

追求“Happiness”的购物中心

② 打造店员也可享受幸福感的职场环境

与专卖店建立伙伴关系



员工专用休息空间(永旺梦乐城长久手)

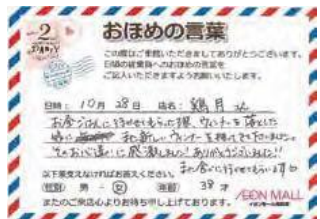
日本社会面临着雇佣难和离职率不断上升等人才不足的社会问题,为了打造一个可长期工作的职场环境,我们全力致力于提高在永旺梦乐城中开店的专卖店员工的ES(店员满意度)。

设立最佳典范“ES部门”

一直以来,本公司将各购物中心实施的独创措施视为“最佳典范”进行表彰并加以横向推广。2017年度新设的“ES部门”作为改善专卖店员工职场环境的一项措施,选出了以下2家购物中心作为范例。

征集“鼓励语”

永旺梦乐城四条(大阪府)基于“打造乐于待客的意识”以提高积极性的理念,在馆内向顾客征集针对专卖店的“鼓励语”。在为期10天的时间内共收集到94条温馨留言,让员工们非常欣慰。



减轻关门后的作业负担

永旺梦乐城冈崎(爱知县)为了让员工在关门后尽快离店,实施了增设收款机、开放货物专用电梯、分发巴士时间表的措施并建立了完善餐饮店厨房清扫的购物中心委托体制。

多样化推进部会的措施

由专卖店和永旺集团各大公司相关部门构成的“多样化推进部会”定期召开部会,加速聆听设施中工作的专卖店员工的心声、易于工作的职场环境建设步伐。多样化推进部会的各位委员还作为评审员参与了最佳典范“ES部门”的评选活动。

源自2018年2月的部会
(右起第2位是本公司常务董事 营业总部长 三岛 章男)



重视ES也是为了顾客

自约2年前起作为委员代表参加多样化推进部会,并反复进行了坦率的讨论。专卖店目前所面临的最大的问题是人才资源不足。只有员工满意职场环境、并对自己的工作引以为豪,方可为顾客提供心情舒畅的服务,因此,提高ES至关重要。我们还立足于女

性的视点不断提出新颖提案,以期激发大家的干劲并继续做好自己的本职工作。

株式会社Happiness&D
董事长兼副总经理 井上 知惠子女士



“同心协力”措施

我觉得,四条(大阪府)的范例在使顾客的感谢语言可视化、共享待客服务喜悦方面做得很好。冈崎在通过聆听员工心声去发现问题并迅速改善方面也受到一致好评。虽然各购物中心所面临的课题或所能采取的措施大相径庭,但还是希望各大购物中心能够积极号召全体员工团结一致,积极宣传落实“同心协力”措施的重要性。

SEIHA NETWORK株式会社
常务董事 坂口 真一先生



突破店铺框架的团队精神

在应征事例中报道了购物中心员工与各专卖店员工跨领域共同开展足球比赛或英语对话等“俱乐部活动”的事例。专卖店员工往往会因“无法与朋友或同事同时休息”而产生孤独感,而实际上在购物中心内有很多伙伴。我认为,如果在馆内打造一个可供各行业员工汇聚一堂的一体化空间,将会使职场环境更具活力。

株式会社 盛田
总经理 盛田 明先生



开始按出勤天数赠送WAON积分

作为ES的措施之一,自2017年5月起开始陆续在23家购物中心向专卖店员工实施按出勤天数赠送WAON积分(每出勤1天赠送1个WAON积分)的措施。这项可亲身感受经济价值的措施作为员工特权而深受好评。今后将会继续增加导入此项措施的购物中心。

