

【SHIRO】グローバル推進を支える社員育成制度 「多言語接客スキル認定制度」の概要と今後の展望

株式会社シロでは、グローバル推進の一環として2025年より「多言語接客スキル認定制度」を導入しています。本制度の概要と、導入から1年の取り組み、今後の展望をご紹介します。



シロの考えるグローバル化とは

株式会社シロが運営するコスメティックブランドSHIROは2016年 ロンドンのキングス・ロード店オープンを皮切りに海外進出を始めました。近年ではアジア出店を加速させ、現在（2026年9月時点）では韓国4店舗・台湾2店舗・香港1店舗・UK1店舗の計8店舗を運営しています。今後も、それぞれの国での店舗数拡大と、シンガポール・タイなど新たな国への進出を目指しており、会社としてグローバル推進に力を入れていきたいと考えています。

ブランドの海外進出が進む中で、日本人のお客様と外国人のお客様の割合にも変化がありました。2025年度の実績では、外国人のお客様が全体の2割を超え、前年比150%となりました。海外での需要が高まっていることを実感し、私たちは改めて「シロのグローバル化」について見つめ直しました。その結果、会社としてさらに成長していくためには、海外に出店数を増やすことだけでなく、組織や企業文化、人材もまたグローバルな視点で進化していくことが必要であると考えました。

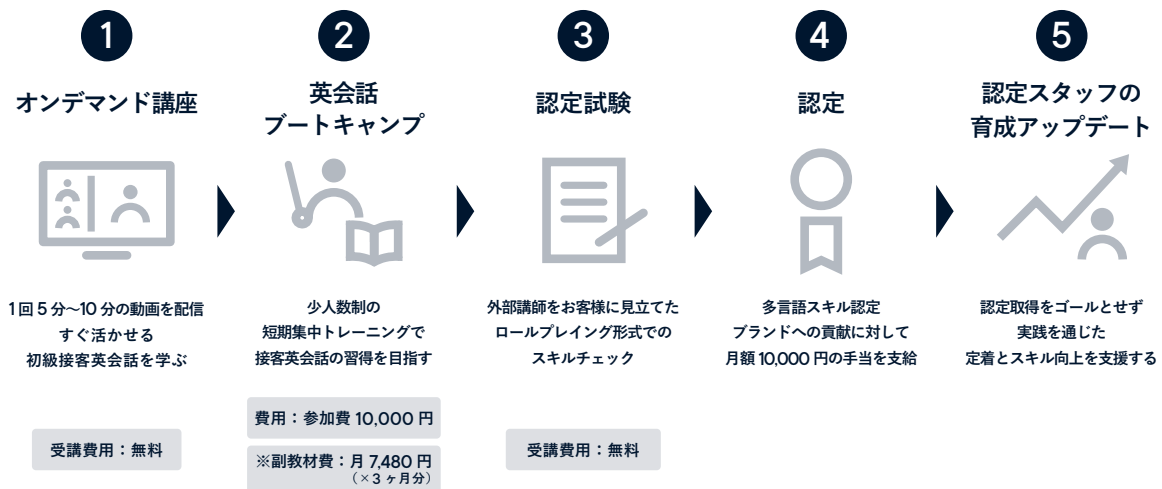
その第一歩として現在取り組んでいるのが、国内店舗における「多言語での接客スキルを持つスタッフの育成」です。日本発のブランドとして、まずは日本を訪れる外国人のお客様により充実した店舗体験を提供できるよう、語学力を備えた人材の育成を進めています。

多言語接客スキル認定制度について

本制度は、外部の専任講師がシロの接客方針に則ったレッスンや試験を実施し、基礎習得から認定後のスキル向上までを支援する社員育成制度です。

初級接客英会話を学ぶ無料のオンデマンド講座から、少人数制の短期集中トレーニングである「英会話ブートキャンプ」、さらに、認定試験や認定を受けたスタッフの育成・アップデートまでのすべてを、社内でワンストップで行うことで、スタッフ一人ひとりの努力と成長を社内で可視化できる環境を整えています。

社内でワンストップ運営



・オンデマンド講座 / 英会話ブートキャンプ

1回5分～10分の動画から初級接客英会話を無料で学ぶことができる「オンデマンド講座」と、3か月間集中的にトレーニングを行う「英会話ブートキャンプ」で、学習機会の創出を行っています。特に「英会話ブートキャンプ」では、費用の大半を会社で負担し、外部の専任講師による個人フィードバックがある環境で学習できるため、短期間での接客英会話の習得を目指すことができます。

・認定試験

外部の専任講師をお客様に見立て、実際の接客形式でスキルチェックを行います。SHIROの製品をご紹介することはもちろん、素材にこだわったものづくりの姿勢やエシカルな取り組みについて、適切な英語で伝える力が問われます。後日、講師からのフィードバックを受けることができ、自身の課題や改善点を把握することができます。試験はオンラインで行い、費用は無料です。

・認定スタッフの手当と育成・アップデート

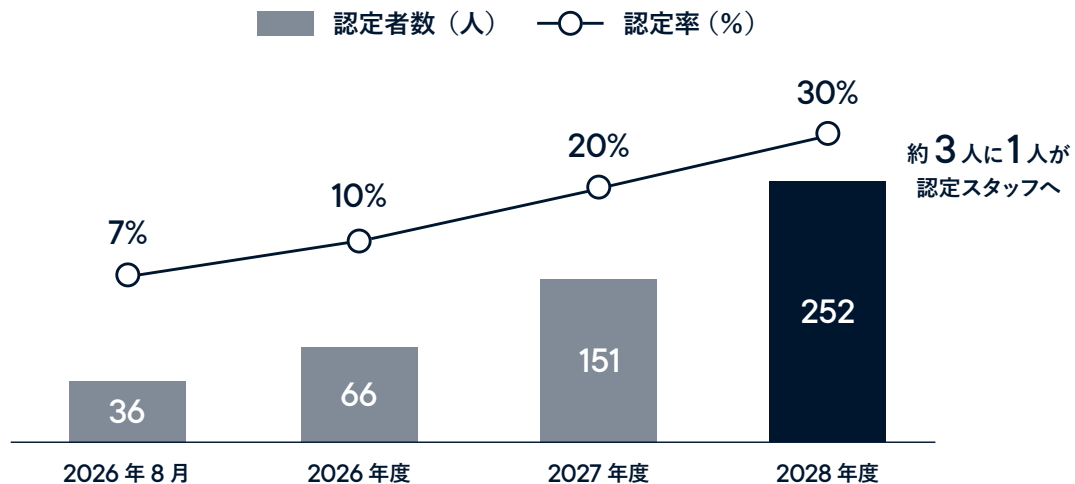
認定を受けたスタッフには、外国人のお客様へ適切なサービスを提供し、店舗とブランドに貢献することへの期待を込めて、月額10,000円の手当を支給しています。今後は認定取得をゴールとせず、英語を活用できる外国人のお客様が多い店舗への配置転換を実施し、実践を通じた育成とスキルの定着化に取り組んでまいります。

・現状と今後の計画数値

2025年10月より本制度を開始し、約3か月に1回の頻度で認定試験を実施しています。2026年8月時点では、店舗スタッフ544名のうち、多言語接客スキル認定スタッフ数は36名と、全体の7%に留まっています。今後の計画として、今年度中に認定スタッフが全体の10%(66名)、2028年度には全体の30%(252名)を達成することを目指しています。

※2028年度までの採用計画に基づいて算出した数字です。

多言語スキル認定率・認定者数の推移



※認定率：全スタッフに占める認定スタッフの割合

外部講師（株式会社TRADIA）コメント

私たちが大切にしているのは、「英語が話せること」と「英語で仕事ができること」は必ずしも同じではない、という考え方です。そのため、英語の知識を身につけるだけではなく、実際の接客場面で使い、お客様とコミュニケーションを取れる状態を目指して、トレーニングから実践形式の認定試験まで一貫して行っています。

また、接客フレーズだけを覚えてしまうと、どうしても機械的なやり取りになりがちです。それでは、スタッフ一人ひとりがお客様に寄り添う「シロらしい接客」を十分に届けることができません。そこでレッスンでは、普段スタッフの皆さんが日本語で自然に行っている接客や、お客様との会話を、そのまま英語でも表現できることを大切にしています。

レッスン開始当初は「英語が伝わらなかったらどうしよう」と、海外のお客様に話しかけることを躊躇していたスタッフも、現在では「英語でお話してみたい」と積極的にコミュニケーションを取るようになり、お客様との雑談で盛り上がる機会も増えたという声をいただいています。

語学力だけではなく、「人と会話することの楽しさ」を実感し、それが接客への自信につながっていく。今後シロがさらに多言語で接客できるスタッフを増やしていく中で、私たちTRADIAも、現場で本当に使える力を育てるパートナーとして、その取り組みにしっかりと貢献していきたいと考えています。

今後の展望

現在は英語での接客スキル認定のみを実施していますが、今後は韓国語や中国語への拡大も検討しています。また、4店舗を展開している韓国でも本制度を導入し、海外店舗においても接客力の向上に取り組んでいます。制度の導入に留まらず、定期的な検証と見直しを行いながら、継続的な改善を行ってまいります。

シロは、2026年4月から開始した「賞与の給与化」や、2028年卒から始まる「インターバル採用」など、海外の基準に近づけるための制度を導入してきました。今後は“社員の成長が会社の成長”という考えのもと、本制度のような社員育成に注力していきたいと考えています。

世界中のお客様にブランドの想いを正しく伝え、「世の中をしあわせにする」という理念の実現を目指してまいります。

SHIROについて

「自分たちが毎日使いたいものをつくる」というシンプルな想いからスタートしたコスメティックブランド。

自社内に開発から販売まですべての機能を持ち、創業当初からエシカルな信念に基づくものづくりを続けている。

厳しい自然が育んだ素材を国内外から見つけ出し、そのちからを最大限に引き出すスキンケア、メイクアップ、フレグランスアイテムを提案。

日本全国に直営店舗を展開するほか、ロンドンや台湾、韓国、香港に実店舗を構え、米国では自社EC、中国では越境ECでの販売を行う。

製品に使う素材同様、厳選した食材を届ける食のセレクト[SHIRO LIFE]、素材のおいしさを料理で伝えるカフェ[SHIRO CAFE]、

SHIRO が提案する美しさを最大限体感できるサロン[SHIRO BEAUTY]などの業態も展開。

2021年6月から、SHIROの創業地である北海道砂川市にて、工場の移転新設と市全体の活性化を目指すまちづくり

「みんなのすながわプロジェクト」を推進。2023年4月に新工場と付帯施設を含む「みんなの工場」をオープン。

2024年4月、従来の方法とは異なる、森林環境に配慮した“森の都合に合わせた設計建築”を進め、一棟貸しの宿泊施設

「MAISON SHIRO（メゾンシロ）」を北海道長沼町にオープン。ブランド誕生から15周年を迎えた2024年には、ものづくりとお店づくりの

2つにおいて、すべての資源の価値を見つめ直す「SHIRO 15年目の宣言」を表明し、地球の未来のために廃棄物ゼロを目指すことに取り組む。

また、「SHIRO リユースプロジェクト」が始動。社会の新しい標準を創出するため、使用済みガラス容器と衣類を回収する。

2025年11月、「みんなの工場」の敷地内に森の恵みと香りを味わうイノベーティブレストラン「MORISHIRO」をオープン。

2026年3月、ブランド初の展覧会「PAY FORWARD —すこし世界をよくするために」をみんなの工場で開催。2027年1月、

宿泊施設「みんなのホテル」と、サービス付き高齢者向け住宅「みんなのおうち」で構成される「PARK SHIRO」をオープン予定。

会社概要

企業名	株式会社シロ
所在地	〒107-0061 東京都港区北青山 3-6-7 青山パラシオタワー 8F
設立	1989 年 10 月 23 日
代表取締役	福永 敬弘（ふくなが たかひろ）
事業内容	自社ブランド「SHIRO」の企画、開発、製造、販売、 店舗運営（「SHIRO / 化粧品、雑貨」「SHIRO LIFE / 食物販」「SHIRO CAFE / 飲食」 「SHIRO BEAUTY / サロン」）、SHIRO オフィシャルサイト / オンラインストアの運営、通販事業運営、 直営ホテルの運営（「MAISON SHIRO」「PARK SHIRO」）、 レストランの運営（「MORISHIRO」）、北欧インテリア雑貨の輸入、販売代理（「biotope」）
URL	https://shiro-shiro.jp

お問い合わせ先

シロ カスタマーサポート

E-mail | info@shiro-shiro.jp

SHIRO