



日本サービス・流通労働組合連合
三越伊勢丹グループ労働組合
Isetan Mitsukoshi Group Labor Union



メインテーマ

所定労働時間延長にともなう、 働きかたの工夫についてご紹介します!

その他

社長講話報告

2011年度組合活動
振り返り座談会

いい仕事の為の
セルフケア

ロンドンに注目!
~ロンドン三越

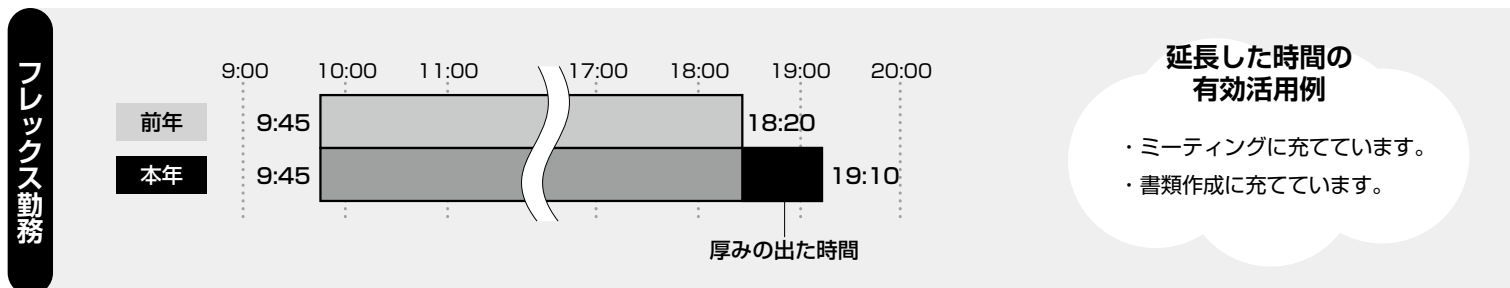
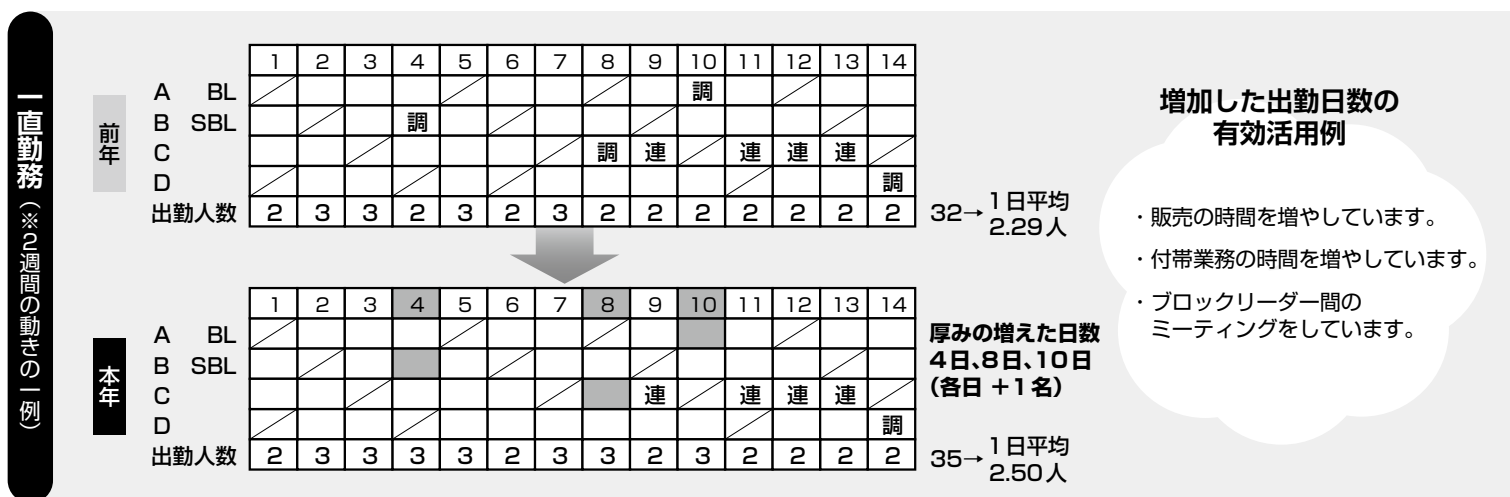
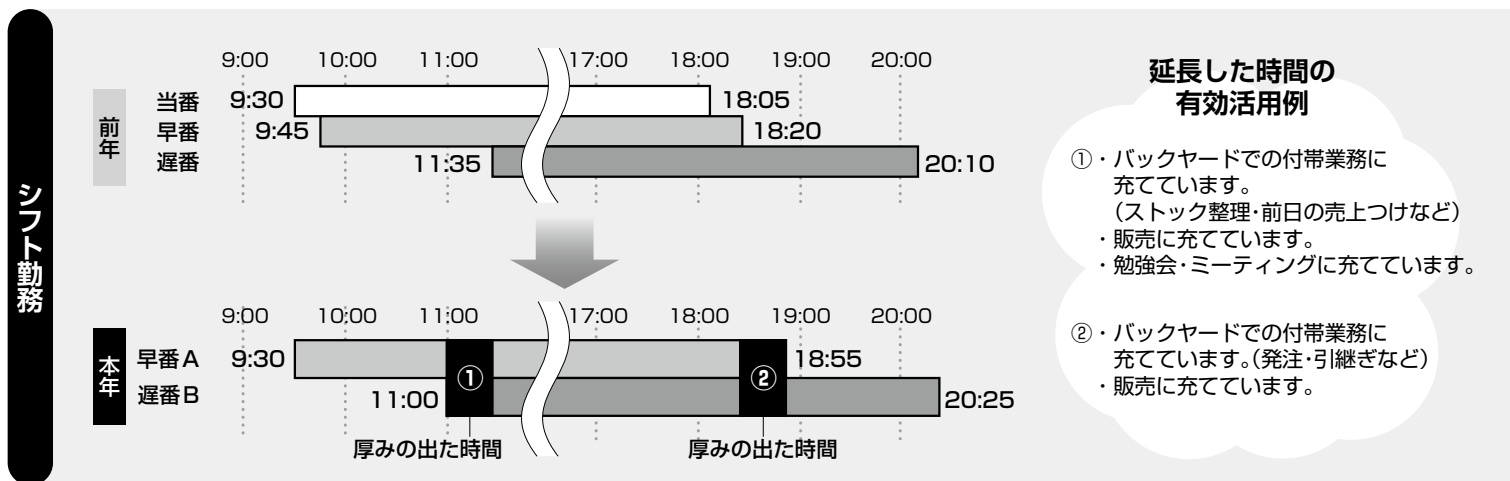
所定労働時間延長にともなう、働きかたの工夫についてご紹介します!

2011年4月に(株)三越伊勢丹の年間所定労働時間が1988時間、1日の所定労働時間が7時間55分となりました。延長した時間については、単なる時間延長にするのではなく、より生産性を高める(時間外削減・外部委託人件費の削減といった経費削減と、販売機会の拡大による生産性の向上)ことができるように、全社的に取り組みを行っています。

その中で組合は所定労働時間の延長に合わせ、「シフト勤務店舗では1日の延長した時間帯(早番の終業前30分、遅番の始業後30分)をどの様に活用しているのか」、「一直勤務の店舗・お買場では調整休やショート勤務がなくなったことによる働き方の変化」について2011年7月~8月、及び2012年2月~3月にかけてリーダー職の方とセールスマネージャー(以下SM)の方を対象にヒアリングを行い、様々な声を伺ってきました。

今回はその中で好事例にスポットを当て、皆さんと共有することで働きやすい職場環境につなげたいと思います。

2011年4月より、以下のように要員に厚みが増えていると考えられます!



このような取り組み、皆さんの所属でも真似してみませんか!?



延長した時間を業務引継ぎと付帯業務の時間として活用

三越銀座店MD統括部銀座紳士営業部紳士カジュアル(当時・渡辺知宏SM)では、遅番勤務者は始業後30分間で作業的な業務を行い、早番勤務者は終業30分前から遅番者への引継ぎと付帯業務を行うなど、延長した時間を有効に活用しています!

具体的な取り組みの目的と効果

目的

お客さま対応を最優先しながら業務スケジュールを計画的に組み立て、所定労働時間通りに1日の業務を終わらせたい!

- ① 11:00に遅番勤務者が出勤したら、30分間はストック整理などの作業的な業務に充てる。(ただし動員が掛かったら店頭に出て接客を行うなど、状況に応じてフレキシブルに対応し、その作業的な業務は後回しにする)
- ② ホワイトボードに1日のスケジュール

(休憩・会議・付帯業務 など)を時間帯別に全員分落とし込み、誰がいつ、どこで、何を、どのくらいやっているか一目で分かるようにする。特に遅番勤務者は優先的に店頭で販売し、対応しきれないときは早番勤務者が対応するなど、顧客対応の優先順位を明確にしている。(★)

- ③ 18:25のサイン音楽を合図に、ブロックリーダー(以下BL)または金腕章は早番勤務者が遅番勤務者に引継ぎを行うよう指示する。
- ④ 引継ぎが終了したら、早番勤務者はバックヤードに入り、未処理の付帯業務などを行う。

- ⑤ 18:55になったら、早番勤務者は退勤し残った未処理業務は遅番勤務者がバックアップして行う。
- ⑥ BLは閉店後計画通りに出来なかった業務を翌日のワークスケジュールに書き込む。

★ホワイトボードに記入することにより、メンバー全員のスケジュールが一目で把握できることで、同時にそれぞれの進捗状況や課題も明確になりました。それによってフォローやOJTなどが必要に応じて適宜行えるようになることで、メンバー全員のレベルアップにもつながっています!

(左)遅番の始業直後はストック整理など

(右)早番の終業直前は発注・売上確認などPC作業が中心



タテ軸は個人名、ヨコ軸は時間を表し、誰が、いつ、どこで、何を、どのくらいやるのかの「見える化」を行い、お買場全体の効率化を図っています。

今後に向けて

現在は、延長した時間について意識的に有効活用する為にも、バックヤードでの業務を中心にを行っています。この継続によって、メンバー一人ひとりが限られた時間の中で業務を自主的に行うといった時間管理の意識醸成を目指しています。更に次のステップとしては、付帯業務などの更なる効率化・集約化を目指すとともに、延長した時間については極力店頭に出て、全員がお客さまと少しでも多く接点を持てるようにしていきたいと考えています!

業務の効率化による販売時間の創出に活用

伊勢丹松戸店営業統括部ベビー子供(西本まりSM)では、2011年4月に業務の効率化によって販売時間を創出することを目的として、各ブロックの社員・メイト社員が最大限店頭で立ち、サムタイマー社員は販売に関する付帯業務を中心に行う仕組み作りをスタートしました。そして10月の人事異動で要員数が減ったタイミングで本格的に運用をスタートしました!

具体的な取り組みの目的と効果

目的

各ブロックの社員・メイト社員は極力裏に入らず、店頭で接客できるようにしたい!

- ① 今まで裏に入って行っていた付帯業務(発注・品変・返品・用度発注・値札請求・プライスカード作成 など)については、フロア内にある2つのカウンターに依頼をする。

【サムタイマー社員の様子】
「PCの扱いなど、当初慣れなかった人も徐々にできるようになり、サムタイマー社員全員のスキルが着実にアップしています!」



【BLの感想】
「販売を専念して行えるようになりました!」
「ブロック毎のPC発注などがなくなりました!」
「人にもお願いすることもあり、業務をより計画的におこなえるようになりました!」



松戸店
営業統括部
ベビー子供
保田章博さん

- ② 各ブロックのサムタイマー社員が交代でレジ・カウンター担当になり、入金がないお手すきのタイミングで①の付帯業務を行う。(★)
- ③ 付帯業務が減った分、店頭の社員・メイト社員は販売に専念できるようになり、

売上にも結びついている。

④ SM内での業務のダブリ感が解消されたことで、要員が減った状況でも全員所定の時間通りにあがる事が出来ている。

★あわせて、用度発注はベビー子供の使用特性に合わせたオリジナルの伝票を作成したことでPC発注がやりやすくなりました。また用度ストックも一元管理によって最小限に収めることが可能になったことで用度経費が前年比70%に削減されたなど、業務改善にも着手し、着実に成果につながっています！



【業務改善の一例】

(左)ベビー子供オリジナルの用度伝票の一部
(PCで打ち込む順番に整理)
(右)バックヤードの用度棚
(こんなにスッキリ!!)

今後に向けて

半期で一度、『もっとできることはないか?』『無駄なことはないか?』といった視点を持って、現在行っている業務の見直しを行っていきます。そしてサムタイマー社員がより多くの業務が出来るようになることで、最終的には全員がオールラウンドサムタイマー社員になることを目指し、社員・メイト社員は更なる販売力向上により販売のプロフェッショナルを目指しています！

新シフト使用に伴う切替・付帯業務への活用

伊勢丹浦和店営業統括部食品担当(宮内博将SM、当時・高桑祐人SM、高橋純平SM)では、所定労働時間の延長に伴い設定された新しいシフトを有効活用し、今まで残業で行っていた切替作業・付帯業務を行っています！

具体的な取り組みの目的と効果

目的

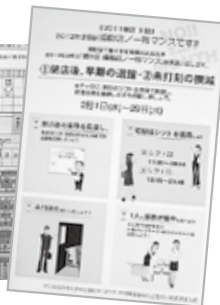
延長した時間を有効活用し、長時間労働を削減したい！

★浦和店ではノー残業デー(毎週木曜・日曜)、ノー残業マンス(8月・2月)の取り組みを積極的に行っています。その中で食品担当も、特にノー残業の時を中心にメンバー同士でコミュニケーションを取ることで時間通りに退勤できるようになっているなど着実に成果につながっています！

- ①早番は通常3番シフト(9:30~18:55)を使用し、18:05以降は引継ぎをする時間として運用する。
- ②催事・イベント初日の早番は12番シフト(9:00~18:25)や11番シフト(8:30~17:55)を活用し、開店前の時間を準備に充てる。
- ③遅番は通常4番シフト(11:00~20:25)を使用し、20:10の閉店後は環境整備に充てている。
- ④催事・イベント前日の遅番は22番シフト(11:30~20:55)や25番シフト(12:15~21:40)を活用し、閉店後催事切替や展開変更の時間に充てる。

(左)通常の3番、4番シフト以外にも計画シフトを有効活用

(右)浦和店ではノー残業デー以外にノー残業マンスを実施



(左)開店前の時間は、品出しなどに充てる。

(右)閉店後の時間は、レジ締め・書類作成などに充てる。

今後に向けて

今までは昨年行ったりモデルの流れもあり、長時間労働になってしまうこともありましたが、最近では所定労働時間内に業務を終了させて帰ろうとする風土が醸成されつつあります。今後はノー残業の時だけでなく、日々コミュニケーションを図りながら所定労働時間を意識して、長時間労働にならないよう取り組んでいきます。また、早く上がれるようになった時間で、競合店の見学や話題のお店に食事をしに行くなど、各自が自己啓発の時間として活用し、その内容を共有することでメンバーの意識向上につなげていきたいとも考えています！

より働きやすい職場作りに向けて

いかがでしたか?所定労働時間延長に伴う、延長した時間の活用については今回の事例以外にも各所属でそれぞれの状況に応じた様々な工夫がされています。

そして各所属の様々な工夫が、「経費削減」「生産性の向上」や「販売サービスの向上」につながっていることを、2月のメンバーズVOICEでもお伝えしてきました。

一方で、様々な事情により工夫が出来ていない所属があ

ることも事実ですが、取り組みに対しては所属全体だけではなく、一人ひとりの意識が必要であると考えます。そのため組合としては、工夫が出来ない状況や理由を確認するとともに課題の解決・工夫の実施につながる取り組みを行っていきたく考えます。

そして、延長した時間を有効に活用することによって、「経費削減」「生産性の向上」や「販売サービスの向上」と、長時間労働の軽減による働きやすい職場作りにつなげて行きたいと考えています。

大西さんに 三越伊勢丹の 今後の展望と経営の目指す全体像 についてお話しいただきました。



2012年1月17日(火)に開催された支部執行評議員会において、
(株)三越伊勢丹代表取締役社長執行役員である大西さんに講話をいただきました。
当日は、大西さんのお話により執行評議員が熱心に耳を傾けた後、日々の職場で
起きていることについて意見・情報交換を行う等、大変有意義な時間となりました。
その概略について、ご報告いたします。

社長の視点!!

○百貨店の使命

百貨店の使命は、「お客さまの笑顔に触れたいと胸をときめかせながら準備し、今日一日で満足いただけたかを振り返り、明日はもっと喜んでいただけるように創意工夫をする」ということだと思います。既に、日々みなさん取り組んでいただいていることだと思いますが、お客さまの喜んでくださっている姿を見て自分たちも喜び、次のステップに繋げる企業でありたいと思います。

○これから考えるべき店頭の生産性

今後は、量的成長は難しく、質的な成長を目指さなければなりません。店頭における生産性とは、一人当たりのお客さまの満足度の向上を指していきたいと思っています。一人当たりの売上は結果に対する見方です。

○今の時代だからこそ必要なイノベーション

イノベーションとは変革という意味です。この2～3年こそ、特にイノベーションが大切だと思います。これまでの過去の延長線上

の仕事の仕方はせず、とにかく前に向かって動くということが重要です。何もせず今のままじっと動かずトレンドにのった企業ではこの数年でなくなってしまうのではないかと考えます。リスクを背負ってでもとにかくチャレンジするということが大事です。

人材という側面においては、変革力・想像力・構想力といった新しいものを生み出せる力を期待しています。

○人間を尊重する経営

イノベーションを実現するのは、風土と人材です。企業としての風土はものすごく重要だと捉えており、人間を尊重する経営をしていきたい。お客さまの価値と従業員の価値や、働く人の働きがい・モチベーションを向上させたいと思います。



大西さんへの質疑応答(抜粋)

質問 2月に新宿店の営業時間短縮に取り組むが、今後の営業時間短縮などどのように考えていけばいいのでしょうか。

大西さん 2011年度の店休日・営業時間短縮の設定は、働く人の働きやすさを改善しなくてはお客さまに満足なサービスが出来ない、という課題認識から始まっています。過去、百貨店にあった定休日や今よりも短

い営業時間などを売上確保する意味合いから拡大してきたことで本来百貨店が行うべきだった価値提供が満足に出来なくなり、百貨店業界は凋落してきました。現在はもう量的成長の時代ではないということから、働きやすさを改善し、あるべき営業日・営業時間に戻していきたいと考えています。但し、様々な環境で働いている人もいますので、慎重に対応したいと思います。総合的な観

点から、所定労働時間の延長はあるものの、営業時間を短縮していく方向です。

質問 職場の仕事の中で、クリアランスの時期を正しい商売のために夏物は夏の時期にプロパーで販売していこうという方向性が示されています。理解はするもののリスクのある取り組みとも感じています。

大西さん 日本には春夏秋冬がある中で、実需期にプロパー商品を守るサイクルが形骸化してしまったことは兼ねてから課題認識が持たれていました。三越伊勢丹として、単にクリアランスを後ろ倒しにするということではなく、百貨店として正しい商売を正しい時にするという事です。



座談会

統合初年度 振り返り



4月1日で三越伊勢丹支部は統合1年を迎えました。初年度運動方針では、テーマを「全メンバーの真の一体化の実現」と掲げ、活動全体を通じて取り組んできました。その成果と課題をしっかりと認識して次年度も取り組むため、支部執行部のメンバーで2011年の活動を振り返りました。メンバーの皆さんは組合のこの1年の活動をどのように振り返られるでしょうか。組合活動は、執行部の活動だけではなく、メンバー一人ひとりの参画・意見があって活性化されます。是非、今後の活動を組合全体・メンバー一人ひとりで推進していきましょう。組合は6月に新たな年度がスタートし、その年度の運動方針については、5月30日(水)から6月10日(日)を会期としたメンバーズVOICEで提案して参ります。

出席者

飯沼支部執行委員長
海野支部副執行委員長
松本支部副執行委員長
堀之内支部副執行委員長
桂支部書記長
鳥越支部書記次長
河野支部書記次長

支部の融合を目指した取り組みについて

桂 2011年度の体制では、少しでも早い組織の融合を目指し、組合執行部自らお互いを知ることに取り組んできました。各分会を三越・伊勢丹の各支部出身専従スタッフが1人ずつ担当するような体制にしてみました。この体制を振り返って、どのような感想があるのでしょうか？

海野 伊勢丹支部出身で日本橋分会長を務めました。当初、日本橋での職場委員会やメンバーズVOICEで発言をする際には正直言って緊張がありましたが、こうした機会を通じてメンバーとコミュニケーションをとる中で、個々の考えや感じていることを知ることが出来、緊張することも無くなりました。

分会の執行評議員・大会代議員とは、しっかりとコミュニケーションがとれるようになり、今後は職場区活動をより強化していくことが目標です。また、各営業部長のみなさんとも懇話ができるようにしていきたいと思っています。

松本 三越支部出身で新宿分会長を務めました。端的に振り返ると活動しやすかったという感想です。

但し、課題認識が無いわけではありません。新宿分会は職場区活動が確立出来ていますが、そこに分会としての軸を一本通すような活動を今後は目指したいと考えています。各職場区がどういった活動をしているのかを共有化して分会として高位平準化していきたいと思っています。

組合員との接点について

◆組合活動の原動力は組合員メンバーとのコミュニケーション

桂 新支部初年度ということで、組織基盤を確立するために取り組んできましたが、中でも活動の原動力は、メンバーとのコミュニケーションです。各分会、どのような取り組みをしてきたのでしょうか。

河野 銀座分会は、半数以上の執行評議員・大会代議員が新任役員という体制で2011年度をスタートしました。そのような状況の中、毎月の職場委員会にはほぼ全員に出席して頂くことができ、分会業務についても積極的に進めることができています。そうした積み重ねにより、2月のメンバーズVOICEへの声かけも、100%には至っていないもののしっかりと行うことができました。今後もこのように分会の活動で各メンバーとの接点・関係性を築いていき

たいと思います。

堀之内 立川分会では、分会執行委員が執行評議員・大会代議員を分会活動に巻き込み、分会労使懇話会に参加しています。労使懇話会では、各執行評議員・大会代議員から職場課題やその改善策などについて発言を行い、店としての考え・対応を確認することが出来ました。こうした取り組みをメンバーと共有していればより職場改善を進めていけるのではないかと考えています。

◆組合員メンバーからの要望について

桂 メンバーとのコミュニケーションは執行評議員・大会代議員が大きな役割を担っているようですね。それでは、具体的にどのような声がメンバーからは上がってきているのでしょうか。

河野 職場区ごとに声を聞いてみると、職場区毎に開催するテーマ別VOICEなどをもっとやってほしいという声が多くありました。メンバーズVOICEに比べると比較的少人数での開催になるので意見が言い易いし、発言することで自分の職場改善に繋がるという実感があるからだと考えます。

鳥越 同様の声は日本橋でもありました。メンバーズVOICEで制度などの話を聞くのも必要だけど、毎日の職場課題を解決することも必要だというご意見が執行評議員の方からも出ています。今年のテーマ別VOICEは、制度と密接なテーマが多かった印象があると思うので、次年度職場区活動を充実する中で取り組めていけたら良いと思います。

VOICE活動は2つ!

メンバーズVOICE (全体職場会議)	労働条件交渉や労働組合運動方針など、労働組合全体や支部全体のテーマに関する情報交換をする場です。メンバーズVOICEは組合員の皆さん全員に参加の義務がありますので、必ず参加してください。万が一参加できない場合は組合役員に欠席理由をお伝え下さい。
テーマ別VOICE (テーマ別職場会議)	職場単位の課題解決に向けた話し合いや、特定のテーマに該当するメンバーとの情報交換を目的として開催します。テーマ別VOICEへの参加要請があった場合、メンバーズVOICEと同様に積極的に参加してください。

◆今後のVOICE活動の方向性

桂 メンバーからも組合活動について要望があがるのは、活動の活性化につながるもので有り難い状況です。メンバーからは職場課題についてのVOICEが求められています。一方でメンバーズVOICEについてはどのくらい位置づけが理解されてきたでしょうか。

堀之内 メンバーズVOICEの位置づけはまだ伝えきれていないように感じています。メンバーズVOICEに出席しているメンバーでも、内容についての質問もなく帰ってしまう場合が多いです。限られた時間の中で質問するのは難しいかと思いますが、自分たちの制度・労働条件については会社から説明はなく、メンバーズVOICEで知り理解を深めていくことを認識してもらい、より有効に活用できるメンバーズVOICEの運営方法を組合として考えていく必要があると思います。そうやって「行けたら行く」から「必ず行く」という位置づけを浸透させていかなければいけないと思います。

鳥越 日本橋では、2月メンバーズVOICEには、執行評議員・大会代議員の力により、これまでにない多くのメンバーの出席がありました。その運営を通じて改めて感じたことは、情報を一人でも多くのメンバーに伝える一方、メンバー一人ひとりにとってどれだけ有益なVOICEにできるかもとても重要である、ということです。初めて出席してもあまり意味が無いと感じてしまったら、次から

は参加してもらえなくなってしまうと思うので、設営・運営をより考えていかななくてはなりません。

松本 メンバーズVOICEは労使通年協議を踏まえたものなので、年間の位置づけをより明確にしていくことも必要かもしれません。5月・9月開催ではより意見を集めることが強い目的となるし、2月の春の交渉時には内容を理解してもらうことも大きな目的になってきます。そうしたことをポスターなどで伝えていくとか。

桂 開催規模についても声があって、一度に100名程度が参加するメンバーズVOICEでは発言がしにくいから雇用区分別などで開催するテーマ別VOICEを希望する声もありますが、雇用区分を超えて互いの制度・それに対する思いを共有していくこともメンバーズVOICEの目的ですね。

飯沼 VOICE活動でいけば、2011年度はまずはみんなで共有化しようということテーマに参加率を上げていくことに取り組んできました。次年度においては、多くの参加がある中で内容に対する理解浸透や質問し易い環境を整え、双方向に意見交換をしていくことを徹底して目指していく時期になります。その方法として、メンバーズVOICEを中心に労働条件をテーマとしたテーマ別VOICEを効果的に設定していく等があると考えます。いずれにしても、メンバー全体で意見交換をすることを進めることが労働組合の活動の根本ですよね。

労使通年協議サイクル(2011年度の場合)



まとめ

支部統合初年度をスタートするにあたっては、様々な新しいチャレンジへの期待がある一方で執行委員会や執行評議員会がいったいどのような意見・雰囲気に進んでいくのかという不安もありました。ですが、1年たった今となっては、それが一番の財産となっています。特に執行評議員会では出身会社・各雇用形態・各役割・各店舗・各世代の多岐にわたったメンバーにより精力的に意見が交わされ、相互理解や新しいものを生み出す労働組合の力となっています。

こうした雰囲気が後押しとなって、VOICE活動を原点回帰をしながら新しい活動として進めてこれました。

また、2011年度までにスピードを以て全ての雇用形態の制度

飯沼支部執行委員長より

統合を一部を除いて終えることができたことも、この1年間の大きな成果なのではないかと感じています。メンバーズVOICEやテーマ別VOICE等を踏まえながら執行委員会・執行評議員会の中で議論を尽くし、労使通年協議にあたっていくと、組合の意見には各職場の声が踏まえられているということが理解されているから、会社にもしっかりと耳を傾けてもらっています。労働組合として、こうした姿勢で労使通年協議に臨めたことは非常に良かったと思います。

次年度は、2011年1年の成果をさらにブラッシュアップをして、前述にもあったメンバーズVOICEのさらなる活性化とテーマ別VOICEの効果的な設定により、労働組合活動の根本をより力強いものにしていきたいと思っています。

いい仕事をする為のセルフケア

自分で出来る
ツボ
マッサージ

日々の中で疲労感や腰痛に悩んでいませんか？そんな時は業務効率も落ちてしまいますよね。今回はそれらを解消できるツボマッサージをご紹介します。その他、「ここがすっきりすれば仕事に集中できる！」というツボも載せましたので、ぜひ自宅や出勤時の休憩時間などにお試し下さい。

疲労を和らげるツボ

労宮(ろうきゅう)



ツボの位置 手のひらのほぼ中央。握りこぶしをつくったとき、中指と薬指が当たる中間です。

手のひらなのでどこでもできます。気軽にツボ押しできるので、通勤時の電車の中や休憩中でも実践できます！

ここがポイント！ 手のひらの中心に反対側の親指を当て気持ち良く感じる強さで5秒押し続けて離す。(3~5分間繰り返す)

腰痛を和らげるツボ

崑崙(こんろん)



ツボの位置 外くるぶしの頂点から後ろ(アキレス腱)側に進み、アキレス腱にぶつかる場所です。

腰の周りだと大変ですが、この場所だと楽にできます。就寝前などにやってみて下さい。

ここがポイント！ 親指以外の指で足首をつかむようにしながら、親指の先をツボに当て、痛みを感じる手前の強さで刺激する。

気分がすっきりするツボ

足の竅陰(きょういん)



ツボの位置 足の薬指のつめの生え際の小指側です。

眼精疲労や偏頭痛の人にもよいツボで、痛みも緩和されるといわれています。

ここがポイント！ 足の薬指をつまむようにしながら、痛みを感じる強さで5秒間押し続けて離す。(3分間繰り返す)

鼻がすっきりするツボ

① 鼻通点(びつうてん)

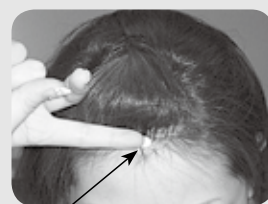


ツボの位置 小鼻の上にある骨の下端(指でつまむと少しくぼみがあるところ)

※慢性的に鼻炎に悩んでいる方はぜひお試し下さい。

ここがポイント！ 鼻がつまっている側に人差し指を当て、少し痛く感じる強さで刺激する。

② 上星(じょうせい)



ツボの位置 額の中央で髪の生え際から親指1本分上。

ここがポイント！ 両手の人差し指を重ねて当て、少し痛く感じる強さで刺激する。

私も試してみました

ある日の1日「労宮」を実際に記載されている通りの方法で試してみました。「帰宅時の電車の中、帰宅後すぐ、そして就寝前の計3回やってみて、結果としては翌朝の目覚めが良く、また起きてからも目がスッキリした感覚でした。これからも疲れを感じた時は実践したいですね。」
(実践者:三越伊勢丹支部執行委員 矢作 純子)



この頁においては、下記の書籍を参考に作成致しました。

著書名:「痛みをとる・病気になる体」「効くツボ」大地図帖
著者:佐藤一美
発行者:永岡修一
出版社:株式会社(株)永岡書店(敬称略)

※この本ではシーン別に多くのツボを紹介していますので、ご興味がある方は是非ご購入下さい。税込580円



ロンドンに注目!!

テレビや新聞では、ロンドンオリンピックの話題が増えてきました。夏にかけてはロンドンの街そのものにも注目が集まっていくこと

でしょう。今回はロンドンの様子をロンドン三越の佐藤さんにうかがってみました。また、接客・おもてなしにつながる一般的な英語についても是非確認してみてください。

2012年夏のロンドンは国際的なイベントが目白押しです。エリザベス女王戴冠60周年記念「ダイヤモンド・ジュビリー」が6月4日に、ロンドン・オリンピックが7月27日から開催されます。その他にも6月下旬から皆様ご存知のテニスの「ウィンブルドン・チャンピオンシップ」、7月中旬には2年に1回開かれる世界最大規模の航空ショー



ロンドン三越の店内の様子

ロンドン三越
オリジナル商品



そして近年は韓国や中国、台湾などアジア各国からの旅行者も受け入れるなど時代に合わせて柔軟に進化しています。

「ファーンボロー・エアショー」など話題がたくさんあります。欧州経済の不安が囁かれる中でも常に変化し注目を集めるロンドンにあってロンドン三越はピカデリー・サーカスで33年間お客さまをお迎えしています。

ロンドン三越のみなさん
(右が執筆者の佐藤さん)

佐藤 健さん
1992年入社、
2007年から
ロンドン三越出向。

〈接客に使える英会話〉

- ☆いらっしゃいませ。... (午前) Good morning. / (午後) Good afternoon. 〈グッド モーニング/グッド アフタヌーン〉
- ☆ありがとうございます。... Thank you very much. 〈サンキュー ベリー マッチ〉
- ☆少々おまちください。... Could you please wait a moment. 〈クジュー プリーズ ウェイト ア モーメント〉
- ☆免税カウンターは〇階です。... Tax Free counter is on 〇 floor. 〈タックス フリー カウンター イズ オン 〇フロア〉
- ☆日本での旅行を楽しんでください。... I hope you will enjoy your stay in Japan. 〈アイ ホープ ユー ウィル エンジョイ ユア ステイ イン ジャパン〉