

# 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 「コンタクトセンター事業」について神林社長に聞いてみた！

中村さん

- 4月からコンタクトセンター事業開始します。改めて、コンタクトセンターを新規事業として取り組む理由を教えてください。

神林さん

- 札幌丸井三越を皆さんが誇れる企業にしたいと考えています。

※誇れる会社の定義

- ① 世の中の役に立つ
- ② 業務にやりがいを持ち、仕事に取り組む
- ③ 高い給料をもらって働く



- 特別な百貨店である丸井三越が中心にありながらも、コロナ禍など、有事の際に人流だけを頼りにしないビジネスモデルを作りたいと思っています。
- 百貨店以外のビジネスを拡大・強化し、盤石の経営体制、複数の収益源を持つ会社にし、収益の柱を複数作りたいと考えます。
- パークタワーで、より収益が上がる事業を行い、丸井三越にいる人材を活用して、より大きな収益が上がる取り組みをしたいと考えます。
- その1つがコンタクトセンター事業になります。
- ネットビジネスが拡大し、コンタクトセンターの需要が拡大していますが、働く環境やサービスレベルが高くありません。
- 百貨店業界の丸井三越が、コンタクトセンター事業に参入する意味合いは、お客さまに対する接遇レベルが高いことが挙げられます。
- ネガティブな思いは何もなく、収益面でもポジティブな要素が多く、コンタクトセンター業界に一穴、穴を開けたいと思い事業をスタートさせます。



➤ 対面の接客だけでなく、電話を通じた接客でも百貨店レベルの接客をすることで、**コンタクトセンター事業の質を上げていきたいという事ですか？**

大塚さん

神林さん



- 対面、リモート、電話、チャットなど接客にも様々なバリエーションがあります。
- コンタクトセンターに異動した人が、コンタクトセンターにずっと在籍するわけではありません。
- 店頭とコンタクトセンターをローテーションすることで、様々な角度で物事が見えてきます。
- 対面・リモート・チャットの中でどの分野で接客をするのが得意か、自らの接客の適性が見つかるかもしれません。
- 一番適性が持っている分野の部署に配属してもらうことを近い将来考えていきたい。



➤ **プロ化に向けて、メンバーのスキルアップへの取り組みで検討していることはありますか？**

中村さん

神林さん



- しっかりとした「伴走」をすべく、現在マネージメントチームが東京でトレーニングを受けています。
- 実際に電話を受ける方も電話口での受け答え、タイピングのトレーニングを受けます。
- トレーニングを受けたら独り立ちかという、そうではありません。
- コンタクトセンター内には、多くのモニターがあり、皆さんの仕事を見てくれています。
- 長時間の応対が続くとアラートが出るようになっています。



- 緊張はするでしょうが、必ずマネージャーが見守ってくれている状態が維持されます。
- 安心感を担保しながら、働ける職場です。

インタビュー動画の視聴、感想・今後取り上げて欲しいテーマ等アンケートへのご協力をお願いします🙏



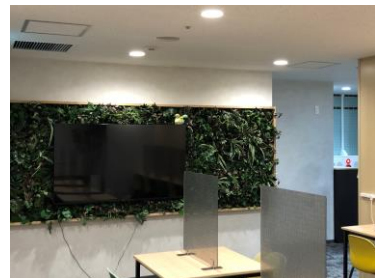
■公式マスコットキャラクター「イングちゃん」

対話活動（経営との対話・上司との対話）に関するアンケートを実施します。

(2)



インタビュー動画はこちら



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

