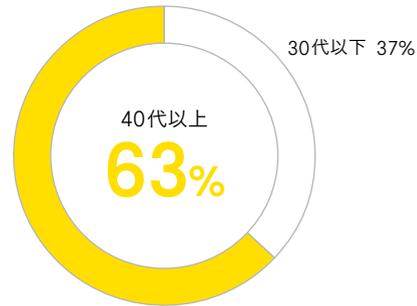


お客さまへのお役立ち

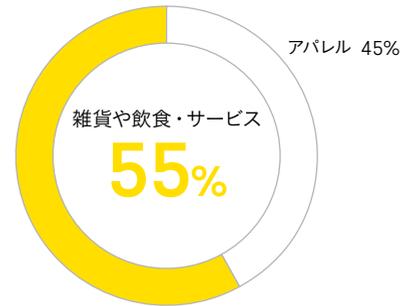
お客さまの「しあわせ」が、モノからココロの豊かさへと変化する中、お客さまが私たちに求めるものは、生活の満足度や幸福度を高める施設や商品など、ライフスタイルを重視したニーズが強くなってきています。お客さまの世代も多様化し、お客さまへの新たなお役立ちのあり方が求められています。

世代別・売場別のお客さまの変化

若者中心のお客さまから
あらゆる世代へ
エポスカード利用の買上客数内訳



ファッション中心から
雑貨や飲食・サービスへ
店舗の売場面積内訳



丸井グループのチャレンジ

変化するお客さまのニーズに対応していくため、2007年以降はモノづくりや店づくりにおいて、お客さまに企画から完成までのすべてのプロセスにご参加していただく仕組みを確立しています。さらに、サービス介助研修を継続的に実施するなど、ホスピタリティマインドの向上にも努めています。

お客さまの『しあわせ』を共に創るモノづくり

「靴を履くすべての方のお役に立つ」という想いを込めて、お客さまが諦めていた「履き心地」への不満に着目し、レディースシューズの開発をすすめました。お客さまと一緒に考え、「一緒につくることを繰り返した」お客さま参画型の商品です。お客さまからの合格基準をクリアしたものを「ラクチンきれいパンプス」として販売しています。

お客さまがシューズを選ぶ時のポイント

開発当初のお客さまアンケート調査



シューズLABOプラス
shoeslabo.0101.co.jp



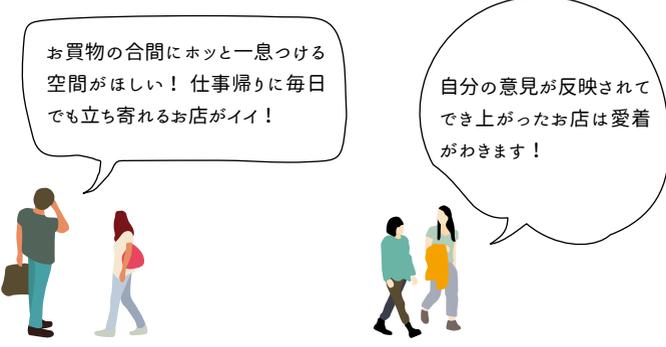
実際にお客さまの足型を測定し、分析結果から新たな木型を作成。サイズは20.5～26.0cm展開に



お客さまの快適な歩行をサポートするために、足のアーチ（足骨格）を支えるオリジナルクッションを開発

お客さまの『しあわせ』を共に創る店づくり

私たちは、よりお客さまのニーズにお応えする店づくりをめざす「マルイ」24店舗と、地域特性に合わせた柔軟な店づくりをめざす「モディ」4店舗の、2つのストアブランドを運営しています。お客さまに「しあわせ」を感じていただける商業施設となるべく、お客さま・地域・お取引先さまとの共創によるライフスタイル提案型の商業施設を展開しています。



「博多マルイ」のお客さま
企画会議の年間開催回数
200回以上

2015年からの店づくり

「モディ」
エリアに応じた店づくり

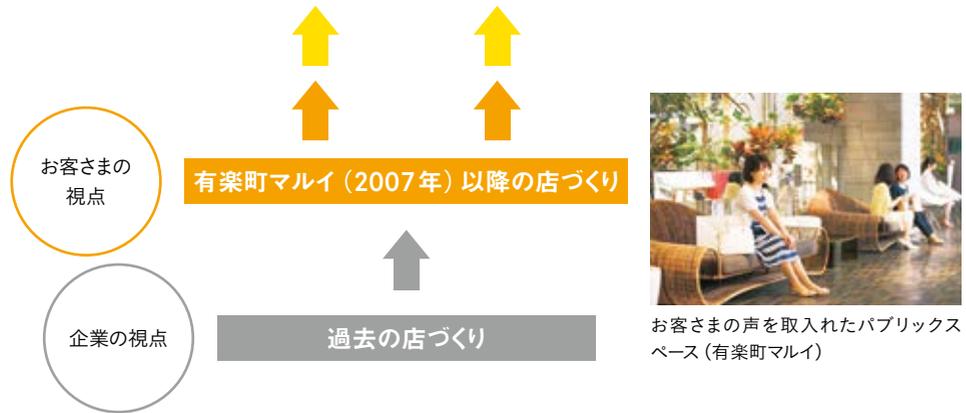


「学び」「体験」を取入れた知的商業空間「渋谷モディ」
2015年11月オープン

「マルイ」
お客さま参画型の店づくり



「博多に欲しかったお店」をお客さまと共に創る
2016年春オープン（予定）
「博多マルイ」が出店させていただく「KITTE 博多」の完成イメージ
上記画像は日本郵便株式会社さまからのご提供です



お客さまの声を取入れたパブリックスペース（有楽町マルイ）

ホスピタリティマインド[®]のひろがり

高齢者や障がいのあるお客さまへの正しい介助技術の習得をめざす「サービス介助研修」をすすめています。
2009年にスタートしたこの研修の受講者数はのべ40,500名、うち約460名がサービス介助士2級の資格を取得しています。

店舗従業員の
サービス介助研修受講者率
99%



車いすをご利用のお客さま対応の研修では、自ら試乗し操作方法も学ぶ



視覚障がいのあるお客さま対応の研修では、実際に色がどのように見えているのかを学ぶ



高橋 明日香
北千住マルイ
レディスシューズ担当
サービス介助士

お客さまに喜んでいただくために
どのように対応すべきかがわかっていると、お客さまにも自信を持ってお声がけをすることができます。例えば声のトーンを高くしたり、話し方をゆっくり丁寧にしたり、目の不自由なお客さまにはシューズがどういった色でどういった形なのかを細部までじっくりお伝えしたりします。お客さまに喜んで安心してお買物いただくと、この信頼を絶対に失ってはいけないと責任を感じますが、お客さまのお役に立てたという実感が私の日々のモチベーションになっています。



内藤 陽
北千住マルイ
ストアサポート担当

全フロアで同レベルのサービスを
私はお問い合わせの窓口としての立場から、例えば車いすの方や目の不自由な方など、さまざまなお客さまを店内へご案内することがあります。最近では、お客さまから「お店にサービス介助士はいますか？」と問い合わせを受けることも増えてきました。そのため当社スタッフのサービス介助研修の受講徹底はもちろんのこと、「北千住マルイ」として全フロアで同レベルの接客サービスができるよう、テナントさまに向けてもサービス介助の講習会を開いています。