

【日本橋分会】 組合活動報告

I. 新お買場帳場制度に関するアンケート報告

II. お歳暮ギフトセンター応援に関するアンケート報告

I. 新お買場帳場制度に関するアンケート

1) 実施概要

目的：日本橋本店の顧客とつながるCRM戦略である新お買場帳場において、メンバーが課題に感じている点を店経営と共有、改善に向けて話し合い、成果につなげる

実施期間：2月8日（水）～ 2月15日（水）

実施方法：フォームス

有効回答：合計190名（ステージB 47名 ステージC 143名）

I. 新お買場帳場制度に関するアンケート

2) アンケートの結果

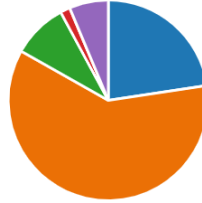
① 取り組みの受け止め方について

4. 【取り組みに対する受け止め方について】

あなたは日本橋本店が『新お買場制度』に取り組む目的を理解していると感じていますか

詳細

● そう思う	43
● どちらかと言えばそう思う	115
● どちらかと言えばそう思わない	17
● そう思わない	3
● 担当する帳場顧客を持っていないの...	12



そう思う、どちらかと言えばそう思う 83.2%
そう思わない、どちらかと言えばそう思わない 10.5%

【アンケートで寄せられた意見（一部）】

◆ 取り組みについて

- とても意義がある内容だと思います。目的・必要性は大変理解できる。（複数回答）
- △必要性を理解するよりも、本来業務や応援業務があり疲弊が先になっているのが現状。（複数回答）
- △決められた期日までにお便りを出さなくてはいけないという義務感しかない。（複数回答）

◆ 顧客サービスについて

- お帳場ご本人ご逝去でしたが、奥様娘様への再申請により再び繋がることができました。
- △受け身のアプローチや来店時のつなく接客対応はお客さまに対して中途半端と感じる。（複数回答）

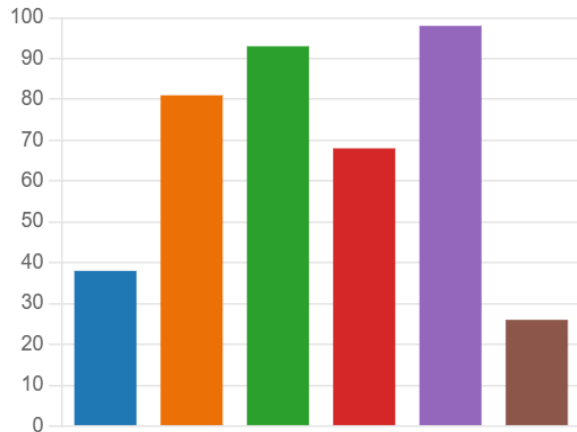
② 基本的な実施ノウハウについて

6. 【取り組む上でのノウハウについて】

やり方・知識など、不足していると感じることを選択してください

詳細

● お便りの書き方	38
● 外商クレ伝の扱い方について（記入...	81
● 外商部がお客さまに発信している商...	93
● お客さま情報の更新（例：家族構...	68
● 聞きたいことを気軽に質問できる相...	98
● その他	26



【アンケートで寄せられた意見（一部）】

- ・お客様からご注文をいただいた際に、どこの部署に相談すれば良いか、それを探るだけで時間がかかる。
- ・顧客の要望は多岐にわたるので前例が無いことが多く対応に多大な時間を要する。
- ・冠婚葬祭で使用される品物の御用命知識。
- ・外商顧客に対する対応方法（お帳場サロンをどの様に使っているのか、どう連絡するのが正しいのか）

🗨️ コメントでも外商クレ伝の扱い方に関する要望は複数あり

I. 新お買場帳場制度に関するアンケート

③ 主業務との両立について

7. 【主業務への影響について】

あなたは"自身の主業務"と"新お買場帳場の業務"は両立できていると感じていますか

詳細

● そう思う	6
● どちらかと言えばそう思う	60
● どちらかと言えばそう思わない	67
● そう思わない	57



そう思う、どちらかと言えばそう思う 34.7%
そう思わない、どちらかと言えばそう思わない 65.3%

【アンケートで寄せられた意見（一部）】

◆ 対応出来ていると感じているメンバー回答

- 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。（多数回答）
- チーム内で顧客カルテを共有したり、teamsなどの情報共有で、お互いにフォローしながら対応できている。（複数回答）
- お客さまに自分のワークスケジュール・不在時の対応場所・電話番号を伝えている。
- 関係性が構築した顧客とは自分が不在時でも多少の理解は得られる。メール・LINEを活用した。
- 稼働している顧客が少ないので現在は対応できている。

👉 お互い様でフォロー体制が整っている場合は上手くできていると回答

◆ 対応がむずかしいと感じているメンバー回答

- △ 主業務・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。（多数回答）
- △ 外出等でお会いできる機会が少ないため帳場顧客との関係性の構築がなかなか進まないし難しい。
- △ 外出やPOS業務の際、周囲に引き継げる人がいない。変わってもらえるほどお買い場人員に余裕はない。
- △ チームでお客さま情報共有の構築が厳しい。担当者不在時の電話対応や確認、引き継ぎなどに要する時間や労力がかかる。
- △ ステーションに繋ぐにも、チームとして準備して対応するにも、お買い場の業務を後回しにしてまで対応できない
- △ お帳場顧客の対応で責任者が不在になってしまう。お帳場顧客対応中に金腕章業務（認印）を求められる。
- △ 購入金額は少なくとも、伝票発行や控えの送付などに掛かる時間や労力は大きく、主業務ができない時もある。
- △ 毎月のお得意様ニュースレター送付・宛名手書き・封入発送は負担。
- △ 問合せ先が店頭の電話に限られている為、一次受けをするSMチームの負荷が大きい。
- △ エルタス情報からどう顧客接点を構築していけばいいのか分からない。また集中できる時間は非常に少なく見きれない。

👉 稼働顧客数が増えたり、注文頻度と注文量が増えたら対応できるか不安の声多数あり

◆ 労務関連

- △ 休憩時間でお客さまの連絡や残業でニュースレターの作成をおこなっている。（複数回答） 3
- △ 自分が不在のせいでお買場メンバーが休憩に行けない事があった。
- △ 育児勤務の短時間で通常業務に加え、毎月のレターや前主から問い合わせ対応は残業不可の時短勤務では非常に難しい。実際休憩時間で行っている。

👉 休憩時間や残業して対応している人も複数あり

I. 新お買場帳場制度に関するアンケート

3) 組合アンケート結果まとめ

① 取り組みの受け止め方について

- 全体の80%以上が「新買場帳場制度」に取り組む目的を「理解している」「どちらかと言えば理解している」と回答しており、取り組みに対する理解は浸透している。
- 一部に取り組みのゴールイメージを持つことができずに悩んでいるメンバーもいる。

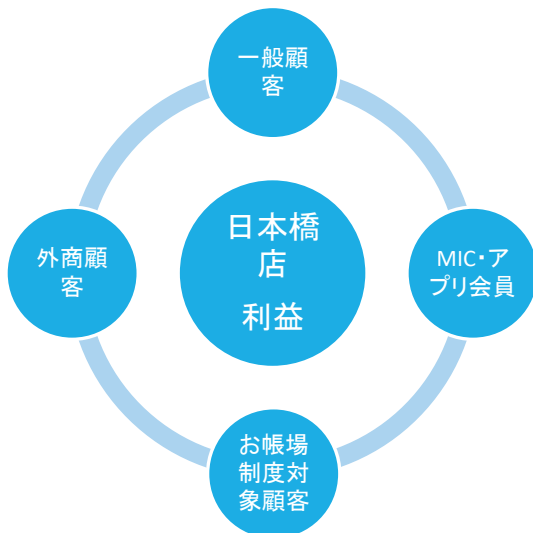
② 基本的な実施ノウハウについて

- 平均すると一人2つ、取組みを進める上で不足している知識やノウハウを回答しており、取組みを進める上での具体的な方法に関する情報提供や何かあった際の相談窓口等に不足感を抱いている。

③ 主業務との両立について

- 主業務との両立ができていないのか？という問いに65%が「できていない」「どちらかと言えばできていない」と回答しており、多くのメンバーが主業務との両立に悩みを抱えている。
- 主業務と応援業務に加えての取組みであることから、万が一元階等の主業務の体制が手薄なときにアテンドを求められた際のことを思うと、顧客に対するアプローチを積極的におこなうことができていない。

4) 組合としての受け止め方



5) 現状の課題

①主業務との両立

②取り組みの工夫

③今後の取り組みの方向性



具体的な取り組みフロー構築と情報共有

Ⅱ. お歳暮ギフトセンター応援に関するアンケート

1) 実施概要

目的：日本橋本店で取り組んでいるマルチタスクの一環であるお歳暮応援について、実施する背景や目的の共有と生じている問題の解決策等をメンバーから集め、労使の意見交換を通じて現実的・効果的な運用につなげる。

実施期間：2月8日（水）～ 2月28日（火）

実施方法：フォームス

有効回答：180名

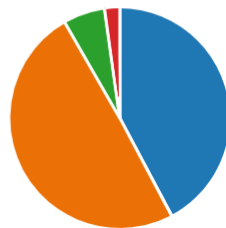
2) アンケート結果

① 目的の浸透について

4. あなたはお歳暮ギフトセンター応援の取り組みの目的を理解していると感じますか

詳細

● そう思う	76
● どちらかと言えばそう思う	89
● どちらかと言えばそう思わない	11
● そう思わない	4



そう思う、どちらかと言えばそう思う：9割以上

② ギフトセンター運営オペレーション等の改善について

6. 2022年お中元応援時と比べて、お歳暮ギフトセンター運営面で改善されたと感じたことがありましたか

詳細

● そう思う	31
● どちらかと言えばそう思う	89
● どちらかと言えばそう思わない	24
● そう思わない	15



7. お中元応援の時と比べて改善されてよかったと感じたことを選択してください。

詳細

● ①研修スケジュールと内容	12
● ②1日の応援拘束時間	79
● ③柔軟な応援体制（解除と再集...	88
● ④責任者や相談者が誰かが分かり...	24
● その他	26



Ⅱ. お歳暮ギフトセンター応援に関するアンケート

③主業務との両立所属内での業務改善について

9. お歳暮ギフトセンター期間中、あなたの所属では業務の見直しを行いましたか

詳細

● そう思う	18
● どちらかと言えばそう思う	45
● どちらかと言えばそう思わない	67
● そう思わない	29



12. お歳暮ギフトセンター期間中、あなた自身の主業務に影響があったと感じていますか

詳細

● そう思う	58
● どちらかと言えばそう思う	65
● どちらかと言えばそう思わない	30
● そう思わない	6



13. そう思う・どちらかと言えばそう思うと回答した人へ

詳細

● 元階のお客さまサービスが低下している	67
● 企画・計画業務が遅れた又は施策...	46
● 取組先への影響（対応遅延）	50
● その他	24



【アンケートで寄せられた意見（一部）】

◆ そう思う、どちらかと言えばそう思う 35%

○チームスでの情報共有、チーム内での分担、横の共有、ルーティン作業の簡素化（多数回答）

○PS意見集約フォームス活用、取組先の対応の簡素化

◆ そう思わない、どちらかと言えばそう思わない 53.3%

△主業務は減っていない、逆にプラスの状況。残業で対応。（複数回答）

△見直しができるほど、人数足りていない。話す時間もない。（複数回答）

△中元時など既に業務改善をおこなっているため。

△所属から効率を図るよう指示は出ているが、主業務が減る要素は無く会議が増え資料作成も増えた。

△目安残業時間は通常よりも拡大されたが、繁忙期で業務量が増えているため見直しされていると感じにくかった。営業部として特に具体的な指示はなく、自担当内での努力に留まっている。

🔄取り組みの目的についての理解は浸透しているものの、店頭のお客さま来店数も増えている中、効果や効率的な働き方に向けた声は複数あり、両立に向けて（個人の努力だけではなく）所属として業務改善の取り組みの推進は必須。

Ⅱ. お歳暮ギフトセンター応援に関するアンケート

④ 職場風土について

14. あなたの職場は業務上必要なことについて、自由闊達に意見を主張することができますか。

詳細 [🔗 インサイト](#)

● そう思う	35
● どちらかと言えばそう思う	89
● どちらかと言えばそう思わない	42
● そう思わない	14

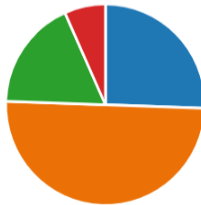


そう思う、どちらかと言えばそう思う 68.9%
そう思わない、どちらかと言えばそう思わない 31.1%

15. あなたの所属は、上司や同僚にいつでも相談や理解を深めるための質問をしやすい職場環境ですか

詳細

● そう思う	46
● どちらかと言えばそう思う	90
● どちらかと言えばそう思わない	32
● そう思わない	12



そう思う、どちらかと言えばそう思う 75.6%
そう思わない、どちらかと言えばそう思わない 24.4%

16. あなたの所属は、お互い協力し助け合いながら取り組み、お互いに感謝の気持ちを表現する雰囲気がありますか

詳細

● そう思う	60
● どちらかと言えばそう思う	82
● どちらかと言えばそう思わない	30
● そう思わない	8



そう思う、どちらかと言えばそう思う 78.9%
そう思わない、どちらかと言えばそう思わない 21.1%

17. 労務面の影響について、あてはまるものを選択してください

詳細

● 時間外	86
● 時差時間（時間外にはしなかったが...）	54
● 休日出勤	0
● その他	40



【アンケートで寄せられた意見（一部）】

- ・主業務は減っていないため（要員減、新しい業務）（多数回答）
- ・締切のある業務は時間外でやらざるを得ない。（複数回答）

🔄 顕在化している労務面への影響や適正な時間管理に向けた対応（時差時間削減など）は必須

Ⅱ. お歳暮ギフトセンター応援に関するアンケート

3) アンケート結果まとめ

① 目的の浸透・主業務との両立について

・方針共有会開催等により目的は理解浸透しているものの、主業務とギフトセンター応援を含めた応援業務との両立に苦慮している状況。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への懸念の声多数。

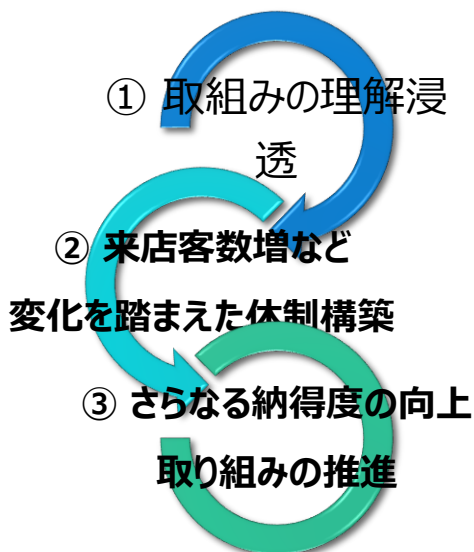
② 所属内での業務改善について

・前回中元時同様、個人・チーム内での努力による工夫や改善で凌いでいる状況。
・所属として、やらない業務の明示等をおこなった所属はなく、応援業務分がそのまま残業や時差時間増につながっている場合が多い。

③ ギフトセンター運営オペレーション等の改善について

・ギフトセンター運営・オペレーションの改善によるお客さまの受注回転率向上は急務（お客さまに対しても待ち時間短縮につながるのでおサービス向上に）。
・体制として応援解除などの判断ができる責任者や、役付人員（1～2ヶ月）の確保増など、効率に向けた的確な判断やミスを減らすための熟練度向上に向けた体制の検討など。
・そもそもの応援要員の適正化および早目の応援依頼などの要望あり。

4) 組合としての受け止め方



5) 現状の課題

主業務との両立に向けて、店や所属としての
業務改善推進
(やらない業務の明示・会議の削減など)

ギフトセンターオペレーション改善

労務面の長時間労働・時差時間の改善

お客さまサービスの向上・メンバーの納得度向上
⇒変化を踏まえた体制の構築
さらなる取組みの推進