

総務部 職場懇話会報告

2023年11月9日(木)総務部 太刀川部長にご出席いただきお話を伺いました。



2023年度10月からの新体制について教えてください



◆人事・労務・教育担当を一つにしました。

これまで総務部と営業運営部が行っていた教育関連は総務部が窓口として担うことになりました。企業理念の取組を全員が能動的に実践している状態に向かって、教育の整理や好事例の共有などを行っていきます。

具体的には、下期から『Good Job表彰』を社員は第1月曜日、お取組先様は第3金曜日に開催し、表彰の機会や数を増やすことで共有し合う風土・褒め合う風土を醸成していきたいと考えています。特にお取組先様への表彰は、中央ホールで開催し、表彰されたお取組先様の会社社長や営業の方にも表彰内容を共有することで、お取組先様の社内でも共有し合う風土・褒め合う風土を広めていけたらと考えています。

◆リスクマネジメント・お客さま相談室担当を一つにしました。

リスクマネジメントとお客さま相談室はどちらも過去に発生した事象を基にした経験やお客さま・従業員から寄せられた声から、サービスや安全を具現化する業務のため、マルチタスクとして一緒に取り組むことになりました。10月からリスクマネジメント担当者の座席はお客さま相談室に移動し業務を行っています。それぞれが業務の幅を広げることで、新たな視点や発想、業務改善に繋がることを期待しています。



組合に寄せられた現場メンバーの声

組織改正でリスクマネジメントとお客さま相談室がチーム内要員が減少しているなかでマルチタスクに取り組んでいると伺いましたが、現状は社内外からリスクマネジメント宛への問い合わせが入った時に取り次げないことや、席が離れているので担当者の勤務状況が分からず、返答に時間を要しています。

- リスクマネジメント・お客さま相談室はそれぞれ業務を行っていましたが、今後はどちらの業務にも対応できるよう準備を進めています。
- 店内に対しては、リスクマネジメントの連絡先をコミュニケーションシートに記載するなど周知を図っていきます。店外に対しては、新しい名刺を作成するなど検討していきます。
- 席が移動したことでお互いの出勤状況が分からず対応しにくい実態があることは分かりました。ワークスケジュール共有についてはスケジュールボードの精度を上げていきます。(実施済み)



その他組合からの質問

- Q1 総務部全体におけるマルチタスクの取り組みについて教えてください。
- Q2 マネージャー不在時の相談先はどのようになっていますか。

【回答1】 総務部でもマネージャー毎の担当内でマルチタスクに取り組んでいます。具体的には、現在労務担当内では従業員の個人情報厳守しながら、担当者が不在時でも問い合わせが入った際は可能な範囲内で対応する体制にしています。その他、現在は主にマネージャーが兼務していますが、今後は雇用形態を広げてマルチタスクの取り組みを拡大していきます。

【回答2】 繁忙期など役付で不在がちになりますが、その日の在籍責任者を明確にし、ステージBが2人以上在籍をするようにしています。担当チームに関わらず安心して相談してください。