

株式会社 ルネックス

(鳥取県倉吉市)

- ◎創業 1971(昭和46)年
- ◎業種 メガネ・補聴器・光学機械小売業
- ◎社員数 30人

60歳以上	3人		
(内 訳)	60~64歳	2人	(6.7%)
	65~69歳	1人	(3.3%)
- ◎定年・継続雇用制度

定年は65歳。希望者全員70歳まで継続雇用。
現在の最高年齢者は67歳

株式会社ルネックスは、1971(昭和46)年12月創業の有限会社メガネの太田を前身とし、1981年の倉吉パープルタウンへの出店を皮切りに事業を拡大。1985年に株式会社組織変更の後、1990(平成2)年7月に、公募によりルネックスが新たな社名となった。その後、長年つちかかってきた技術を核に、地域に密着したメガネ店として、子どもからシニアまで幅広い年齢層に合ったメガネや補聴器などを提供し続けている。現在5店舗を展開しており、そのうち3店舗でコミュニティプラザを併設し、地域の文化芸術の紹介と交流の場の役割をになっている。地域貢献を目指すコミュニティプラザ「百花堂」は、豊富な人脈を持つ高齢社員の活躍の場ともなっている。

《POINT》

(1) 高齢社員が能力を発揮するための環境整備の実現に向け、定年65歳、希望者全員70歳まで継続雇用する制度を導入。また、多様な働き方ができるよう高齢社員を対象に短時間・短日勤務制度を就業規則に明文化した。

(2) 高齢社員を活用した「研修制度」や高齢社員と若手社員の共働による「顧客カルテの見直し」、「高齢社員の技術と経験を生かしたデータ化・マニュアル化」を実施し、すべての社員の意欲向上を図っている。また、「認定眼鏡士制度」、「認定補聴器技能者」などの資格取得の費用を会社が全額負担。若手社員の人材育成とともに高齢社員のモチベーションアップを目指している。

(3) 立ち作業における負担を軽減するため、全店舗に血圧計・体重計を備えた休憩室を設

令和2年度
高齢者雇用開発コンテスト

(独) 高齢・障害・求職者
雇用支援機構理事長表彰

優秀賞

高齢社員の技術と経験を活かすために
生涯現役で働ける職場環境を構築

株式会社ルネックス (鳥取県倉吉市)

I 本事例のポイント



ルネックス倉吉本店

Ⅱ 企業の沿革・事業内容

株式会社ルネックスは、1971年に鳥取県倉吉市にて、有限会社メガネの太田として創業。全国的にチェーン展開を行う格安メガネ店が増加するなか、地元に着目した老舗メガネ店とし

置した。また、健康診断結果を職場で管理するなどの健康対策が社員の健康意識向上につながっている。

て、メガネ・補聴器・コンタクトレンズなどの販売事業を、県内5店舗で展開している。

本業のメガネなどの販売のほか、地域貢献事業にも力を注いでおり、1984年には倉吉本店に、地域で活躍する作家の作品を展示する「コミュニティプラザ百花堂」を創設した。さらに

米子本店（1991年オープン）、鳥取本店（2002年オープン）にも「百花堂」を併設し、地域の人々との交流の場となっている。百花堂は事務局を高齢社員が担当しており、高齢社員活躍の場の創出事業としても位置づけている。

さらに社会貢献の取組みとして、NPO法人を設立し、全国の同業他社に呼びかけ、不要になったメガネを回収・再生し、タイ王国へ無償提供を行っている。

Ⅲ 高齢化の状況、職場改善等の背景と進め方

現在、30人の社員のうち、60歳以上は3人（男性2人、女性1人）で、全社員の10%を占めている。男性はともに営業職で40年以上のキャリアがあり、女性は「百花堂」で短時間勤務で働いている。メガネ・補聴器の販売においては、顧客の視力・聴力などを的確に測定する専門的知識や、顧客の要望に応じたデザイン・機能のアドバイスを行うため高いコミュニケーション能力が求められる。同社の高齢社員は、それぞ

れがメガネ業界での経験が長く、熟練した技術を有し、知識によるお客さまへの提案力、製品の

特長の理解度、測定技術、卓越したコミュニケーション能力などに優れており、欠かすことのできない戦力となっている。

特に補聴器の販売については、高齢社員と同一世代のお客さまが多く、話題の共通性はもちろん、お客さまの心に寄り添った接客ができており、若手社員のよき手本となっている。

Ⅳ 改善の内容

① 制度に関する改善

● 定年延長・継続雇用制度

「60歳になっても、65歳になっても、70歳になっても、本気さえあれば現役続行ができる」という理念を掲げ、生涯現役で働ける職場の創出を目ざして、2020（令和2）年3月に就業規則を改定。定年を65歳、継続雇用年齢を70歳に引き上げた。同時に職場環境の改善を図り、多様な勤務形態実現のために短時間勤務制度の導入などを実施した。

生涯現役を目ざす方針は、高齢社員はもとより全社員のモチベーションアップにつながり、売上げ向上にも反映されている。

● 多様な勤務形態の導入

魅力ある職場づくりのためには、社員の満足



度の向上と長時間労働の削減などが必要であることから、各店舗でワーク・ライフ・バランスを考慮した面談を実施し、全社員からの就労環境改善などの意見に耳を傾けてきた。意見の中には短時間勤務や多様な勤務形態を望む声が高かったため、柔軟な働き方が選択できる雇用制度を整備。満60歳以上の社員を対象として、勤務時間は1日3時間の範囲内、所定労働日数については3分の1以内で短縮できる短時間勤務制度を導入した。

●賃金・評価制度について

正社員の給与は勤続年数に基づく年齢給で、賞与は年2回。そのほか、役職手当などの各種手当を支給している。評価制度における評価結果は売上げを考慮したうえで、基本給に反映させている。また、定年後は、メガネ・補聴器販売におけるこれまでのキャリアを加味し、給与

の引下げは行わず、定年前の基本給をベースとして支給している。

(2) 高齢社員を戦力化するための工夫

●勉強会の実施

生涯現役で働ける職場を目指し、職場環境改善や顧客満足度向上などについて、役員も含めた全社員での勉強会を、社内・社外を合わせて年6〜8回実施している。内容は多岐にわたり、最近では、「人口減少時代を見据えたイノベーションによる意識改革」などをテーマに実施している。同社における「イノベーション」とは、ライフシーン別のメガネ提案専門店の創造であり、メガネを売る際に人の生活を「ON TIME (ビジネス、フォーマル、やや緊張感のある場など)」と「OFF TIME (プライベート、カジュアル、気楽な場など)」に分け、それぞれに合ったフレームや機能を提案することである。そのためには相手のことを深く理解できる人間力が必要であり、高齢社員の豊かな人生経験が大いに役立っている。

また、各店舗全社員を対象に、高齢社員が講師を受け持つ研修を5年前から毎月2回実施している。これまでの経験における販売・営業の手法や接遇についてロールプレイングを行うなど、若手社員への技能伝承も含めた研修となっている。研修を通じて、社員同士がコミュニケーションをとる機会が増え、信頼関係の構築につながっている。

●資格取得に向けた取組み

メガネや補聴器の資格取得においては、通信教育で数年を要するが、通信教育の経費・講習会などにおける経費は会社の全額負担としている。現在2名の高齢社員が補聴器の資格を取得しており、今後は毎年少しずつ資格取得者を増やすことを目標としている。

●顧客カルテの付加価値の見直し

全国展開するメガネ販売のチェーン店が増えているなか、これまでの「マイ顧客」から「生涯顧客」をつくることを目標として、高齢社員と若手社員が共働して「顧客カルテ」の付加価値の見直しに着手した。従来の顧客カルテは、顧客についての情報が少なく、十分に活用できていなかったため、新入社員でも顧客情報を把握できるよう、新たに「接客内容・顔の特徴・対応者・来客履歴・今後の提案」などの情報に加え、顧客情報の共有化を図った。これまで店舗ごとに保管していた顧客の情報を共有化することで、業務が円滑に進み、「生涯顧客」に向けた新たな顧客対応が構築されつつある。

●データ・マニュアル化について

高齢社員の優れた技術や豊富な経験を伝えるマニュアルなど社員が共有できるデータや資料がなかったことから、高齢社員と若手社員が共働で顧客一人ひとりに合ったサービスを提供するための顧客管理システムの開発を進めている。高齢社員が持つ技術・経験を共有化し、若手社

員のアイデアも取り入れることで、顧客のリピート率などを一覽で把握できるようになった。

(3) 雇用継続のための作業環境の改善、

健康管理、安全衛生、福利厚生への取り組み

● 休憩室の設置

当初、休憩室は倉吉本店のみ設置していたが、接客における立ち仕事の負担を軽減させるため、全5店舗に休憩室を設置した。快適な休憩室の設置により、疲労回復はもちろん、社員同士のコミュニケーションが活発化し、それぞれの満足度の向上にも効果をもたらしている。なお、4店舗においては、社員が横になれる空間を確保しており、休憩後の作業効率アップにつながっている。また、休憩室とは別に、店舗内の顧客から見えにくい場所に休憩スペースを設置したことで、短い休息が可能になり、ストレス改善が図れると、すべての社員に好評である。

● 健康管理

各休憩室には体重計・血圧計を設置しており、休憩時に手軽に血圧を測定できるため、社員からの評判がよい。また、健康診断結果の要再検査事項については、「再検査」と「検査報告」を義務づけており、社員の健康に対する意識向上を図っている。

● メンタルヘルス対策

店舗ごとに店長が、ワーク・ライフ・バランスを考慮した面談を毎月実施し、精神面のサポートを行っている。高齢社員は仕事への責任感が

強く、家庭の事情や身体の不調時にもいい出さない傾向にあったが、毎月の面談によって仕事と生活の調和が考慮されるようになり、体調などに配慮した短時間労働にも対応しやすい職場づくりを進めることができた。

(4) その他の取組み

● 地域貢献と国際貢献事業の展開

同社3店舗（倉吉本店・鳥取本店・米子本店）に併設している「コミュニケーションプラザ百花堂」は、地域で活躍する作家の展示などを通じ、「文化・芸術の地域への紹介の場」、「地域の方々との交流の場」として運営している。また、「NPO法人日本一タイ王国メガネボランティアグループ」を主宰し、不要になった老眼鏡の再生作業を行い、毎年約2千本をタイ王国へ無償配

布している。メガネの再生作業には全社員が参加、本事業は20年継続しており、国際貢献の一翼をになっている。

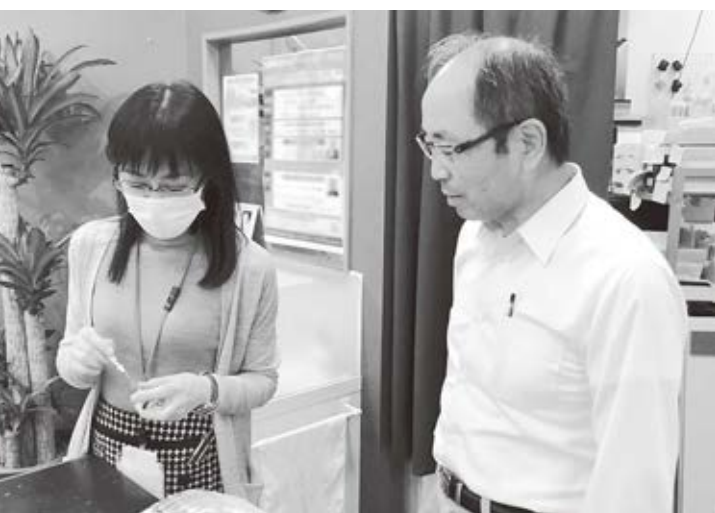
(5) 高齢社員の声

Aさん（62歳・男性）は、44年間勤続している生え抜きの社員。現在は補聴器部門の係長として売上げに貢献することはもちろん、人材育成にも大きな役割を果たしている。「継続雇用により安心して働き続けられる職場があることに感謝しています。自分の役割や責任の自覚をもって今後もがんばっていきたい」と語る。

Bさん（66歳・男性）は同業他社で63歳まで勤務の後、2018年に入社。「お世話になった山陰のお客さまに恩返しをしたい」と、メガネ・補聴器などの技術はもとより、接遇などの伝承者として、後輩の育成に貢献している。

(6) 今後の課題

現在の「店長会議・企画会議・商品会議」のメンバーから「改善委員会」を新たに立ち上げ、委員会で出された改善提案を高齢者の活躍の場も含めた「業務改善の具休策」としてフィードバックする取組みを目下検討中である。さらに、フィードバックされた内容を見直すことで、よりよい労働環境を整備し、高齢社員の一層の活用を視野に置いている。高齢社員の技術や経験に若手社員の新しい発想を加えて、「顧客および社員の満足」と「売上げ」の両面での向上に果敢に挑戦していく。



補聴器部門で活躍中の高齢社員