

みんなの質問 ～さあミライの話しよう～

従業員が感じる「現状(今)」と会社の「将来像(未来)」をつなぐ場とする

イキイキと働くビジネスモデルについて神林社長に聞きました！



書記次長 鈴木 閑さん

鈴木：神林さんが思い描く「イキイキと働く職場環境に」について教えてください

神林：イキイキと働くには労働環境さえ良ければいいというわけではないと考えています。

『イキイキをON(会社)とOFF(プライベート)の二階建てで考えます。』

<OFF：会社が主体で環境条件を整え支援する>

- ・ 労働時間、人事制度、コンプライアンス等プライベートが充実し、安心して働ける仕組みを会社で整備。

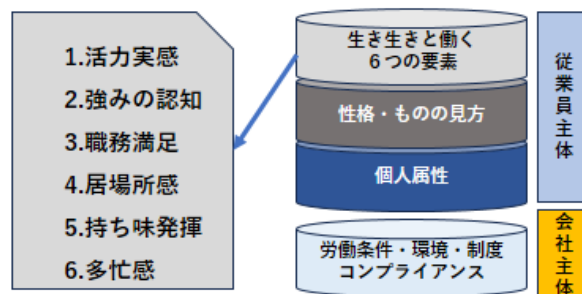
<ON：従業員が主体でイキイキをつかみ取る>

- ・ 具体的にリクルート社が分析したデータに基づいて説明。

「イキイキ」をONとOFFの二階建てで考える



<生き生きと働く6つの要素>



これらの6つの要素が満たされるとイキイキ働ける

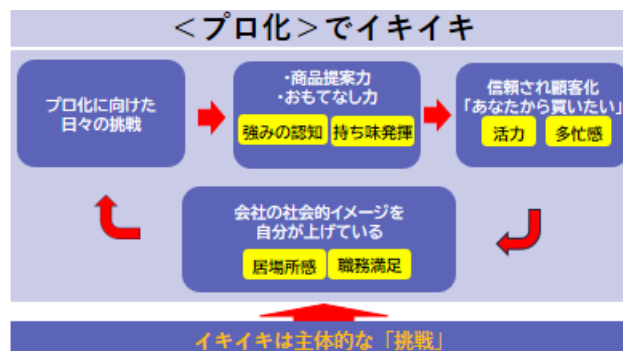
従業員が主体的にイキイキと働く為の要素が6つあります。※生き生きと働く6つの要素参照

6つの要素を満たし、イキイキと働くためには、ビジネスモデルを変える必要があります。

以前は、お取引先が起点の働き方をしていました。今後は、「マスから個のCRM」で話したように、働き方の起点を「お客さま」に変えていく必要があります。お客さまの要望を最大漏らさず聴き取って、具現化が我々の使命です。

その為に必要なことは、
おもてなし力を備え、
顧客の信頼を勝ち取るプロ化

顧客が要望を伝えてくれるプロ



お客さまに要望・課題を解決してくれると信頼される「プロ」に一人ひとりになっていただきたいと思っています。会社ができること、みなさんができることの2つあり、「イキイキ働く」為には主体的な挑戦が必要になります。

【質問①】 新たなビジネスモデルのサイクルの回し方とは？

神林：『PDCA』というフレームがあります。4月のMD計画では、4月3週目に1番消費してくれるお客様が集まります。

<MD計画：顧客のニーズ設定>

「GW前のトラベルニーズ」、「日差しが強くなりサンケアニーズ」、「雪が解け暖かくなり春物ニーズ」などの振り出しを行う

<店頭：VMDから始まるおもてなしのフローを実行>

ショップごとに顧客に向けて提案したい商品を目立つ場所に置き、個客を絞って商品提案を行います。

<店頭スタイリスト：VMDの確認>

マネージャー・ASMを含め店頭のスタイリストはメインターゲットが好むVPか、商品陳列はどのようにするか、VMDから接客トークの方法などを店頭のスタイリストと話してほしいと思います。話すことで個のお客様をターゲットにすることを意識してもらいたいと考えています。

下記のサイクルを作っていきたいと考えています。

個のお客様をターゲットにする⇒スタイリストを好きになる⇒MIカードに入会してもらう⇒データを集められる

⇒個へのアプローチができる

<後方支援が出来ること>

計画担当は「個」を起点とした月次フロー計画⇒VMDを起点とした業務フローをつくるサポート⇒マネージャーがチェックを行う指示アクションは実践し、PDCAのフローを実践していきます。

店頭はVMDが接客のスタート地点です。業務フローを作り、顧客満足度が高まる顧客化を実践していきたい。

【質問②】 業務を実行する上でのマインドの持ち方とは？

鈴木：働き方が大きく変わり、要員が少なくなる中で個々の生産性を高めることが重要だと思っています。一人一人が変わっていく意識を持ちたいと思っていますが、変革への整理がうまくいっていないと感じています。どのようなマインドで業務を実行する必要がありますか？

神林：経営は「選択」と「集中」と言われています。

重点戦略の「マスから個」では、メインターゲットとなるお客さまを絞り込み、そのお客さまに喜んでいただく為に、MDカレンダー・イベント計画を作り、アプローチします。

すべてに力を注ぐのではなく、お客様、場所、時間を絞り込むことで仕事内容は変わってきます。

「この業務とはどうしたらいいのか」と一人ひとりが考えることで業務改革が進むと考えています。

また、「仕事とは」「業務とは」など、「とは」という考え方をすることで思考を働かせて欲しいと思っています。

「業務では」という考え方だと引き継いでなぞろうとしてしまい思考が止まってしまう。

私ができることは限られているので、みなさんの意識の中で改革を起こしてほしいと思っています。

鈴木：これからは自らの仕事を追及して、今行っている業務が何に繋がっているのかを意識して業務を行っていききたいと思います。

『本編』『質問』
動画はこちら



感想・今後取り上げて欲しい
テーマなどアンケートはこちら



発行所：三越伊勢丹グループ労働組合
北海道統括支部 札幌丸井三越支部
外線：(011)205-2525 内線：22525
発行人：木村 正男

