

FREE

百貨店のおもてなしを支えるプロフェッショナルたち

日本百貨店協会

# ヒト・コト・モノ語り

## ～しあわせの百貨店 ハートウォーミング・ストーリー～



Episode 19

鶴屋百貨店

鶴屋ラララ大学

～楽しく役立つ鶴屋の講座～



講義会場入り口の看板。ラララ大学のマークが目印。

この日、熊本市内に店舗を構える鶴屋百貨店の東館7階で開催されたのは、「『旬』のうまい魚の見分け方」講座。16人の参加者の中で、少々はに

## 「今日から即、実践できる 『魚愛』あふれる講座

「くまもと田崎市場」の競りの様

スクリーンに映し出されたのは、威勢のいい掛け声とともに競り落とされていく。なかなか見ることのできない競りの様子に会場からは「ほお」という声が漏れる。

この日、熊本市内に



を見学することにした。

この日が、初めての講義という野村さん。しかし、魚一尾の選び方や切り身の選び方を、実際の魚を手にしながら説明していく様子は、じつに自然体だ。

「タイは目が濁っていないものを選ぶといいですよ。青魚はお腹を触つて、ハリのあるものを選んでくださいね。それから、小顎の魚を選ぶと間違いないです（笑）。魚体に栄養が回っている証拠ですか

# 「小顎の魚を選ぶと 間違いないです」

2015年11月、熊本市内に店舗を構える鶴屋百貨店主催の「ラララ大学」が開校した。社員の知識やスキルを楽しく役に立つ形でお客様に還元していく講座である。そんなラララ大学でこの日、初めて講師に挑戦する野村文彦さんの「『旬』のうまい魚の見分け方」講座にお邪魔した。

かんだ表情を見せるのが、今回の講師で鮮魚売り場担当の野村文彦さんだ。前掛け姿が板についているのは、さすが魚ひと筋15年というキャリアの賜物なのだろう。

鶴屋ラララ大学は、もちろん本当の大学ではない。教室は鶴屋百貨店の中。そして、先生は従業員で、生徒はすべてお客様。百貨店がなぜ学びの場を？ という疑問はひとまずおいて、授業



真剣な眼差しでノートをとる参加者（上）。野村さんが魚をさばく様子をモニターで確認（下）。



## *Profile*

1983(昭和58)年6月、熊本県生まれ。2002(平成14)年3月、(合)古閑鮮魚入社。2008(平成20)年3月に(株)鶴屋百貨店入社、鮮魚売場スタッフとして勤務。



加者の目を見て、ひと言、ひと言  
丁寧に話す。現場で経験を積ん  
できた人特有の説得力のある話  
しぶりに、参加者からも活発に  
質問が飛ぶ。

講座の後半はお楽しみの試食  
タイム。タイ、マグロ、タコそれぞ  
れの、天然ものと養殖ものの食べ  
比べに、参加者の口もとがほころ  
んだ。

初講座を終えたばかりの野村  
さんに話を聞いた。

「緊張しました。準備は大変で

「市場も活気があつ  
て、自分には合つて  
いる場所でしたが、  
やはり接する対象  
が限られています。

一般のお客様を対  
象に魚の小売をし  
ていきたいと思った  
のが転職した大き  
な動機です。魚屋  
は、店頭で旬の魚を  
お勧めしたり、食べ

方をご紹介したり  
と、お客様とのコ  
ミュニケーションがと

ても大切な仕事で  
すから、やり甲斐  
が



「天然の魚は顔つきが違う」と野村さん。

したが、これまで魚屋をしてき  
た経験から得た知識をお客様  
に伝え、役立てていただきたいと  
思つて臨みました」

講座内容はどれも今日から  
即、使えるものばかり。野村さん  
は、田崎市場で5年マグロの仲卸  
を経験した後、鶴屋百貨店に転  
職。それから10年の月日が過ぎた。

「あります」  
今回、ラララ大学の講師に初  
挑戦するにあたって、15年のキャ  
リアをもつ野村さんも準備の段  
階で、魚の奥深さ、難しさに改め  
て気づいた。

「天然ものにこだわる鶴屋百貨  
店で魚を買ってくださるお客様  
へ、魚を買ってくださるお客様

は、魚好きの方が多い。売り場に  
立つ側も知識が必要です。これ  
からも僕が知っていることはお伝  
えしていくと同時に、もっと勉強  
しなくちゃとも思いました」

ラララ大学の講師を終えたば  
かりの野村さんは、新たな目標を  
手にした充実感に包まれていた。

## 鶴屋百貨店



営業時間：本館・東館・WING館・New-S

月～木、日：午前10時～午後7時

金、土：午前10時～午後7時30分

〒860-8586 熊本市中央区手取本町6番1号

TEL:096-356-2111(代表)

<http://www.tsuruya-dept.co.jp/>

1952(昭和27)年オープン。鶴屋の商号は付近の鶴屋敷に由来。1971(昭和46)年、坪当たり売上高日本一に。1973(昭和48)年、大幅改裝工事完成。日本初のルックイン・エスカレーター登場。1993(平成5)年、WING館オープン。2002(平成14)年、鶴屋東館グランドオープン。2006(平成18)年、WING館全面改裝。2015(平成27)年、事業所内保育施設「スマイルア保育園」開設。2017(平成29)年7月、第2保育園として「エンジニア保育園」開設。

100%  
熊本百貨店

Presented by TSURUYA

「100%熊本百貨店」は、  
熊本の产品を売ることで、  
被災した熊本各地の復興を支援する  
鶴屋百貨店プロデュースのWeb百貨店。  
熊本で暮らす人々がいつも通りの日常を  
取り戻すことが目的のプロジェクトだ。

100%  
熊本百貨店で  
熊本の  
产品を買う。

熊本県外から  
ご注文いただいた  
場合<sup>(※1)</sup>、  
お買い上げ金額の  
10%<sup>(※2)</sup>を  
被災地に寄付。

寄付金は  
被災地の  
復興に  
使われる。

熊本が  
少しずつ  
元通りの  
姿に戻る

※1) 注文主の住所に基づく。 ※2) 鶴屋百貨店利益から。



### [はちべえとまと] トマトケチャップ

日本一の冬春トマトの産地・熊本県八代の「はちべえトマト」から作られたケチャップ。さわやかなトマトの風味と旨味で、たくさんかけても食べやすい。子どもから年配者まで幅広い年代にオススメ。



### [児玉商店]いきなり団子(20個入)

さつま芋と餡の控えめな甘さが一体となって、口の中に広がる素朴なおいしさ。



### [新町]森からし蓮根(3本入)

江戸時代から継承される、熊本伝統の味「からし蓮根」。ツーンとくる辛さがヤミツキになる。

### [100%熊本百貨店限定] 復興応援ふるさとギフト むかしなつかしほり

健康を願う県産品の詰合せ。味噌などの発酵食品を中心に、熊本の自然由来の美味しさと健康をお届けする。いつまでも元気でいて欲しい人への贈り物に。



### 熊本が誇る おすすめの 県産品 (一例)

#### 肥後だより くまモンパッケージセット

思わず笑顔になる、くまモン尽くし。熊本の名物がギュッとついたグルメセット。



### [那須酒造所] 鴨の舞 古酒(750ml)

栓にワインと同じ良質なコルクを使用することで、独特の熟成効果がある。まろやかな口当たりが特徴。



### 【みなとしょうゆ】 一番しょうゆ甘露

濃厚で甘みのある味わいは、さしみ醤油として最適。上品な香り、甘さ、旨みが多くの方に愛されている。お刺身、豆腐、山海の幸に。



# が人気です!



答マナーの達人!!



本館8階  
友の会サロン  
寺本 美穂さん

## 今さら聞けない 贈答マナーを学ぶ

友の会サロンに勤務する寺本美穂さんとギフトサロン勤務の村本美和さんは、贈答マナーをテーマにした講座を担当する。お歳暮時期を前に

## ワインアドバイザーが20代ワイン初心者へ贈る 飲みながら楽しく学ぶワイン入門



本館地下1階  
和洋酒売場  
蓑田 哲也さん

**開校当時からの人気講座**

和洋酒売場のセールスマネージャー、蓑田哲也さんは、すでに4回も講師を務めてい ネーディヤー、蓑田哲也さんは、すでに4回も講師を務めてい るベテラン。その受け持ちは、ご自身も大好きと語る「ワイン」である。

「お酒のなかでもワインは、飲んでみたけれど、選び方や飲み方に悩まれるお客様が多い商品です。そうしたお客様とワインとの距離を近づけたいというのが、講座のいちばんの狙いでした」

そうして開校したのが20

「知識はあくまでもワインをより楽しむためのもの。知識がないから、飲んではいけないなんてことはありません。まずは飲むところから始めていいだけみたい。飲んだ経験値が上がれば上がるほど、楽しみが広がっていくのがワインですかね」

した秋に開校され、過去2回ともに多くのお客様が足を運んだ。「熨斗の体裁や贈答マナーは、今さら過ぎてなかなかお友だちにも聞けないとお困りのお客様も多いようです」と語るのは寺本さん。1時間の講座の前半部分を担当し、

ながら楽しく学ぶワイン講座」だつた。ワインは難しいんじやないか……といい腰が引ける若い世代の人たちも「初心者」と銘打たれていることから気軽に足を運べるラララ大学の名物講座である。

後、すぐに売り場にいらしてワインを購入してくださったお客様もいたという。人前で話すのが苦手という蓑田さんは、ワインのことを話すんだが、ワインのことを話す表情は、実に情熱的。その言葉には「次回開校の折には、ぜひ参加したい」と思わせる、不思議な魅力があった。

講座では、まずスパークリングワインで乾杯してから、白2種類、赤2種類、計5種類のワインを試飲してもらつた。実際に飲んでもらつたうえで、「選べる」ようになる簡単なコツを蓑田さんが伝えるという、実践的なもの。講座では、まずスパークリングワインで乾杯してから、白2種類、赤2種類、計5種類のワインを試飲してもらつた。実際に飲んでもらつたうえで、「選べる」ようになる簡単なコツを蓑田さんが伝えるという、実践的なもの。講座では、まずスパークリングワインで乾杯してから、白2種類、赤2種類、計5種類のワインを試飲してもらつた。実際に飲んでもらつたうえで、「選べる」ようになる簡単なコツを蓑田さんが伝える

# こんな講座



## 藤森愛理の独断と偏見による、 20代女子のための日本酒のススメ

本館5階  
陶器売場  
藤森 愛理さん



### ラララ大学に新風を 吹き込んだ成功例

ラララ大学では、開校2年目にあたる2016年、若手社員の教育も兼ねて、若い社員を講師に抜てきした。白羽の矢が立つたのは、陶器売場担当で入社二年目の藤森愛理さん。

「ちょっと驚きましたが、ふたつ返事でOKしてしまいました。わたしに何ができるのだろうかと考えたとき、ふと頭に思い浮かんだのが、日本酒というテーマだったんです」

これであなたも贈

本館5階  
ギフトサロン  
村本 美和さん



参加者は20代から50代と  
村本さん。

楽しさをお伝えした。  
「去年はお酒を贈られる際のラッピングをご紹介しました。手軽にできるものをアレンジして皆さんに作っていたとき、それをお土産として持ち帰りました」と  
ことだらけで、皆さんが喜んでくれます。これまで百貨店に勤めている自分たちにとって、常識だと思っていたことが、お客様の知識になると知った」と語る寺本さん。

幅広く、親子連れや男性もいたという。ラララ大学の講師を務めることで、「これまで百貨店に勤めている自分たちにとつて、常識だと思っていたことが、お客様の知識になると知った」と語る寺本さん。客様だけでなく、自社に対する責任感にもつながって

いる。

ギフト関連の売り場に勤務する販売員だけでなく、広く社内の人たち向けにも

ギフトの知識を学ぶ場を作りたいと思っているそうだ。

ラララ大学での経験は、お客様だけでなく、自社に対する責任感にもつながって

お酒があまり強くないと  
いう藤森さんだが、社会人になつてから、日本酒に少しずつ目覚めていた。

「これまで、日本酒はお酒に強い人が飲むものであつて、

が、「20代女子のための日本酒のススメ」。しかも「藤森愛理の独断と偏見による」と副題がつく、個性的な講座が誕生した。

しかも、おじさんが飲むものという印象があつたんですが……（笑）。獺祭という日本酒に出会つて、あまりの美味しさにこれまでもつていたイメージがガラリと変わったんですね

：（笑）。獺祭という日本酒など、本当に独断と偏見に満ちた内容。でも、皆さんとても楽しんでくださつて、その後、酒器をご購入しに売り場に来てくださつた方もいら

したんですよ」

この講座は、ラララ大学に

新風を吹き込んだ成功例と



鶴と「ラララ」を組み合わせたラララ大学のマーク。「鶴屋♪ラララ」は、昔から地元で親しまれているCMソング。

## これまでの講座のラインナップ

- ◎日本のお正月再発見
- ◎聴いて学ぶ胎教と音楽♪
- ◎音楽とともにだらになろう
- ◎鶴屋のデパ地下だけでつくる極上のフルコース
- ◎Dr.フルーツが伝授する! 春のフルーツ大解剖!
- ◎野菜専門バイヤー“Mr.ベジタブル”がお伝えする目利きの3つのポイント
- ◎面接で差がつく! 大人の身のこなし
- ◎新社会人向け大人のアイテムお手入れ術
- ◎30代からのフォーマルの悩み解決セミナー
- ◎自転車に乗る親子が知っておきたい3つの話
- ◎知らずに後悔したくない! 結婚を前にした大事な話～リング選びと結納について～
- ◎6年後もハッピーなランドセルの選び方講座
- ◎すべらないホリデーを過ごせるボードゲーム5選
- ◎自分のマーク道具でもっと愛され社会人に!
- ◎今日から始めるオリーブオイル生活
- ◎鶴屋式「美ウォーク」講座



日々、新しい試みに挑戦する事務局スタッフのみなさん。

# 思わず♪ラララと歌いたくなる 楽しくて、ちょっと役立つ講座を

## 社員が蓄えた 知識をお客様へ

2015年に始動した「鶴屋ラララ大学」の仕掛け人で現在、講師となる社員のサポートに心を碎いている富山裕司さんは、立ち上げの背景をこう語る。

「わたしは中途採用で3年前に鶴屋百貨店に入社しました。百貨店に来て、売り場の販売員がもついる専門知識に驚いたんです。でも、残念ながらそれを十分発信できていなかつた。そうした知識をお客様に役に立つ情報として表に出していきたいと思ったのが、ラララ大

学というアイデアの発端でした」  
1年目は12組の講座のうち半分が講師自ら手を挙げて実現したが、日ごろの業務に加えて講師業を担うのは、ハードルが高いと感じる社員も多く、自薦はまだまだ少ないのが現状。そんななか、富山さんははじめ、ラララ大学の事務局のスタッフは、社内の情報を集め、特技や深い知識をもつ社員に声をかける。「百貨店も今や単に物を販売すればいいという時代ではありません。お客様との時間の共有という、目に見えないサービスも大切な使命だと感じています」

「講師を経験した社員一人ひとりがどんどん伸びていているのを感じます」  
そう語るのは、今年の4月からララ大学事務局のスタッフに加わった人事部教育グループ長の松本晃世さんだ。

「人材育成としても力を發揮しています。各人が店頭接客で培い、無意識のうちに蓄えた知識やスキルを顕在化していきたい。そして、深層にあつたものが顕在化した後は、それを言語化していくことが

「誰から買うか」の価値——。ネット通販が一般化した現在、つい忘れがちなこの価値観こそが、百貨店の原点であり、強みである。その価値を真摯に追究しながらも、自由で革新的な企画を次々に生み出している鶴屋ラララ大学は、百貨店の「希望の星」のように輝いて見えた。

## 一人ひとりが 特別な存在に

が講師自ら手を挙げて実現したが、日ごろの業務に加えて講師業を担うのは、ハードルが高いと感じる社員も多く、自薦はまだ少ないのが現状。そんななか、富山さんははじめ、ラララ大学の事務局のスタッフは、社内の情報を集め、特技や深い知識をもつ社員に声をかける。「百貨店も今や単に物を販売すればいいという時代ではありません。お客様との時間の共有という、目に見えないサービスも大切な使命だと感じています」

「講師を経験した社員一人ひとりがどんどん伸びていているのを感じます」  
そう語るのは、今年の4月からララ大学事務局のスタッフに加わった人事部教育グループ長の松本晃世さんだ。

「人材育成としても力を發揮しています。各人が店頭接客で培い、無意識のうちに蓄えた知識やスキルを顕在化していきたい。そして、深層にあつたものが顕在化した後は、それを言語化していくことが