



24年9月27日(金)開催 新宿店職場懇話会報告

店長近藤さん、営業運営熊谷さん、営業計画松村さん、総務関川さんにご出席いただき懇話会を行いました。

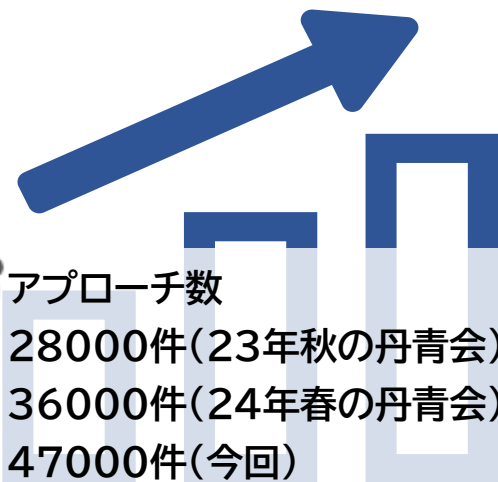
営業現況、丹青会実績、業務改革についてなど多岐にわたり確認しました。

丹青会 CRM戦略と高感度上質戦略の進捗

Q. 過去最高売上となった丹青会の状況について教えてください

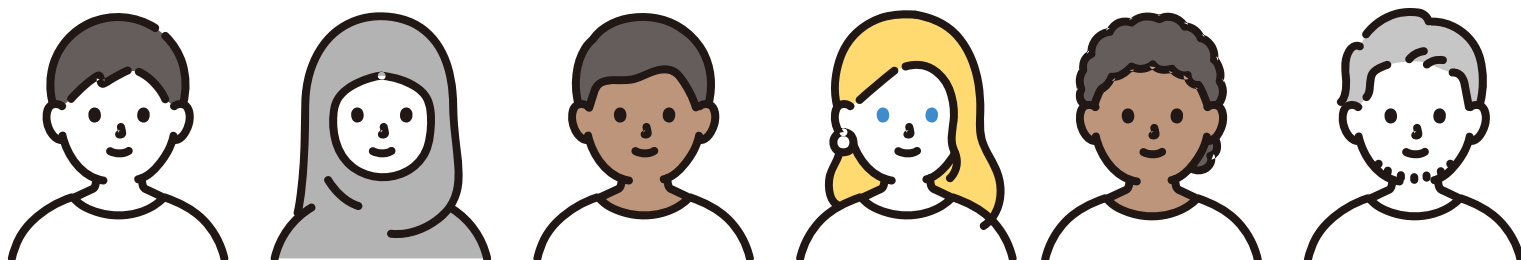
顧客と繋がるCRM戦略を一丸となって2年半続けてきた結果としてアプローチ数も毎回伸びており、来店数も増加。当社が進めてきた戦略が実を結んでいると認識している。さらに高感度上質戦略として希少性、独自性のあるMD、イベントを用意することで客単価も向上。2008年の1月2日初商では20万人動員して28億弱の売り上げていたが、今では丹青会が9000組のお客様を動員して36億強と1番売上が高い日となった。この取り組みが伸び続けているということは、当社の戦略に自信持って良いところだと思う。

プラチナ会員が増え続けており、アプローチ件数が毎回1万ずつ伸長。レスポンス率は大きく変動しないが母数が増えることで増加



Q. 今後強化していくとされる海外顧客の来店はどれくらいありましたか？

天災や為替の影響でインバウンド全体の売上は苦戦しているが、丹青会では海外顧客も11組来店し、約2億の売上。数ある商業施設のなかで「伊勢丹」を選んでいただける海外顧客をまだまだ増やしていけると感じており、打ち出している海外戦略も実状に即していると考えている。今後はこの戦略をいかに実行できるようにしていくのかというところが鍵になってくる。



働く環境の改善・業務改革の進捗

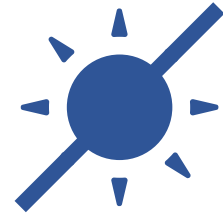
2024年 猛暑対策



水分補給場所設置



冷風機設置



日よけ暖簾設置

記録的な猛暑が続いて、特にB1階と1階の従業員から暑すぎて働けない、接遇に問題が出ているという声や、タクシー、バス待ちのお客様からのクレームが頻発していた状況もあり、猛暑対策を実施しました。結果お客様から感謝のお声をいただきましたし従業員の皆様からの声もほぼなくなり、対策として成功したと認識しています。次年度に関しても計画的に進めていこうと考えています。身だしなみルールも一部考えつつ引き続き取り組んでいきたいです。(熊谷さん)



従業員施設改修



休憩所やストックなどの新宿店従業員施設改修に関してはシェアポイントの【近藤詔太店長コミュニケーションチャンネル】で発信されているうさよ～まずは10月からPC3の7階従業員食堂から工事が始まるうさ～

業務改革の進捗 労務管理状況

上期にステージBから行った対話会を下期はステージC対象に時間を掛けながら進めていく予定。今後会社が目指していくビジョンにあたって、みんなが抱えている課題や悩み、困り事を先に預かり、事前に営業部長と店とで検討した上で対話会の時に回答する、ということトライしてみようと考えている。業務改革にも繋げていきたいし、対話会を通じて意見を受け止めて返していくという中でエンゲージメント向上まで繋がっていくといいと考えている。

組合より

総実労働時間外がKPIとして発信されている中、業務改革が進むよりも先に時間外が評価対象となり、管理が厳しくなっていることに納得できていないという声を貰っている。総実労働時間外は業務改革の先にある結果であると考えため、正しい労務管理を行うためにもこのような声があることをお伝えしておきたい。

会社より

業務改革を行った上で時間外を減らすように取り組んでいる。時間外は数字だけではなく、実態を把握して業務改善につなげるように進めていく。「総時間外に対する目標設定」については、営業部長会にてあらためて説明し、正しい理解に基づいて推進するように働きかける。

