

2023年10月18日(水)

デジタルベース運営部 職場懇話会 開催

所属長の金子さん、総務マネージャーの栗本さんにご出席いただきました！

23年度デジタルベース運営部の方針と進捗

コストセンターからプロフィットセンターへの転換

内製化

連邦戦略を推進し、meeco、ふるさと納税(静岡)等への連携拡大。質の向上のため撮影カットのカスタマイズや動画作成にも着手しています。

収益化

外部企業への営業活動を活発化。展示会やLPで集客を行い新規の受注を9社獲得。収益貢献につながりました。また営業ツールとしてAIモデルの導入を予定するなどDX化の取り組みが大きく進捗しています。

収支構造改革

インフラ推進ではMIオンラインでのHUB在庫連携(在庫積込のない保管費不要モデル)を拡大することで売上高物流費率の改善に取組み、また手動商品登録業務の簡易化を進め、様々な経費を低減化しています。

従業員エンゲージメント調査の結果報告

働き甲斐や働きやすさについては高スコア。会社制度、異動配置、上司との関係性にやや課題があるということがわかりました。



課題に対しての取り組みについて教えてください



上司との関係性については1on1とは異なるフリートーク制度を導入。気軽な内容の対話機会を増やすことで公私ともに相互理解を深め、関係性向上を目指しています。個のキャリアに関しては目標設定面談、FB面談に加えて1on1を上司、所属長ともに定期的に実施して各個人の役割や配置、キャリアについて対話を深めています。加えて視野と視座を広げる機会の創出として部内プロジェクトを発足させました。ES向上、CS向上に直結するプロジェクトを通じたキャリア支援を行うことでイノベーションと生産性向上が促進される組織風土変革を目指しています。



視野と視座を拓げる機会の創出について教えてください



デジタルベース運営部の部内プロジェクト

従業員満足・顧客満足・企業の利益、の一連を正循環させ成果達成を目指す

従業員満足度(ES)向上 働き方アンケートPJ

PJメンバーは立候補制。
ボトムアップで働き方アンケート(WSK)を運用。現場目線でPDCAを回す。現在はメイト社員が中心となり分析、取組みを行っています。

例

アンケート結果をチームごとに分析し、それぞれの課題、仮説を抽出し、挨拶の徹底や座談会の実施などチームごとに具体的な対策を宣言し実行。
メンバーならではの現場に寄り添った視点や垣根を越えた改善が進んでいます。

顧客満足度(CS)向上 業務改善PJ

PJメンバーはこちらも立候補制。
コンタクトセンターと連携し、顧客の声を収集。またささげの依頼元である営業部とも連携し、多面的に顧客の声を収集しています。

例

自分たちの成果物がお客様にどのようにとどいているか、お客様にとって知りたい情報が網羅されているか。直接お客様の声を聴いているコンタクトセンターの見学を実施し、双方の取組み共有と意見交換を行いました。

ささげ依頼の多い婦人靴の担当者と連携し、スタジオ運用について双方の意見交換を行い、搬入時間の変更や撮影指示の一部変更などを行いました。
店頭にとっても業務改革となるような取組みを進めています。

従業員満足と顧客満足度が向上することで、ひいては業績の向上につながっていきます。
さらに顧客の声を聴くなかで、ささげ業務に関わる部署との相互理解が進み、プロジェクトメンバー自身の周りを巻き込む力やファシリテーション力も養われることから、キャリア支援にもつながっています。

登録すると最新情報が届くうさよ♪



LINE



三越伊勢丹支部
Vivaコミュニティ

連絡先: 新宿事務所801-23-911 担当: 中村・田中