

日本橋分会 NEWS

2023年11月6日(月)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
2023年度第2四半期の業績結果を伺いながら意見交換を行いました。



会社

2023年度第2四半期業績

【日本橋本店第2四半期業績】

売上 前年比110.3%



1)商況

- 入店客数が2桁プラス。各部施策や引き続きラグジュアリーも堅調で、第1、2、3営業部、呉服営業部が上期予算達成。
- 9月に開催した逸品会や外国展(英国展・フランス展)は好評。それぞれ過去最高売上を更新。
- 外国人顧客の売上が好調。
- 350周年企画のイベントは全館の集客や売上高に寄与。
- 2023年度通期では売上高・営業利益ともに期初計画を大きく上回ることを予測。

2)補足

- アイムグリーンを利用されるお客さまに安心してご持参品をゆったり広げていただきながら、担当者が対応できるスペースを確保するために新館7階を拡大リモデル実施。
- 逸品会は地方のお客さまも多くご来場され、拠点ネットワークの取り組み成果が出ている。
- 英国展に逸品会のお客さまの1/4が来場されるなど、全国のお客さま含めお楽しみいただけました。
- ゲストカード発行が増えており、外国人顧客用免税カウンターの移設を行う予定。

Q、組合

【エムアイカードについて】

新規獲得・退会防止に関する日本橋本店の取り組みを教えてください。

A、会社

- お客さまにエムアイカードのメリットをお伝えしながらお勧めしていることで獲得に繋がっています。またアルフィーイベントや外国展と連動して入会促進を行った結果、多くの方にご入会いただきました。ご入会されたお客さまにその後も継続して店内イベント情報を発信したことで、再び日本橋本店でお買い物していただいています。
- 新規入会された方の稼働率も良く、識別顧客の売上伸長率は会社全体の中でも高いです。
- お客さまに『お得』と感じていただけるようお取り組み先様にもご協力いただきながら『お得』を増やしていきます。
- これまでのMD起点から、顧客起点への転換を進めています。具体的には、識別顧客をクラスターに分類。クラスターごとの関心を仮説立て、コミュニケーションを取る顧客軸業務フローの実走に向けた準備をしています。
- 新規獲得にはエムアイカード社のご協力が必要なので引き続き連携しながら進めていきます。

Q、組合

【9月外国展について】

英国展・フランス展で実施したエムアイカード先行入場など、取り組みについて教えてください。

A、会社

- 英国展では180名新規入会。延べ1900名のお客さまに先行入場いただきました。
- フランス展は2週目に先行入場のお客さまが大幅に増加。また英国展で入会された方が多くリピートされました。
- 昨年度は階段にお並びいただいていたのですが、今回はお客さまに進行状況が分かるよう並列にし、スコーン実演を見ながら並んでいただくように工夫しました。お客さまからはお褒めのお言葉をいただいています。
- 開店前倒しによるカード獲得の取り組みは働き方への影響を考慮しながら、今後の在り方を検討します。

日本橋分会 NEWS

2023年11月6日(月)職場懇話会 報告

組合 【お中元ギフトセンター応援振り返り】アンケート結果報告を行いました。

組合では2023年9月に「お中元応援に関するアンケート」を実施しました。
お中元応援に取り組む中での環境変化や働き方の実態を報告し意見交換を行いました。

【アンケートで寄せられた意見の一例】 ※設問ごとの結果は次のページに記載しています。

- ◆応援の拘束時間が短かったのが本来業務が大幅に滞るということはなくなった。(全体複数)
- ◆応援の途中解除もあり、ギフトセンターの混雑具合によってメリハリのある運営だったと思う。しかし土・日・祝は元階のお客さま対応も増えるので、スピーディで柔軟な解除の判断を期待したい。(営業部)
- ◆元階PSの些細な質問・相談、認印など金腕章が迅速に対応できないため、それが原因で事故防止できず苦情につながることも多い。(営業部複数)
- ◆本来業務は自分しか完結することができないため、応援後に主業務を行わざるを得ない状況だった。(スタッフ複数)
- ◆終日応援が多くお取組み先に迷惑をかけてしまうケースがあった。また誰かしら応援に行っている日が多く、チームメンバー内での確認MTGが出来ず困ることがあった。(営業部スタッフ)
- ◆6、7月は出勤日にほぼ毎日応援が入っていて半日拘束されることで時間を要する作業に支障が出ていた。(スタッフ)
- ◆接客を要望している元階のお客さま対応できない時や要員不足が原因で承れない元階サービスがありお客さまサービス低下に感じた。(営業部)

組合より

マルチタスクに取り組むことへの理解浸透は進んでいます。
一方で来店客数の増加や売上増加など環境変化に対応できないことからアンケート結果の一部や個別ヒアリングを通して適正な労働時間管理が推進できない実態も分かりました。
さらなる取り組みの推進につなげるためにも、環境変化を踏まえた元階も含めたお客さまサービスや働き方の改善を意識的に進めることが重要と考えます。

2023年6月1日に発信した労使共同宣言でも『労働時間管理ルールの遵守と業務改革』に労使で取り組むことを宣言しているうさ



会社より

- 営業統括部営業計画運営部ではギフトセンター終了後に検証を行い運営修正を行っています。
2023年お歳暮ギフトセンターでは下記に取り組めます。
 - お待ちいただく時間もお客さまにお楽しみいただけるよう会場におせちやカフェ、イベントを併設します。
 - 受注席の席数を見直します。
 - 期間中の応援要請は、前半は店内応援者、後半は本社応援者を主に依頼し、元階繁忙に備えます。
 - 会場の状況に合わせた応援解除と再集合に引き続き取り組みます。
- マルチタスクへの取り組みについては、店としての収益をふまえた環境整備と営業部内での職場での業務改善に取り組みます。

ホームページ



Viva
コミュニティ



LINE



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