

## 企業理念

### 「 パーパス 」

私たちが大切にしていること

“お客様喜ばせ業”をつなぎ、  
期待を超える

### 「 私たちの使命 」

一人ひとりのお客様を大切に、最高の満足と喜びを感じていただけるよう、笑顔と真心を込めて接します

より豊かな生活を提案する、進化し続ける  
“こだわり”の専門店の集合体を追求します

常にお客様にとっての新たな価値創出に挑み続け、  
社会と共に発展します

### 「 私たちの価値観 」

お客様の立場になる

個と主体性の尊重

自分には関係ないという態度をとらない

簡素効率・変化対応

正しいことを言う人が一番正しい



お客様喜ばせ大賞2025  
-お客様の声-販売員部門  
年間大賞 第1位  
なんば店 長尾 玲子



# 表彰制度 × 人的投資

理念を、行動の基準に。称賛が人と人をつなぐ。

当社には、成果だけでなく、理念に基づいた行動を称える制度があります。お客様に誠実に向き合い、期待を超える提案や気づきを提供した従業員は、社内表彰で評価され、その姿勢が仲間の指針となります。称賛を通じて価値観を共有し、誰もが同じ方向を向いて働ける環境を整える——これが、当社が重視する人的投資です。理念が組織文化として浸透していく仕組み、それが表彰制度です。

# 人の力を

## 表彰制度概要

「お客様喜ばせ大賞」は、パーパスである「“お客様喜ばせ業”をつなぎ、期待を超える」を体現し、顕著な成果を挙げた従業員を表彰する制度です。年に一度、表彰者が一同に会し、年間大賞を決定する年間表彰式で一年間の取り組みをたたえ合います。

## 表彰部門

「お客様の声部門」は、お客様から寄せられた声をもとに、期待を超える接客を実現した従業員を表彰する部門です。「接客コンテスト部門」は、ロールプレイングを通じて接客技術や商品知識を競い合う部門、「ハンドレッド計画部門」は、オールセルフ化を目指した売場づくりや改善へのこだわりを評価し、主体的な創意工夫を称える部門です。このほか、店舗全体の取り組みを評価する店舗賞、デジタル施策でお客様喜ばせ業を体現するECマーケティング賞、事業課題に寄り添った営業成果を表彰する法人ベストセールス賞、写真文化を広げるフォトコンテスト部門など、多様な領域で優れた取り組みを表彰しています。

## 年間最優秀賞受賞者の紹介 — 人的投資の成果 —



お客様の声  
販売員  
第1位

なんば店 ビックカメラマイスター

### 長尾 玲子

販売員部門「お客様の声」

なんば店の長尾玲子さんは、お客様アンケートやお手紙などで寄せられた感謝の声を数多くいただき、日々お客様の期待を超える接客を実践してきました。「自分も誰かの良いお手本になれば」という思いを胸に、仲間と共に成長を重ねてきた姿勢が高く評価され、年間最優秀賞に輝きました。今後もお客様に寄り添い、さらなる成長を目指しています。

コメント

お客様の笑顔と感謝の言葉が、日々の原動力です。これからも誠実な接客を心がけ、仲間と共に成長していきます。受賞を励みに、今後も一人ひとりのお客様に寄り添い、信頼される存在を目指します。

接客  
コンテスト部門  
第1位

有楽町店 エキスパートマイスター

### 宮寺 沙季

接客コンテスト部門

有楽町店の宮寺沙季さんは、全国から選ばれた代表による決勝戦で卓越した接客技術と商品知識を披露し、見事年間最優秀賞を受賞。多様な店舗経験と挑戦を重ねた姿勢が評価され、今後も「人の力」でお客様に感動を届けることを目指しています。

コメント

多くの経験と挑戦が今回の受賞につながりました。今後もお客様に寄り添い、より良いサービスを追求していきます。日々の積み重ねと仲間の支えに感謝し、これからも成長を続けていきたいです。



ハンドレッド  
計画部門  
第1位

ラゾーナ川崎店

### 高杉 有輝

ハンドレッド計画部門

ラゾーナ川崎店の高杉有輝さんは、「オールセルフ化」を目指した売場づくりにおいて、主体的な改善と挑戦を重ね、顧客視点での分かりやすく選びやすい売場を実現。仲間の支えと自身の努力を糧に、経験を次世代へ伝える姿勢が評価され、年間最優秀賞を受賞しました。

コメント

仲間の支えと日々の改善が成果につながりました。これからも顧客視点を大切に、売場づくりに挑戦し続けます。受賞を機に、より多くのお客様に満足いただける売場を目指して努力していきます。



# 会社成長の原動力とする

## マイスター制度

## 潜在能力の解放

1 割未満のマイスター―選ばれしプロ

販売員構成のうち

専門性は、自身のキャリアを広げる無限の可能性。

当社の価値創造の起点は“人財”です。独自のビックカメラマイスター制度は、販売現場で培われる専門知識や提案力を磨き続ける仕組みであり、マネジメント職に限らない専門職としてのキャリア形成を可能にします。マイスターは「現状否定」「お客様起点」「主体性」「変化対応」を体現し、専門性と情熱で期待を超える体験を生み出します。

当社が目指す「活気のある企業No.1」とは、従業員が誇りを持ち潜在能力を発揮し、そのエネルギーを接客にのせて価値を届ける状態です。こうした人財の力が、お客様満足と企業価値向上を生む好循環を支えています。

エキスパートマイスター(スマートウォッチ)

### 宮寺 沙季



カタログに載っていない“実感を伴う情報”を提供できるよう、日頃から腕に5本、指に3つのスマートリングを着用しています。実際に使い続けているからこそ分かる“活かした知識”をもとに、お客様が安心して選べる価値をお届けしたいと考えています。また、専門用語をなるべく使わず、興味を持ったきっかけや気になっている機能などを丁寧に伺い、ご要望を深掘りしながら最大限寄り添った提案を意識しています。

最近では、独自制作の比較資料をきっかけに取材の機会も増え、それを見たお客様がさらに別の方へ紹介して下さるなど、人から人へと広がるご縁のありがたさも実感しています。これからは、「日本一スマートウォッチ・リングに詳しい販売員」はもちろん、「日本一お客様に寄り添える販売員」であることも目指し、さらに専門性と接客力を高めてまいります。

シニアマイスター(ドラッグ)

### 本橋 伸一

ドラッグコーナーで医薬品と食品を担当しています。医薬品では登録販売者として、お客様が適切な情報を得て安全に生活パフォーマンスを維持できるよう、安心して選べる商品の提供を心がけています。食品では季節限定品や特産品を積極的に取り入れ、思わず立ち寄りたくなる“楽しさのある売場”づくりに取り組んでいます。接客時には、現在お使いの商品に関するお困りごとをしっかりと伺い、効能や価格を踏まえて最適な商品をご提案することを大切にしており、専門性向上のためビデオオンデマンドセミナーなどを活用して新しい医薬品情報を取り入れ、知識のアップデートを続けています。

最近では、売場を写真に収めて下さるお客様も増え、売場づくりが評価されている手応えを感じます。今後もワクワクし、商品の特性がより分かりやすく伝わる売場をつくり続けてまいります。

シニアマイスター(家電)

### 片見 彩花

商品だけでなく私「片見」のこともファンになっていただき、ビックカメラにまた来たい!とあっていただけるよう、お客様に対して常に「正直」であることを大切にしています。

昨年までは冷蔵庫がメインの担当でしたが、日頃からご指名くださっているお客様の「ワインセラーを買いたいから、片見さん勉強しておいて」とのお声がけがきっかけで、ワインセラーもとことん突き詰めたいと思い挑戦を始めました。接客技術を高めるためにはお酒についての理解も必要と考え、「ワイン検定3級・日本酒検定3級」を取得。名刺に資格名を記載したことでお客様との会話がより広がり、名前を覚えていただくことにつながりました。現在はさらに知識を深めるため、「ワインエキスパート」資格の取得に向けて勉強をしています。商品を手にとった先にある生活がどのようにワクワクするかを想像していただけるご案内を心がけ、今後は家電から酒販へ、そしてビックカメラの女性ソムリエを目指し邁進いたします。



ビックカメラマイスター(カメラ)

### 酒井 結衣

商品をご購入いただくことだけでなく、その後に得られる喜びや楽しさを言語化してお伝えすることを大切にしています。お客様の「こうしたしたい!」を叶えるため、用途や撮影イメージを丁寧に伺い、期待以上の体験やご提案ができるよう日々努めています。また、お客様のお話にしっかりリアクションや共感を示し、安心して相談できる環境づくりにも注力しています。

SNSを活用して人気商品のターゲット層や世界のトレンドを調査し、売場づくりやご案内に積極的に活かしています。コンパクトデジタルカメラやトイカメラの売場を見直したことで部門売上が向上し、月度目標も達成できるようになりました。今後はハンドレッド計画大賞の受賞を目指すと共に、ビックカメラが流行の発信源になれるよう、より一層売場づくりや商品リサーチに力を入れてまいります。

