

# みんなの質問 ～さあ、ミライの話をしよう～



従業員が感じる「現状(今)」と会社の「将来像(未来)」を「繋ぐ場とする」  
「コミュニケーション・システム」について池田さんと木村が神林社長に聞いてみた！

質問：木村

- 前回の動画を見たメンバーから「おもてなしリーダー」という言葉を初めて聞いたという声がありました。
- 年度方針を浸透させるために、検討している取り組みはありますか？

回答：神林さん

- 方針の伝え方については、リーダーたちにとって永遠のテーマです。
- どんなに良い企業ビジョンを作っても、伝わらなければ意味がありません。ビジョンが伝わっても、わからない、わかっても動けないのは一番ダメなパターンになります。
- 今回は、「おもてなしリーダー」の伝え方について、一緒に考えていければと思います。
- 伝え方については、デジタルとアナログがあります。
- デジタルで経営から一斉に発信する、アナログでグループディスカッションを行う、マネージャーと1対1で話すなどの方法があります。現状、デジタルを使って一斉配信が終わった段階です。マイクを通じて、4月1日に全館放送を行い、みなさんに話をしました。
- 「年度方針」の説明会は、対象がC職までで、それ以外の方には直接お話しできていません。Teamsを見てくださいという状況では、浸透するのは難しいです。
- これから、グループディスカッションなど、様々なツールを利用して、伝えていこうと思います。
- 池田さんは「年度方針」を伝えるツールとして、隔々まで伝わる手法は、何があると思いますか？

池田さん

- マネージャーやアシスタントが行う、朝礼での発信が、伝わりやすいと思います。

神林さん

- 朝礼で発信するにしても、マネージャーやアシスタントが「年度方針」を十分に理解し、わかりやすく咀嚼して伝える必要があります。
- 木村さんは何があると思いますか？

木村

- 1on1でコミュニケーションを取り、内容を浸透させることができると思います。

神林さん

- 1対1だと、朝礼で質問できない、わからないことを質問できたり、マネージャーも、内容をより、深く考える機会になるので、1on1は良いかもしれません。
- 7月から、年度方針をテーマとして、1on1と朝礼の中間にあたるグループディスカッションを、C職、メイト・プロスタッフと順次実施いたします。部門長・所属長の力を借りて、「おもてなしリーダー」について語る場を作ろうと思います。出来れば、グループディスカッションまでの間に、朝礼や1on1で少しでも理解が深まっていると、良いディスカッションになるかもしれません。



質問：池田さん

- **7月から実施される座談会に臨むうえで、必要な心構えはありますか？**

回答：神林さん

- **座談会のテーマは「年度方針」について、「おもてなしリーダー」について語り合おうというテーマです。**
- 「おもてなしリーダー」になるために、どのように行動しようかと、考えて行動すると、良いディスカッションになるかもしれません。
- 食品のカウンター越しに接客するおもてなしと、特選のように1対1で行う「おもてなし」があります。
- 大事なのは従業員間の「おもてなし」です。従業員間の「おもてなし」は企業風土を変える場になります。
- 直接お客さまと接することがないから、「おもてなし」がいないということではなく、従業員同士こそ、企業風土を変えるために「おもてなし」を考える意義があります。
- 自分がスタッフとして、現場にお願いをしていた業務に、おもてなし要素を入れると、現状から変えなければいけない事象について、話し合いができるかもしれません。

木村

- 目の前にいる人に対する「おもてなし」が企業風土の改善に繋がり、お客さまにも派生していきますね。

回答：神林さん

- **「マナー」、「サービス」、「ホスピタリティ」、「おもてなし」という、4層で方針説明会で話しました。**
- **「マナー」ができていないと、どんなに良い「おもてなしマインド」を持っていても、エレベーターで先に降りたり、上座に座ってしまったり、変なお茶の出し方をしてしまいます。おもてなしマインドはあるが、マナーを知らないからこそ、残念な結果になる場合もあるため、「マナー」はしっかり学びたいです。**
- **「サービス」も同じです。勝手に行うサービスではいけません。我々が行う「正しいサービス」をしっかり学んでほしいです。**
- **「おもてなしマインド」を持つことで企業風土と企業業績も良くなります。**
- なぜかという、相手が何を望んでいるかを考え、「おもてなし」を考えると、企業としてお客さまを深く知るために、思考がクリエイティブに回ります。お客さまが喜んでくれることを考えたり、流行っているものを考え仕掛けをする、新しいサービスを作ろうというのは「おもてなし」から来ます。相手を喜ばせたいという気持ちは、「おもてなし」から来るので、「おもてなし」が風土と業績を良くします。
- 多くの企業は顧客起点です。「おもてなし」を突き詰めていくことで顧客起点になります。顧客起点で物事を考えることは意外と難しいものですが、**「おもてなしマインド」を持つことで、必然的に顧客起点の考えになります。**
- 現段階で、「年度方針」が伝わりきっていないことは難しいので仕方がありません。従業員約1,000人、お取引先約4,000人に伝えるのは難しいが、一度伝わると、みんながDNAとして持っているマインドなので、すごい勢いで広がることを期待しています。

木村

- 「おもてなし」という言葉は浸透しやすい言葉だと思います。座談会にはそれぞれが考える「おもてなし」を持って臨むのが良いですね。

回答：神林さん

- 「おもてなし」は個人が行うことだが、100人が同じ「おもてなし」を思いつくことで、会社として高いレベルのサービスになります。「おもてなしリーダー」として変えていく行動をいくつか考えてきてもらえると良いかもしれません。「おもてなしリーダー」としての宣言をしてもらおうと良いかもしれません。

発行所：三越伊勢丹グループ労働組合

北海道統括支部 札幌丸井三越支部

外線：(011)205-2525 内線：22525

発行人：木村 正男



インタビュー動画  
ご意見・ご質問はこちら



■公式マスコットキャラクター  
「イングちゃん」