

第3営業部 職場懇話会報告

2023年10月24日(火)第3営業部 大樂部長にご出席いただき
2023年度第3営業部方針・体制・業務改善についてお話を伺いました。



2023年度方針について教えてください

- 期初に第3営業部のメンバーに営業部方針説明を行いました。2023年度は、三越350周年としての「今までの感謝」と351年目以降の「新たな価値創造」を重要キーワードとして伝えています。
- 顧客満足を上げることは結果として売上に繋がるもので、売上はお客さまからいただいた評価の結果だと思います。今年度はその土台となるリモデルを行っており、すでに東館・中央はオープンしました。現在中央館は12月オープンに向けて準備を進めています。
- 351年目以降もお客さまに指示されるお買場になるためにも、顧客満足の向上に取り組んで参ります。



リモデルやクリスマスマーケットなどに関連する体制について教えてください

- お客さまへの新たな価値創造の実現に向けて西館に自主運営ショップが入ります。そのため研修を行う必要がありオープン前に部内異動を行いました。自主運営ショップは接客機会をつくることでお客さまが何を求めているのお伺いできますし、対応できる知識やスキルを自分たちで身に付けることができます。また、東館はリモデル時にサービスカウンター機能もリフレッシュしました。お包みや配送対応等、お取り組み先様にもご理解とご協力をいただきながら、より良いお買場環境の構築に取り組んでいく考え方です。
- 今年度はクリスマスマーケットを5階で行うため東館は忙しくなると思います。その際は、第3営業部全体で(12階メンバー=バイヤー・アシスタントバイヤーの協力もいただきながら)助け合っていきます。



第3営業部での業務改善の取り組みを教えてください

- 会議・MTG実施回数の改善を実施しています。上期は毎週月曜日にSM・Bとの商況確認MTG実施していましたが、下期からは、シート提出のみとしています。現在ハウレンソウ(報告・連絡・相談)はteamsを活用し効率化の推進を図っていますし、また、会議時間も45分以内と設定しました。
- また、月次をマネージャー毎に開催、事前にマネージャー・バイヤーにて戦い方の共有を行うことにより、答申もポイントを押さえたものとなり、時間短縮に繋がっています。
- 基本的なことですが、提出物の遅れは周りの人へも影響が出るため、期日を守る意識付けとルール決めを行い、再徹底をしています。