

# 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  
「年度方針の疑問」を執行委員の鈴木さん、谷脇さんが神林社長に聞いてみた！

質問：谷脇さん

- 「おもてなしリーダー」を実現するために、スタイリスト一人ひとりが意識すべきこと、取り組むことは何でしょうか？

回答：神林さん

- 「おもてなしリーダー」とはただのキャッチフレーズではありません。
- 経営課題を解決する全員で取るべき行動です。
- 本日は
  - 1.おもてなしリーダーになる理由
  - 2.おもてなしの対象は誰か？
  - 3.おもてなしで解決する課題はなにか？について説明いたします。

## 1.おもてなしリーダーになる理由

- 「ありがとう」と言われるために行う行動が「サービス」であり、「おもてなし」だと思います。
- みなさんが、百貨店業界を働く場所として、選んだ時点で持っていた、おもてなしマインドは、年々薄れてしまいます。
- 心の中に眠る「おもてなし」でみなさんを喜ばせたい気持ちと、150年と90年にわたり存続してきた、歴史ある丸井今井と三越が、「おもてなしの伝統企業」として「おもてなし」をマネジメントすることで、競合にも優位性ができます。
- マネージメントが何かというと、1,000人いる丸井三越の従業員と、3,000人いる取組先販売員の方々の「おもてなし」の力を引き出すことです。おもてなしの力を引き出すことで、より良い会社になります。

## 2.おもてなしの対象は誰か？

### 3.おもてなしで解決する課題

- ①風土改革 ②業務改善 ③業績改善

#### ①風土改革とは？

- 販売員とお客さまの間にだけ「おもてなし」があるわけではありません。
- 経営者とメンバーの間にも、おもてなしのマインドはあります。
- 応援業務でお客さまに、直接おもてなしを出来ない時は風土改革のチャンスです。
- 応援業務の際に、他の従業員が、気持ちよく働くためには、何が必要か考える必要があります。
- 応援元の販売員が、良い接客をするためのアシストをする「おもてなし」があります。

#### ②業務改善とは？

- 応援業務の際に、応援元は応援者へ、どのように依頼をすることで、結果を出してもらえるか考えること。
- 応援者は現場の人たちに、どうすれば役立つか考えることがおもてなしになります。
- どのように行動することで、業務がうまくいくか考えることが、業務改善のスタートになります。
- おもてなしのマインドが業務改善に繋がります。

#### ③業績改善とは？

- 良い風土ができて、挨拶が飛び交い、譲り合い、気を使いあい、良い企業風土の下に業務改善が出来たら、業績改善は必ず起こります。
- おもてなしリーダーになることで、会社にとっては良いことしかありません。
- 「おもてなしリーダー」以外にも経営は組み立てていこうと考えています。
- ただ、最後は、店頭でお客さまに喜んでいただき、収益を上げることができなければ、経営が良いプランを立てても会社は良くなりません。お客さまが喜んでいただくためには「おもてなし」が必要になり、「おもてなしリーダー」は会社の経営課題をすべて解決してくれます。



質問：鈴木さん

- 学んだことを、同じチームに共有し、全体のスキルアップをする場を作る必要があると考えています。
- 全体の士気を上げるための工夫があればご教示ください。

回答：神林さん

学びの共有には2つ方法があります。

- ①みんなで同じものを勉強した後、意見交換をする
- ②テーマを決めずに、それぞれが一番興味を持っているものを共有する
  - 何故テーマを決めないかと言うと、全然関係ないと思うテーマこそ、学べる場合もあります。
  - 自分が一番得意な物事の学びを、シェアしていくのが良いと思います。

マナーについて：神林さん

- マナーがわからないと、「おもてなし」ができません。
- マナーは学べるものなので、会社として教育の場も持ちたいと思います。
- ゆくゆくは、近隣の企業が新入社員に、「丸井三越の接客を勉強してください」となると良いと考えています。
- 都市全体がおもてなしマインドを持ち、札幌市全体の経済活動に寄与したいと考えています。

質問：谷脇さん

- 「おもてなしリーダー」という大きな目標をいきなり達成するのではなく、マナーから順を追って、日常の中で「おもてなし」を心掛ける必要があるということですね？

回答：神林さん

- 相手が「何をしてくれたら、うれしいかな」ということを考える必要があります。
- 日本橋三越では、「みなさんが、望むことを、お客さまへ行きましょう」というアナウンスがあります。それは、まさに「おもてなし」のマインドです。
- 相手の気持ちに立つことで、創意工夫が生まれ、業務改革が生まれ良い流れになります。



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  
「インちゃん」