

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

外商統括部分会での組合活動の報告を主におこないます

三越外商部職場懇話会報告

■ 三越外商部職場懇話会「2023年度計画について」報告

2023年度の年度計画をテーマに、7月3日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 第2担当でスタートしたバディ制について

- 4月から第2担当でバディ制がスタートしましたが、“元々顧客を担当しているスタイリスト同士での連携が難しい”や、“これまでのチーム制の方がやりやすい”などの意見も寄せられています。所属としての受け止めや今後にむけた改善等について教えてください。



会社コメント

- 三越外商部としても導入段階においては各セールスの働き方に急激に無理がかからないよう、「バディを組んだ各々が前向きに考えられる手法を探りながらの第一四半期」を想定していました。そのため現段階でバディを組んだ担当者同士の顧客の共有が一部に留まっていることは想定内の範囲です。
- 今年度導入した第2担当のバディ制の意図は「これまでのチーム制のように不在時の代理」に加えて、「主要顧客を主たる扱者に次いでバディが深く知り、提案の幅を広げられるバディを増やしたい」と考えており、1人のお客さまのプロフィールや嗜好を理解している担当者同士がお互いの持つ強みを活かし、戦略的にもてなしや提案の対策を練ることを理想としています。そこに前向きに取り組んでいるバディの好事例が徐々に増えつつあります。
- お互いが担当している顧客を紹介し合うことで、顧客満足度向上やウォレットシェアを最大化へ向かわせる手法を模索しており、現体制で少しでもお客様の満足度が高まるような実績を積み重ねていきたいと考えています。取り組みの結果として、「1 + 1 = 『2を0.1でも超える結果』」になれば、今後もさらに大きな成果に繋がっていく可能性のある取組と考えています。



Q DID等を活用した生産性向上の取組みについて

- お客さまにDIDを登録していただき、カードとDID両方保有するお客さまの拡大を目指していると思います。これまでのお手紙や電話、宅訪に加えて新たにDIDというツールが加わったことで、所属としてDIDを活用しながら生産性を高めていくイメージについて教えてください。

会社コメント

- お客さまとのコミュニケーションツールとしてデジタルかアナログか、どちらが優れているかは一概には言えないと思います。これまで電話・DM・宅訪・来店時のアattendとアナログの比重が高かったのですが、デジタルツールが年々進化し、その割合と存在感が高まっていることは事実です。お客さまごとの情報取得の特性や要件に応じた使い分けが必要と思います。
- お客さまとのコミュニケーションツールの選択については、各営業チームごとに委ねられているため、個々では悩んでいる人も多いと思います。お客さまの好みを踏まえ最適なツールでのスピードと効率化の手法を探る中で、今やDIDをはじめとしたデジタルツールの重要性や存在感が増していることを鑑み、その活用方法についてはリアルタッチとデジタルタッチの組み合わせの観点から、一緒に整理していかなければならないと思っています。

Q スタイリストの確保・育成について

- 外商部のスタイリスト人材の確保や育成の取組みについて教えてください。スタイリストの人財育成は職場での先輩・後輩間OJTに寄るところが大きいと感じていますが、所属としての考え方をお伺いさせてください。



会社コメント

- 人材の確保・育成はメンバー全員との個別面談のなかでも多くの意見をもらっており、当然ながら所属としても重要な課題だと捉えています。特に「プライベートスタイリストの年齢構成の今後の推移」と「次世代を担う人材の育成」の両面からこの件を喫緊の課題ととらえており、そこに「一人当たりの生産性向上」の視点を組み合わせながら、打ち手を考え実行に移したいと思っています。
- 人材育成の面では、プライベートスタイリストとしての教育をOJT・OFFJTの両面で組み立てていくことも重要だと考えています。OJTについては第1・2担当のバディ制もその一環であり、定年直前の方と3人一組でバディを組ませスムーズな引継ぎを行う体制にすることも本年度からスタートした取り組みです。OFFJTについては個人外商Gの管理部と共に教育の組み立てを行っていく計画もあるので、今後集合教育の機会も作っていききたいと思っています。

外商統括部分会Newsへのお問合せやその他のご意見・相談は以下の組合役員へお寄せください。

労働組合 三越伊勢丹支部 執行委員 外商統括部分会担当：染谷・石津（第三担当）／濱野・森園・池上（専従）
（連絡先）内線：801-23911／外線：03-5273-5165