

日本橋本店職場懇話会 報告

2024年5月17日(金) 丸井店長、菊池総務部長、越智営業統括部長、日高営業計画運営部長にご出席をいただき、2023年度業績結果と2024年度取り組みについてお話を伺いました。



会社

◆2023年度業績結果について

◆2023年度 売上:予算比105%

配賦後営業利益目標も予算達成!

【商況】

- 顧客軸の基盤の商売に加え、創業350周年の様々な取り組みで業績目標達成。象徴的なものとして、中央ホールで行ったラグジュアリーブランドとの独自性ある協業、日本橋本店でしかできない文化発信、地域連携企画など、大きな成果に繋がった。
- 英国展の売上高は予算比122%、フランス展は同124%とテレビ等の訴求が良い効果に繋がり集客・売上に貢献。
- 逸品会は、拠点ネットワークの取り組みで多くの全国のお客さまにご来店いただき、9月・2月共に過去最高の売上となった。
- ギフトセンターの売上高は、従業員の全員の頑張りのおかげでマイナスを食い止めることができた。
- 識別顧客の売上高は前年比111%と伸長。現在、買上顧客の7割を識別化できており、基盤が構築できつつある。
- MIカード新規ご入会は前年比142%。全館で様々な“えこひいき”施策を行った結果、お客さまにベネフィットを感じていただけたことで正常口座数がプラスに転じた。外国人個客売り上げも伸長。
- 下期に顧客軸業務フローを本格スタート。重点クラスターを設定し、CRMダッシュボード等を活用した施策で好事例が生まれている

2023年度は日本橋三越本店が日本橋地域1番店になりました!

【2023年度の取り組みについて】

Q、2022年度から日本橋本店全体で取り組んでいるマルチタスクの成果と捉えていることを教えてください。

- アルバイト0で取り組んでいるのでコロナ以前と比較すると黒字化に大きく寄与しています。
- 全館でセクショナリズムを無くしお互いにマルチスキルで助け合いながら取り組む中で、お互いが日頃行っていることや自分が知らなかったことを知ることができたり、今まで触れ合わなかったメンバー同士の交流が増え、店の一体感やコミュニケーション醸成に繋がっています。
- 今新館12階では営業部を超えた交流が増えていて、異なる営業部の担当者同士がアイデアを出し合って施策を生み出しています。

Q、マルチタスクの考え方と2024年度について教えてください。

- マルチタスクとはマルチスキルのことで、1人がいろいろなスキルを持ちお互いに理解して助け合うことができることなのでこれからも促進していきます。
- 部や業務内容に捉われず、それぞれが学んで前向きに新しいことに挑戦していける風土を醸成していきます。
- 2024年度はメンバーの負荷を軽減するため、アルバイトの方を採用することで応援回数を見直します。

【サテライト営業部について】

Q、サテライト各店と日本橋本店の連携について教えてください。

- 2023年度は一部の店舗でグッチ受注会やアデランス・アートネイチャーのイベントを行い売上に繋がりました。2024年度は昨年度の成功事例を参考にした新たな施策やMIグループが持っているコンテンツをお客さまにご紹介すること、その取り組みを地域百貨店のサテライト店に波及させることなどを検討しており、岡田部長と共にこれからもサテライト店舗を盛り上げていきます。

【2024年度について】

Q、2024年度計画の考え方について教えてください。

- 2024年度はデパートメントストア宣言120周年とライオン110歳を好機と捉えています。120周年のテーマは「挑戦を愛する」とし、120年前に百貨店への転換に挑戦した時を忘れず新しいことにチャレンジしていきます。
- 日本橋本店が日本全国・世界の三越伊勢丹グループのVIPサロンになるべく取り組みます。



- 毎日が逸品会のように日本の伝統・文化・芸術・暮らしを 日本中・世界中に発信します。そしてまごころの精神でお客さまをお迎えし三越伊勢丹のファンになっていただくよう取り組みます。

営業統括部営業計画部・運営部 職場懇話会 報告

2024年4月19日(金)日高営業計画運営部長にご出席をいただき、2024年1月18日(木)～2月4日(日)に労働組合日本橋分会が実施した【2023年度お歳暮ギフトセンター応援振り返りアンケート】結果を基に意見交換を行いました。

Q.ギフトセンター運営に関する変更点について教えてください

ギフトセンターの座席数について

- イベントを増やすなど、お客さまにお待ちいただいても楽しめる会場をつくります。
具体的には応援者数を減らし、GCS承り席数を減らします。(昨年お中元時70席⇒本年54席)また、お客さまには座って順番待ちいただけるよう待合いスペースを拡大し、お待ちいただいている時間を活用して伝票記入できる環境を整備します。

応援回数・応援差配について

- 2024年度の年間応援回数は昨年と比べて営業部・営業計画・運営部・総務部いずれも6割程度で各所属にお願いしています。
店全体としては各所属に年間スケジュールと応援コマ数を依頼しています。所属内での割り振りについては、各営業部の環境や体制が異なるので、それぞれの営業部のマネジメントで運用をお願いしています。
- 2023年度お歳暮ギフトセンターでは11月に日本橋本店従業員、12月に本社応援者と応援時期を分けておりましたが、効率的な運用をするために、2024年度お中元ギフトセンターは時期を分けずに応援を依頼します。

アルバイトの採用について

- 2024年度は取り組みの目的は自社雇用メンバーがお客さまとの接点で活躍してもらえるよう、POSや領収書カウンターを中心にアルバイトを採用します。
応援者の皆さんには、非常に大きな成果が出ている新規顧客の獲得につながるようにGCS等を担当していただくなど、お客さま対応をお願いしていく予定です。

ギフトセンター運営や主業務との両立について寄せられた声

Q. 応援解除の考え方について教えてください。

- 解除は、現場の意見を伺いながら、様々な視点で判断しています。
会場内のお客さまの入店人数は天候によっても全く違うので状況を見ながら解除判断を行っています。
労働組合のアンケートでは、「ステージBが先に解除される」など解除回数や順番が公平でないという意見もありますが、全員に公平に解除することを各営業部が本当に望んでいるのか確認したいです。
もしそうであるなら、各営業部の中での応援回数も公平にしなければならないですし、解除回数や順番も営業部で決めていただくこととなります。
- 実際は、連絡なく応援に来なかつたりすることもあり、その点については、勤務を厳密に運用している本社応援者からも指摘をいただいています。日本橋応援者から優先的に解除していることも、混雑したときに再集合していただけるということを前提に、本社応援者には説明しています。

Q. 席に誘導する前に、申込み表お忘れの方へリスト再印刷・「名前・住所」記載のお願い・商品決定促しの実施はできないのでしょうか。

- リストをお持ちかを受付で確認することはこれまでも行っています。リストは個人情報のため、身分証明書をご提示いただき内容を確認できた上で印刷出しを行っています。(身分証明証が確認出来なかった場合には着席後に印刷出し対応を行っています。)

Q. 担当者が応援業務中は他部門・所属からの問い合わせ対応が遅れてしまうという声が寄せられています。

- 営業計画・運営部では担当者が不在時でもその他のメンバーが対応にあたる体制にしており、どの業務が具体的に滞るのか示してほしいです。



ホームページ

LINE

Viva
コミュニティ

ご質問やご相談は下記の担当までご連絡ください



三越伊勢丹支部

日本橋分会

濱野 080-7237-2721

眞鍋 080-7237-1562