

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
販売統括部の働き方の変化について質問します！

石井さん

➤ 3月の組織改正説明会で業務推進・効率化へのお話がありました。組織改正で起きる働き方の変化について教えてください。



- 理想の働き方から逆算し、来年度に取り組まなければいけないことを考え、今年度組織改革を行いました。
- 今年度取り組まなければいけないことは、「マス」(大勢のお客さま)から「個」(個人のお客さま)への仕事の見直しです。
- 時代環境の変化、デジタルの進化が「個」へのアプローチを当たり前にしました。

神林さん



- 高感度上質戦略を進めるには「個」へのコミュニケーションが大事になります。
- 「個」へアプローチする為にお客さまを識別する必要があり、そのため、MIカードとDIDを獲得しなければなりません。

➤ 理想の働き方のサイクル

- ① 販売マネージャーが、顧客の識別化に向けてMIカード・DID獲得
- ② 店舗運営が、獲得したデータを活用し、顧客への確かな商品提案を考案
- ③ 店舗運営が、お客さまの来店促進へアプローチ方法を考案
- ④ 販売マネージャーが、指揮を執り来店したお客さまに「おもてなし」

- 高い専門性を持つ集団でお客さまをお迎えし、「おもてなし」ができると、再来店に繋がります。
- お客さまが、この店は自分を理解してくれていると感じ、「いつもの」と言えるような百貨店にしたいと考えています。



石井さん

➤ **店頭メンバーとマネージャー間でコミュニケーション頻度が低くなってしまいうのでは、という声もあります。**



- マネージャーが店頭の販売員と取るべきコミュニケーションは、お客さまを紹介する事や成果に繋がることです。
- マネージャーと販売員のコミュニケーションの取り方も店舗運営担当が考えます。
- 店舗運営担当はCRM担当とオペレーション担当に分かれます。

神林さん



- CRM担当はどの顧客を呼ぶかを考える。
- オペレーション担当は朝礼の仕方や、お買場への情報伝達の内容について考える。

- 店頭の人員が少なくなるのは事実です。**コミュニケーションの手法を変えることで、最大の効果が得られる情報共有ができるはず**です。
- 今まで以上に仕事のレベルを上げる必要があります、そのヒントを店舗運営から発信していきます。

石井さん

➤ **マネージャーの管理する範囲が広がり、店頭メンバーから適正に評価をされるか不安という声もあります。**



- 会社の中で、KPIマネジメントを進めています。

神林さん



➤ **KPIマネジメントを通した上司とのコミュニケーション**

- ① 期初に上司と目標設定
- ② 目標に対して成果の上がる行動を実行
- ③ 成果に繋がる行動となっているか進捗確認し制度を上げる

- 社内外問わず、KPIマネジメントを行うことが理想です。
- 売上達成・顧客獲得など目標は様々あります。目標に対して成果を上げた事例の水平展開を行い、成果の上げ方を共有してほしいです。
- 上司とのコミュニケーションでは日頃の悩み相談も大事です。あわせて**成果に繋がるための行動についてコミュニケーションを取る事が必要**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🙏

インタビュー動画はこちら

アンケートはこちら



■公式マスコットキャラクター「イングちゃん」

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

