

新宿店

営業運営部

店内案内・店内サービス・ザラウンジ

ステージC 飯田華菜子
(新宿分会:職場委員)



どんなお買い場？

要員構成

ステージB1名、ステージC8名、メイト社員13名、
フェロー社員2名(+通訳スタッフ数名)

メインの業務

館内にある3か所の案内所でお客さまのご要望を伺い、
適切なお買い場につないでいます。

店外のことも聞かれることがあるので分かる範囲でお
答えしています。海外のお客さまも多く通訳スタッフに
サポートしてもらいながら接客をしています。

毎週のイベントを把握しスムーズにご案内できるよう、
イベントの事前予習なども各自行います。

スキルと資格について

知っているとお働きやすくなる知識ある？

一般常識・商品名・電車の乗り換え・多店舗を聞かれることが
多いので知っているとおスムーズにご案内ができます。

最近の流行も知っているとお役立ちます。

ここで得られるスキル・資格はある？

お客さまとの会話の時間が短く、コミュニケーションスキル
(傾聴力・会話力・察知力など)が身につきます。

またお買場から少し離れた案内所にいるため目立ち、多くの
方に見られているので立ち居振る舞いも自然と身について
きます。

伊勢丹周辺を聞かれることもあるため新宿の道案内が得意
になります。

資格はハンディキャップアテンド(希望制)で、取得できる場合
があります。

働きかたを教えてください！

シフト

お買い場独自の繁忙期はある？

全館の繁忙期と同じですが、クリスマスから年末年始な
どは案内所にお並び列ができる時があります。

有休のとり方は？残業時間はどれくらい？

残業はほぼありません。お客さま対応などで残業にな
るときが稀にあるくらいです。

有休(連休)は年次によって異なります。多い方は年間
で上期3週、下期3週で計6週取得可能です。端数で取
得も可能。単発有休・半日有休も取得可です。繁忙期な
どで除外週が発生する場合があります。

どこが面白い？どこが大変？

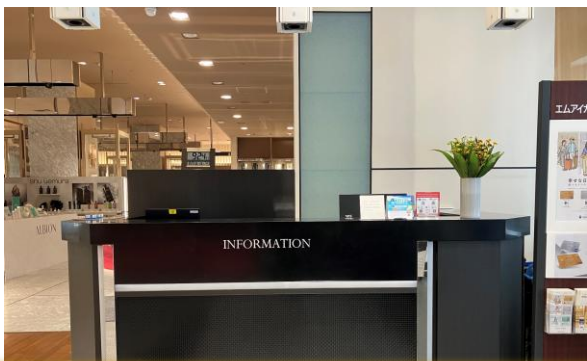
大変なところは、様々な方がいらっしゃるのその方に合わせ
た対応・提案するのが大変な場合や、店頭では静待機の時間が
長いこと、じっとしている時間が長いこと。お客さまから様々な
問があるのでどこが何を担当しているか繋ぎ先を覚えること。
繋ぎ先が多いので戸惑うこともあります。

面白いところは、多くのお客さまからのクイズに答える感覚で
脳が鍛えられることや多種多様な方たちを接客するので色んな
方とお話できること。全館のイベントや商品を見に行くことが
できることも楽しく面白いです。

ご案内したお客さまが商品買えました！と立ち寄ってくださる
ことはとても嬉しく思います。

飯田さんの一日のスケジュール

9:30	各案内所・玄関の开店準備
10:00	案内所勤務や事務作業
12:00	お昼休憩
13:00	案内所勤務や事務作業
	ミーティングがあれば参加
15:30	午後休憩
16:00	店頭勤務や事務作業
18:05	退勤！



店内案内の日常写真は
Viva Engageをご覧ください！