

外商統括部分会News



今回の内容

<イングちゃん>
IMGU公式
マスコットキャラクター

外商統括部分会Newsでは組合活動の報告を主におこないます。

1. 働き方アンケートの結果に関する職場懇話会
2. 働き方アンケート結果概要

1. 働き方アンケートの結果に関する職場懇話会

1月に実施した働き方アンケートの結果をふまえ、2月21日に佐々木部長との職場懇話会を開催しました。職場懇話会での主な意見交換の内容について報告します。

Q 時間外や休日に発生する業務と適切な時間管理について

- 出勤前後や休日での業務が発生していることについて、発生させない工夫や、上長との相談を通じて時間外の業務としてする・しないの明確化や、必要な場合に業務時間とみなす必要があると考えます。
- 所属では「フレックスを活用して時間外勤務は0時間は必須」という認識が定着しています。時間外勤務の制限と受け止められ各自が勤務記録を修正することは法的にもリスクがあるため、認識を正してください。



会社コメント

- お客さまとの関係性が大切であることを理由に時間外に対応されている方が多いと思います。解決のためには仕組みや働き方の見直しで対応しなければならないと考えます。次年度にむけ組織のあり方や役割分担を見直すことで、不在時の対応をカバーできる環境づくりと風土を目指します。
- “休日や時間外への対応はしない”ことを原則としなければなりません、退出後や休日でも本当に顧客対応が必要な場合の業務に関するルールの整備や仕組みの活用が必要だと考えます。
- 残業は悪という認識が広まってしまっていると思います。業績の回復によりセールスをはじめ業務量が増加している状況もふまえ、改めてフレックス勤務とはどうあるべきかを説明する必要があると思います。



Q 業務の効率化や明確化について

- 効率化が可能な業務に“美味探訪のご案内”という意見がありました。これはすべてのお客さまに送付する必要があるものなのですか？
- 各チーム内ではアシスタントの方がお休みや退出後の電話番号のような業務が発生しており、案件やチームによっては受電から業務処理までの業務量の偏りが起きています。

会社コメント

- 「美味探訪」はお客さまとの関係性づくりのツールと考え活用してもらいたいと思います。自動化で効率化するべきものもなく、案内を楽しみにしているお客さまや、接点が少なくあまり来店いただけないお客さまに積極活用するなど、担当やお客さまとの関係性による使い分けが必要です。
- 電話番号は受けた電話の案件の煩雑さによって、業務負担に不公平が生じてしまう実態がままあることは認識しています。各マネージャーがその点を認識し、他の付帯業務も合わせ、コントロールする必要があると考えます。

Q ラウンジの状況について

- ラウンジで勤務するメンバーからは人員の減少や利用者の増加によってお客さまをお待たせしてしまう状況があり、働くメンバーの心身の負担が増しており、環境改善を望む声が多く寄せられています。

会社コメント

- ラウンジはその満足度の高さと、グループカスタマープログラムの年数が経過したことで利用者が大幅に増加したこともあり、担当のみなさんの負担が増加している状況は認識しています。現在は所属全体での応援によってサポートしていますが、2023年度にむけた改善に取り組めます。



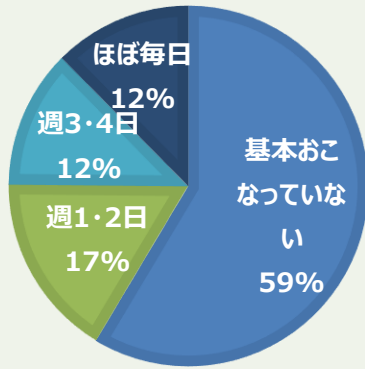
2-1.1月働き方アンケートの結果報告（定量面）

1月に実施した働き方アンケート結果（定量面）について、そのポイントを報告します。

回答者：172名（ステージB44名、ステージC54名、メイト社員24名、エルダースタッフ25、フェロー社員・エルダーフェロー20名）

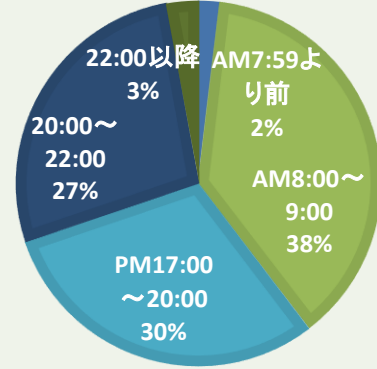
Q 出勤打刻前・退勤打刻後に業務をおこなうことがありますか？頻度はどれくらいですか？

- 基本おこなっていない
- 週1・2日
- 週3・4日
- ほぼ毎日



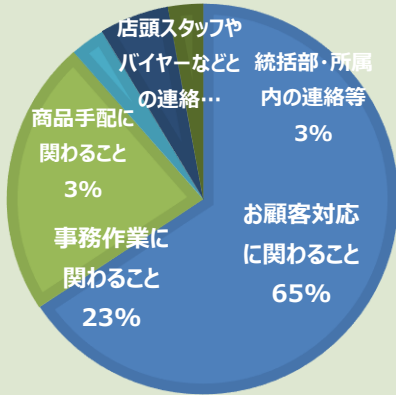
Q 出勤打刻前や退勤打刻後はどの時間帯におこなうことが多いですか？

- AM7:59より前
- AM8:00～9:00
- PM17:00～20:00
- 20:00～22:00
- 22:00以降



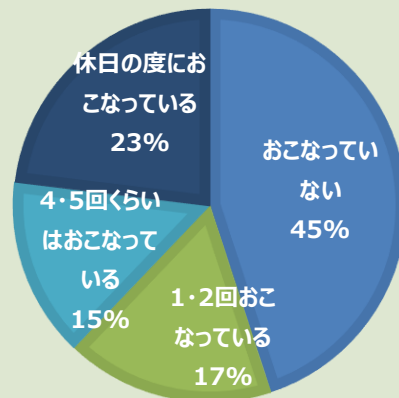
Q その時間帯におこなっている業務内容を頻度が高い順番に並べなおしてください。（1位）

- お顧客対応に関わること
- 事務作業に関わること
- 商品手配に関わること
- 店頭スタッフやバイヤーなどの連絡
- 統括部・所属内の連絡等



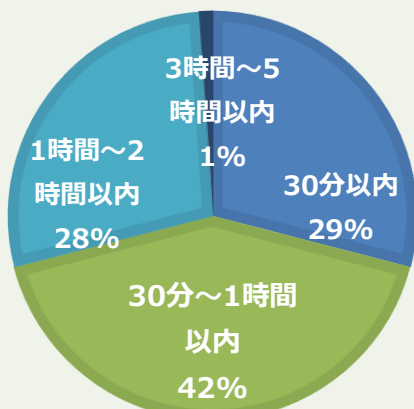
Q 繁忙期含めて、休日に業務を行うことはありますか？頻度はどれくらいですか？

- おこなっていない
- 1・2回おこなっている
- 4・5回くらいはおこなっている
- 休日の度におこなっている



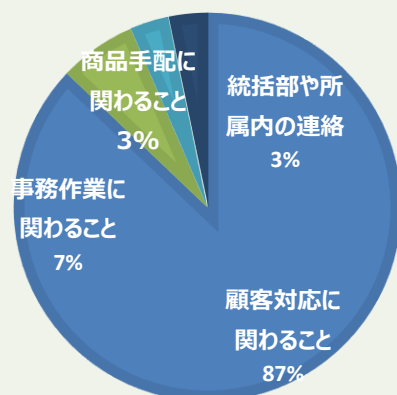
Q 休日の業務時間は、平均してどれくらいですか？

- 30分以内
- 30分～1時間以内
- 1時間～2時間以内
- 3時間～5時間以内



Q 休日におこなっている業務内容を頻度が高い順番に並べなおしてください。（1位）

- 顧客対応に関わること
- 事務作業に関わること
- 商品手配に関わること
- 統括部や所属内の連絡



2-2.1月働き方アンケートの結果報告（メンバーコメント）

1月に実施した働き方アンケート結果（メンバーコメント）について、そのポイントを報告します。

Q 働き方や勤怠管理等に関する意見や要望がありましたら入力してください

時間外や休日に発生する業務について

- 外商部の働き方の特性上、顧客対応のために休日でも業務携帯の使用が必要となることは、ある意味仕方が無いと思う。
- 休みでもお客さまへの対応や店舗からの連絡に対応しているが、賃金などの処遇面で課題を抱えていながら休みの日まで対応する必要があることに不満が募っている。
- お買場から業務携帯に直接休日もかかってくる。至急の要件かと思って出るが、そうでない場合も多い。至急の場合以外は事務所に電話していただき勤務状態を確認するようルール作りをしてほしい。

勤怠管理の現状について

- 外商はフレックスタイム制のため、時間外は発生させないという風土だが、実際に時間外0で行動することは難しく、TIME3 上で時間外勤務がなるべく0時間になるように調整している。
- 時間外勤務は正しく申請したいが“時間外0時間”が暗黙の了解となっている。時間外勤務を制限するようであれば業務の見直しをして欲しい。
- 職場では実施した時間外勤務は申告するよう言われている一方で、申告したとしても認めてもらうためのハードルが高く、申告していない人が複数いる。

担当内メンバーとの連携について

- 「働き方について」所属がチーム内のメンバーの休日や外出中、フレックス勤務で不在時の時の対応をどのように考えているのかを聞かせてもらいたい。
- 現状1名で150口座ほど担当しているが、複数名のチームで担当口座統合して担当するなどの体制の整備を望む。ベテランと若手を組み合わせたチームにすることでスキルの継承にもつながる。
- 休日ぐらいは電話対応しないで、事務所の出勤者やアシスタントの方々に対応をお願いできる仕組みが整備されるべきだと思う。

業務スマホの扱いについて

- 業務スマホは持ち帰らないなどのルールを徹底してほしい。セールスの中には“24時間対応可能”のような方もおり、“前任者はいつも連絡が取れた”などやりづらさがある。
- 休日にお客様からの連絡がいつあるかも分からず休息できないことは問題なので、LINEや携帯に不在と分かるような自動応答ができるような仕組みがあれば活用したい。
- 業務スマホを持ち帰るのは、①業務連絡のメッセージが溜まるので確認するため ②勤務時間外や休日でもお客さま対応をしなくてはならないためであり、本来は持ち帰りたくない。

ラウンジの状況について

- ラウンジの長期休業者が複数発生し、慢性的な人手不足に陥っている。現メンバーで対応できる範疇を超えており、早出・残業もしくはロング勤務が前提のスケジュールを組み日々業務にあたっている。
- 例えば、GCPのサービスのメニュー（ラウンジ利用）の見直しなどの環境改善が必要だと感じている。新宿店は増床によりお待たせする時間の解消に繋がったが、日本橋店でも何かしらの対策が必要だと感じている。
- ラウンジ勤務者はそれぞれが事務作業を抱えているが、顧客対応以外の作業時間が不足しており、必然的に休憩時間を活用しながら行っている。

労働組合執行部より

- 時間外に発生した業務は正しくTime 3 上に入力し、業務として対応したものは正しく勤怠データに反映させましょう。
- 個人外商グループの働き方については、外商統括部や人事統括部も交え、働き方のルールを検討してまいります。
- その他働き方等について組合役員に相談したい場合には、以下の組合役員・委員へお寄せください。

評議員：第一担当 立石／第二担当 古木・柴田

職場委員：第二担当 隅川／第三担当 青木・高野／第四担当 山中／カスタマーサービス 三田

執行委員：第二担当 石津／組合専従 濱野・森園・池上 内線：801-23911／外線：03-5273-5165