

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

「おもてなし」推進することで今年度生まれた変化と今後の展望について質問します

池田さん

➤ **おもてなしを推進することで、神林さんが感じている風土の変化、来年度に計画している取り組みを教えてください。**

- 「おもてなし宣言」をしたことで、おもてなしの意識は高まっています。
- 店頭では、接客レベルが上がったと実感しています。
- 従業員間同士では、譲り合いの精神が生まれました。従業員同士「おもてなし」のマインドがないとお客さまには、還元されません。
- 「おもてなし」はマインドと知識と技術が必要です。「プロフェッショナルリティ」と「専門性」があってこそ「おもてなし」です。
- 「おもてなし」は「マインド」と「知識と技術」の両方持つことが丸井三越の強みになると思っています。来年度以降も「おもてなしリーダー」は続けていかなければなりません。

神林さん



池田さん

➤ **おもてなし宣言を行うことで、意識して接客を行なえた一方で、お客さまに伝わりきっていないのではという声もあります。来年度は更に高い目標を持ち取り組みますか？**

- おもてなし宣言のプレートが古くなったり、新たな目標が生まれた方もいます。4月にグループスローガンが新しく発信されます。
- グループスローガンに沿った形で「おもてなし宣言」を行ってほしい
- 新たな「おもてなし宣言」は、専門性がまだなくても構いません。自らがプロフェッショナルになりたい項目でもいいかもしれません。

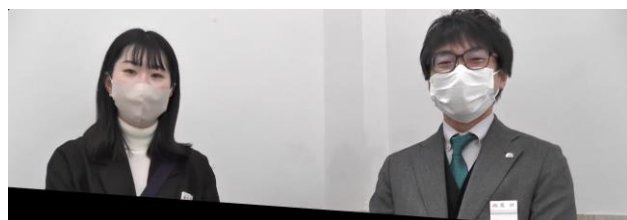
神林さん



- 来年も変わらず、気持ちを新たにおもてなし宣言を行ってほしい。
- 私自身、「みんなを幸せにするおもてなしリーダー」になると宣言しています。
- 幸せとは？

①やりがいのある仕事、②適切な休み、③たくさんの給料がもらえること

- ③については、実現ができていません。少人数で高収益を上げなければ高い給料ができません。
- 少ない人数で、効果的な仕事を行う仕組みを作る必要があります。
- 少人数で今まで通りの考え方で業務を行うと、対応できないことが出てきます。
- 少人数になることで、上手くいくこともあります。考え方を切り替えながら、おもてなしの目標を掲げ直します。
- みなさん一人一人も宣言の掲げ直しを行ってほしい。



**おもてなしの今年度の変化と
来年度の展望について聞いてきます**



**社員同士「おもてなし」がないと
お客さまには、還元されません**

池田さん

➤ **コミュニケーションが増えたことによる変化はどのように感じていますか？**



- 上長から挨拶をしてくれないと意見がありましたが、部下から挨拶をすれば良いのです。
- 「おもてなし」は一方的に行うものではありません
- 自分にも昔愛想の悪い上司がいました。毎日のミッションは上司を笑わせることでした。上司を楽しませるのもおもてなしです。一方からのおもてなしでは良くありません。
- おもてなしは気づいた方から行い、温かい気持ちが生まれます。

神林さん



- 1on1で時間を取れないというなら、部下の方から「話を聞いてほしい」と言っても良いのです。
- 相手を待っているだけでは、おもてなしのマインドは持てなくなります。
- 相手を思いやる気持ちで、声をかけることで、ますます温かい気持ちが生まれ、良いチームになります。

➤ **おもてなしは双方向でのコミュニケーションが大事だと感じています。**

風林さん

神林さん



- お客さまとのコミュニケーションは双方向ですよ？
- 相手を思いやる気持ちを持つと、その空間は温かくなります。社内を温かい空間にしたいと考えています。
- 何故かという、駅前の競合は店頭が広く、ブランドは多い上に、新しい施設の快適さがあり、ハード面で優位です。
- 我々は一番真似されにくい人の力「おもてなし」で駅前と差別化を図ります。



➤ **未来都市大通でのおもてなしについて**

- 北海道、札幌市に働きかけ、大通りをつつて以上に活性化させ、再開発をリードするのは、社長である私の仕事です。
- タイミングが来たら、皆さんに説明し、相談して取り組んでいきたいと考えています。
- 未来都市大通として再開発ができた時に「おもてなし」でも勝っている状態にしたい。我々は「おもてなし」をやめることはありません。
- 「専門性」と「マインド」を高めます。マインドを高めるには、温かい気持ちがないと人に優しくできません。せめて事務所の中だけでも温かくできれば毎日顔を合わせているメンバーの意識も変わり、良い会社になると思っています。

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「インガちゃん」



アンケートはこちら

インタビュー動画はこちら



動画



再度の宣言のスケジュール

全員でやる事②

10月中に「おもてなし」再宣言

「これはあの人でなければ…」と思われる、「どプロ」に

他人に負けない、真の「得意」に絞りこむ



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

