


メインテーマ

スペシャリティスタッフ特集

スペシャリティスタッフの方々の業務内容や現在のお仕事との出会うキッカケ、一緒に働くメンバーとの関わり方などを紹介します！





今号では、「全メンバーの一体感の醸成」を目的に、
2012年度より労働組合の仲間となったスペシャリティスタッフの皆さんを特集します。
皆さんの周りにも、各職場の専門家として活躍している
スペシャリティスタッフがいいますよ!

スペシャリティスタッフについての概要紹介

雇用形態の定義

特殊な資格、技能、知識を有する者で、雇用するにあたり一般の従業員と異なる労働条件を定めた者およびそれに準ずる者

契約について

契約期間	原則1年以内	契約更新の上限は、満60歳に達する月の末日の前日 ※但し、最大65歳まで契約を延長する場合があります
給与体系	年棒制	※年棒額については、本人の資格、技術、能力などを勘案して、 個々の雇用契約において定めます ※昇給・賞与・退職金制度(旧プロスタッフの一部除く)はありません
評価制度	年1回、再契約考課を実施し、勤務条件・年棒条件・目標の設定をおこないます	

その他

各店、スタッフ部門合計で122名(2013年11月現在)のスペシャリティスタッフが、以下の資格や知識・技能を活用して活躍されています。

主な資格	医師、看護師、保健師、薬剤師、計量士、栄養士、衣料管理士、消費生活コンサルタント、繊維製品品質管理士、建築士、インテリアプランナー、ソムリエ、ワインアドバイザー など
主な知識・技能	パタンナーとしての知識・技能、補正に関する知識・技能、建築施工管理に関する知識・技能、パソコンオペレーターの知識・技能、外国語の技術 など

スペシャリティスタッフ紹介

山本 保善さん

(ソリューション統括部 三越伊勢丹旅行営業部)

現在の仕事について

●専門性をどのように仕事に活かしているか

現在は国内旅行を担当しており、顧客拡大のための旅行の企画やイベント作りが主な業務です。主なターゲット顧客は、三越のお客様なので本物志向や三越特有の価値といったテーマの企画が求められます。経験値のバリエーションと人脈、そしてセンスを駆使し業務に生かしています。

●やりがいを感じる瞬間

企画のよし悪しは、即、集客に裏打ちされます。勿論、お客様からお褒めの言葉をいただいた時、「さすが、三越」の一言にやりがいを感じます。

●専門性を維持・向上させるために取り組んでいること

情報は日々腐るため、新しく必要な情報をインプットし、いかにフレッシュにカスタマイズさせるかがキーになります。またそのためのセンスも問われます。常に新しい情報へのアンテナを張ること、また好奇心や興味を持続させる

事が企画やイベント作り、商品造成に重要だと感じています。

キーワードの「希少価値感」、「特別感」、「本物感」、「上質感」、「イベント性感」、「季節性感」、「流行性感」を常に意識して企画しています。

またお客様を知る事が大切です。私はよく旅行の現場へ足を運びますが、お客様やお取引先の方々に接すると、次の企画に生かせる生の情報やヒントが必ず得られます。

●周囲との連携、関わり方について

特に国内企画バスチームは月一回ペースで発信をしているため、週に一度のチーム内でのミーティングや立ち話での情報共有などコミュニケーションを密に取っています。

自分の経験値や業界全体の情報などから、メンバーや地方営業所にもアドバイスをしています。“これまでのやり方に捉われない、もっと自由な発想を”という事をよく伝えています。



林 美千子さん

(店舗政策部 店舗運営担当 営業業務・コンプライアンス
消費生活相談所)

現在の仕事について

●専門性をどのように仕事に活かしているか

公正・公平な判断と対応を基本スタンスとし、主に商品に関する相談に対して、これまで培ってきた知識(保有する資格から学んだ知識・社内外の情報収集から得られる知識)、経験(これまでの事例から学んだ対応)などを判断材料として、お客さま、従業員の皆さん双方からの信頼を得られるような解決に導くことを心がけています。

●やりがいを感じる瞬間

さまざまな相談を解決に導くために、自らが判断したことや、その判断に基づくアドバイスが、お客さまにご理解いただけたり、ご満足いただけた時、またお買場のお役に立てたと実感できた時にやりがいを感じます。

今後も、相談業務を通じて、お客さまに末永く三越伊勢丹のファンになっていただけたらうれしいです。

専門性を維持・向上させるために取り組んでいること

この仕事を始めた時には、「消費生活コンサルタント」の資格を保有していましたが、その後も専門性を高めるために、「繊維製品品質管理士」「消費生活アドバイザー」「食品衛生

責任者」の資格を取得して、日々の業務に活かしています。

また、相談に対して的確にアドバイスするためには様々な知識が必要なので、消費者関連の法律講

座の受講や検査機関が実施する展示会への参加、社外の方々との情報交換など、幅広い知識、経験の習得を常に心がけています。



周囲との連携、関わり方について

相談に対しては、相談を受けた人が最後まで責任を持って対応することを基本としています。但し、当然担当内での情報共有やマネージャーからのフォローなどをいただくこともあります。

また、社内では、商品の品質に関する調査について、品質管理担当に依頼したり相談したりすることがあります。最近では、PB商品の検査などもお取引先に依頼することが増えていますが、検査結果に基づき、三越伊勢丹として最終の判断をする時には品質管理担当の判断を仰ぐなど、連携を密に相談対応の精度を高めています。

前田 麻千子さん

(MD戦略部 MD管理担当 品質管理)

現在の仕事について

●専門性をどのように仕事に活かしているか

前職はアパレルメーカーの品質管理部門で勤務し、サンプル商品・展示会商品のチェックや生地試験データにより商品の組成表示及び取扱表示の決定、販売をして問題ない商品であるかの確認という製品化までの一連の流れに携わることで、繊維に関する知識・法令法規を中心に身につけてきました。

三越伊勢丹に転職してからはその知識を活用し、バイヤーが海外で買い付けてきた直輸入品を日本で販売する上で必要な家庭用品品質表示法にもとづく品質表示の決定及び色落ちや安全性などの問題がないかチェックを行うことで、最終的にお客さまから商品クレームが起らないよう、水際でくいとめています。

●やりがいを感じる瞬間

確認する商品の中には、デザインが優れていても販売にあたり問題があるものが含まれているケースが見受けられます。例えばモノフィラメントという皮膚刺激



の原因になる繊維を衣服に使用していたり、針が混入していたり、色落ちのひどい商品などを発見した時はその商品がお客さまの元に届く前でよかったと思います。

専門性を維持・向上させるために取り組んでいること

この仕事を始めた時には、「衣料管理士」の資格を保有していましたが、三越伊勢丹に入社後も専門性を高めるために「繊維製品品質管理士(TES)」の資格を取得して、日々の業務に活かしています。

また、繊維製品技術研究会(ATTS)に三越伊勢丹の代表の一人として定期的に参加し、繊維に関わる各業界の方々やグループごとにテーマを決め勉強・討論を行ったり、講演を聴いたりすることで知識に磨きをかけています。

周囲との連携、関わり方について

直輸入品は、税関を通った後新砂センターに運び込まれ、IMBSの方が開梱作業を行い、品質表示のデータとなるINVOICEやタグを転記していただいています。当然ですがその転記作業は非常に重要であるため、自ら勉強会を開催させてもらうことによって、IMBSとのコミュニケーションを密に図っています。

この業務については私がメイン担当であるため、会社の代表としての責任を持って業務を遂行しています。但し、当然お休みなどもありますので、私の不在時には担当内で情報共有を行うことで対応しています。

松田 松月さん

(三越銀座店 営業運営担当 お客さまサービス
外国語対応アテンダント)

現在の仕事について

●専門性をどのように仕事に活かしているか

母国語の中国語を活かしながら人の繋がりを感じられるサービス業に就きたいと考えていました。そしてまさに今、中国のお客様からアテンドの依頼をされたり、ご予約をいただいたり、1階正面入口のお買物相談カウンターに立ち、中国人や日本人のお客様に対して店内、店外のご案内をしています。



さらに、中国人のお客様が多い化粧品や時計のお買場に立って通訳やご案内もしています。フロアに立ってご案内する事はお客様のみならずお買場のスタイリストの皆さまからも喜ばれています。

●やりがいを感じる瞬間

外国人のお客様をアテンドし、“松田さんがいてくれて

良かった。いい買い物ができて嬉しい。また来るよ。”などのお褒めの言葉をいただいた時にとってもやりがいを感じます。

専門性を維持・向上させるために取り組んでいること

店内でご案内をしていると銀座店の事や銀座の街のあらゆる事を聞かれます。日々、店内、店外の情報を収集し、更新していくことを心掛けております。

中国語と日本語の変換が難しい場合もありますので、常に正確で新しい情報を収集すべく取り組んでいます。

お客様に聞かれた事、困った事、解決した事についてはメンバーで共有し、次のお客様にすぐに対応できるようにしています。

周囲との連携、関わり方について

アテンドチーム内での情報交換を頻繁に行うようにしています。また、お買場との連携に関しては、アテンド終了後、分からないことを聞きにお買場に戻り、次のご案内に活かせるようにしています。

杉本 弥和子さん

(伊勢丹松戸店 営業統括部 リビングIDS)

現在の仕事について

●IDSの仕事はどのような事をしているのか

新築からリフォームの相談、家具、カーテン、照明、エクステリアなど、住まいに関わる全てのご相談に対応しています。

IDSのお買場がお客様にまだ認知されていないので、告知を様々な機会でするようにしています。先日は店舗の媒体にIDSで取り扱いをしている『スタンドガラス』のをせました。お客様からお問合わせを多く頂き、スタンドガラスの話からリフォーム受注へ繋がりました。

将来はカーテンの見せ方、照明の効果的な使いかた、収納のしかた等のセミナーをしていきたいと考えています。

●専門性をどのように仕事に活かしているか

各支店のリフォーム担当の一人は専任建築士として、資格の登録をしないと店としてリフォームの仕事をする事が出来ません。建築士の代わりがないので、とても責任のある仕事だと感じています。

●やりがいを感じる瞬間

お客様にインテリアや住宅のアドバイスをし、完成を喜んで頂けた時にとってもやりがい



を感じます。

IDSはリピーターになって頂く事が多く、一つの部屋のご相談から隣の部屋、次のお部屋へと拡がって行くケースが多いです。普段見せる事がない住まいの中の裏の部分まで入り込んで話しをしていくので、お客様との関係が密になって行きます。お客様の住まいづくりに携わって行く事により、お客様自身に喜びを感じて頂け、人柄も開放的、積極的になったと人寄せが楽しみと感じて頂けたりします。

専門性を維持・向上させるために取り組んでいること

2級建築士、インテリアコーディネーター、マンションリフォームマネージャー、整理収納アドバイザー2級 専心池坊華道教授、フラワーアレンジメントインストラクターの資格を持っています。

様々な情報を集める事が必要ですので、インテリアコーディネーターや建築士の講習会に参加したり、展覧会や発表会に積極的に参加をしたりしています。

社内での情報交換も行っており、月に一度各支店のIDS担当のメンバーと地域店舗事業部のメンバーで集まり、良かった事や困ったことなど様々な事例や、情報について共有をしています。

周囲との連携、関わり方について

お客様の住まい全般に関わるので、家具や寝具、クロス、食器の購入などのご要望も頂き、取組先のかた、リビング、インテリアのメンバーに協力をしてもらいながら、仕事をしています。

宮沢典芳さん

(伊勢丹新宿本店 食品・レストラン営業部 グランドカーブ)

現在の仕事について

●専門性をどのように仕事に活かしているか

2002年に入社しましたが、年々ソムリエに求められる役割、場面が広がってきています。現在の仕事は、店頭での接客販売だけでなく、店頭やWEBの商品選定、ソムリエブログ(伊勢丹ホームページ)、店内外催事でのお客様へのワインセミナー、社内教育への協力、など様々です。

●やりがいを感じる瞬間

レストランでの勤務経験もありますが、レストランの場合は、お客さまと一緒にワイン選びから始まり、栓を抜き、ワインの状態を確認してからグラスに注ぎ、場合によっては会話を楽しみながら感想をお伺いする、という最初から最後までを見届けることが出来ます。現職でのスタイルでは最後まで見届けはできませんが、ソムリエ本来の「現地やインポーターの試飲会に行って自分の舌で商品選定を行い、それをお客



さまにお勧めする」という流れの中で、結果お客さまが「おいしい!」と言ってくださった時に喜びを感じます。また、それだけでなく、三越伊勢丹だからこそ、様々な場面で、様々なお客様と接点を持ち、そこからまた新しい切り口での提案をする機会を作ることができます。そこにさらなるやりがいを感じています。

専門性を維持・向上させるために取り組んでいること

年間に様々なインポーター主催の試飲会やセミナーが開かれるので、オケージョン企画等に合わせながら足を運び商品や業界情報を収集してきます。また、同じお買場の他のソムリエとの情報交換の場も設けています。個人としては、学生時代からフランス語の勉強を続けています。

周囲のメンバーとの連携、関わり方について

社内教育への協力として、新入社員教育のひとつである「領域別セミナー」のワインセミナーを担当しており、今は年間3回開催しています。お買場メンバーへの情報提供として、新入社員対象に勉強会、お買場全員対象に新商品の試飲会を開くこともあります。また、インポーター主催の試飲会で得てきた情報、是非仕入れたい商品については、BL、ASM、SM、大きな取引の時はバイヤーを巻き込みながら情報共有を行い、お買場に繋ぐようにしています。

本間 悠子さん

(株三越伊勢丹ホールディングス 人事部労務担当
健康管理推進室)

現在の仕事について

●専門性をどのように仕事に活かしているか

もともと私が産業保健師になったのは、人の幸せは健康なしでは語れないという思いがきっかけでした。今は医療職に携わる者として、健康診断やヘルスデザインを通し、QOL(クオリティー オブ ライフ)向上へのきっかけを作ることができればと思っています。

また、臨床的なアドバイスではなく、三越伊勢丹グループの健康管理に対する考え方である「自立と自律」につながればと心がけています。

●やりがいを感じる瞬間

新入社員対象のヘルスセミナーで、社会人としての健康管理について話をさせてもらう機会がありました。感想で私がメンバーの皆さんに思いが伝わったと実感できたときは大変嬉しく思います。

専門性を維持・向上させるために取り組んでいること

日々の業務そのものが専門性の維持向上につながっていると感じます。

相談への対応にマニュアルがあるわけではありませんで、日々の業務や先輩からのアドバイスを頂きながらスキル向上に取り組んでいます。

また外部研修として保健指導をする指導者教育にも参加させて頂きました。

現在、自分の中で関心がある運動を通じて健康管理を考えるセミナーにも参加し、その中で得られた内容を活かしていきたいと考えています。

周囲との連携、関わり方について

グループ全体の従業員の方々を対象としていますので、限られたスタッフで業務効率良く進める為にスタッフ全員による徹底した協力体制を組んでいます。

一般的に病院では、患者に対して1人で責任を負わなければいけないのですが、ここでは全員で仕事を共有しあう仕組みになっています。そのためには情報共有が重要であり、定期的にミーティングを行い、お互いがアドバイスをし合うことを意識しています。

このような職場環境ですので、健康管理推進室では、雇用形態に関係なくコミュニケーションがとれる体制になっています。

メンバーとの関わりについては、健康に対する関心を高めてもらいたいと思い、定期健康診断の場では積極的にメンバーへの声かけをしています。



育児休職者対象 テーマ別VOICE報告

昨年12月、新宿H&Iビル内の会議室にて育児休職中のママさん達を対象としたテーマ別VOICEを開催しました。VOICEの場においては、少しでも安心して前向きに復職を迎えられるよう、働く先輩ママさんから仕事と育児を両立させるポイントや保活の秘策などをお伝えするとともに、育児関連諸制度の説明や参加者同士の情報共有を行いました。

4回の開催で43名の方が参加され、保育事情の厳しさを共感し合いながら、先輩ママさんのアドバイスを真剣な表情で聞いていらっしゃいました。



目的

- 育児に携わるメンバー同士のネットワークを構築する。
- 2013年9月に審議決定された新育児関連諸制度、メイト社員制度の解説を行う。
- 復職を目指す方については、参加者の保育所入所や復職準備状況などの情報交換をする事によって、復職への思いを新たにします。

対象

育児休職中の社員・メイト社員

先輩ママさんからのアドバイス



門川麻衣香さん (伊勢丹新宿本店 食品・レストラン 営業部 粋の座・和酒)

お二人のお子様の育児と仕事を両立されている門川さんから、ご自身の経験を踏まえ復職に向けての準備や復職後のアドバイスを

いただきました。

●●●復職に向けて最も気になる“保育園探し”のポイントは…

タイムリーな情報を収集するために役所には定期的に通い担当者と顔見知りになることや、旦那さんに「仕事と育児の両立」を早い段階から応援してもらう為にも、一度は一緒に役所に行くことをお勧めします。

また、復帰時期に関係なく、とにかく早めに保活(保育園探し活動)を始め、役所の保育課で地域の保育園情報(場所や立地環境、子供の対象年齢、保育時間、待機児童の有無、ポイント制の仕組みなど)を収集し、実際に保育園見学にも行きました。そして、保育園を決めるにあたっては、少しずつ現実的に検討をし、迷った場合には譲れない条件を絞って比較をすると整理しやすいと思います。



参加者からの主な声

●●●復職に向けて“こんな事も”お勧めです!

復職後の自分と子供の生活時間をイメージしておくことです。出勤時間から保育園までに要する時間や退勤時間以降の過ごし方を踏まえ、子供を寝かせるまでの1日の時間を想定し、復職後の生活を実際に何度かシミュレーションしていました。

また、子供を地域の交流場に連れ出して親と離れて集団で過ごす環境に慣れさせておくこともよいと思います。

●●●復帰後“家庭と仕事の両立させるコツ”はというと…

時間との戦いですから「ご飯を作りながら洗濯機を回す」などいかに効率的に家事をこなすことに注力しました。そして、『○○でなければいけない』と自分を縛らず、「家事はほどほどに」「子供との時間は長さではなく深さ」という気持ちで過ごすことです。

毎日の夕飯作り対策は、休みの日の作り置きが有効で、使い回しできるおかずの冷凍(ひき肉炒め、煮物など)などもお勧めです。手作りは大切ですが惣菜購入でプラス一品、たまの外食は大目に見て、掃除は「今日はここだけ」くらいの気持ちでなど、頑張り過ぎないようにしています。

●●●働くうえでの心得は!

常に意識しているのは、如何に短時間の中で責任をもって効率的に仕事を進めるかということです。また両立は大変ですが、仕事を通じて社会とのつながりを強く感じられることでひとりの社会人として、母としてやりがいを感じられています。

【復職に向けた不安や悩みごと】

- ・多数の待機児童がいるため保育園に入園できるのだろうか?
- ・保育園を選ぶときのポイントは?
- ・仕事と育児が本当に両立できるのか?
- ・休職中の社内外の変化などに自分自身が対応できるのか?
- ・幼い子供を預けてまでも働くことが本当に良いのか?

【復職後の心配ごと】

- ・土曜、日曜、祝日や年末・年始などは、更に子供を預けるのが難しいと思うが…
- ・食事や睡眠の時間など子供への影響は大丈夫か?
- ・子供が病気になった時の対応は?

などなど

今回初めて、育児休職中のメンバーを対象としたVOICE活動を実施し、労働組合の役割としてメンバーへの情報提供やコミュニケーションの必要性を実感しました。そして、様々な立場で働く仲間同士が互いを理解し、協力し合える職場環境作りを推進していくことが重要だと再認識しました。

また、開催時期の再考や更なる内容充実を図り、メンバーサポート活動として今後も継続してまいります。

2013年度も春から秋にかけて様々な教育活動を行い、総勢1000名を超えるメンバーが参加されました。各教育とも、人事賃金制度をはじめとする諸制度の理解や再確認、メンバー同士・組合役員との交流を通じて仕事上の悩みや疑問の払拭に結びつくようカリキュラムを構成しています。

4月

(1日教育)

社員フレッシュプラン

……………セミナー概要……………

《参加者》メイト社員からの
社員転換者 62名

《カリキュラム》

社員人事賃金制度・共済会制度について

確定拠出年金制度について

リーダーシップ・コミュニケーション講義



5月～6月

(合計9回開催
1泊2日教育)

フレッシュプラン

……………セミナー概要……………

《参加者》4月入社 社員・メイト社員
(静岡伊勢丹、新潟三越
伊勢丹含) 399名

《カリキュラム》

三越伊勢丹Gを取り巻く環境
労働組合、共済会制度について

人事賃金制度について

体験学習・グループディスカッション/
入社後のビジョン/自分への手紙

7月～9月

(3時間教育)

フェロー社員フレッシュプラン

……………セミナー概要……………

《参加者》2013年4月11日
組合加入のフェロー社員
279名

《カリキュラム》

三越伊勢丹Gを取り巻く環境
労働組合、共済会制度について
人事賃金制度について
グループディスカッション



9月

(4時間教育)

社員フレッシュプラン

……………セミナー概要……………

《参加者》2013年1月、4月の
中途入社者 4名
WEB事業部、秘書担当、
専門館事業部

《カリキュラム》

労働組合、人事賃金制度・共済会
制度について
グループディスカッション

10月

(1泊2日)

メイト社員フレッシュプラン

……………セミナー概要……………

《参加者》2013年10月入社
メイト社員 74名

《カリキュラム》

三越伊勢丹Gを取り巻く環境
労働組合、共済会制度について
人事賃金制度について
体験学習・グループディスカッション/
入社後のビジョン/自分への手紙

10月～11月

(1泊2日)

メイト社員セカンドプラン

……………セミナー概要……………

《参加者》2008年度入社 6年目
メイト社員 245名

《カリキュラム》

キャリア・コミュニケーション講義
マネー講義
人事賃金制度について
グループディスカッション

11月

(3時間教育)

スペシャリティスタッフ フレッシュプラン

……………セミナー概要……………

《参加者》2012年7月1日以降
入社 15名

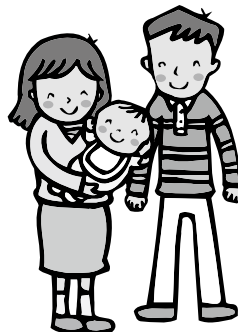
《カリキュラム》

三越伊勢丹G取り巻く環境
労働組合、共済会制度について
人事賃金制度について
グループディスカッション

新制度のお知らせ

フルタイム勤務育児支援補助金制度が始まります!!

2014年4月より、三越伊勢丹グループ共済会ではグループ各社で育児をしながらフルタイムで勤務するL会員の方々への支援制度を導入いたします。



対象 L会員(月給制社員)で申請時フルタイム勤務(各社で設定する年間所定労働時間)を行っており、産前産後休職・育児休職・育児勤務のいずれかを一ヵ月以上取得した者

補助基準 小学校3年生までの子女の延長保育(※)にかかる保育料金に対する補助

時期 2014年4月の利用料金より ※延長保育:保育施設の通常の保育時間に加えて保育を目的とした施設やベビーシッターなどへ預けること(学習塾は不可)

補助内容

A 月極延長保育利用補助	20,000円/月
B 月間10日以上延長保育利用補助【日割り領収書】	20,000円/月
C 月間5日以上延長保育利用補助【日割り領収書】	10,000円/月

※小学校1年生~3年生は、上記の50%補助となります。

※延長保育時間は、原則1時間以上の利用が対象となります。

申し込みについての詳細は、共済会ホームページ(<http://www.imgu.or.jp/>)をご覧ください。

ファミリーケア補助金制度 終了のお知らせ

扶養子女を臨時でベビーシッターや各地域のファミリーサポートに預ける場合の費用の半額(1日5,000円迄)補助を行っています「ファミリーケア補助金制度」は、2014年3月をもちまして終了とさせていただきます。今後より多くの会員の方が利用できる育児補助の再検討を行ってまいります。

制度終了日 2014年3月末まで

※2014年3月までの利用分については、2014年4月以降(申請日より1年前の利用分まで)受付けます。

※介護・家事援助制度は、今まで同様受付いたします。

大正セントラル テニスクラブ新宿 が利用できます!!



法人契約内容: 9:00~18:00までのコート
(1面)1時間利用 1,000円
(2時間は以降は、自己負担)

法人利用開始日: 2014年4月1日

申込受付開始日: 2014年4月1日から受付
(利用には予約が必要です。)

※大正セントラルテニスクラブ目白はベネフィットステーションで利用できます。

※詳しい利用方法は、共済会HPでご案内しています。

お問合せ先

三越伊勢丹グループ共済会

内線:801-23-914 直通:03-5273-5139
(月~土 10:00~19:00) 担当:藤田

お知らせ

メンバーズVOICEを 開催します!!

メンバーの皆さんは、後日配布される「2014年度 春の交渉 議案書(案)」をご確認のうえ、必ずご出席下さい。

開催期間: 2014年2月4日(火)~2月25日(火)予定

主な議案内容: 各雇用形態における賃金要求(案)・人事賃金制度について・労働協約改訂について など