ガクチカ

百貨店の免税スタッフとして外国人観光客の集客に効果的な対策を提案した経験がある。バイト先では観光客の来店客数が減少している課題に直面した。問題の原因を探すため、私は免税手続きを完了した後にお客様の意見をヒアリングし、またネットで百貨店インバウンド政策の論文などをリサーチした。調査結果より私は競合他社と比べ外国人には知名度が低いこと、また外国人観光客に対するサービスは他社よりまだ不完備ということが原因だと感じた。そこで、来店客数を増やすべく、私は主に二つの方向から考えた。一つ目は一人あたりの来店回数を増やすこと。それに対しては、期間限定ガラガラ抽選会の開催を提案した。二つ目は知名度を上げて新規顧客を開拓すること。ここでは、影響力のあるソーシャルメディアに広告配信することを提案した。サービス改善に関しては中国語講座などの開設を提案した。結果、外国人の来店客数は去年同月より一日平均100客増えた

ITデジタルに志望する理由と学生時代学んだことどう生かせるなど？

私は学生時代で学んだプログラミング言語などのITスキルを生かし、貴社デジタライゼーションの推進に貢献することで、お客様により便利かつ安全な金融サービスを提供したい。私はベテラン社員でしかできなかった手計算作業を、新人含め誰でも10秒で解決できる計算ツールを作り、より効率的に仕事を推進した。そして社員さんに感謝されたことをきっかけにしてIT技術を駆使して業務効率化することにやりがいを感じ、システムがやや重く、膨大な定型事務がある信託銀行業界が私のキャリアビジョンにピッタリ合っていると思い志望するに至った。そして、貴社で積極的にデジタル技術を利用し、既存の業務を効率化させ、新しいビジネスモデルを創出したいと思う。例えばAI・ロボットを利用し、信託銀行ならではの大量な手作業を自動化させ、そしてお客さまの性別、年収といったビックデータを収集して分析することで有効な施策の立案にサポートしたい。