

# イングちゃんのマルミツ探訪 PART 3


CONTACTセンターってどんなところ？センター長宮本さんにお話を伺いました！




■公式マスコットキャラクター  
「イングちゃん」

23年度4月より本格始動し、グループ内製化の取組の一つであり当社の重要な新しい事業「CONTACTセンター」！みなさんも正しく理解して注目していきましょう！

## 1. CONTACTセンターについて・・・現在の取組内容とメンバー構成



**センター長 宮本さん**



4月からは始まったのは具体的にどんな業務内容うさ？


現在は三越伊勢丹オンラインサイトに関する電話での問い合わせ業務を行っています！

総勢20名で日々業務にあたっています。23年度は立ち上げの年度なので、まずは焦らずゆっくり、土台をしっかり作るために日々みんなで頑張っています！

業務で東京と関わることはあるうさか？

業務中は常に、東京のEC運営部と連携しています！札幌に何人のコミュニケーターが電話対応に当たっているのか、常にモニターを通して管理しています。都度状況に応じた入電コントロールや、お客さまからの問い合わせに対して、一次回答できない場合や、札幌で判断できないことなど、専用Teamsを使用してリモートで常に連携しています。

常にマネジメントチームが見守っていて、サポートできる体制になっているうさね！




**執行委員大塚さんとイングちゃん**

何人の仲間がいるうさ？


## 2. 今後のスケジュール

右図のスケジュールで徐々に事業が拡大する予定うさ




	事業内容	総人員（予定）
現在	MIオンライン（電話）	30名
2023年7月	MIオンライン・meeco（メール）	42名
2023年10月	MIアプリ	50名
2024年1月	ISETAN DOOR	64名（最終予定）

## 3. CONTACTセンター事業が果たす役割について




札幌のCONTACTセンターをどのような場所にしたいうさか？

2023年度は基盤の整備を行いCONTACTセンター事業の土台を作っています。2024年度以降は高品質の「百貨店が運営するCONTACTセンター」として、外注業務を増やし、収益の拡大を目指しています。三越伊勢丹グループの利益を循環させるだけではなく、札幌のCONTACTセンターが自力で収益を拡大できる体制にしていきたいです。札幌のCONTACTセンターがモデルケースとなり、グループ企業全体でも内製化事業拡大のきっかけになればよいと考えています。



いかがでしたか？社内にはまだまだ知らないお仕事がたくさんありそううさ！アンテナを広げ、自分がやってみたい仕事を考えるきっかけになればうれしいうさ！



# イングちゃんのマルミツ探訪 PART 3

三越伊勢丹グループ労働組合  
札幌丸井三越支部  
担当：大野・板垣

## CONTACTセンターの業務って？ 敦賀さんにお話を伺いました！



まだまだ知らないCONTACTセンターの職場環境！  
CONTACTセンターの皆さんが日々どのように働いているのか教えてもらいました！

■公式マスコットキャラクター  
「イングちゃん」

### 1. 業務の流れについて

一日のスケジュールはどのような流れですか？

9時に出勤してPCやシステムの立ち上げや、  
引継ぎ情報の確認を行い、10時から受電  
を開始します！

1日何件ほど電話を受けますか？

受電量は日によって異なります。  
お中元やキャンペーン施策が始まった際は、受電が多く、  
朝から忙しい時間が続きます。  
少ない日だと一日受電が6件ほどです。  
受電が多い日は、お客さまへ報告のための架電もあり、  
10件を超えることもあります。  
問い合わせの内容は多岐にわたるので、1日の受電件数  
は様々です。

CONTACTセンターの  
一日のタイムスケジュール

時間	内容
9:15～	出社、PC立ち上げ ※三越伊勢丹オンラインストア新規情報、HP確認など
9:30～	朝礼 ※昨日の受電数・内容、その他引継ぎ事項
10:00～	受電開始
11:00～	昼休憩（50分） ※3交代制で休憩に入る
15:00～	夕方休憩（20分） ※3交代制で休憩に入る
18:00～	受電終了 ※1日の整理やまとめ、社内動画視聴など
18:20	退勤

### 2. 職場環境について質問

研修は何を学ぶ？

研修は2週間！

～1週目～

座学で、「三越伊勢丹の知識編」、  
「操作編」、「システム編」しっかり学ぶ！

～2週目～

お隣の人とロールプレイング研修！

マニュアルに沿って行い、より実践に近い形で学ぶ！

個人で行う仕事が多いですか？

『同僚間のコミュニケーションはあります！』

受電していない時に、分からないことを同僚間で一緒に調  
べることや、共有事項もあるので、コミュニケーションを取る  
タイミングがあります！

最初は、ひたすら電話を受けるイメージがありました。  
実際に働いてみると同僚間の同士のコミュニケーションが  
取れて安心です！

CONTACTセンターの業務で  
難しいと感じることは？

店頭の接客とは違い、お客さまの顔が見えない為、  
話し方や声でお客さまの気持ちを汲み取る必要があります。  
意識しないとお客さまの気持ちを感じる取るのは難しいです。

表情が見えない分、電話口からお客さまへわかりやすく、  
お伝えするという力が身につけてきたと感じています。

百貨店でも活かせると思います！

三越伊勢丹オンラインストアの会員登録をご高齢の方に説明  
する際には、三越伊勢丹オンラインのHPを見ていただくところ  
から説明が必要なので工夫がいきます。

百貨店業務に活かせることは？

本当に困っているお客さまからの問い合わせが多いので、  
「助けたい！」、「力になりたい！」といった内面的な変化が  
ありました！

いかがでしたか？社内にはまだまだ知らないお仕事がたくさんありそうさ！  
アンテナを広げ、自分がやってみたい仕事を考えるきっかけになればうれしいさ！

