

24年3月6日(水)開催 新宿店職場懇話会報告

店長栗原さん、営業運営高橋さん、営業計画松村さん、総務関川さんにご出席いただき、今年度最後の懇話会を行いました。確認事項を一問一答形式でお伝えします。また栗原さんからコメントもいただきました。

CRM戦略について

“ありあり”会員を獲得するための今後の施策は？

今後は“ありあり”のお客さまにはさらなるインセンティブ(大型催事の優先入場など)を設けていくことも考えている。ただしアプリはMIカードとは違って操作案内やパスワード設定等に時間がかかることも多く、オペレーション上の課題をクリアしなければならないので慎重に進める必要がある。

従業員エンゲージメント調査について

昨年11月に行われたエンゲージメント調査の全体的な傾向は？

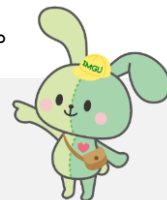
働きやすさ、働き甲斐のスコアはUP、更に今の仕事に対する納得感の高いスコアが出ている。一方で将来に対する成長やキャリアに対しては課題がある状態。またコンプライアンス意識は高く出ているがサステナビリティとDI&Eについては評価としてはまだ低い。さらなるブレイクダウンが必要。ハラスメントに対しては依然課題のがあり対策が必要である認識。

従業員施設について

新宿店アンケートの結果を受けて現在の進捗は？

先日の全店朝礼でも共有したが、予算の確保も完了し、従業員食堂、休憩室については順次着手予定。またMTGスペースの使い方など運用ルールを変えることで今すぐできることも同時に進めていく予定。

組合側からはストックについてメンバーの声を共有。よりいっそう効率的に運営していくためにも、三光町も含めて拡充を要望する声が多くありました。



栗原店長が新宿店で印象的だったこと

一番は“クロスオーバー”。以前はそれぞれの縦割り意識が強く、セクショナリズムが生じていた。そこから少しずつ、お客さまの総合的な満足度向上のために横軸を強化、ネットワークを構築しつつ合えたことが業績向上の要因の一端となつたのではないかなと思う。特に“ありがとう”という言葉がクロスオーバーで発生してきた事が嬉しかった。

所属に縛られず皆が仲間だという意識が芽生えている。一方新宿店として全ての課題をクリアしたわけではなく、さらに次のフェーズに向かっていかなければならないが、そのためにはクロスオーバーをより向上させる必要があると考える。来年度のキーワードは“進化への挑戦”お客さまの期待に応え、更に進化し、新宿店のブランドを高めていってほしい。



三越伊勢丹支部
Viva engage



IMGU LINE

新宿事務所801-23-911
担当:杉田・川原林・奥田・阿部・田中