

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」
「今年配信した社長インタビューの疑問」を中村さん、小松さんが神林社長に聞いてみた！

質問：中村さん

- 「おもてなし」という言葉が浸透し、従業員の行動に変化が見られます。
- 現在、進行中の座談会や、店頭をご覧になって、良い取り組みや、好事例はありますか？

回答：神林さん

- SDGSの中で「think good」というキャッチコピーがあります。
- 地球のために良い事をしようと、国連事務総長のアントニオ・グテーレスさんが、「そんなに難しい事ではないんだよ！Think good！（考えることから始めればいい）」と言っています。
- 「think good」の話聞いて、**自分が毎日継続してできる、考えることから始めよう**と考えました。
- 行動変容は、「考える」こと、考えて行動することから始めようというのが「think good」です。
- 「おもてなしリーダー」も同じ気持ちで発信しています。
- 「思いやり」は気持ち、おもてなしは「行動」で表すことです。
- 「think good」と「おもてなしリーダー」も皆の行動を変えようと動き始めたことが、組織にとって良い事です。変わったことは、散見されます。企業風土として、皆の心と行動に変化があったことを嬉しく思っています。自分の部署に、具体的な行動で、変化が無い事の心配はなりません。
- 一方で「サービス」と「マナー」は目に見えて変わる必要があります。
- 「おもてなし」は一人ひとりの行動なので、目に見える変化には時間がかかります。

質問：小松さん

- 点の話になりますが、チーム内の清掃を率先して、周囲をきれいにする取り組みを行っています。清掃マインドが根付けば、店頭もきれいになり、お客さまの再来店に繋がると考えています。
- 清掃の話が、「おもてなし」の取り組みの例にあたるでしょうか？

回答：神林さん

- 「おもてなし」や「プロ化」は「点」の話になります。「プロ」は点の事しかできません。
- 自分のできる小さい事、自分の足元を見直していくことが「おもてなし」の第一歩になります。
- 自らの行動が周囲に広がり、札幌市に広がっていくと素敵なお取り組みになります。
- 毎日できることを続けていくことが、「おもてなしリーダー」に繋がります。



質問：中村さん

- メンバーの「おもてなしマインド」を引き出すための方法で、アドバイスをいただけないでしょうか？

回答：神林さん

- 「おもてなしマインド」を引き出す方法は2つあります。
 1. 丸井三越にどのような志があり、入社したのかを聞く
 2. 入社してから、身につけたスキル・得意なことを聞く
- 2つの事を聞くことで、初心を思い出し、入社して培ってきた得意なことを「おもてなし」に活かそうとします。「入社した経緯」と「得意なことを」考えてもらうことが重要な時間になります。
- 今できることは何か？どのように行動すれば、周囲の役に立つか？お役に立ちたいというのが「おもてなし」です。「自分がやりたい事、学びで身につけたい事を、皆さんのお役に立つために使いたい」という投げかけをしてあげることが良いかもしれません。

※おもてなしマインドを引き出すコツ

神林さん

- どのような理由で百貨店に入社したのですか？

小松さん

- 百貨店は最高の接客をする場所で、自分自身が最高の接客をしたいので入社しました。

神林さん

- 「今、最高の接客はできている？」ということを考えてほしい。
- 最高接客とはとは、どのような接客か考えることも1つです。
- 「No」と言わない接客、お客さまへおせっかいすることを橋本さんに依頼しています。「No」と言わないおせっかいは、最高の部類に入ります。最低はすぐに「No」言い、お客さまを、放置する事です。
- この先、「おもてなしリーダー」として目指す姿ができていますといいですね。
- 志をもう一度引き出すのが良いかもしれません。

中村さん

- 入社した際に、目指していた姿を思い出し、お客さまへ「おもてなし」として行動に移していきます。

神林さん

- 皆が輝いているお買場になるといいですね！
- 売れている店と売れていない店は、空気が動いているかでわかります。空気が動いていないのは、挨拶が無く、言葉が行き交わないこともあります。笑顔が無いところは、空気が重いです。お客さまを見ていない為、お客さまと通じ合えない店員もいます。
- 「おもてなしリーダー」になると、お客さまに「おもてなし」をする際には、お客さまを見ることから始まります。空気感も変わり、お客さまが入店した際に「この店変わったね」とわかるくらいまで、大急ぎで変えていきたいと思えます。
- 出来るので、一緒に頑張りましょう。



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」