

2024 年 6 月 7 日
三菱地所・サイモン株式会社

御殿場アウトレットで働くスタッフが語る 想いや奮闘を綴った「STAFF STORY」公開

優れた接客技術とホスピタリティを持つスタッフを認定する新制度も導入

御殿場プレミアム・アウトレット（所在地：静岡県御殿場市 運営：三菱地所・サイモン株式会社）は、6月7日（金）に、施設で活躍するスタッフにフォーカスし、それぞれの想いや日々大事にしていることを紹介するウェブサイト「STAFF STORY」を新たに公開しました。また、優れた接客技術とホスピタリティを持つスタッフを評価し認定する新制度「Premium Outlets Staff Awards」も新たに導入しました。これらは、プレミアム・アウトレットとして初の取り組みです。



御殿場プレミアム・アウトレットは、全国 10 施設のプレミアム・アウトレットのフラッグシップとして、約 290 店舗が集まり、日本全国や海外から年間のべ 1,000 万人以上※¹ ものお客様が利用する、国内最大※² のアウトレットです。テナントスタッフから警備や清掃など施設運営に関わるスタッフ、インフォメーションスタッフまで、約 4,000 人※³ にのぼる従業員が日々お客様との接点として活躍しています。

「STAFF STORY」は、施設で活躍するスタッフ一人ひとりに焦点を当て、それぞれの想いや奮闘のエピソードなど、パーソナルな魅力を紹介するサイトです。6月7日（金）には、計 3 本のストーリー記事を公開。人見知りと言われながらエリアマネージャーにまで上り詰めた苦労、ノート 30 冊分記録し続けた接客の工夫、お客様のお子様赤ちゃんから中学生になるまで成長を見守ったエピソードなど、ご来場いただくだけでは見えない御殿場プレミアム・アウトレットの“内側”を知り、よりプレミアム・アウトレットを身近に感じていただけるストーリーを掲載しています。

紹介するスタッフは、優れた接客技術とホスピタリティを評価する新制度「Premium Outlets Staff Awards」で認定されたスペシャリストです。約 4,000 人の中から 405 名が認定され、認定者は今後、認定バッジをつけて御殿場プレミアム・アウトレットの接客をリードし、お客様のショッピング体験向上を目指していきます。

今後も御殿場プレミアム・アウトレットは、スタッフ一人ひとりが楽しみながら活躍できる環境づくりを行い、身近に感じて共感いただける、そして応援したくなるようなスタッフたちのエピソードを、「STAFF STORY」を通じて紹介してまいります。

※¹ レジでの会計数

※² 店舗面積において（当社調べ）

※³ テナント、パートナー会社含むスタッフ人数

「STAFF STORY」ウェブサイト：

<https://www.premiumoutlets.co.jp/gotemba/sp/staff-story/>

公開日：2024 年 6 月 7 日（金）

初回は 3 本のストーリー記事を公開。今後 2～3 カ月毎にストーリー記事を追加公開予定です。

■ STAFF STORY 記事イメージ



STAFF STORY #3

スタッフ表彰制度「Premium Outlets Staff Awards」スタート。
初代認定のスペシャリストたちの対談。

佐藤 拓弥さん Marc Jacobs
塩川 知穂さん Polo Ralph Lauren Children
伊藤 基雅さん United Arrows
鈴木 和子さん Royal Copenhagen

Jun 7, 2024



STAFF STORY #2

「何て人見知りなのにこの仕事に就いたんだよ」
言われ続けた彼が店長に…そして、複数店舗を
任されるエリアマネージャーになるまで。

小林 大輔さん Ace Bags & Luggage

Jun 7, 2024



STAFF STORY #1

「アウトレットはテーマパーク」そう語る
United Arrowsの“セールスマスター”は仕事も
プライベートも人を喜ばせるエンターテイナー。

篠木 真雅さん United Arrows

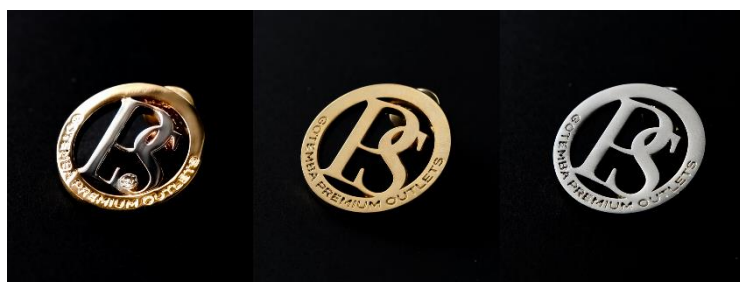
Jun 7, 2024

記事内容や詳細はウェブサイトをご覧ください。

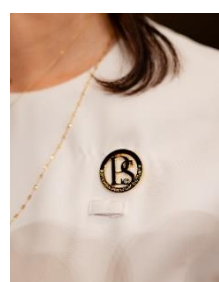
■ 「Premium Outlets Staff Awards」について

「Premium Outlets Staff Awards」は、従業員のモチベーションアップと更なる接客技術向上を目的に、プレミアム・アウトレットの接客スローガン「すべてのお客様に笑顔のおもてなしを～親しみやすく礼儀正しく～」を体現し、お客様に「体験価値向上」をもたらす高い接客技術と意識を持つスタッフを認定する制度として2024年4月より導入しました。認定はプラチナ、ゴールド、シルバーの3種に分かれ、最高グレードのプラチナは、「接客ロールプレイングコンテストでの入賞経験」、「お客様からお褒めの言葉をいただいた実績」など、大変厳しい条件をクリアしたスタッフだけに与えられる称号です。2024年5月29日（水）に本制度の初となる表彰式を開催し、約4,000人の中からプラチナに認定された7名のスタッフに、認定バッジ、賞状、賞品を授与しました。今後、年に1回、表彰式を行う予定です。

グレード	プラチナ	ゴールド	シルバー
2024年度認定人数	7名	60名	338名



認定バッジ（左から、プラチナ、ゴールド、シルバー）



プラチナ認定バッジ



表彰式開催風景



プラチナスタッフ ※2名欠席

■担当者のコメント/御殿場プレミアム・アウトレットのES向上活動について

御殿場プレミアム・アウトレット 営業課

CS/ES（お客様/従業員満足度）向上担当 林田 恵美、古田 篤哉

「STAFF STORY」は、施設で活躍する素晴らしいスタッフたちの魅力を多くの方に知っていただき、より御殿場プレミアム・アウトレットを好きになってもらいたいという想いから企画しました。認定制度「Premium Outlets Staff Awards」とあわせて、日々頑張っているスタッフを称賛する場を増やし、スタッフのモチベーション向上に繋がればと思っています。

今後も、お客様の思い出に残る最高のショッピング体験を提供する施設づくりとスタッフが生き生きと働ける環境づくりに努め、お客様にもスタッフにも選ばれ続ける施設を目指してまいります。



＜その他のES（従業員満足度）向上活動について＞

御殿場プレミアム・アウトレットでは、ES向上のため、日頃の感謝と慰労の気持ちを込めて閉館後に開催するスタッフ限定イベント「おつかれ Night!!」や、接客や専門知識が学べる研修、著名人による講演会、ヨガやウォーキングレッスンなどさまざまな独自の活動を行っています。

詳しくは下記資料をご覧ください。

御殿場プレミアム・アウトレット ES 向上活動報道用資料：

https://www.premiumoutlets.co.jp/pressroom/pdf/gotemba_es.pdf