

老舗名	三越本店 C組 5班
Q.1	開店当初から売り続けているものはありますか。
A.1	三越の創業は江戸時代1673年の「越後屋」という呉服店です。江戸時代からずっと着物を売り続けています。今でも日本で一番広い呉服り場は「三越」です。
Q.2	今、一番売れている商品は何ですか。
A.2	地下にある全国銘菓の「菓游庵(かゆうあん)」のお菓子で、京都の「阿闍梨餅(あじりもち)」が一番売っていて、1カ月に2万個も売れます。
Q.3	お客さんの年齢層、国籍、人数を教えてください。
A.3	皆様のおじいさまやおばあさま位の60代のお客様が多いです。銀座や新宿と比べて外国人は少ないです。
Q.4	どんな季節、イベント、シーズンの時にお客さんが多いですか。
A.4	1月2日の初売りが7.3万人、ゴールデンウィークが1日平均5万人、あとは8月と1月のセールの時期です。
Q.5	清潔で選びやすい売り場を保つために工夫していることは何ですか。例えば、お掃除の仕方など徹底していることを教えてください。
A.5	地下鉄銀座線の「三越前」駅は1932年に開通し、その工事費用を三越が全面的に負担しています。そういう関係もあって、今でも三越前駅のお掃除は三越でやっています。店内には真鍮(しんちゅう)という金属を多く使っていて、その金属は毎日磨かないと曇ってしまいますのでお掃除の担当者が毎日磨いていていつもピカピカに光っています。午前中に中央の吹き抜けを見ると磨いている様子に出会う事があります。売り場では、お客様をお迎えする時に、ただ何もしないで待機するのではなく、何かをやりながらお迎えする事が決まりになっています。そんな時に、売り場にある商品を磨いたりしながらお迎えしています。何かやっている時の方が、お客様は声を掛けやすいんです。
Q.6	お客さんの信頼を得るために努力されていることは何ですか。
A.6	お客様のご意見を売り場に活かす。三越にしかない商品をそろえる。お客様とたくさん会話をして、その会話の中でお客様の好みや欲しいと思っている品物を感じ取ってお勧めしていく。
Q.7	たくさんの百貨店がありますが、「ここだけは絶対負けない」と言える、商品やサービスはありますか。
A.7	三越の中央ホールにある天女像(まごごろぞう)の意味でもある、まごころの精神でお客様に対応する事。お客様の事を一番に考える事はどこにも負けません。2014年に日本で初の百貨店となって100年目を迎えた時に宣言した「カルチャーリゾート百貨店」という事。この意味は、三越に来れば日本の文化を感じて文化に浸るように思えるお店であるという事。文化とは三越の一番の強みである。呉服(着物)や美術が充実しているお店です。この文化を大切に思い、表現できる事は他の百貨店にはまねができません。