

問いつづける。変わりつづける。

感動と呼べるものまで、  
おとどけできているだろうか。

こころ動かすために、

こころ働かせているだろうか。

暮らしのすべてをお手伝いする、

覚悟があるだろうか。

さきがけることこそ使命、

と胸に刻んでいるだろうか。

それを問いつづけるのが、

ほんとうの百貨店。

大胆に変わりつづけるのが、

これからの百貨店。

二〇一三年 三越伊勢丹は、

ためらうことなく、前へ。

## 「これからの百貨店」宣言

ただ、モノを売るのではなく、  
私たち三越伊勢丹が、お客さまと、  
ほんとうに豊かな未来をつくるために、

### 01「こころ動かす」おもてなしを、

- 接客には「百貨店のいいところ」を、  
私たちは、お客さまとの大切な時間の重なりをあげ、  
百貨店ならではの「おもてなし」の質を高めます。  
お客様に十分お応えできるよう、知識を身につけ、  
お客さまの思いを、先んじて察や心に感じとれるよう、  
自ら「こころも、万全に整えてお応えします」。
- 接客員を「スマイル・キャスト」にお届け、  
豊かな知識と感性で、「お客様にお応えします」。
- 接客時間を充実し、接客の質と密度を高めます。

### 02「いつも豊富な品揃え」をお迎える。

- 百貨店の使命は、お客さまが必要とする時に、  
豊富な品揃えでお応えすること。
- 私たちは、四季の移ろいとお客さまの関心を手渡し、  
季節やシーンに合わせて商品をご用意します。  
季節を暮らしに商品が調わることを目指し、  
「こころ」も季節に変わります。
- 豊富な品揃えは、豊富な品揃えでお応えいたすことは、  
商品のつくり手にも応えたいこととつながり、  
「こころ」の「クリアランスデー」は、11月18日全店で。

### 03「すてきー」便利上をお買いあげいただく。

- 商品を並べるだけの百貨店の時代は、終わりました。  
私たちは、優れたつくり手と世界中に求め難い職人の心を結ぶことで、  
商品が向かう、お役に立ちたい「満足度」を高めたいと見直し、  
本質を求め、お客さまにうなずいていただける商品へと高めます。  
これまでの百貨店の価値を越え、お客さまの便利を越え、  
必要なものや、新しい発想の商品や、人生トータルにわたって  
お役に立てる「すてきー」の開発を進めます。
- つくり手と直接お話し、お客さまの「こころ」を反映した  
オリジナル商品を開発してご提案します。
- 百貨店の小売店舗の客E日事業、宅配サービスなども積極的に取り扱います。

### 04「生まれ、育まれた、誇りある日本と、

- この国を、愛より知り、愛する百貨店になります。  
世界が注目する、美意識と感性、思いやりと遊び心、伝統と習慣、  
私たちのさらなる可能性が眠る。
- その魅力をどこまでも誇りあげ、あらたな手段を模索し、  
日本の「ポテンシャル」を実現します。
- また、「地域」のランドマークとして、お支えいただく「地元の誇り」に、  
いつまでも愛される存在となるよう、明日の街づくりに貢献します。
- 日本の社と個性が生む価値を「JAPAN SENSIBILITY」としてご紹介し、  
古来の職人技を継承し、あたたかい解釈を加えたキャンペーンを展開します。

### 05「この星と、未来へ。」

- 人を愛するうちに、自然やいのちあるものを愛したい、  
それはもはや「三越伊勢丹」の核がぬぎえられ、情熱です。  
「Eco-friendly」の「Eco-friendly」の「Eco-friendly」。
- さらさらなキャンペーンを通じてお伝えしていきます。  
また、人と人の絆を大切に百貨店は成り立ちます。  
お客さまから共感していただく「百貨店らしい」  
百貨店だからこその「ナレッジ」を実施します。
- 年間を通じて、生物多様性の大切さをお伝えします。  
クリスマスの生命感あふれる装飾や「ナレッジ」イベントは、その一環です。
- お客さまの思いと、その思いを知りたい方とを、アートで結ぶ。  
東北地方の被災地復興を願い、今年も「ナレッジ」イベントを実施します。

SETAN

MITSUKOSHI

