

イングちゃんの職場Looking

Vol. 6



<イングちゃん>
IMGU公式
マスコットキャラクター

三越銀座店外商担当へ
評議員の関塚さんと一緒に
行ってきたうさ☆☆☆



- メンバー構成：55名（計画担当・ゲストラウンジ含む）
- ・第一営業：プライベートスタイリスト21名
- ・第二営業：ストアアテンダント19名
- ・第三営業：ストアアテンダント（在日含む）外国顧客担当12名
（資格取得一例：カラーアナリスト・フィッティングアドバイザー・骨格アドバイザー・イメージコンサルタント・フォーマルスベシヤリスト・シューカウンセラー・シガーエキスパート・ユニバーサルマナー2級 他）
- メインオフィス：13階事務所内
- 4階ギンザゲストラウンジ：お帳場やGCPプラチナ以上の顧客、銀座店上位顧客のお客さまをお出迎えして、ストアアテンダントがお買い物のお手伝いもおこないます。インバウンドVIP顧客は、13階ギンザゲストラウンジでもおてなし接客をいたします。

4階ギンザゲストラウンジ



評議員 関塚文さん
第二営業ストアアテンダント

外商担当は、第一営業・第二営業・第三営業・ラウンジが連携し、お互いに情報共有やお客さま対応をしています。チーム全体でフォローしあえる環境づくりに取り組み、お客さま対応や各種業務を行っています。そうすることで各休や連休中も安心して過ごすことができ、またお客さまをお待たせすることなく対応できる体制をとっています。育児短時間勤務者や、介護をしながらお仕事をしているメンバーも安心して働ける職場です。

タイムスケジュール

9:30	出社・勉強会
	お客さまからのメール・LINEチェック、情報チェック
10:00	ご予約のお客さま店内アテンド・MIRS接客・サンクスレター（LINE返信）・店内リサーチ・顧客名簿作成
16:00	翌日の確認・引継ぎ
16:20	退社
17:30	子供のお迎え

関塚さんの
ある1日
うさ

コンサルティング担当は、様々な資格を取得し接客に活かしています。専門知識に基づいて、お客さまにお似合いのカラーやお洋服のコーディネートをご提案しています。

評議員 深山裕未さん
第二営業ストアアテンダント婦人コンサルティング担当



インバウンドが減少し、日本在住の外国人顧客へのおもてなしを強化しつつも、WeChatで繋がりのあるお客さま（海外在住約5,200名）のご要望により、リモート販売・海外発送も積極的に取り組んでいます。

グループ連邦企画では、グループ初の不動産マンションご成約や、逸品会では、1億5千万円の絵画をご購入いただいたうさ☆☆☆



第三営業 スタアアテンダント
劉超(リュウチャオ)さん



外商担当第二営業
セールスマネージャー 高橋和也さん

銀座三越の外商担当は、組織としての歴史はまだ浅く、成長途上のチームです。それゆえに毎週・毎シーズン・毎年、新たなことにチャレンジできる機会に恵まれています。MIRSの活用や婦人コンサルティングサービスなど、銀座店外商担当ならではの業務も多々あります。数多くのお客さまとつながっておもてなしすることが、メンバーのモチベーション向上につながるように、日本一働き甲斐のあるチームにしていきたいと思っています！

