

三井不動産商業マネジメント 接客ロールプレイングコンテスト全国大会
約10万人のスタッフから接客No.1を決定！！

8月1日(木)に大手町 日経ホールにて開催！

三井不動産商業マネジメント株式会社(所在：東京都中央区 代表取締役社長 青柳 雄久)は、第11回 三井不動産商業マネジメント 接客ロールプレイングコンテスト全国大会を2019年8月1日(木)に大手町の日経ホールにて開催いたします。本大会は、当社が運営する商業施設に出店している従業員の皆さまを対象に、接客・サービスの質の向上とともにモチベーション向上を図ることを目的として、2009年より継続的に開催しており、本年度で11回目を迎えます。

本大会の参加者は、全国にある各商業施設・エリア予選大会を勝ち抜いた44名の代表者です。お客さま役俳優を相手にして、約6分間の“接客ロールプレイング”を披露し、接客No.1を目指します。

本大会のテーマは、“One more happiness”と題し、『いつもの接客、いつものサービスよりもう少し、もう一步お客さまのことを考え、行動することによる感動や喜びを感じてもらえること。お客さまからよい気持ちで「ありがとう」と言われること』としております。また、特別審査員として株式会社帝国ホテルなどにご協力いただき、当社が大切にしているおもてなしの心やホスピタリティの視点も取り入れております。

本大会は一般の方もご覧いただけますので、ぜひご来場ください。

第11回 三井不動産商業マネジメント 接客ロールプレイングコンテスト全国大会 概要

- 開催日時： 2019年8月1日(木) 9：30～18：00 ※予定
- 開催場所： 日経ホール(東京都千代田区大手町1丁目3-7日経ビル3階)
- 内容： ファッション・物販部門6分間/食物販・飲食・サービス部門5分間の接客ロールプレイングを行います。
- 出場者： 予選大会を勝ち抜いた44名の従業員の皆さま
- 審査員：

三井不動産商業マネジメント株式会社 代表取締役社長	青柳 雄久(審査員長)
株式会社織研新聞社 編集局 編集員	小川 敬 氏
株式会社帝国ホテル 人事部 人材育成室 支配人	西村 恵美子 氏
株式会社INFASパブリケーションズ WWDジャパン デスク	五十君 花実 氏
株式会社三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズ	
人材開発事業部 開発推進 教育シニアコンサルタント	西宮 ひと美 氏
三井不動産商業マネジメント株式会社 執行役員	今井 順
三井不動産商業マネジメント株式会社 執行役員	西島 悦子

前回大会の様子

大会出場者の皆さま



優勝者の三井アウトレットパーク 滋賀竜王 BIRKENSTOCK 安倍 円香さん



当社が運営する商業施設でのES(従業員満足)向上に向けた取り組み

当社は、お客さまならびにご出店者さまからの信頼が一番の財産であることを自覚し、三井不動産グループの商業施設コンセプト『Growing Together』をきっかけ、ご出店者さまや運営にかかわるすべてのスタッフと力を合わせてお客さまに愛される商業施設運営に努めております。これからも従業員の皆さまが働きやすい環境を整え、ソフト・ハードの両面からES向上を目指してまいります。以下、ES活動の一部をご紹介します。

※各取り組みは、施設により異なります。

①従業員用休憩スペースの見直し

最も要望が高い従業員の皆さまの声に応えた休憩スペースの改装を実施しております。

- ・Free Wi-Fiの導入
- ・パウダールームの設置
- ・ミニコンビニやコンビニ自動販売機の設置
- ・仮眠室の導入

※写真

左：三井ショッピングパーク ららぽーとTOKYO-BAY

右：三井ショッピングパーク ららぽーと湘南平塚



②ららスター表彰制度『輝く星＝“ららスター”』

ご来館のお客さまより、お褒めの言葉をいただくなど、接客・サービスの模範となるスタッフを『輝く星＝“ららスター”』と称して表彰する『ららスター制度』。接客サービスの質の向上とともにモチベーションアップにつながるよう、表彰制度を設けております。



③充実した従業員研修

施設特性に応じた接客、マナー研修やVMD研修といった多彩なスキルアップ研修を定期的実施しているほか、昨年度はクロスフィットトレーナーの「AYA」さんによる特別講座や人気テーマパークでの特別研修を施設横断で開催し、多くの従業員の皆さまにご参加いただきました。



④懇親パーティー・レクリエーション

従業員の皆さまのモチベーション向上や、交流を深めることを目的とし、懇親パーティーやレクリエーションを定期的開催しております。



⑤「求人相談コールセンターの開設」等採用活動の支援
ご出店者さまからの採用や人材に関するお悩みに対応した提携コールセンターの開設。また、求人メディアと連動した採用ホームページの運用や人材に関するセミナーなどを用意し、多様なチャンネルで求人・採用サポートを行っております。

