

# 日本橋分会 NEWS

## 2022年10月21日(金)職場懇話会報告

橋爪営業統括部長、佐藤営業運営部長、太刀川総務部長にご出席をいただき、  
2022年6・7月に実施された全館応援でのお中元ギフトセンター運営について、会社による総括と  
11・12月の歳暮にむけた取組み、皆さんにご協力いただいたアンケートに基づいて意見交換を実施しました。

会社

### お中元ギフトセンター運営の振り返り 2022年度お歳暮ギフトセンターの運営にむけた取組み

#### 1 お中元ギフトセンター運営の振り返り

営業運営部の佐藤部長にお話を伺いました

##### ◆ 22年お中元実績

売上高 12.0億円

前年比 97% 予算比 94%



<イングちゃん>  
IMGU公式マスコット  
キャラクター

- ◆ 2022年の取組み目標は、『お客さまの待ち時間を無くす』としました。
- ◆ お客さまの最大待ち時間はこれまでは最大3時間を越えていましたが、22年お中元では40分あまりに短縮、通常はほぼ0~5分に短縮することができました。
- ◆ 受注時間はしっかりと「科学」して短縮できた一方で、入金と領収書カウンターには待ち時間が発生することもありました。
- ◆ 受注オペレーターがベテランのアルバイトメンバーから、経験の少ない社員に変わりましたが、接客クレームに大きな増減はありませんでした。
- ◆ 応援者のみなさんに実施したアンケートでは、①研修(教育)の日程に関する課題、②主業務との両立を図る上での拘束時間の長さに対する課題が寄せられました。

#### 2 2022年度お歳暮の運営にむけた取組み

- ◆ お歳暮ギフトセンターの運営に当たっては、『お客さまの待ち時間をなくす』『苦情をなくす』『無駄を減らす』の3つを目標とし、以下に取り組みます。
- ◆ 入金と領収書カウンターでの待ち時間が発生しないよう、柔軟な交差配置を実施していきます。
- ◆ 研修(教育)はマルチタスクの推進を目指し、柔軟な交差配置を可能にするため、お中元時に従事した業務以外の研修に出ていただくことを推奨しています。
- ◆ 研修(教育)は10月上旬から4週間とすること(中元期は2週間)や、苦情になりやすい注意事項の共有を増やす等、日程・内容を見直しました。
- ◆ 拘束時間の長さへの対応として、応援時間については、終日の応援者には途中で所属に戻れるようなシフトを設け、その間に主業務にも従事できるようにします。また、会場の状況に応じた応援解除と再集合も積極的に実施します。
- ◆ 応援回数については店全体でバランスの見直しも実施します。店の後方スタッフは会期中平均19日以上でしたが、平均数日減少させます。
- ◆ その他、応援者から「相談できるメンバーが分かりにくい」という意見も多かったため、組織、責任者一覧を作成し、公開しました。



## 1) 取組に対する受け止め方について

### 【組合】

所属での説明の在り方によって理解に差があります。説明を受けている多くのメンバーは取組みの必要性を感じているようです。一方で説明を受けていない・元階の運営への影響が大きい職場では「納得できない」という意見がありました。

### 【会社】

店の方針共有会は昨年度から継続的に、階層も拡げ、機会も増やしています。  
この働き方が店の収益を改善していくことや、そのためには所属を越えた働き方も必要であることは所属単位でも説明を行ってまいります。

## 2) 主業務との両立について

### 【組合】

① 応援者が応援先の状況に応じて、柔軟に主業務に対応するための環境整備は、お歳暮でもさらに進めていくという考え方ででしょうか。

② オペレーター数に余裕があるという声も寄せられましたが、受注席数の減少を検討していますか。

③ 店の後方スタッフの応援回数については将来的にはお買場も同等程度があるべきだと思います。

### 【会社】

① お歳暮では主業務を行い易くするように、細かく時間を区切った応援体制を組むことや、空いたときの応援解除の頻度を増やすことを実施します。この考えかたは部長会を通じて営業部とも約束しています。

② お歳暮はお中元より売上規模が大きいいため変更はせず、2023年のお中元で席数の減少を検討したいと思います。

③ 同様の考え方です。しかし予定や時間のコントロールのしやすさには違いがあるため、応援回数に一定の差はあるべきだと考えており、主業務の見直しによる働き方改革を同時に推進していきます。

## 3) 労務面への影響について

### 【組合】

通常勤務者の応援先での退出間際の残業は、元所属の接客残業と同様の対応だと思いますが、育児勤務者はできる限り残業にならないよう対応する必要がありますと思っています。

### 【会社】

育児勤務者には極力時間外勤務が発生しないよう配慮していきます。

## 会社から日本橋本店メンバーの皆さんへのコメント

日頃から、三越日本橋本店のお中元、お歳暮をはじめとした様々な業務に応援をいただき、誠にありがとうございます。店内外での広く、多くのご助力に心から感謝いたします。

全社の方向性と同様に日本橋店でも、応援業務については、今まで外部委託に頼っていた業務を社員が行うことで、メンバー一人ひとりのお客さまとの接点を増やし、全員がお客さまのご要望をしっかりとかがい、応えられるようにすることを目指しています。

その過程の現在、メンバーのマルチタスク化(スキル向上)の進行や外部委託費の軽減といった、実行に伴う効果がすでに出ており、いまだ途上ではありますが、業務の無駄や非効率に気づき、改善しようという動きも出はじめています。

来年はいよいよ三越は創業350年を迎えます。今後も一人ひとりが最大限、力を発揮し、協力しあって、もっと先の未来を築いていけたらと思っています。どうかよろしく願いいたします。

マルチタスクの取組みについて今後もメンバーの意見を聞く機会を設け、現場の声を基に会社と課題や問題の改善に向けて意見交換を実施したいと思います。ご質問やご相談は下記の担当までご連絡ください。

連絡先：労働組合 三越伊勢丹支部 日本橋分会  
外線：03-5273-5165 内線：801-23-911

担当：濱野・中村・阿部・眞鍋