

慶應義塾大学ビジネス・スクール

株式会社東武百貨店 携帯 POS の導入

5

「私が東武百貨店で一番誇りに思うところは、みんながお客様に満足していただくために、親切なサービスをしようと頑張っているところです。今でこそ、どの百貨店でもサービスを重視していますが、東武百貨店ではずっと以前から親切一番店運動を行っています（同社の会社概要・基本理念・組織図・池袋本店概要については**付属資料 1～4**を参照）。私は1990年7月、山中 10
鑽さんが社長に就任された夜、社員を集めておっしゃった言葉を覚えています。『君たちは2年後に日本一の百貨店の社員になります(大增床を控えて)。その前に、明日から日本一になりましょう！』と。みんなが意味を図りかねてあつけにとられていると、続けてこうおっしゃいました。『明日から日本で一番、親切なお店になろう』。当時はバブル景気で、サービスのことをあまり気に 15
しなくても、飛ぶようにモノが売れていました。山中さんはそんな状態を憂いて、昔の良さ、すなわち親切でサービス精神のある百貨店に戻したいと考えていたのです。それからみんなで、親切一番店を目指して、親切とは何かを真剣に考え、実践するようになりました。例えば、お客様が探しているブランドが東武になれば、『当店では扱っておりません』と終わらせるのではなく、お隣の百貨店までご案内するほどの親切心を実践した社員もいます。そういったことが積み重なって、東武といえば、親切なサービスという印象が備わっていったのです。」（同社代表取締役社長根津公一氏） 20

●携帯 POS の導入経緯

携帯 POS は東武百貨店の経営方針である「親切一番店」の実現に向けて、「信用・信頼・安心」というキーワードのもと、様々な取り組みの1つとして導入されたものである（携帯 POS の実 25

本ケースは、標記企業の全面的な協力を得て、慶應義塾大学大学院経営管理研究科の坂爪裕裕教授が作成した。本ケースはクラス討議の資料として用いるためのもので、経営管理の良否あるいは関係者の判断の適否を示唆するものではない。

本ケースは慶應義塾大学ビジネス・スクールが出版するものであり、複製等についての問い合わせ先は慶應義塾大学ビジネス・スクール（〒223-8523 神奈川県横浜市港北区日吉本町2丁目1番1号、電話045-564-2444、e-mail:case@kbs.keio.ac.jp）。また、注文は<http://www.kbs.keio.ac.jp/>へ。慶應義塾大学ビジネス・スクールの許可を得ずに、いかなる部分の複製、検索システムへの取り込み、スプレッドシートでの利用、またいかなる方法（電子的、機械的、写真複写、録音・録画、その他種類を問わない）による伝送も、これを禁ずる。

Copyright© 坂爪裕 (2007年9月作成)

30