

## 2023年9月27日(金)新宿店職場懇話会 開催

店長栗原さん、営業運営高橋さん、営業計画村松さん、総務関川さんにご出席いただき、2023年度上期の商況などについて確認・意見交換をおこないました。

**会社**

### 新宿店23年度上期業績の状況について

**売上高 1226億円**

予算比112% 前年比119%

**※17ヵ月連続予算達成!!**

- ✓ 日本人売上 前年比112%
- ✓ 外国人売上 前年比227%

**組合**

#### インバウンド拡大に伴う

#### 免税カウンターの状況について

免税カウンターの状況について、営業運営オペレーションチームや総務のメンバーにサポートいただいているとの声を聞いています。引き続きのサポートをお願いするとともに、拡大予定のスペースの活用を見据えた要員確保に向けた働きかけをお願いします。

**会社**

#### 営業運営オペレーションチームの状況について

4月よりスタートしたオペレーションチームについては、MIカード獲得に主眼を置いて本館2階から4階のPSの皆さんを含めたお買い場メンバーのサポートをおこなっています。直近では、MIカード全館獲得数の3割程度に達するなど、戦略上の位置づけが変わってきました。目標達成によるモチベーション向上が、営業運営の他のチームメンバーへの良い波及効果となっています。

#### お客さまの動向

来店客数は2018年度に至っていないが、特徴として外国人顧客や日本人の識別顧客ではないお客さまが増加傾向です。

#### 売上の動向

識別顧客売上については一都三県のお客さまの売上が伸長傾向です。インバウンド売上は、中国人のお客さまも含め増加傾向。直近9月では売上の約1割で推移しています。

#### 下期に向けて

上期の勢いの維持を前提に、2018年度対比業績を考慮し、年度および下期予算を再設計しました。リモデルも入ってきますが、工夫をし目標達成に向けて一丸となって取り組んでいきましょう。

**店長**

#### 意見交換の中での栗原さんからのコメント

私自身、ESやエンゲージメントの向上がCSにもつながっていくと感じています。エンゲージメント調査結果を踏まえ、下記の取り組みをすすめていきます。

- ◆メンバーとの対話会(実施中)
- ◆ESアンケート結果開示と取り組み
- ◆メンバーのキャリア構築の仕組みづくりなど

また年末年始の営業条件について労使で協議・確認をおこなってきましたが、今回の内容は、ESの観点から重要と捉えています。一方、顧客をためることを掲げている中で、昨年営業時間からの短縮は考えていません。年末年始の商戦を成果につなげていきたいと思えます。メンバーに向けたメッセージについては、今後、動画で発信していきます。



LINE

三越伊勢丹支部  
Viva engage<イングちゃん>  
IMGU公式  
マスコットキャラクター