

イングちゃんの職場 Looking Vol.10



伊勢丹浦和店総務・業務部BTS
担当へ行ってきたうさ☆シ
お友達のうららんと一緒にまわった
うさ☆シ

<イングちゃん>
IMGU公式マスコットキャラクター



■ BTSとは…

働き方改革の取り組みで「金バッチの業務統合」を目的として22年度より新設された「BTS（ビジネストラנסフォーメーションスタッフ）」の運営を行っています。店舗全体の業務を可視化・定量化することで、これまで、各フロアの金バッチが個別に行っていた業務の統合を行ったり、フロアによって基準がまちまちだった業務を標準化することで、全館金バッチの業務効率化を進めています。具体的には、お買場からの問い合わせ対応（店内案内・レジ操作・アプリ対応等）、PC入力代行（品番訂正、買取品発注入力、キャンペーンインデックス等）、金腕章代行業務など行っています。

■メンバー構成：14名

■メインオフィス：マルチタスクルーム（本館5F/B1F）

金バッチ業務代行やパートナースタッフからの問い合わせを対応する拠点となっています。

5Fのマルチタスクルームは、経理担当やPOS担当も同じ事務所で業務を行っており、相互に連携しながら働いています。



羽代 みずきさん

BTSは、金バッチの負担軽減とPSさんの問い合わせ対応の2軸が主な業務になっています。4月までは子供服のお買場で、自分のフロアのみ知識である程度対応できていましたが、現在の業務は、問い合わせ対応等、店舗全体の状況を把握しないと対応できません。日々更新される情報をキャッチすることはとても大変ですが、各お買場の状況や今まで知らなかった業務の中身を知ることができ、毎日勉強になる日々を送っています。

5月より育休から復帰し、育児勤務にて勤務しています。メンバーが問い合わせをしやすいように、朝礼に参加して業務の説明を行ったり、「BTS通信」を定期発行して、業務の中身を知ってもらい取り組みも行っています。また14名中7名が育児勤務者であり、周りの理解もある事で、安心して仕事と育児を行える環境になっています。



齋藤 映梨さん

B T S は、お買場の業務の効率化の為に、
様々な業務を請け負っているうさ～



総務・業務部 BTSマネージャー
関川 清貴さん（職場委員）

浦和伊勢丹のBTS担当は、「店頭スタイリストの総労働時間10%削減」を目標に、業務に取り組んでいます。新設されて間もないチームなので、既成概念にとらわれることなく、店頭での声を聞きながら、「何かお買場の為になるのか？」ということを決める日々のチームメンバーとも議論しながら、業務改善を繰り返しています。その結果、金バッチが戦略業務に集中する時間を創出するための「金バッチ代行」や、PSに効率的に情報共有を行うための「BTS通信」の発行などの新しい取り組みが生まれています。今後もさらなる業務改善を進めていきたいです。

