



丸井店長・越智営業統括部長・日高営業計画部長・菊池総務部長にご出席いただき、24年度業績および25年度計画、組織体制や店方針・業務改善進捗、エンゲージメント調査結果を踏まえた取組みの方向性について伺いました。

### 1. 24年度業績の振り返り・25年度計画について(会社より)

| 2024年度業績結果 |       |       |
|------------|-------|-------|
|            | 予算比   | 前年比   |
| 売上         | 100.3 | 105.9 |
| 外国人売上      | 99.0  | 144.0 |
| 日本人売上      | 102.0 | 104.0 |
| 差益率        | 99.6  | 100.0 |
| 営業総利益      | 100.3 | 105.7 |
| 販管費        | 97.4  | 101.2 |
| 営業利益(配賦後)  | 152.3 | 176.2 |

| 2025年度計画(前年比) |       |
|---------------|-------|
| 売上            | 102.4 |
| 差益率           | 100.0 |
| 営業総利益         | 102.0 |
| 販管費           | 105.4 |
| 営業利益(配賦後)     | 59.9  |

※25年度計画増収減益の要因について：販管費(外部委託費や人件費)の増加によるもの。人件費については、組織編成による要員増やベア反映。



### 2. 2025年度組織体制・店方針・業務改善進捗について(会社より)

今回の組織再編は、日本橋本店の目指す、「世界の三越伊勢丹グループの「個客業の総本山」」構築に向けた取り組みです。

#### ◇第2営業部

➡ファッションとリビング領域を統合

#### ◇個客サービス営業部

➡直下の「旧カテスペ」をストアアテンダントとして、領域を超え、縦の販売サービスを強化。

・サービス・オペレーション機能の店頭運営を統合

個客業を実践していく中で、属人的におこなっていた内容を組織ですすめていくかたちにしていきます。セクショナリズムを撤廃し、皆でマルチのスキルを持ちながらお客さまへ対応していく体制を目指します。

今後、個客業の実践、また要員減の中でトップラインを上げていくために、無駄な業務を削減し、一人ひとりの生産性向上に向けて、デジタルの力を使った業務フロー改善もすすめていきます。今回、MICS(社内情報、お客さま対応の情報集約チャット:三越・インテグレート・コミュニケーション・システム)を立ち上げました。全館連携ツールとして一元化し活用していきます。

今年度は、6カ年計画の初年度、3カ年計画の初年度です。今後、百貨店既存コンテンツを提供するために“商販外一体”を目指していく中での取り組みです。



Mスタで丸井さんから“世界”というワードが出ていますが、24年度外国人売上の評価や25年度の取り組みイメージは？

海外のお客さま＝海外富裕層のお客さまという認識です。外国のお客さまも日本人のお客さま同様、個のお客さまとして、外商と個客サービス営業部の連携のもと、大切に接客・識別化し、「世界のVIPサロン」だと言えるよう、次につながるおもてなしをおこなっていきます(銀座店とのすみ分けはせず、銀座店とも連携しながらお客さまに合った対応をおこなっていきます)。またMICSというデジタルツールを活用し、全館体制でのおもてなしの基本フローを実践していきます。(銀座店のような)サイネージ等の導入も検討し、日本橋への集客を高めていきたいと思っています。





## <組合より共有・報告>



### ◆傾聴勉強会

メンバーの声を聴くことの大切さを実感する中で、組合役員を対象に勉強会を定期的に実施。今後のVOICEやメンバー相談に活かしていきたい。

### ◆サポート百科

疾病サポート更新に伴い、近々ステージAや総務Mの皆さま宛に送達予定。25年度から施行の介護法改定※と併せ、組合作成のサポート百科の活用を願いたい。

### ◆ボウリング大会

昨年も好評だったボウリング大会を8月2日に開催予定。丸井さん・越智さんはじめ、メンバーや取引先の皆さんと懇親を深めていきたい。

## 3. エンゲージメント調査結果を踏まえた

### 取り組みの方向性について(会社より)

数字上は微増で改善しています。全体感としては、“働きやすいが働きがいがない”状況と捉えています。これは会社からの発信が届いていないことが要因と考え、Mスタで様々な店の取り組みについてかみ砕いて説明をおこなってきました。今後も店の取組みがもっと見えるようにわかりやすく伝えていきたいと思えます。福利厚生施設等の改善の声も多かったが、この3年間でだいぶ改修しています。本館B1階休憩室もリニューアルし無人コンビニも導入しましたし、新館2階従業員食堂のコンビニオープンも間近です。また処遇の納得性についての声もありましたが、メンバーへの説明も必要です。組合との連携も重要と感じています。

### 参加役員のコメント:

#### 山中 愛さん(営業第2部)

「世界のVIPサロン」に向けた個客業に対応するための組織体制ということがわかりました。MICSを活用して日本橋店全員でおもてなししていけるよう組合としても広めていきたいと思えます。



執行委員:山中 愛さん



## <※法改正：組合からの共有内容>

### 介護離職防止のための個別の周知・意向確認等

2025年4月の法改正以降、管理職のみならず、部下の方から家族の介護に直面した旨の申し出があった場合に、社内窓口を案内したり、業務の進め方等について本人と一緒に考え助言や指導を行うといった本人の意向に寄り添う対応が必要です。

<組合HP URL>

メンバーから相談を受けた場合に法律の内容やグループの制度等について網羅されている疾病・介護・育児サポート百科をご活用ください。



三越伊勢丹支部  
Viva engage



IMGU LINE



<問い合わせ先> 三越伊勢丹支部 日本橋分会  
中村・田中昭・奥田・池上・阿部(専従役員)  
恵良・山中(営業第2部 兼任役員)  
発行人:阿部美紀  
組合メールアドレス:[abe\\_miki@imgu.or.jp](mailto:abe_miki@imgu.or.jp)