

# 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

**「2年後の働き方の変化」について質問します！**

長谷田さん



➤ 2年後の働き方の変化について教えてください

- 2つの切り口があります。
- 1つはハード面=建物がどうなっているかはまだはっきりとは見えていない部分があります。環境の変化のなかで技術の進化によって5Gや6Gが進化して店頭に現物がなくても触った感じがわかったり、在庫を準備しなくてもよくなるかもしれません。
- 建物の変化については一旦置いておきましょう。

神林さん



もう1つは、一番大事なソフト=人だと思っています。人がどうあってほしいかです。

10年後も今も目指す姿は同じで、全員がどプロになって欲しいと思っています。

- ひとり一人のどプロにひかれて頼ってくれるお客様がついているのが目指す姿です。
- 自分のことをよく知っていて、好みの品揃えをして商品提案してくれる店はずぶれません。
- 今は丸井今井や三越ののれんを信用して来てくださっているお客様も多く、個人を信頼して来てくださるお客様の方が少ないように感じています。
- 目指す働き方はどプロになってひとり一人を信頼してくれるお客様に来ていただけるようにしたいのです。



ちょっとミライの話を聞いてきます



- ▶ お客様の求めるニーズに様々なプロの接客をして満足していただくということは、大きい企業からできることの1つです。もう1つ、MIグループの膨大で秀逸な顧客データを利用した※タブローの仕組みで、消費予測や好みの予測ができるので、お客様に寄り添った提案ができる。
- ▶ チームでのおもてなし、デジタルの力を借りてのおもてなし、両面でおもてなしすることによって、お客様の満足度を上げることができます。早くこの状態にしたいと思っています。
- ▶ ひとり一人がどんな小さな範囲でもいいからプロになって欲しいのです。
- ▶ 地域で競争に勝つには“個人の雇われる力”を高めることが一番大事だと思っています。

※タブローはデータの視覚化ツールを提供するソフトウェア会社

2年後には到達したいレベル

- ①全員がどプロになっている
- ②全社員に顧客がついている

## 【深堀編】

### ▶ 業務量が変わらない中人員不足を解消する良い方法がありますか？

#### ▶ 大きく3つあります

- ▶ 1つ目は、売上を上げることによって人を増やすのか、少数精鋭でより多くの実りを得るのかという選択権を持つということです、売上を上げるためには「ひとり一人がプロになる」「お客起点のCRMを回し最適なマッチングをする」「お客様をお呼びして最高のおもてなしをする」これしかない！これができれば売上は2倍にも3倍にもなります。
- ▶ 2つ目は、お取引先の販売員を増やしていただくということです、CRMを回して(関係性を構築するための業務)、取引先の売上を上げるとお取引先も売上が欲しいので人が増える、そうすると社員がサポートしなくてもよくなり人材不足がやわらぎます。
- ▶ 3つ目は、付帯業務を改善＝時間短縮することです、販売以外の業務を付帯業務といいます。全員であらゆる知恵を絞って改善して下さい、指示を待つことなく自ら進んで改善するときっとうまくいきます。
- ▶ 明るい未来に向かって一緒に頑張っていきましょう！

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