

「くらし応援マスター制度」を新設 顧客体験価値の向上と従業員のウェルビーイング推進を目指して

株式会社ビックカメラ（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：木村 一義、以下「ビックカメラ」）は、顧客体験価値の向上と従業員のウェルビーイング推進を目指して、「くらし応援マスター制度」を2022年9月より導入いたします。

【制度の目的】

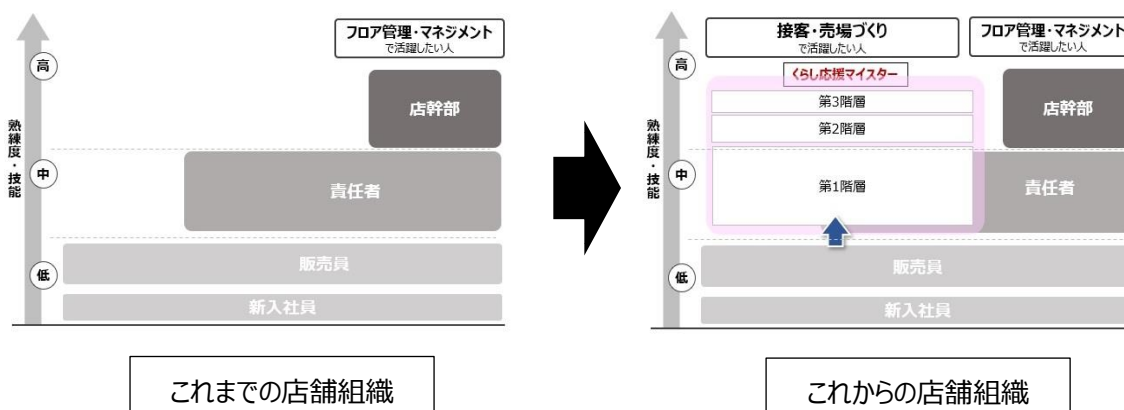
ビックカメラは、自社のパーパス（存在意義）として「お客様の購買代理人としてくらしにお役に立つくらし応援企業であること」を掲げております。このパーパスの実現、および自社の重要経営課題（マテリアリティ）である「従業員エンゲージメントの向上」を目的として、店舗に所属する販売員向けの新たなキャリアパスとして「くらし応援マスター制度」の新設を決定いたしました。

「くらし応援マスター制度」の導入により、性別・年齢・国籍など多様な属性の従業員にとっての活躍の場を創出し、大切な預かりものであり、かつ最も重要な経営リソースである従業員のウェルビーイング推進を実現することで従業員が長く安心して働き続けられる企業を目指してまいります。

同時に、高い専門性、お客様目線の多面的な提案力、およびホスピタリティを有する販売員を数多く育成することで、店舗における顧客体験価値を高め、自社の重要経営課題（マテリアリティ）である「お客様エンゲージメントの向上」を目指してまいります。

【制度の概要】

「くらし応援マスター制度」は、店舗マネジメントを担う店長・副店長をはじめとする店幹部や売場を統括する責任者を目指す従来からのキャリアパスとは別に、長く接客・売場づくりで活躍し続けたいメンバー向けに用意したキャリアパスです。



「くらし応援マスター」は、多種多様なお客様のお困りごとを解決する為に豊富な商品知識と高い専門性を持ち合わせることが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おります。「くらし応援マスター」は家電・オーディオ等の総合マスターとカメラやスポーツ等の専門マスターに分けており、階層毎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持って働ける場の提供を実現してまいります。

また、“働きたい場所・やりたい仕事につける機会と場を提供”するとの経営戦略に基づき、従業員の自主性を重んじる趣旨で「くらし応援マイスター」は応募有資格者による立候補制としております。制度新設から 5 年後には、店舗販売員の 30%相当が「くらし応援マイスター」となることを目指します。

パーパスに掲げる購買代理人として、「くらし応援マイスター」がビックカメラで買って良かった、楽しかった、新しい発見になった等の店舗での体験価値をより一層充実したものとすることでお客様エンゲージメントの向上を実現、従業員のウェルビーイング推進とともに持続的な成長を目指してまいります。

以上

【本リリースに関するお問い合わせ先】

ビックカメラ広報・IR 室

TEL : 03-3987-8785