

# 日本橋分会 NEWS



## 2023年8月16日(水)職場懇話会 報告

丸井店長、兼藤営業統括部長、太刀川総務部長、日高営業計画運営部長にご出席をいただき意見交換を行いました。



### 会社

2023年度第1四半期業績と  
日本橋本店の取り組みについてお話を伺いました。

## 1 2023年度第1四半期業績

### 1) 売上要因

#### 【日本橋本店第1四半期業績】

売上 前年比 109%

識別顧客売上 前年比 109%

### 2) 商況ポイント

全営業部が予算達成(サテライト除く)

入店客数・客単価の増加

インバウンド好調

### 3) 補足

- 化粧品・ラグジュアリー・衣料品の購買回復に加え、4月からスタートした350周年企画が好評で、特に中央ホールで開催したアルマーニやヨウジヤマモトのイベントや、神田祭り、池坊展などを大型企画をフックに、入店客数が増え、売上も好調に推移しました。  
今年度は、今計画している350周年企画をさらに精度をあげて取り組んでいきます。
- MIカード新規獲得は日本橋本店計は前年比148.5%。特にサテライト店が好調で牽引しています。識別顧客売上はDIDを使用して買い物される方が増えており、お勧めのときにお客さまにメリットを上手く伝えることで会員獲得に繋がっています。
- 訪日外国人顧客の来店が多くなり、外商部外国顧客担当と連携したアテンドが好調に推移しており、今はカテゴリースペシャリストと外商部ストアアテンダントで定例MTGを実施し連携を強化しています。
- 新お買場帳場制度は徐々に浸透しつつあると捉えています。売上の拡大というよりもお帳場顧客と接する機会を通じてお帳場顧客に意識を向けるきっかけとして重視しています。

## 2 日本橋本店の取り組み

### 1) エンゲージメント調査結果について

2022年度に実施した調査結果を受けて、日本橋本店の課題のある項目の改善に向けて以下に取り組みます。

#### 経営方針

今年度は対象雇用形態を範囲を広げて行い、そこで出た意見や質問にはフィードバックしていきます。

#### 労働時間 働き方

・マルチタスクに伴う応援業務の効率化に向けて改善していきます。  
・プロジェクトと連動しながら業務改善に取り組みます。

#### キャリア

CDP面談を1on1MTGの中で実施します。

#### 働く環境

・特に声が多くあがっている施設改善に向けて取り組みます。  
・施設改善に関する意見や要望を店が把握できる環境を作ります。

# 日本橋分会 NEWS

## 2023年8月16日(水)職場懇話会 報告

### 2 日本橋本店取り組み

#### 2)百貨店の科学に基づいた日本橋本店の取り組みについて

主に収支構造改革とマルチタスクです。

#### 収支 構造改革

##### 【取り組みの一例】

- ・本館1階D階段側の時間帯閉鎖
  - ・所沢、有明倉庫等の再編
  - ・SDビルロッカーの一部返却
  - ・リース什器返却
  - ・未使用PC整理
- などの取り組みを通じて販売管理費を削減し、利益の拡大を図ります。



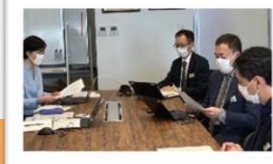
#### マルチタスク

##### 【お中元ギフトセンター終了して】

- ・ギフトセンター待ち時間0(ゼロ)に取り組んできましたが、効率的でないこともありました。今後は待ち時間0(ゼロ)にこだわらず、お待ちいただく時間も楽しんでいただけるような取り組みを検討していきます。
- ・応援体制は3部選択制にし好意的な意見が出ています。少しでもマッチングできる努力はしていきたいです。
- ・店全体で入店客数が伸びているので、元階からの応援のメリハリについては精査していきたいと思えます。

#### 組合

日本橋本店の「顧客とつながるCRM戦略」にある【エムアイカード新規獲得】に関するメンバーの声を集め、店経営のみなさまに伝えました。



今年度もMIカード新規顧客獲得目標達成に向けて全員が取り組んでいます。そこで2023年5月～6月に組合役員を通してMIカード新規獲得についてヒアリングを実施しました。

#### 【ヒアリングで寄せられた意見の一例】

- ◆アイカード新規顧客を獲得することは重要な取り組みであると理解している。
- ◆お客さまに声掛けする時、セールストークに自信がない。
- ◆店で実施しているキャンペーンがよく変わるため情報が覚えにくい。
- ◆2年目以降の退会防止に繋がる施策が重要だと感じる。

※カードの年会費や機能に関する内容は除いています。



獲得スキル(話術・知識)に関する意見は複数寄せられました。

組合のVOICEサイクル活動を通して引き続き日本橋本店の取り組みを、チェックとサポートしていきます。組合ヒアリングにご協力いただきありがとうございましたm(\_)\_m

ホームページ

LINE

Viva  
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

