



## IMGU エムアイカード支部 活動報告



1/27（金）に経営懇話会を開催しました。

【参加者】会社：梅田社長、村山常務、白砂常務、吉澤常務、君島経営企画部長、村上総務人事部長

組合：組合専従（益田、今井、竹内、島野、幸田）

【今回のテーマ】

会社：実績報告（11月、第3四半期）

組合：・1月限定 VOICE 報告

・職場委員会報告（12月賞与、グループ従業員に向けたサービスについて、あんしんリボ）

上記テーマの中から、1月実施の職場委員会の報告と、会社からの回答をお伝えします。

### 組合より 職場委員会報告

【賞与】

- ・フィードバック面談は全担当にておこなわれており、定着しつつある。
- ・Ca の処遇引き上げがメンバーに十分に伝わっていない ⇒ 組合からの発信力を高めていく。

【グループ従業員に向けたサービス】

・社食や社販、外部利用促進、利用金額に応じたポイント付与やゴールド年会費減額など多数のアイデアをいただいた。グループ従業員に自社カードをより使っていただくこともスタイリストがお客さまへ自信を持ってお勧めできる方法の一つとしてご検討をお願いしたい。

【あんしんリボ】

（アンケート回答から）

- ・方針がメンバー（特に顧客接点部分）にまだ十分に浸透しておらず、商品を理解しないまま付帯されたお客さまからクレームも多く、全員が自信をもっておすすめできているとは言い難い状況。
- ・すでに推進に向けた課題への打ち手を検討・実施されているものもあると思うが“あんしんリボ”をはじめとする付帯商品をお客さまにご案内していくうえで今後会社としてメンバー（マネジメント層や実務担当者）にどのようなフォロー、準備をしていくのかをご教示いただきたい。



### 会社からの回答

- ・あんしんリボのアンケート結果については百貨店営業部に連携済み。対象者が限定されているため、2～3月に百貨店営業部として改めてカウンターメンバーにヒアリングを実施する予定。
- ・ファイナンス領域強化の方向性は発信はしているものの、具体的な計画は改めて中計・アクションプラン等の審議を経て発信させていただきたい。このあと23年度アクションプラン・KPI等は従業員とコミュニケーションをとりながら作成していく。
- ・顧客との認識相違による苦情の発生等についてもトークフローやチェックボックスの作成により改善を検討している。
- ・タスクフォースのメンバーにカウンターメンバーも入れることで現場を踏まえた体制をとっていきたい。

経営懇話会は、VOICE や職場委員会いただいたメンバーの皆さんの声や現場で起きていることなどを直接経営の皆さんにお伝えすることができる場です。間もなく春の交渉 VOICE が始まりますので、ぜひ VOICE への参加、Forms アンケートへの回答でみなさんのお声をお聞かせください！

2月の経営懇話会は2/24（金）を予定しています。23年度の経営方針やアクションプランなどについてお伺いする予定です。