

ビックカメラグループニュース

株式会社ビックカメラ

2023年 8月 30日

ビックカメラの販売員キャリア制度 「ビックカメラマイスター」9月よりスタート！ ～既存制度改定で専門性の更なる追求を～

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 秋保 徹）は、現在運用している販売員のキャリア制度「くらし応援マイスター」を「ビックカメラマイスター」として名称・制度内容を一部改め2023年9月1日（金）よりスタートいたします。

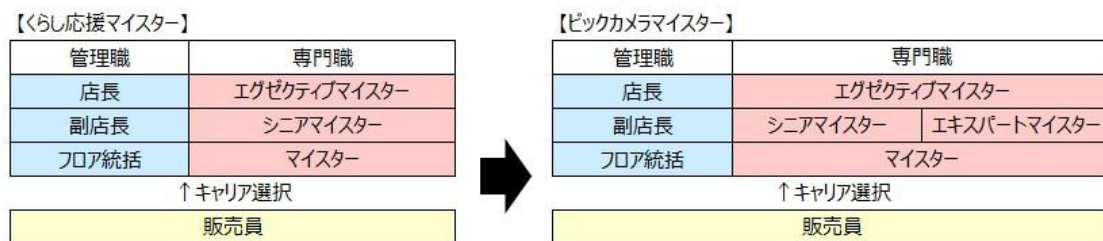
■「ビックカメラマイスター」とは

2022年9月よりスタートした「くらし応援マイスター」は、お客様の体験価値向上および従業員へのウェルビーイングを目的とし導入いたしました。また、これまでの店長・副店長の様な店舗マネジメント職といった従来のキャリアパスとは別の道を販売員に提示することで、販売員の活躍の場が広がり、同時に知識と経験豊富な販売員がお客様のくらしに寄り添った提案を行うことで、お客様エンゲージメントの向上にも繋がる仕組みを目指してまいりました。

「ビックカメラマイスター」は、従業員が持つ高い専門知識や個性を見出し、磨きをかけることで当社の企業理念である「専門性と先進性で、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」の実現に繋げることを目的とし、従来制度を一部改定し新たにスタートいたします。従業員が多様な働き方やライフスタイルの中でも専門知識や個性をより発揮できる環境を整えてまいります。

■制度の主な変更点

①キャリアパスの仕組み



販売員としての専門性を追求する役割である「エキスパートマイスター」を新設いたしました。

特定カテゴリにおいて知識及び提案力を有し、「マイスター」の1つ上の階層にあたる「シニアマイスター」は、公的資格に裏付けされた知識、経験に基づく提案力を持つ販売員に任命される役職です。同じく「マイスター」の1つ上の階層である「エキスパートマイスター」は、特定の商品において市場環境やニーズなど当社随一の深い知見を持つ販売員に任命されるもので、他の販売員の追従を許さない圧倒的な商品に対する知見が求められます。なお、最上位階層である「エグゼクティブマイスター」は、全ての販売員の模範となる様な公的資格に裏付けされた知識と豊富な経験に基づく業界屈指のスペシャリストとなる販売員に任命されます。

②専門性の更なる追及

| 【くらし応援マスター】 | | → | 【ビックカメラマスター】 |
|-------------|--|---|---|
| 総合 | 家電/PC/ビジュアル/オーディオ/エンターテインメント/コンシェルジュ/ドラッグ/ピューティー/コンタクト | | 家電/ビジュアル/ピューティー/コンシェルジュ |
| 専門 | カメラ/通信/時計/ゴルフ/自転車/住設/生毛(布団)/酒販 | | カメラ/通信/時計/ゴルフ/自転車/住設/生毛(布団)/酒販/PC/オーディオ/エンターテインメント/メガネ・コンタクト/ドラッグ/Apple修理サービス |

お客様のくらし全体に関わる総合的な提案を行う「総合マスター」、商品への深い知見をもとに専門店の販売員だからこそ出来る接客、提案を行う「専門マスター」。「ビックカメラマスター」制度では PC、オーディオ、エンターテインメント、メガネ・コンタクト、ドラッグの 5 部門を総合から専門へ移設、Apple 修理サービスを専門に新設いたします。「専門マスター」部門を増強することにより、当社企業理念である「専門性と先進性で、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」の実現に向け、専門店にふさわしい販売員の育成を行ってまいります。

③腕章の導入

「くらし応援マスター」では、一般の販売員との区別をつける為、名札に専用バッジを着用しておりましたが、「バッジだと分かりにくく、マスターが見つけれない」というお声を頂戴しておりました。これを受け、「ビックカメラマスター」においては腕章を着用することといたしました。

| | | |
|---|--|---|
|  ★ ② 専門販売員 |  ★★ ② 専門販売員 |  ★★★ ② 専門販売員 |
| 星1つ マスター | 星2つ シニアマスター/エキスパートマスター | 星3つ エグゼクティブマスター |

着用する腕章には「専門相談員」という文言に加え、星を表記。階層に応じて星の数が変わります。「マスターの接客を受けてみたい」とご来店いただく方にも分かりやすくなることで、「ビックカメラマスター」の認知度向上に繋げてまいります。

当社は「ビックカメラマスター」制度を通し、生活スタイルや働き方が多様化していく時代の中で、従業員一人ひとりが輝ける環境を作り豊富な人財の価値を存分に活かすことで、より一層、お客様に喜んでいただける店づくりを目指してまいります。そして、企業理念である「専門性と先進性で、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」の実現に向けた挑戦を続けてまいります。

以上

