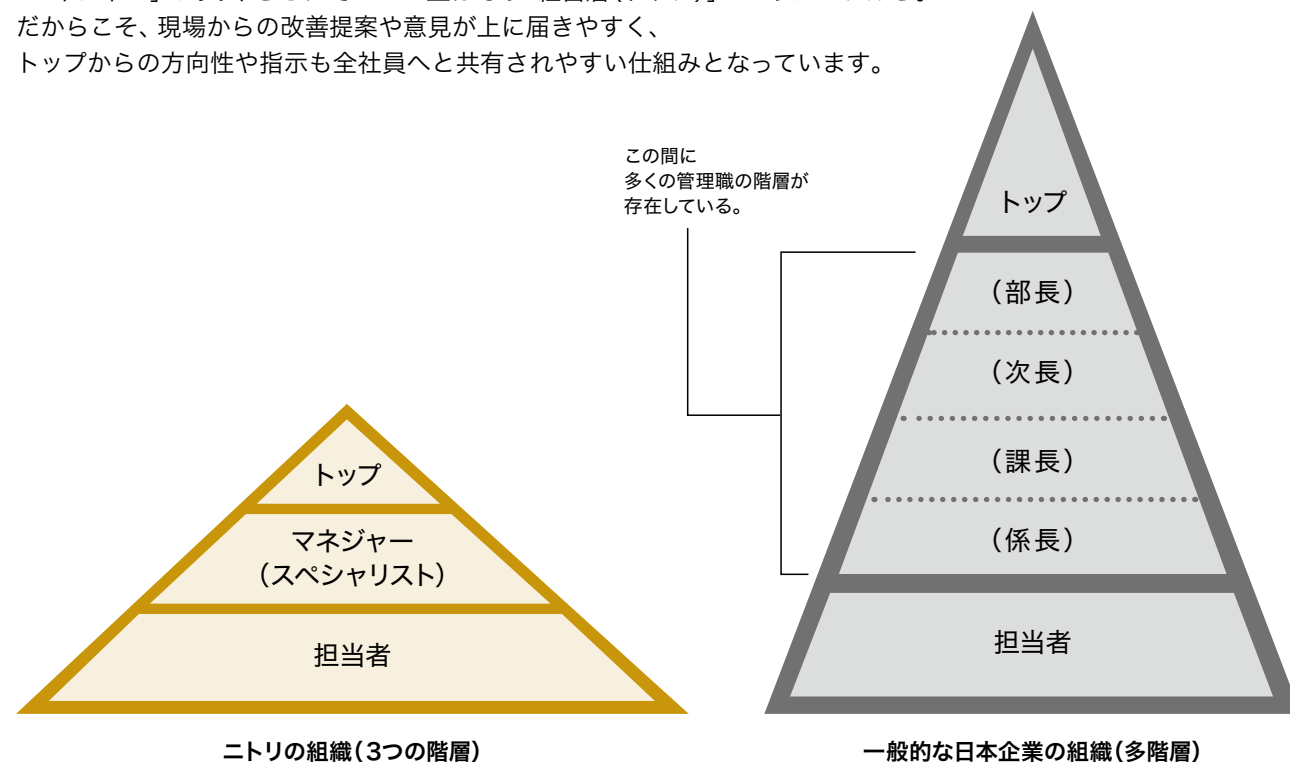
[ニトリの組織]

個人のチカラを最大限に発揮させるための仕組み

現場現物に即して物事を判断する。そんなニトリの基本姿勢は組織体系にも表れています。企業組織といえば、縦長のピラミッド型というイメージがありますが、ニトリにはわずか3つの階層しかありません。そのため、現場からの改善案や意見がトップまで届きやすく、トップからの方向性や指示も全社員へと共有されやすい状態が維持されています。

3つの階層

ニトリの組織には、わずか3つの階層しかありません。一般社員にあたる「担当者」の一つ上の職位は「マネジャー」であり、さらにその一つ上はもう「経営層(トップ)」というシンプルさ。だからこそ、現場からの改善提案や意見が上に届きやすく、トップからの方向性や指示も全社員へと共有されやすい仕組みとなっています。



現場からの「問題提起・改善提案」

ニトリでは、店舗などの現場から、いつでもだれでも本部部署へ問題提起や改善提案を行うことができます。提起の内容は、商品やお客様対応方法、配達システムや教育制度など多岐にわたります。現場からの提起に対し、本部部署で全て目を通し、実際の改善・改革活動につなげています。このような仕組みを導入しているのは、お客様に一番近い現場の意見こそが組織を運営していく上で最も重要であり、本部部署は現場をサポートしていくことが役割であるという考え方が浸透しているからです。

【問題提起の例】

現場からの問題提起

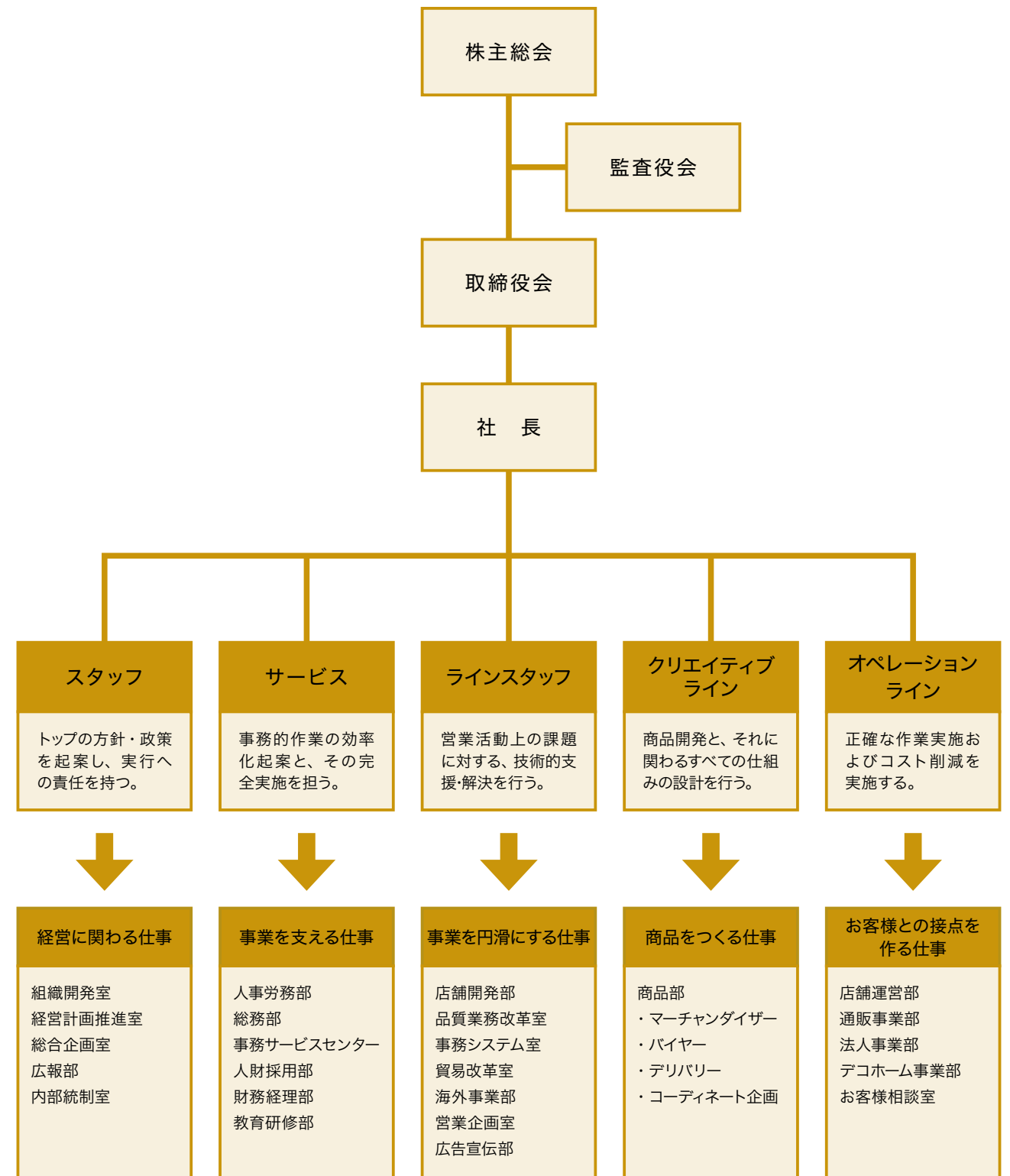
商品に添付されているPOPの表記がわかりにくく、組み立てに必要な部品の発注漏れが発生。お客様にご迷惑をおかけしてしまいました。POPの改善をお願いします。

本部からの回答

組み立てに必要な部品が一目でわかるよう、POPの表記を改善しました。改善後のPOPは来月中に全店舗に投入します。

ニトリにおける「職能」と「職務」

ニトリでは、職能と職務を5つに明確に定めています。これは自分は何をすれば自分の職務(任務)を果たすことができるのかを、社員ひとりひとりがしっかり理解するためです。その上で、社員全員が、会社の目的を共有し、会社内の「分業」の中で個人の能力を最大限に発揮する。そして組織として個人では獲得できない能力を発揮する。ニトリはこれらの「仕組み」を絶え間なく、回し続けることこそが、「組織統治」であると考えています。



【お取引先とともに】

お取引先と「ロマンとビジョン」を共有し、 パートナーシップを大切にしたビジネスを行っています。

すべての不公正・不公平・不透明な取引を排除し、お取引先と共に信頼し合える関係を築くことが、持続性のあるビジネスにつながるということを基本とし、さらなる「真のパートナーシップ」の構築に邁進していきます。

ニトリグループ取引先憲章(抜粋)

1. ニトリグループ各社は、全てのお取引先と共に世界中のお客様に「豊かな暮らし」を提供します。
2. ニトリグループ各社は、全てのお取引先と共に「世界No.1」を目指します。
3. ニトリグループ各社は、「世界No.1」を目指すためにお取引先と「真のパートナーシップ」を目指します。
4. ニトリグループ各社は、全てのお取引先と共に関係する全ての分野で切磋琢磨する「真のパートナーシップ」を作り上げます。
5. ニトリグループ各社は、全てのお取引先との全ての不公正・不公平・不透明な取引を一切排除する「真のパートナーシップ」を作り上げます。



互いに高め合い、学び合い、共に成長して行くパートナーとして。

PREM社は、キッチンやリビングで使用する繊維商品を得意とする、南インドのKarur(カルール)地方に所在する企業です。ニトリ様へは、ランチョンマットやクッションカバー等を出荷させていただいております。インド綿を使用した、独特の風合いを持つ商品です。

品質に重点を置くニトリ様との取引は、針や裁ち鋏の混入を防ぐ管理方法の導入をはじめ、さまざまな技術を取り入れる良い機会となっており、それらは、ひいては、工場内不良率の改善および品質向上の一助となっております。



PREM社
ご担当者様

わが社との取引当初は、「取引先との会食禁止」等のニトリの文化に対して戸惑いをお持ちだったようですが、現在ではその趣旨を理解いただき、お互い公平な立場で、共に成長して行く事を目的の一つとしてビジネスに取り組んでいただいております。

文化や言葉、生活習慣や生活様式が異なる方々と、商品を開発し、そして、それらの商品を市場に供給していく事は、学ぶべき点が多く、楽しい日々です。今後も、より多くの人々に、より良い商品を提供していく事で、PREM社と共に、国際社会に貢献していきたいと望んでおります。



商品部
新規ソーシングチーム
アシスタント
マーチャンダイザー

工場指導・オープンハウス

ニトリでは、製造現場においてもお取引様と積極的に関わり、ともに良い商品作りを目指しています。

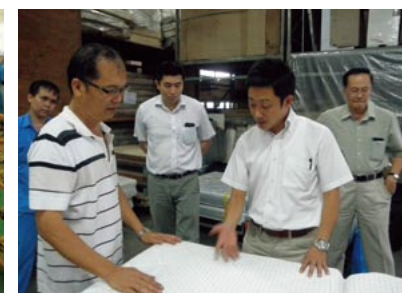
工程内の治具、工具管理での品質向上および、見える化(カンバン方式)、モジュール生産(中間在庫ゼロ化)により、トレーサビリティ体制を確立させる指導を行っています。

取引先様とともに若手人材育成もマンツーマンで同時に実施、品質管理技術員(海外/国内)の育成に力を入れています。

(海外での2014年度実績：主任技術員6名、指導員78名が資格を取得)

また、優秀お取引様の工場見学を主催し、製造現場全体の技術向上を図っています。

今後はこの取り組みをさらに発展させ、「工場経営指導」を行っていく予定です。



物流パートナーシップ

ホームロジスティクスでは、物流の現場をともに支え合う協力会社との、さらなる関係強化を開始しました。

ニトリグループの物流の現場は、運送会社はじめ、多くの協力会社によって支えられています。

そのためホームロジスティクスでは、2015年度より単独での「お取引先向け経営方針説明会」の開催を開始、今後目指すビジネスとパートナーシップの方向性について、説明を行う場を設けています。

また、お取引先と共同で家具の荷扱いや納品の訓練を積極的に行い、共にサービス品質を高める活動も行っています。

今後も、ドライバーやセールスマンが休息できる施設の設置や、働く人の性別や年齢を問わないマテハン機器※や治具の導入等の施策について準備を進め、人手不足等、物流業界が抱える問題、ひいては高齢化や女性の活用といった社会全体が抱える問題について協力会社様とともに解決していくべく、努力を続けていきます。

※マテハン機器・・・物流業務を効率化するために用いられる作業機械



家具の荷扱い訓練の様子

「社会とともに」

「ニトリがあってよかった」

そう実感していただけるような企業を目指して。

創業の地である北海道をはじめ、ニトリを育て、支えてくださる地域・社会に恩返しをするために、様々な活動を行っています。

大学での寄附講座の開講

次世代を担う若者へチェーンストア経営を中心とした流通・サービスの基本原則を伝えるため、各企業の第一線で活躍されている方々を講師に迎えた寄附講座を開講しています。

【講座開設大学】

- 北海学園大学
2005年～2010年
- 早稲田大学
2010年～2014年
- 東京大学
2015年～



店舗等を通じた社会貢献活動

AEDの設置

お客様や従業員の万が一の時に備え、大型の店舗および物流拠点、ニトリモールへ、AED（自動体外式除細動器）を設置しています。



津波避難ビルへの対応

沿岸部にある一部店舗では、行政より「津波避難ビル」に指定され、津波発生時の一時避難場所となっています。
[「津波避難ビル」指定店舗]
ニトリ西成店、姫路広畑店、富士店、小田原店、アビタ松阪三雲店



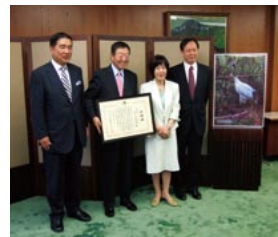
電気自動車充電設備の設置

ニトリにお買い物に来るお客様のE C O活動に貢献するため、ニトリ店舗の駐車場に電気自動車充電設備の設置を行っています。現在、ニトリ麻生店、豊中店、宜野湾店の3店舗に導入しており、今後は全国約200箇所にその規模を拡大していく予定です。



学術交流事業の支援

釧路市と台北市(台湾)の学術交流の一環として行われているプロジェクトの支援を行っています。このプロジェクトは、タンチョウの生息域外保全や繁殖実現などの研究を目的としたもので、釧路市動物園から台北市動物園へタンチョウのつがいを寄贈する等の交流を行っています。



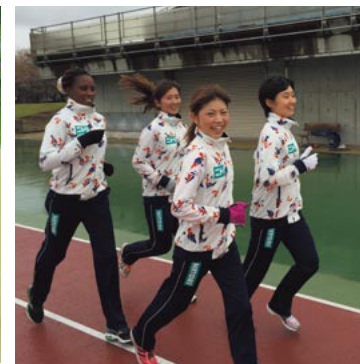
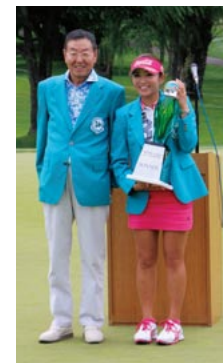
スポーツを通じた地域・社会貢献

●ニトリレディスゴルフトーナメントの開催

北海道をスポーツで盛り上げようと、ニトリ主催の女子ゴルフトーナメントを開催しています。多くの企業やボランティアの方々に支えられ、毎年大きな盛り上がりを見せています。

●ニトリ女子陸上部の創部

マラソンというスポーツを通じて心身ともに健康で豊かなライフスタイルを提案し、地域・社会への貢献を図ることを目的として、ニトリ女子陸上部を創部しました。



公益財団法人の活動

公益財団法人「似鳥国際奨学財団」

ニトリグループはこれまで、商品の供給など事業活動の多くをアジア諸国に支えられてきました。「お世話になったアジア諸国に恩返しをしたい」との思いから、2005年3月、本財団代表理事の寄附により、似鳥国際奨学財団が設立されました。財団の活動は毎年拡大を続け、現在はアジアのみならず、世界各国から日本に留学している学生に奨学援助を行っています。財団設立11年目となった2015年度までで、中国やインドネシア、アメリカなど延べ38地域、895人へ支援を実施しました。今後は日本への留学生のみならず、海外現地の大学で学ぶ学生へも支援を拡げ、よりグローバルに活動を行っていきます

【その他の主な活動】

- ・東日本大震災で被災された高校生への奨学金支給
- ・奨学生を対象としてアメリカセミナーの実施
- ・交流会や『似鳥国際奨学財団新聞』の発行を通じた、奨学生同士の情報交換や交流の場の提供



公益財団法人「似鳥文化財団」

似鳥文化財団は、「文化」「芸術」や「伝統」の発展・継承、支援を行い、さらなる新しい文化形成の架け橋となるべく、2011年4月に設立致しました。2012年12月1日より、公益財団法人へ移行登録が完了し、さらに広く文化形成に寄与できるよう活動を行っています。似鳥文化財団では、ニトリを育ててくれた北海道に恩返しすべく「北海道応援基金」を設立、公共性や公益性が高く、北海道への貢献が期待できる活動への助成を行ってきました。

2015年度では、105もの団体を助成、植樹など環境に関する活動や、地域を盛り上げるためのイベント活動等への支援を行いました。今後も北海道から日本を元気にできるよう、活動を継続していきます。



主な寄附・寄贈活動

- 東日本大震災の義援金として約12億円
- インドネシアスマトラ島沖地震への義援金として2億円
- 新潟県中越地震の義援金として1億円
- アジアの留学生へ奨学金として4,800万円
- 「NPO法人人道目的の地雷除去支援の会(JAHDS)」へ寄附金
- 中国四川省大地震の義援金として約1億円
- 北海道大学・ニトリ共同セミナーの開催
- NPO法人へ衛星携帯電話25台を寄贈
- 広島市大雨災害被災地域支援として、寝具を寄贈

【もっと良い未来へ】

一人ひとりが持つ課題に丁寧に取り組みながら、より良い未来を目指します。

将来へのための活動

未来会議

将来、ニトリを担う30代の社員を中心とした新事業への企画提案会議を行っています。既成概念にとらわれない発想で、ニトリの未来をつくる新たな事業を企画、実際に経営陣へプレゼンテーションを行います。今後は、この提案の中から優先度の高いものを検証し、具現化していく予定です。



ニトリコミュニケーションクラブ

ニトリでは年に数回、部署の垣根を越えた社内懇親会を行っています。これは、普段あまり話す機会のない従業員同士のコミュニケーションを活性化しようと始まった取り組みで、毎回多くの人が参加しています。これによって「横のつながり」が生まれ、そのチームワークが業務に生かされています。



NJ Meeting

女性社員同士の情報交換の場として、NJ（ニトリ女子）Meetingを開催しました。入社期や立場の違う全国の女性社員約120人が集まり、家庭や育児の両立の仕方、ライフ・キャリアプランについてディスカッションを行いました。今後も女性がイキイキと働ける職場づくりを目指してさまざまな試みを行っていく予定です。



お客様モニター

実際にニトリを活用されているお客様にモニターになっていただき、より良い商品開発のためのご意見をいただいています。お客様の生活をより豊かにする「ニトリブランド」構築に向けて、日々改善・改革を行っています。



未来に向けて

今、ニトリグループは店舗数が400を超え、アメリカ、中国にも出店を果たし大きな変化の時を迎えています。慣例や過去の成功体験に甘えるのではなく、「現状否定」を繰り返していくことが、改めて重要なことであると考えています。そのために特に力を入れているのが社員との対話です。中堅社員や女性社員の意見を吸い上げるなどの新しい試み

を積極的に実施しています。わが社の宝は、製造・物流・販売それぞれの現場を支える「人財」であり、彼らとのコミュニケーションを通じて現場と経営の思いを一つにすることが、未来の成長の原動力になると考えているからです。今後も「ロマン」と「ビジョン」の実現に向かってあらゆるチャレンジを行っています。



株式会社 ニトリホールディングス
代表取締役副社長
株式会社 ニトリ 代表取締役社長
白井 俊之

チェーンストアづくりの“生きがい”



東京都渋谷区にある渥美俊一記念館

「チェーンストア」という産業に対して、日本では長らく、自由や個性のない、面白みに欠けるものだという印象を持たれてきました。しかし、本来のチェーンストアというものは、一店ではできるはずのないことを、特別に工夫された経営上のシステムによって、「豊かな暮らし」を、国民の大部分に提供する社会的インフラであるのです。

そのような考えを提唱されたのが、故・渥美俊一先生です。

渥美先生は、1963年よりチェーンストア経営専門コンサルティング機関である「日本リテリングセンター」を主宰され、欧米に比べて立ち遅れていた日本の流通業を近代化し、人々の生活水準を向上させるべく長年活動を行ってこられました。

ニトリは「真のチェーンストアづくり」を生きがいとした渥美先生の考え方に共感し、「世界の人々の暮らしを豊かにする」というロマンを実現させるためにチェーンストア理論について学び、実践してきました。

2015年9月、ニトリは渥美先生のご自宅を改装し、「渥美俊一記念館」を設立致しました。ニトリの社会貢献のひとつの形として、「渥美俊一記念館」の存在を通じ、渥美先生の志やチェーンストア理論をより多くの人々に伝え続けていきたい、そのように考えています。