



全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟
三越伊勢丹グループ労働組合
Isetan Mitsukoshi Group Labor Union

〒160-0022 東京都新宿区新宿5-17-18 H&Iビル1F
Tel.03-5273-5165 内線 801-23-911～913
E-Mail imgu@imgu.or.jp ホームページ <http://www.imgu.or.jp>

●発行人：濱野洋一郎 ●編集人：高木美沙
●編集：三越伊勢丹グループ労働組合 三越伊勢丹支部
●デザイン：(株)プラスワンスタジオ



働き方改革と コミュニケーション

働き方改革の
好事例
part 2



組合ホームページ
LINE@
ご活用ください!

〈ユーザー名〉@imgu
〈パスワード〉imgu2010

組合HP



LINE@



三越伊勢丹では、〈日本一働きやすい会社〉を目指し、働き方改革が求められています。ただ、1人だけではなかなか働き方改革は進みにくいと思います。今回は働く環境の改善に向け、トップダウンで変える働き方改革や、自分で気がつく働き方改革の好事例をご紹介します。また、働き方改革には対話も重要です。コミュニケーション改革についてもご紹介いたします。



はじめ書記長
労働組合専従

皆さんこんにちは！ まずは、様々な所属でおこなっている働き方改革の事例をお伝えします。取り組み事例紹介1、2では、計画業務にスポットを当て、取り組み事例3ではフレックスタイム制勤務の工夫についてご紹介いたします。

取り組み

1

事例紹介 新宿本店の取り組み

トップダウンで変える働き方改革の好事例をご紹介します。

私は働き方改革のもと、計画業務のフローについて見直しをいたしました。メンバー1人1人が働きやすい環境とはなにか、生産性を上げる為に何が必要かを常に考えています。



新宿店 営業統括部長
中野 健一さん

トップダウンの改革 ～計画業務フローの見直し～

BEFORE

- ① 営業部 月次作成
- ↓
- ② 営業部→店への
月次答申会(50分程)
- ↓
- ③ 再答申(必要に応じて)
- ↓
- ④ 営業部 月次完成



AFTER

- ① 営業部 月次作成
- ↓
- ② 営業計画の掲示板に営業部よりアップしてもらう
- ↓
- ③ 営業部と関係者数名による
月次確認会(1営業部20分、従来の半分以下に!!)



月次確認会

各営業部の月次を営業計画の掲示板にアップし、月次は関係者に事前に読み込んでいただきます。その後、質問のある方だけに月次確認会にご参加いただいています。

月次作成者からポイントを5分程でご説明いただき、残りの時間を質疑応答にあて、最小限の参加者、最小限の時間で生産性を高めています。



新宿本店 営業計画担当
売出計画
山田 清伸さん



新宿本店 婦人営業部長
松永 純一さん

月次の内容をコンパクトにまとめることで、戦略のポイントが明確になりSMと共有し易くなりました。また月次答申会から月次確認会へと簡素化されたことで、関連部署との連携が深まり、施策の実行精度も上がってきていると実感しています。

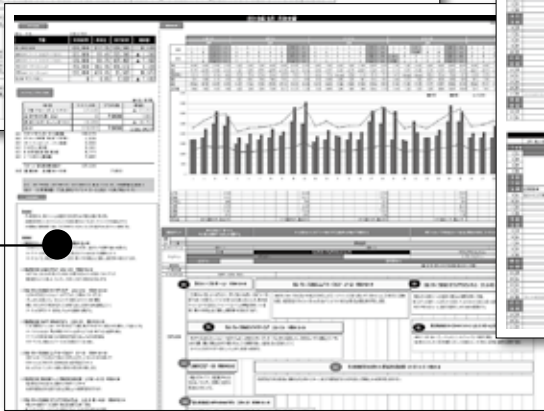
恵比寿店のメンバー全員で、通常業務と全館リモデルに取り組んでいます。そういった中、業務の見える化をおこない、業務改善に繋げています。

マネージャー発信の改革 ～業務の見える化～

計画業務において「業務フローの改善」・「フォーマットの簡素化」・「スケジュールの見える化」をおこない、働き方改革を進めています。

〈媒体ラフ案〉

月次答申前に媒体の大枠をSMとストローク。店の意思とSMの意思を反映させ、お客さまに伝わる媒体に仕上げるべく、皆で頑張っています。



お買場メンバーの負担を極力減らせるよう、業務の見える化をおこないました。



恵比寿店 売出計画マネージャー
松本 繁さん

〈スケジュールの見える化〉

グループウェアに売出計画関連のカレンダーを掲出。答申、見分け、商品出し等のスケジュールの共有化と見える化を実施しています。

〈月次答申のサイズ・時間変更〉

月次答申はA3サイズ1枚、30分一本勝負。SM毎の振り返りを省いて、月の戦い方に特化。短時間で作成・答申出来るようにしました。



恵比寿店 ファッション2
セールスマネージャー
池田 雅史さん

計画業務の見える化と共に、振り返りの作成時間がなくなり、相当業務負荷が減りました。



恵比寿店
営業計画マネージャー
新海 あゆみさん

私の工夫としては、メ切から逆算してスケジュールをたて、メンバーが余裕をもって取り組めるように早めに発信をしています。また、情報共有のために1対1のメールは避け、チーム発信をしています。

フレックスタイム制勤務の工夫

フレックスタイム制勤務は、本社や商品統括部で一部導入されています。シフト勤務とは違って、個人の裁量が非常に大きくなる働き方です。

フレックスタイム制勤務とは？〈労働協約より〉

自身の裁量範囲が非常に大きくなる反面、自己管理が大変重要です。



- ① 日々の始業時間の定めを個人の自主的に選択するところによる
- ② 始・終業の時刻を前日までに上長に届ける
- ③ フレキシブルタイムは8:00~22:00
- ④ 労働時間の清算期間は毎月1日から末日までの1ヶ月
- ⑤ 休憩時間は原則90分

※フレックスタイム制勤務が適当でない会社・組合が判断した場合は、中断及び中止することがあります。

※休憩時間はしっかり取りましょう。

そもそもフレックスのルールは何でしょうか？



ゆたか
紳士フロア ASM

食品・レストラン統括部 ~フレックスタイム制勤務の活用の改革~



食品・レストラン統括部
新宿商品部長
稲田 義宣さん

食品・レストラン統括部では、全てのアクションのベースは「働くメンバーの健康」と考えています。それを生み出すのが「働き方改革」です。その目的の為に必要な「長時間労働の削減」に、3つの手段(①フレックス、②フリーアドレス、③ペーパーレス)で取り組んでいます。今回は①フレックスの取り組みについてご紹介します。

勤務状況の見える化によって、メンバーの当月中の働き方を把握出来るので、一時的に過度な業務負荷が生じている時などにもいち早く気付け、迅速にサポート体制が組めるようになりました。

「定えよう 働き方」 ショート勤務を活用しよう!

メンバー	12月	12月1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	合計	平均	
田中 健	5	10	30																														100	5.5	
山田 花子	3	11	14																															40	4.0
佐藤 一郎	1	10	3																															20	3.1
鈴木 太郎	2	26	12																															20	3.5
高橋 三郎	3	7	11																															30	3.8
渡辺 四郎	2	18	8																															50	3.8
伊藤 五郎	3	10	8																															70	5.1
佐々木 六郎	3	60	15																															100	3.8
木村 七郎	3	50	9																															60	3.3
山崎 八郎	4	10	15																															120	4.4
佐藤 九郎	3	20	4																															30	1.3
鈴木 十郎	2	30	7																															40	3.3

〈ショート勤務取得状況の見える化〉
ショート勤務取得状況の「見える化」によって、メンバー間での声かけが自然に出来るようになりました。

〈ショート勤務状況の見える化〉
当日の出勤状況(フレックスや出張など)がどうなっているか「見える化」をしています。



食品・レストラン統括部
新宿商品部
都筑 啓太さん

繁忙に合わせフレックス勤務を活用することで、効率的な業務が可能になりました。以前よりプライベートの時間が増えて趣味など自分の時間に割けるようになりました。

コミュニケーション改革について考えよう

◦働き方改革、をするのに『何故コミュニケーション改革?』と思う方が多いのではないのでしょうか?
◦働きやすい職場、の実現のためには、風土づくりが大切です。今の風土を変えるには、普段のコミュニケーションの取り方を見直す必要があります。

また、日頃のコミュニケーションの取り方を変えることで、人間関係が円滑に進み、チームのメンバーとの関係の質やチームの生産性が高まります。



ここからは、具体的に『コミュニケーション改革』の取り組みをした好事例をご紹介します。



取り組み事例の前に、コミュニケーションの取り方について確認しましょう。コミュニケーションを取るには相手に対する接し方や伝え方もポイントです。下記の項目それぞれⅠ、Ⅱの両方ができていれば良好なコミュニケーションの第一歩。ご自身の立場で振り返ってみましょう。

上司・先輩の具体的行動・手法編

Ⅰ. 接し方

- ・笑顔で話しやすい雰囲気がある
- ・相手の目を見て話している、聴いている
- ・話をさえぎらずに最後まで聴いている

Ⅱ. 表現方法

- ・自分や過去の価値観をおしつけてない
- ・相手の話は深く頷きながら聴いている
- ・劳いの言葉を欠かさない

事例 A

新宿本店
リビングIDS
営業部の
取り組み事例を
P6で
ご紹介します。

上司・部下の関係性編

Ⅰ. 日頃のコミュニケーション

- ・挨拶をしている
- ・相手の変化に気付く
- ・関心をもって接している
- ・大事な事は直接伝えている
- ・プライベートを尊重している

Ⅱ. 業務上のコミュニケーション

- ・面談が実施されており、日々の業務に対する支援や相談が
できている
- ・上司は…部下に求めていること、
方針をしっかりと伝えている
- ・部下は…やりたいこと、聞きたいこと、
知っておいてほしいことを
伝えている

事例 B

新宿本店
婦人雑貨営業部
ハンドバックの
取り組み事例を
P7で
ご紹介します。



事例 B

上司・部下の関係性編

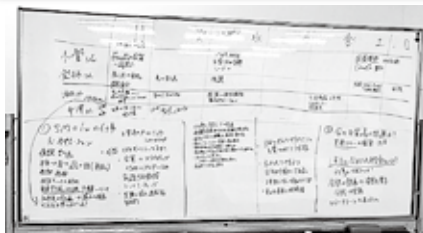
『働き方改革』がトップダウンで進められていくなか、今年の新入社員が自分たちの目線で気付いたことをそのままにせず解決に向けて行動をした事例をご紹介します。



新入社員

新宿本店
婦人雑貨営業部
佐藤 拓斗さん

一年目も半年が過ぎ、様々な業務を任されるなか自らのキャリアについて考えるようになった時に、コミュニケーションを積極的に取ることで一緒に働くメンバーとモチベーションを高めあえることができるのではないかと考えました。



営業部のマネージャーと新入社員の 『パネルディスカッション勉強会』

新入社員同期がかかえている課題解決のための企画書を作成し、営業部のマネージャーと新入社員の『パネルディスカッション勉強会』を開催しました。

パネルディスカッション形式でおこなうことで上司がどんな視点で業務に取り組んでいるのかその姿を捉え、「自分たちが今やるべきこと」をより明確にすることができるのではないかと考えました。



新入社員

新宿本店
婦人雑貨営業部
丸山 透さん

パネルディスカッションでは自分たちが日頃感じている課題や不安を素直に伝え、各マネージャーからアドバイスをいただきました。その場で意見交換ができたことで、今までの不安や悩みが解消され、これからどう行動するべきなのかが見えてきました。



新宿本店 婦人雑貨営業部
セールスマネージャー
登林 隆太さん

ディスカッションをおこなったことで、日頃感じている疑問や短い育成期間で成長しなくてはいけないことに対する不安をかかえていることがわかりました。これからも向き合って対話することが重要で、今後のチーム力向上の礎になると思います。このような機会を作ってくれた新入社員に心より感謝をしております。

三越 深谷店 特別号

2018年1月14日(日)に三越深谷店が営業終了を迎えます。
沢山の出会いや思い出の全てを語ることはできませんが、
ひとつでも多くみなさんの記憶に留めていただければ幸いです。



1991年にサテライト三越 深谷店としてオープン。

27年間地元のお客さまに愛され、いつも笑顔があふれる地域密着のお店です。

日々、店内はお客さまと従業員の笑顔があふれています。



三越深谷店で働くメンバーから 思い出のメッセージをいただきました

- ◆ たくさんのお客さまに愛された店舗としてお客さまの記憶に残ってたいです。(湯原)
- ◆ 開店から27年間勤務できたことに感謝しています。(作山)
- ◆ 深谷店が終了してしまうのは残念です。残りの一日一日を大切に努めたいです。(芳賀)
- ◆ 数えきれない程のお客さまと素敵な出会いは大切な宝物です。(上野)
- ◆ 今まで支えていただいたお客さまや深谷店の皆さんへの感謝の気持ちでいっぱいです。(板谷)



- ◆ 10年間深谷店でお仕事できたこと、良き出会いに本当に感謝しています。皆さん本当にありがとうございました。(二見)
- ◆ 同じ時代に携われたこと、感謝の気持ちでいっぱいです。最後まで最高のおもてなしの心でお客さまをお迎えしたいです。(池田)
- ◆ 2年間しか勤務できませんでしたが仲間とも楽しく過ごせました。(坂庭)
- ◆ お客さまからのご愛顧、本部の支援に感謝し最後まで力を合わせてがんばります。本当にありがとうございました。(築地)