



日本橋分会 サテライト営業部 NEWS

三越伊勢丹支部 日本橋分会

2024年1月13日発行

2023年12月13日(水)開催 職場懇話会報告

半沢さんより23年度10月までの業績結果やCRM戦略の状況についてご説明いただくとともに、組合からは9月10月に開催した店舗VOICEでの声をお伝えし意見交換をおこないました。今回は評議員の伊藤恵さんと櫻井ひろ美さん(リモート)も参加し、現場の声を共有しながらすすめました。



<イングちゃん>

IMGU公式マスコットキャラクター



1. 23年度10月までの業績の状況について

<10月までの累計業績の状況>

売上高 予算比 98.3%

差益高 予算比 98.4%

客数 前年比 98.1%

客単価 前年比 103.3%

売上高・差益高の10月までの累計の状況は、通期予算に対してマイナスとなり厳しいスタートとなりました。コロナ禍の約3年間は、来店客数の伸長とともに売上が前年を超えていましたが、行動制限がなくなった今年度以降はお客さまの行動変化が業績に影響していると思われます。11月に入りお歳暮は好調に推移しています。今後も集客を高めていく施策は重要と捉えています。

2. CRM戦略(MIカード獲得と離反防止の取り組み)について

カード獲得については、店舗メンバーがモチベーション高く、まめにお客さまへのお声がけをしてくだっており、今年度の目標に向けて順調に推移しています。獲得に向けては、現在、サテライト営業部ではWEB受付を推進しています。WEBであれば、その場でオーソリも取れるのでスムーズです。入会1ヵ月後にサンクスレターも出しています。離反防止施策としては、手に入りにくい有名ウイスキーや人気ブランドの限定商品の販売などの優先特典を定期的に打ち出しています。2年目以降も継続してご利用いただくことは重要なポイントです。またサテライト特有の課題としては、全体的に低単価商品が多いため、サテライト店舗でのお買い物は現金払いが多いことです。顧客分析を進めるためにもカード利用促進の施策を検討していきたいと思っています。

櫻井さん：MIカード入会のきっかけは、法事の返礼などギフトをお求めの際に入会される方が多いです。
伊藤さん：MIカードについては、これまでサテライトを利用されていなかった方のファン化と、入会后、使い続けていただく(離反防止の)施策が重要なので、自分たちバイヤーチームも知恵を出し合って考えていきたいと思っています！

◇評議員：櫻井さんから一言
(職場懇話会に出席した感想など)



櫻井 ひろ美さん
(三越館林)

サテライト店舗VOICEでのメンバーの声を踏まえ、半沢部長と、直接、意見交換できたことはとても貴重な機会でした。まだまだ現場の声が届いていないこともあると思いますので、是非とも全サテライト店舗へ足を運んでいただき、メイト社員が感じている事やフェロー社員が疑問に思っていることなど、メンバー全員の声を聴いていただきたいと思いました。



連絡先：労働組合新宿事務所801-23-911
担当：中村・阿部
(発行人 阿部美紀 アドレス:abe miki@imgu.or.jp)

3. サテライト店舗VOICE報告について(組合より)

① 店舗運営(要員・組織)について



昨年のVOICE同様、現状の要員不足や今後メンバーの高齢化による店舗運営への不安の声を多くいただきました。今後の採用も含めた体制についての計画や考え方など教えてください。また要員不足を背景として緊急時のマニュアルについて要望がありました。

営業部としても危機感をもっています。中長期を見据え日本橋本店の協力を得ながら、体制を整えていく方向です。

またメンバーの育成も重要です。OJTは現状難しいという声もありますが、転換希望者へのフォローアップを充実させるなど着実に進めていきたいと思えます。

クレームやお客さまの対応における緊急時のマニュアルについては、チームス内のファイルに格納されているものの周知されていない状況があると思えます。万が一、お客さまに何かがあれば従業員全員で対応しなければいけません。今後、周知を高めていきたいと思えます。

② 店舗運営(営業施策・業務内容)について



昨年に続き、本店取り寄せについて、積極的におすすめできないとの声を多くいただきました。フローの統一化や日本橋本店メンバーへの浸透の必要性、電話が繋がらない等の声もあります。対策や検討されている内容があれば、教えてください。

昨年下半年以降、「シン・サテライトプロジェクト」において営業部メンバーにも入ってもらい、様々検討をすすめてきました。今後、食品以外はチームスでの連携になります。電話しやすい(相談しやすい)環境づくりに向け、店頭メンバーの顔写真リストも作成しました。あとは日本橋本店内の認知を高めていきたいと思えます。繁忙期はつながりにくいこともあると思えますが、日本橋三越本店の拠点ネットワーク戦略強化の施策として課題解決を図りながらすすめていきたいと思えます。

<サテライト店舗VOICE>

9月～10月にかけて各店にて実施し、店舗運営面や労務面など多岐にわたりヒアリングをさせていただきました。

社長も出席いただいている12月22日開催の経営懇話会でもポイントを共有・報告しているうさ



<メンバーの主な声>

- ① 店舗運営(要員・組織)について
- ② 店舗運営(営業施策・業務内容)について
- ③ 働き方・風土について
- ④ サテライト営業部の集合教育について

③ 働き方・風土について



要員不足の環境を踏まえ、店舗での雇用形態間の業務の縦割について課題提起の声もあがっています。課題把握の状況や検討されていることについて教えてください。

各店舗において、雇用形態毎の業務範囲など働き方における独自ルールがあることは把握しています。今年度よりスタートした集合教育の中で、独自ルールであったことを、メンバー同士が情報交換することで気づき、改善につなげていっていただければと考えています。

④ サテライト営業部の集合教育について



今年度よりスタートしたメイト社員・フェロー社員対象の定期的な集合教育について対象や開催方法について、様々、声があがっています。

対象について、エルダーフェロー・エルダースタッフなど60歳以降のメンバーも対象に入れるべきではないかという声をいただきました。店頭ではエルダーも同様に業務をおこなっており、顧客接点の観点から対象拡大を検討していきたいと思えます。

また集合教育については今後も継続していきます。実施においては、目的や意義を伝え、メンバーにも認識してもらうことが重要と捉えています。