

イングちゃんの職場Looking

伊勢丹新宿本店 営業運営部 電話交換



- メンバー構成：51名
(マネージャー、電話交換、テレフォンガイド、放送担当)
 - 事務所：PCⅢ 8階
 - 主な業務
- ①電話交換 ②館内放送 ③テレフォンガイド

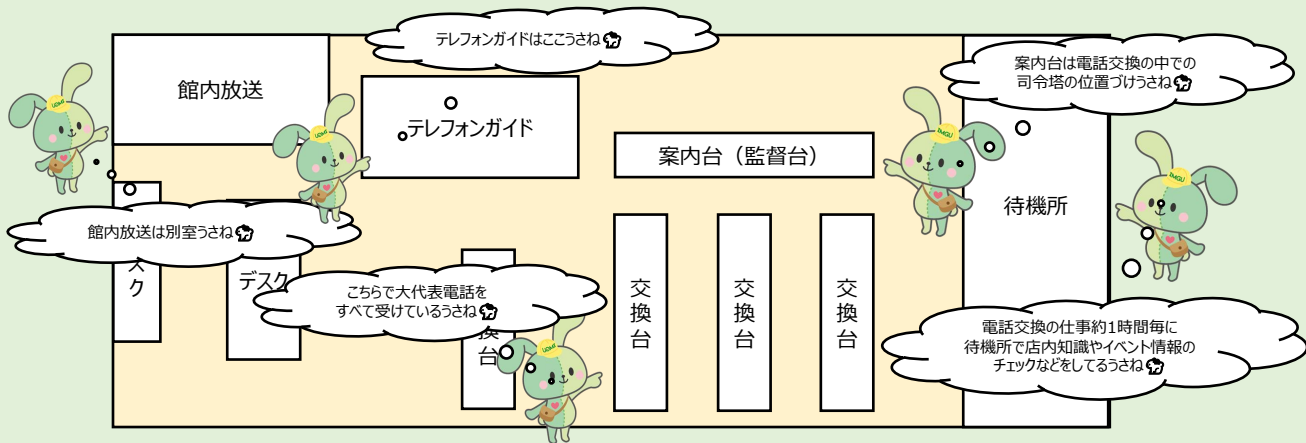
組合公式
マスコットキャラクター
イングちゃん

～交換台のお仕事の主な流れ～

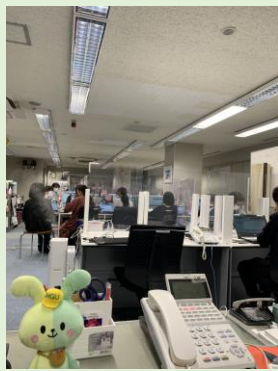
9:30	出社
9:50	朝礼・情報共有
10:00～15:00	交換台業務
15:00～16:00	ミーティング・店内見学
退勤まで	交換台業務

新宿分会 職場委員電話交換 小河原 洋美さん

～PCⅢ 8階電話交換室内MAP～



～電話交換職場風景～



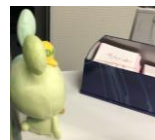
☆2022年3月から自動音声ガイダンスが導入されたうさ☆

お客さまが大代表に電話をすると自動音声の流れで、ご用件の番号を選択すると担当部署につながる仕組みうさ。これによって1日3,000件以上あるお電話の中で、お待たせすることもかなり減ったうさね！



☆1日あたりの平均折り返しは約200件～300件、多い日は500件超…うさ☆

それでも1日あたり約200件～300件のお客さまへの折り返しが毎日あるうさね。みんな店頭が忙しいことも分かってたけど、できるだけ電話に出てあげてほしいうさ。。。



～テレフォンガイド職場風景～

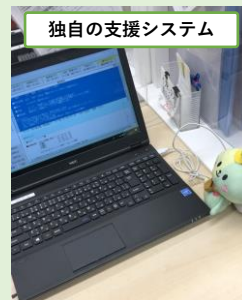
33-104うさ🐰



館内情報



独自の支援システム



☆ブランドインデックスが活用されているうさ🐰！☆

日頃皆さんも利用しているブランドインデックスはテレフォンガイド・電話交換手がお客さまへのご案内で利用してるうさね。速やかにご案内する「命綱」・「生命線」になっているうさ！

新規ブランドのインデックス立ち上げや内容の変更があった場合はすみやかに更新してあげてほしいうさ！



～館内放送職場風景～



館内放送もここから流してるうさ🐰



～店内サイン音～

音楽名	意味
I BLOOM Opening	開店音楽
I BLOOM Closing	閉店音楽
UP UP and Away	早番/遅番退勤30分前
番徴色のメヌエット	早番A退勤時間 (主に18:05)
The Girl from Ipanema	早番B退勤時間 (主に18:20)
雨にぬれても	雨が降り始めました
霙いソクターン	雨が止み、晴れ始めました
スターウォーズ	販売体制強化

音楽名	意味
フリーダム・フリーダム	入店客数が増えています
第九	全館売上予算達成！
店歌	月の目標達成！

みんなどのぐらい知ってるうさ？🐰



新入社員が先輩から教えてもらう内線は、
1 番目：自分の担当
2 番目：テレフォンガイド
「33-104」(ミミチマルヨン)
お客さまから聞かれて答えられない時、先輩が近くにいない時、頼れるテレフォンガイドも電話交換が担っております。インスタグラムやPOP UPなどお買い場から発信した情報があればお知らせください。

伊勢丹新宿本店営業運営部電話交換 マネージャー
海野 三明さん



新宿店の声の窓口として18歳からエルダーまで幅広い年代が活躍し、店内の最旬情報と笑声(えごえ)の応対でお客さまとお買場をつないでいます。
私たちを支えているのはみなさんの情報提供から。ブランドインデックスの更新よろしくお祈りします！

伊勢丹新宿本店営業運営部電話交換 マネージャー
白井 道子さん

