

日本橋分会 NEWS

2023年3月13日(月)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、日本橋本店で取組んでいる新お買場帳場制度とマルチタスク(お歳暮ギフトセンター運営)について、2月に皆さんにご協力いただいたアンケート結果を報告しました。

組合

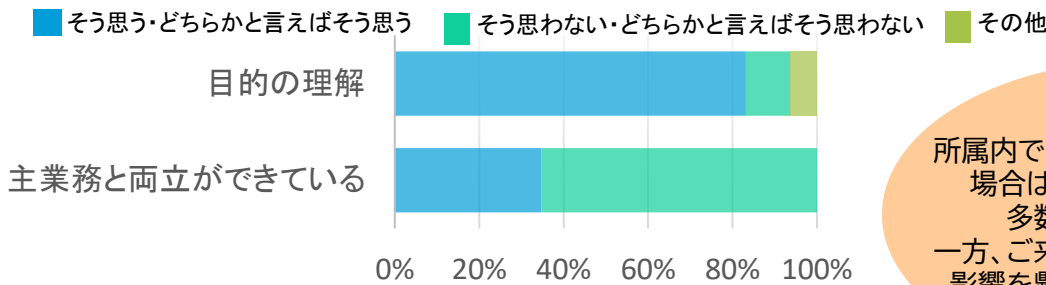
【新お買場帳場制度】

【お歳暮ギフトセンター応援】アンケート結果



<イングちゃん>
IMGU公式
マスコットキャラクター

1. 新お買場帳場制度について

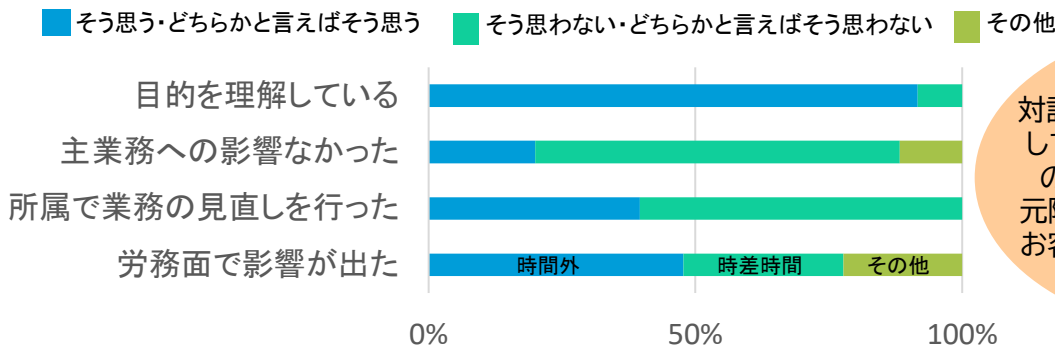


所属内でフォロー体制が整っている場合は「両立できている」声が多数寄せられています。一方、ご来店の頻度が増えた場合の影響を懸念する声も出ています。

1. アンケートで寄せられた主な意見

- とても意義がある内容で目的・必要性は大変理解できる。
- 休日・休憩時間・自分で対応出来ない時はチームで行なっている。関係性が構築した顧客とは多少の理解が得られる。
- △本来業務・応援で帳場顧客に対して積極的に能動的なアプローチができていない。
- △所属業務の見直しが実現されないまま、他にも業務が増えた。自身の仕事を家ですることが増えた。

2. お歳暮ギフトセンター応援について



対話会の開催等により目的は浸透しているものの、主業務との両立の面に課題があると考えます。元階では社員がいないことによるお客さまへのサービス低下を心配する声も寄せられました。

2. アンケートで寄せられた主な意見

- チームスを活用し情報共有を行った。チーム内での分担や横での共有、ルーティン作業の簡素化を行った。
- △主業務は減っていない。資料作成など業務は増えている状況。残業が増えた。
- △見直しが出来るほど、人数足りていない。話す時間もない。引継ぎも増えた。
- △所属の方針により時間外勤務に制限があったため時差時間が増えた。
- △ご案内前の工夫によりお客さま1組当たりの接客時間を短縮し、応援者数の減少を実現できるのではないか。

次のページで新お買場帳場制度について佐藤営業運営部長と太刀川総務部長と意見交換した内容を掲載しています。

お歳暮ギフトセンター応援についていただいた声は2月24日(金)日本橋本店職場懇話会で会社と意見交換を行っています。ギフトセンターの運営に関するご意見は、運営担当者に繋げてまいります。



組合

【新お買場帳場制度】
アンケート結果に基づき以下を確認しました

会社

佐藤営業運営部長・
太刀川総務部長よりご回答いただきました

1. 主業務やマルチタスクと両立するためのサポートについて

1) お客さまの対応に悩んでいるとき

お客さまとの関係性が深まり主業務(応援含む)との両立が難しくなることを考えると、自分が思うようにアプローチできずに悩んでいる人が多いです。
外商部に移管することもあると聞いていますが、その場合の目安や相談先はありますか。

2) 取組むノウハウで悩んでいるとき

今年度の事例の共有や外商クレ伝に関すること等、取組む上でのノウハウを質問できるよう窓口を設けるなど、サポートをお願いできませんか。

1) まずはご相談ください

外商部へ移管する明確な基準はありません。
ただし外商部でない、どうしても対応が難しい場合などは、外商部と共有・相談し、再移管したケースはあります。
まずはお客さまとコミュニケーションを取る努力をして、必要なときに、事務局が立ち上げているTeamsや、直接ご相談ください。

2) いつでも質問・相談してください

困った時の相談先としてTeamsを立ち上げています。ぜひご活用ください。お客さまのことやノウハウなど、相談したいことや聞きたいことはここに書き込んでください。また以前に書き込まれた内容も閲覧していただけます。

2. 今年度結果と次年度の取組みについて

1) 今年度の状況について

新お買場帳場制度導入後の売上推移を教えてください。

2) 対象顧客と取組む雇用形態について

- ①2023年度は顧客の見直しを行いますか。
- ②取組みを実施する対象雇用形態はステージB・ステージCですか。

3) 次年度の成果評価目標について

評価とへの反映などは検討されているのでしょうか。

1) 対象顧客の売上について

対象顧客の前年比は110%(見込)です。個のアプローチを行ったことでお買上げに繋がっていると考えています。9月末からステージCも取組みを開始したことでさらに伸ばしました。

2) 対象顧客と取組む雇用形態について

- ①対象顧客について
取組みを始めて1年経たないので、2023年度も同じお客さまへのアプローチを継続します。
- ②対象雇用形態について
対象雇用形態は社員ステージB・Cを継続します。

3) 次年度の成果評価目標について

評価については賞与評価に反映できるよう検討しています。

いつもアンケートやVOICEにご協力をいただきありがとうございます。

現場と店経営がお互いの状況や正しい情報を知ることで日々の行動につながることもあると思います。

今後も店の取組みについて皆さまから状況をお伺いしながら日本橋本店経営と意見交換を実施したいと思います。

ホームページ



LINE



組合Yammer
コミュニティ



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 801-23-911

担当：濱野・中村・阿部・眞鍋