

外商統括部分会News

外商統括部分会Newsでは組合活動の報告を主に行ってまいります。



今回の 内容うさぎ

<イングちゃん>
IMGU公式
マスコットキャラクター



伊勢丹個人外商の活動報告

1. 適正な働き方アンケート結果に関する職場懇話会
2. 適正な働き方アンケート結果概要

※事業部内の方針・業績・働き方などを労使双方で確認、意見交換する場
うさよ！ 詳しくは[労働協約（社員 P5）](#)をチェックうさ。

1. 「適正な働き方アンケート（9月）」結果に関する職場懇話会

【アンケート目的】

中期経営計画として「個人外商改革」が掲げられ数年が経過。組合としては、働きがいはあっても「働きにくさ」を感じている従業員が増加しているのではないかと捉え、2023年度からは組織運営（セールスのチーム制）の見直しもされ半年が経過している中で、働きがいと働きやすさの均衡を保つため、昨年に引き続き2023年4月以降の実態を把握するためにアンケートを実施しました。

組合より

①. 実態通りの正しい打刻とタイム3入力の「各個人への徹底」と、実態通りの反映ができていないかの確認の「勤怠マネジメント責任者の明確化と徹底」をしてください。具体的には以下の2点をお願いします。

- チーム単位・SM単位・営業単位・担当単位・部単位、の「勤怠管理フロー」と「管理責任者」の明確化と周知
 - 日々はもちろん、月中での勤怠と業務状況の「確認と相談フロー」の構築と周知
- ※「時間外労働・休日労働」の賃金反映の観点含めて法的に企業リスクが高い現状から脱していない。

会社より

●フレックスと時間外の話は上期中に説明しているが、もう一度したい。しかしより現場に近い立場の方々に対応できる環境になりスピーディにチェックができて修正等の対応ができるようトライアルを始めている。もう少しこちらからのメッセージ発信をしなければならぬのであれば、したいと思う。ステージB教育をしたのはそういった役割を理解してもらうために実施してきている。ただし、ガチガチに規定をしてしまうとモチベーションに影響が出ることから、その点は留意したい。

組合より

②一定の成果が見られている「チーム制」推進のための業務改革として、具体的には以下の4点の検討をお願いします。

- サポート体制の強化（ステージBの役割明確化・非プレイヤーの必要性の有無・支援内容やフローの明確化）
- チーム顧客の情報の整理と共有への工夫
- 顧客に対して「理解を求め」ための対応の検討
- 過多となっている情報整理



会社より

● チーム制について、やってよかったと思うしやってみて分かったことがある。様々な人の話を聞いた中で、チーム編成と口座の持ち方の課題があるのだと思っている。口座売上の大小だけでなく、口座数、口座単価、買上数量、頻度によって対応の仕方が異なる。加えて、アテンド率と年間購買額の相関関係を見るなど、様々な角度から分析をし、検討したい。また今年の評価の目標設定については細かく規定せず担当特性に応じて対応しようということにした。外商チームは顧客起点で働き方を定めていくことがよいと考え、ガチガチにかたくなかったことから、チーム制に対する疑問の声が多く寄せられたのだと思う。アテンド数や売上高などを組み合わせて、こういったお客様に対してはこういった打ち手が良いなどのことが定められると良いのだと思う。

- 支援チームの営業支援については横でやって共通でできることを増やしたかったが、なかなか整わない。非プレイヤーの設置や支援チームを増やしていくとセールスの人数を減少させる必要があるため、その点を現場とコミュニケーションをとる必要があると思う。
- お客様に対する発信は発信への対応に引っぱられてしまうため、慎重に、かつ、業務が増えることがないようにソリューションを整備することから始めていきたいと思っている。



アンケート結果のポイント

回答率：80.9%（前年76%）

1) 組織変更や運営変更の目的理解や、その中での自分の役割は全体の80%が理解している。

- その中で、働きやすさ・働きがいの高まりを感じている人は全体の30%

2) 時間外での業務の状況とその要因

- 全体の65%（前60%）が「休日の業務あり」と回答しており、21%（前22%）が休日のたびに業務をしていると回答しており、量的には改善は見られていない。しかし、日平均3~5時間以上は減少し、30~1時間に人が増加し質の改善はやや見られる。
- 始終業前後に打刻無しで業務をおこなっている人は、前回とほぼ同じ3割強。22時以降の人は減少し質の改善はやや見られる。
- 休日の業務内容、始終業前後の業務内容はともに、①顧客連絡②部内連絡③情報閲覧

3) 時間管理の状況

- 労務状況に関する上司からの指示や確認がされていると感じている人は全体の44%と決して高くはない。

4) チーム制について（セールス・アテンド限定）

- 全体の60%がチーム制にメリットを「感じている」「どちらかというと感じている」。雇用形態による捉えの差はほぼない。

★ チーム制メリットに関するフリーコメント ★

《自分自身のメリット》

- ・安心して休みがとれる日が増えた
- ・時間外での業務が減った

《顧客のメリット》

- ・対応がスムーズ
- ・提案できるアイテムや企画の提案の幅の広がり

《業務効率のメリット》

- ・相談相手が増えた
- ・サポートのしやすさ
- ・効率的に準備がすすめられる

アンケート結果から読み取れる問題点

- 1) 2022年度比較して、時間外・休日での業務時間“質”は改善しているものの、一部のセールスに慢性的な長時間労働が生じている状況は改善していない。
- 2) 2022年度と比較して、時間外での業務には時間外賃金は生じておらず正しい勤怠の実績が把握されていない状況は改善していない。

原因① 休日や時間外での『顧客対応』が恒常化している。（急ぎの依頼・限定品・中歳・顧客特性など）

原因② 休日や時間外での『情報閲覧』が発生している

原因③ （働き方の改善も目的のひとつとして導入された）チーム制に対して、40%の人が課題を感じており、メリットを感じている60%の人の中でも、「課題もある」と感じている人がいる。



★ チーム制の課題に関するフリーコメント ★

チーム内の認識の共通化に関すること

顧客対応に関すること

S Mやチームリーダーに関すること

チーム内外からの業務サポートに関すること

原因④ 半数の従業員が働き方に関連する上司とのコミュニケーションについて、「確認や指示」「相談できていない」「応えてもらえていない」と感じている。

原因⑤ 全体の72%（前年63%）の従業員が外商という業務の特性上仕方が無いと感じている。

（個々のマインドチェンジができていない・会社が本気で取り組んでいると感じないから職場風土が変わらない など）

LINE



Yammer
mi_支部労働組合_通信



ご質問やご相談は下記の担当までご連絡ください

連絡先：労働組合 三越伊勢丹支部 外商統括部分会
801-23-911

担当：池上・森園・濱野