

# イングちゃんの職場Looking

Vol.8



外商統括部個人外商グループ三越日本橋外商部  
を評議員の立石さんに案内してもらったうさ〜

## 【セールスの1日の働き方】

個人外商部のセールスはフレックス勤務です。  
お客さまとのお約束に応じて日々変化しています。

お客さまのご要望があれば、日本橋本店の他に、  
新宿店や銀座店、支店など全店行きます。

イングちゃん!!  
第一担当(特別営業)では、  
2人1組(=バディ)で  
お客さまを担当しているんだよ!



外商統括部個人外商グループ  
三越日本橋外商部第一担当(特別営業)  
シニアプライベートスタイリスト  
評議員 立石 江利さん

## 【三越日本橋外商部】

### ■メンバー構成：252名

- 第一担当(特別営業)：18名(セールス17名・アシスタント1名)
- 第二担当(営業)：65名(SM4名・セールス57名・アシスタント4名)
- 第三担当(営業)：76名(SM5名・セールス67名・アシスタント4名)
- 第三担当(お帳場専用デスク)：16名(M1名・コール&業務処理15名)
- 第四担当(ストアアテンダント)：11名(SM1名・アテンダント10名)
- カスタマーサポート&カスタマーサービス：43名
- 計画部：8名
- 管理部：15名

■職場：日本橋新館11階事務所

## 第一担当(特別営業)の人はバディで対応することをどう感じているのかな? 合計8組あるバディの中から大嶽さん・岡田さんバディに話をきいてきたうさ〜

### 大嶽さんが感じていることや取組んでいることはあるうさ??

- ☑ 2人で対応にあたることで、お客さまに手厚く細かな接客ができています。先回りして準備することでスムーズな接客ができたり、提案の幅が広がるので、お客さまの満足度が高いと感じています。
- ☑ 以前から岡田さんとお客さまの間には深い信頼関係ができあがっているため、これまでの関係性を大事にしながら、新たにバディとして自分がスムーズに加わるように留意しました。
- ☑ バディの岡田さんとはどんな事でも隠さないで話し、たくさん会話をしています。特にお客さまの情報はすべて細かく共有します。自分一人ですら対応した時の事やお客さまに対して、自分が感じたことも伝えています。



外商統括部個人外商グループ  
三越日本橋外商部第一担当(特別営業)  
プライベートスタイリスト  
大嶽 沙彩さん

私は紳士出身なので紳士MDは強いのですが、  
婦人服は苦手でした。  
婦人出身のバディの大嶽さんと一緒に対応すること  
で、お客さまの奥さまやお嬢さまのアテンドもできるの  
で、『家族で買い物を楽しめる』と、とても喜ばれていま  
す。



お互いのスキルを合わせて  
接客しているうさね

外商統括部個人外商グループ  
三越日本橋外商部第一担当(特別営業)  
マスタープライベートスタイリスト  
岡田 弘さん

## 自分から相手に声をかけることやお互いを理解し合える良好なコミュニケーションが大事うさ〜

三越日本橋外商部のプライベートスタイリストが行っている仕事は、  
お客さまの単純なお買い物のお手伝いというよりは、決して大げさではなく  
「お客さまの人生における重要なピース(夢の実現、記念、思い出、次世代への継承の想いなど)を選ぶ」  
お手伝いをするというとても高いレベルの仕事です。

その中でも、第一担当(特別営業)は「トップオブトップ」のお客さまの担当で、ご要望のレベルも  
群を抜いて高く、通常の商売の枠にはまらないケースも多い仕事です。

第一担当が、2人1組のバディで行う活動は、仕事のシェアではなく、お客さまにとって選択の幅が  
広がったり、スピードを持った対応により「1+1=3以上」になるような、精度の高い「ピースの  
選択」を実現できるということです。

プレッシャーのかかる場面も多いですが、三越日本橋外商部のメンバーは、お客さまの人生に寄り添い、  
日々「まごころを無限大にして」邁進してくれています。



外商統括部個人外商グループ  
三越日本橋外商部  
佐々木 剛 部長

