

日本橋分会 4月 組合活動ニュース

《4月 主な活動》

日にちと活動

内容

4月28日(金)
【労使】安全衛生委員会

店内環境、労務状況、今後のコロナ対策における日本橋本店対応について確認しています。

4月28日(金)
【労使】
営業統括部営業計画・運営部 職場懇話会



日高営業計画・運営部長にご出席をいただき、2月に組合が実施した「お歳暮ギフトセンター応援振り返り」アンケート結果を基に意見交換を行いました。

《4月の活動ピックアップ》



4月28日(金)

【日本橋本店】営業統括部営業計画・運営部 職場懇話会

2022年2月組合では日本橋本店のマルチタスクの一環であるお歳暮応援についてアンケートを実施しました。アンケート結果では『取り組みの目的についての理解は浸透しているものの、元階のお客さま来店数が増えている中、効率的な働き方に関する声』が多く寄せられました。そこで2022年度お歳暮ギフトセンター応援の振り返りと2023年度お中元応援体制、2023年度の取り組みについて日高営業計画・運営部長にお話を伺いました。

1 2022年度お歳暮ギフトセンター応援振り返り & 2023年度お中元応援体制について

1) ギフトセンターオペレーションについて

【組合】アンケートでは事前の伝票補正による1組のお客さまあたりの接客時間短縮や、応援解除判断の早期化等、会場オペレーションを効率化することにより、応援時間や日数の削減につながるのではないかと意見が寄せられました。

【会社】2022年度の日本橋本店はギフトご用命のお客さまの不都合を「お待たせしない」ことだけでなく、改善するために、着席後に販売員と対話や相談をしながら商品を選定していただくなど、『丁寧な接客』『承り時点での受注間違えを減らす』『さすが三越』という接客』に取り組んできました。きちんとお話ができることがお客さまにご満足いただく接客と考えています。

応援解除については、2022年度お歳暮応援から初めて取り組んだため、運営チーム内でもオペレーションが浸透できてなかったことが原因にあったと感じています。これからは、より精度を上げ、少しの時間でも解除していける体制と、顧客満足最大化を優先に考えながら取り組んでいきます。

2) 2023年度お中元応援体制について

【組合】2023年度お中元に関する取り組みを教えてください。

【会社】昨年度の運営状況を鑑みて、短時間応援を導入していく方向です。そして応援箇所により、会計・領収書等、精度向上を考え長期役付で応援依頼を行います。またPOSや領収書の知識は元階でも応援先でも、今後の店舗運営に関わる上で役に立つスキルだと思って取り組んでいただきたいと思います。

2 2023年度の日本橋本店応援体制について

【組合】応援回数に関する意見は多く寄せられています。今年度の日本橋本店全体の応援回数について教えてください。

【会社】2022年度の平均応援回数は年間1人9.8回でした。営業部で応援の選定はお任せしたため、応援回数20回程度の方もいたようです。2023年度計画は現段階の年間計画を各部長にご説明させていただきました。お客さまと従業員のことを考慮した上で、営業部（呉服営業部・美術営業部・外商部も含む）は年間1人10回、スタッフ（営業計画・運営部、総務部）年間1人45回位をお願いしています。内容は中元・歳暮に限らず、英国展・スウィーツコレクションなどの日本橋本店施策に加え三越創業350周年施策が加わりますので、全員で関わり、盛り上げていきたいと考えています。



<イングちゃん>
IMGU公式マスコット
キャラクター

ホームページ



LINE



Viva(yammer)
コミュニティ



ご質問やご相談は下記の担当までご連絡ください

連絡先: 労働組合 三越伊勢丹支部 日本橋分会
内線: 801-23-911
担当: 濱野・中村・阿部・眞鍋