

お客様に感動を与える接客の提供



お客様に喜んでいただくために、
従業員それぞれの保有価値を最大化させる

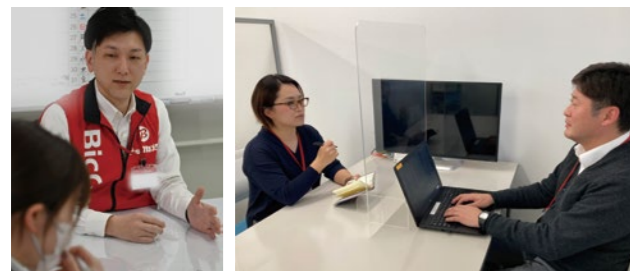
取締役常務執行役員
人財開発部長
根本 奈智香

ビックカメラの人財育成

多様化するお客様ニーズに応えるために、ビックカメラ従業員一人ひとりの保有価値や専門性を最大限に伸ばしていくことが最も重要だと考えています。そのために、ビックカメラ創業より、「従業員の主体性」を大切にしてきました。人財開発部の掲げる従業員の教育方針として、本部主導で何でも手厚い研修を数多く行うことは従業員の主体性を奪うことと捉え、「従業員の心を動かすこと」を第一に考えています。心が動けば、自ら学び行動するようになるという考えのもと、人財開発部はじめ、本部は自走の支援を行い、店舗においては店長やリーダー層が売場にいる従業員に権限委譲を行い活動を見守ることで成長を促しています。特に店舗においては、商品分野ごとに従業員個々に担当を明確にすることで、責任の所在を可視化します。そして、その責任において「どこにも負けない店舗」を従業員自らつくっていく体制にすることで、自分の価値を磨き、お客様に提供することができるのです。

それらを評価制度に組み込み、年に複数回実施する上司との個別面談の中でも、自身の強みを活かしたキャリアパスの実現を目指せるよう後押しします。

店舗をけん引するのは従業員一人ひとりです。個性や主体性を尊重し、自己実現できる環境を整えることが、モチベーション向上につながり、ひいては従業員エンゲージメントの向上に結び付くと考えています。



専門販売員「くらし応援マイスター制度」(2022年9月)

「こだわり」の専門店の集合体」を追求し進化させる高度な専門性を有した販売員を育成する仕組みの構築と成熟化、従業員の多様な保有価値の尊重と発掘、キャリア形成支援に基づき、「くらし応援マイスター制度」を導入しました。

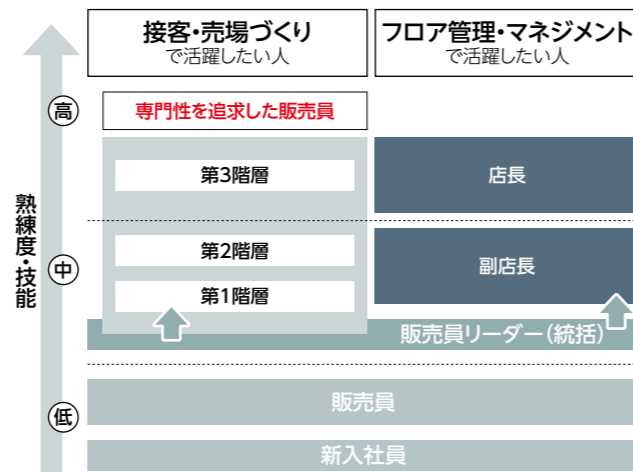
様々なお客様のお困りごとを解決するために豊富な商品知識と高い専門性を持ち合わせることを求められることから、認定にあたっては年次業績考課が一定レベル以上、かつ家電製品アドバイザーをはじめとする認定資格を取得することを条件としています。

家電等の総合マイスターとカメラやスポーツ等の専門マイスターに分けており、階層ごとに求められる人財像や認定資格を設定することで、必要なスキルを身に付けつつキャリアアップを促し、従業員が長く誇りをもって働ける場の提供を実現しています。



くらし応援マイスターの証であるバッジ

人財成長の体系



専門人財育成プログラム

ビックカメラでは、専門店としてプロの専門販売員育成に力を入れています。お客様のお声を起点に、勉強会の内容を当社で企画し、メーカーのご担当者へ提案し実施しています。

入社初年度には、商品の基礎知識勉強会をカテゴリーごとに行い、2年目以降は、市場環境やトレンドなどを踏まえた商品勉強会を実施しています。

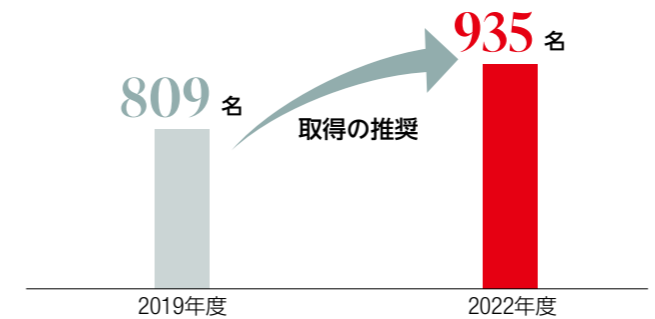
また、商品知識だけでは、多様化したお客様の価値に対応できないと考え、販売員が商品を体験できる機会も提供しています。さらに、専門性の高いカテゴリーについては、従業員が年間を通し複数回参加する、知識から販売手法まで学べるアドバイザー研修を実施しています。



家電製品アドバイザー資格取得者推移

「くらし応援マイスター制度」が始まったことで、家電製品アドバイザーの資格取得者が2019年度より126名増えました。今後、販売員の3割以上の有資格者を配置する予定です。

家電製品アドバイザーの資格取得者数



資格取得の支援制度

家電製品アドバイザー資格取得の支援として、オリジナルの試験問題を作り社内模試を実施しています。

また、家電製品アドバイザー以外にも、フォトマスター検定、自転車安全整備士等の資格取得者には一時金を支給するなど、従業員が自発的に学ぶ環境を整えています。

体感型接客のプロ人財「実演販売士」

商品の機能説明はもちろん、使ったときのイメージをよりリアルに描いていただくため、ビックカメラでは実演販売士を配置しています。

1年間かけて講義を受け、技術を体得した販売員のみ、「実演販売士」の社内認定を受けることができます。現在9名の実演販売士が活躍していますが、今後増員していく予定です。



緑のバッジが目印

表彰制度「パーパス大賞表彰」

専門店の販売員として高い商品知識と接客技術をもって取り組み、お客様より感謝やお褒めのメッセージをいただいた従業員を表彰するとともに、受賞者のこだわりなどを共有する場となっています。

ビックカメラの販売員だけでなく、配送設置パートナー会社やサポートセンターの従業員まで対象となっており、幅広い部門がお客様第一主義を掲げ、高い意識をもってお客様に向き合っています。



社長から一人ひとり表彰状が渡される表彰式



全店長が参加し、表彰者の取り組みを好事例として自店の参考にしている

人財の活躍



有楽町店
オーディオコーナー
百武 征美

すべてのお客様の音のお困りごとを解決したい！

イヤホンコーナーをご利用いただくお客様のほとんどは、自分の耳の形、耳介の大きさ、耳道の細さも知らずに商品を選んでおられます。

人の耳は千差万別で、しかも自分で自分の耳の中を見ることができません。イヤホンと耳の間に隙間があると、高価なイヤホンでも性能を発揮することができません。経験と商品知識を積み重ねた販売員がお客様の耳を拝見し、耳の形に合った商品をご提案させていただきます。

音質をもっと上げたい、イヤホンを落としてしまった、長時間イヤホンを使用して耳の肌が荒れてしまったなど、お客様のお悩みごと也多岐にわたります。購入相談からすでにお持ちのイヤホンの使用方法まで、専門性を活かし、お客様が販売員に相談してよかったと思っただけのようご案内に努めております。



池袋本店
家電コーナー
武藤 かえで

お客様の生活を豊かに彩る提案を心がけています

私が担当する炊飯器は、いろいろな商品が出ている中でお客様のご飯の味や楽しみ方により、好みが大きく分かれる商品です。見た目では炊きあがりの食感や味の違いを判断することはできません。だからこそ、「くらし応援マイスター」として、お客様の好みにピッタリの商品のご案内や、分かりやすい売場づくりを行うことで、食の楽しみや、食を通した心身の健康づくりのお手伝いをしたいと考えております。

「くらし応援マイスター」として更にスキルアップすべく、お米に関する資格取得を目指して勉強を始めました。お客様の好きなお米の銘柄に合った商品の提案や、美味しい炊き方など、炊飯器を楽しく豊かに使っていただきたいという想いで日々精進しています。



新宿西口店
オーディオコーナー
久留飛 慧

原点となった高校時代の体験をお客様にも感じていただきたい

20年前の高校入学祝いに5CDチェンジャーとUSB-DAC付きのミニコンポを両親に買ってもらいました。その後、自身でお小遣いを貯めて5GBのHDD搭載のポータブルオーディオを買ったりと、高校生の頃からオーディオに触れ始め、今では自宅の壁に自ら穴を開けてスピーカーを設置し、11.1chのシアターシステムを組んで楽しんでいます。

担当しているオーディオ部門は、生活必需品というよりも趣味・嗜好品の部分が大きいため、ご案内の際には実際に自分が体感した時の感想をお伝えしつつ、試聴されたお客様がどう感じられたのかをお伺いし、よりお客様に最適な商品をご提案できるよう心がけております。



新宿東口店
寝具コーナー
飯森 美季

商品の先にある「極上の眠り」を提案

『寝具を選ぶ時は体験・体感してみるのがいちばん！』

生毛工房では、こだわりの羽毛ふとんをはじめ、枕・マットレス・敷ふとんなどほぼすべての商品を実際にお試しいただくことができます。商品を並べる際は、素材の特徴を活かし、つつい触ってしまうような展開を心がけています。お試しの際には、お好みやお困りごとを伺い、お客様一人ひとりにあわせた商品を提案します。提案の中で大事にしていることは、この商品を使うことでどんな眠りが得られるのか？どんな効果があるのか？どんな嬉しいことがあるのか？商品のその先をイメージできるようなご案内を心がけています。



ウォーターサーバー「puhha」成約全店1位を継続

ビックカメラの天然水宅配サービス「puhha」をひとりでも多くのお客様に知っていただくため、接客をしたお客様に必ずご提案しています。ただサービスをご案内するのではなく、お客様と親しくなることを意識しながら接客を行っています。例えば暖房をご覧になっているお客様には「今日も寒いですね」などの声かけを行い、商品説明以外の会話もしながら、お困りごとを解決できるようにご案内することが、実績にもつながっていると考えます。

入社して2年目。さらに成長していきたいと思えます。



池袋本店
家電コーナー
山口 純平

自律的なキャリア形成の支援

● 職種チャレンジ制度

就職活動中の学生が、専門分野の部署に立候補できる制度で、組織長と面談し合格すると入社後半年以上の店舗勤務を経て、その後各部署への異動が約束される制度です。学生時代に培った得意分野を活かし、高い意欲をもって着任するため、組織活性につながるるとともに、本人と受け入れる組織双方に大きなメリットをもたらす制度になっています。

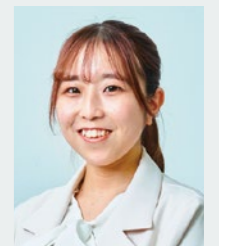
● ポストチャレンジ制度

ビックカメラの成長の原動力は従業員です。専門性の高い売場を実現するために、それぞれの持つ保有価値を最大限活かすべく、求める人財を社内公募しています。

従業員自身の選択肢を増やすことで、自律的なキャリアパスの形成を実現しています。

職種チャレンジ制度利用者からのコメント

大学で学んだIT技術を活かし、販売員の働きやすさを充実させた店舗をつくりたいと思い、デジタル戦略部への職種チャレンジを受けました。新しいITテクノロジーを活用した開発できる環境があり、培ったIT技術がプラスの思考として活用できとてもやりがいを感じております。



デジタル戦略部
沼田 実里