

外商統括部分会News

外商統括部分会Newsでは主に組合活動の報告をおこないます。



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

1. 働き方アンケートの結果に関する職場懇話会の報告
2. 働き方アンケート結果概要の報告

1. 働き方アンケートの結果に関する職場懇話会

11月30日に三越外商部長の佐々木剛さんとの職場懇話会を開催し、9月に実施した働き方アンケートの結果について意見交換しました。職場懇話会での主な意見交換の内容とアンケート結果の概要について報告します。

Q 時間外や休日に発生する業務と適切な時間管理について

- 前回より改善しているものの時間外や休日での業務は依然存在しています。スマホの持ち帰りの原則禁止や事務作業の効率化等には継続的に取り組んでいただければ幸いです。
- フレックスタイム勤務制度の運用について、効率化に活用を促すものの、“時間外0にしなければならない”と極端な解釈がされないよう、継続的に正しい理解を浸透させていただきたいと思えます。
- 昼の休憩は大半が取得するものの、多くが午後の休憩を取得していない実態があるため、昼にまとめて取得など、柔軟な対応も含めて70分の取得を促していただきたいと思います。



会社コメント

- 現在三越外商部では業務改革ミーティングを週1回実施し、スマートフォンの持ち帰りを原則禁止とするなど、新たな運用ルールを策定し社内での共有に取り組みました。次年度にむけては、口座と担当のあり方やデジタルツールの活用などを通じて効率化を図ります。
- 適正な時間管理とフレックスタイムの運用は前回のアンケート以降、月中の勤怠実績に基づきSMと対策ミーティングや、所定内に収まらない場合は時間外勤務として適切に申請する旨を発信してきましたが、今後も継続的に発信します。
- 休憩の取得については、フレックスタイム勤務という就業形態の性質上、お客さまとの接点など一人ひとりの働き方に応じつつも、柔軟に70分の取得を呼び掛けます。（12月より取得しやすい風土醸成のための発信を実施中）

Q 人材育成について

- 7月の懇話会で情報共有のあった三越外商部における人材育成の取り組みの進捗についてお伺いさせていただきます。

会社コメント

- 人材育成についても業務改革ミーティングで話し合っています。2024年2月には経験年数の浅い「ビギナー」むけのOFF-JT研修を企画しています。また2024年度の取り組みとして「ビギナー」に対するベテランによるサポート体制の構築も検討しています。
- セールスとしてのノウハウは座学だけで習得することが難しいため、これまでの経験に基づいたノウハウ共有を座学と実践の中間のような形での実施が必要なのだと考えています。



Q 第二担当のバディ制について

- アンケート結果では、目的の浸透は進んでいるものの、効果を実感できている回答は相対的に少なく、お客さまへの提案面でのメリットに対する意見と、働き方での課題に関する意見がそれぞれ寄せられました。

会社コメント

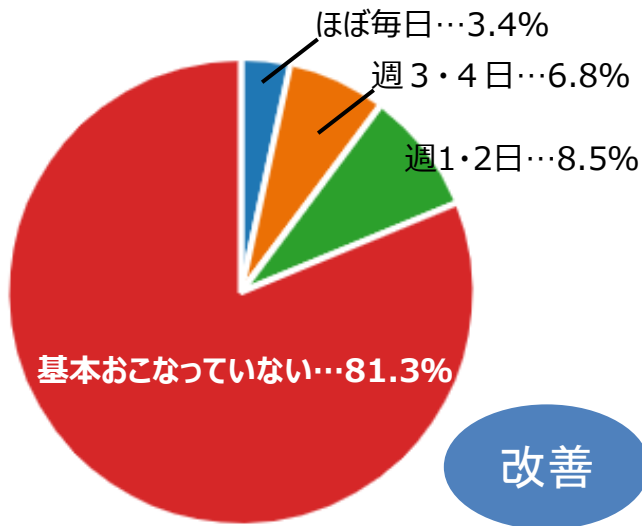
- バディ同士の連携により、お互いの知見・経験を活用し、更に顧客満足度を高めた好事例があるなど、月を追うごとに、今後の働き方を見据えたうえでのバディ制の取り組みの成果が出つつあると捉えています。
- 一方で働き方の面で課題を感じているメンバーもいることから、今後には「負担感」以上に「安心感」がもたらされる取り組みとなるよう精度の向上にむけた取組みを検討します。

2-1.9月働き方アンケートの結果報告（定量面）

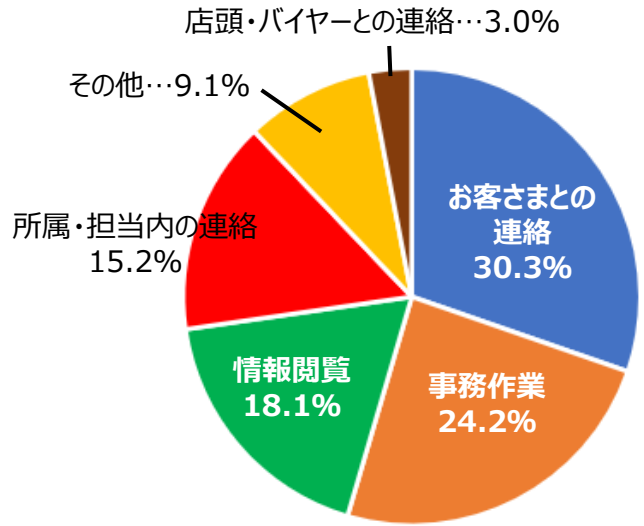
9月に実施した働き方アンケート結果（定量面）について、そのポイントを報告します。

回答者：176名（ステージB52名、ステージC61名、メイト社員20名、エルダースタッフ21、フェロー社員・エルダーフェロー22名）

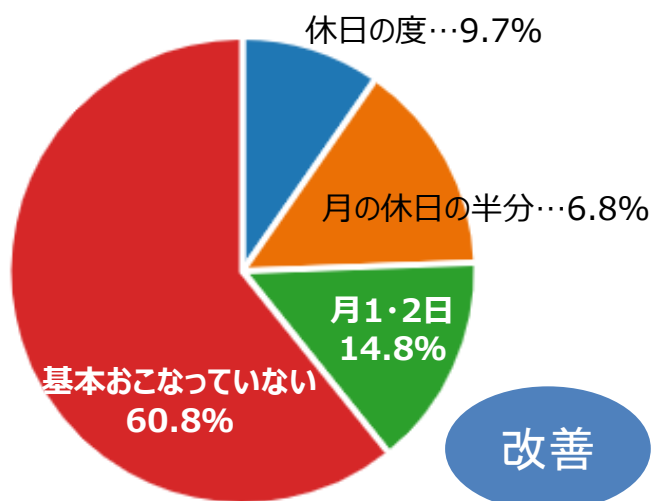
Q 出勤打刻前・退勤打刻後に業務をおこなうことがありますか？頻度はどれくらいですか？



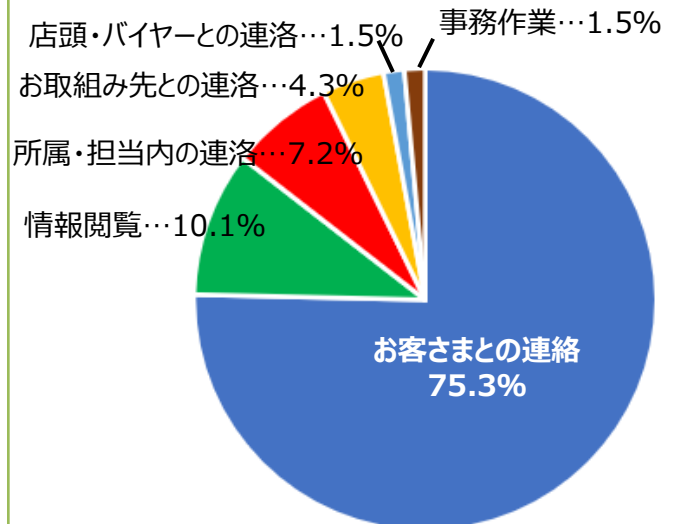
Q その時間帯におこなっている業務内容のうち、頻度が1番高いものを1つ選んでください。（1位）



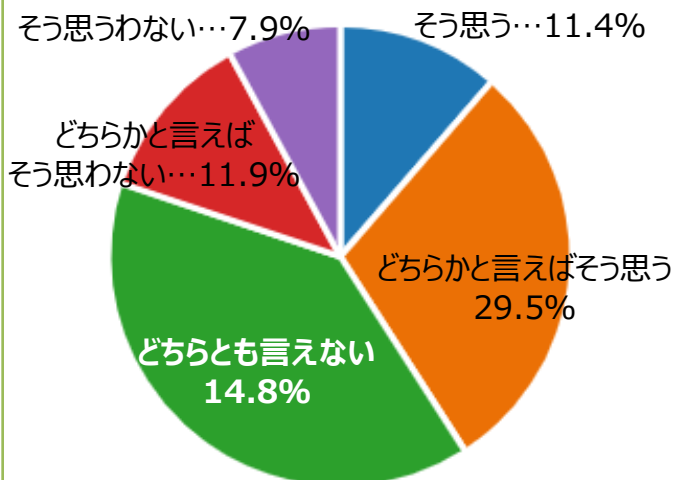
Q 休日に業務をおこなうことはありますか？頻度はどれくらいですか？



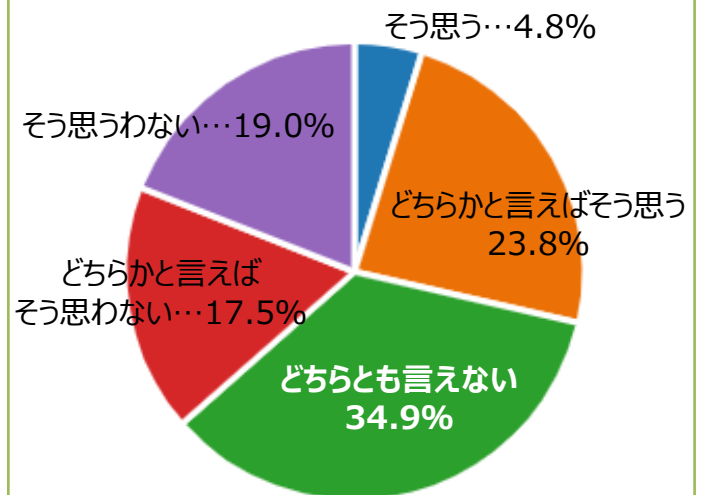
Q 休日におこなっている業務内容のうち、頻度が1番高いものを1つ選んでください。（1位）



Q 三越外商部内でおこなわれている教育や人材育成に満足していますか？



Q 第2担当のバディ制導入の効果を感じていますか？



前回のアンケート結果につきましては以下のリンク（23年3月13日発刊広報）をご参照ください。

[230313外商統括部分会（日本橋）広報.pdf \(imgu.or.jp\)](https://imgu.or.jp)

2-2.9月 働き方アンケートの結果報告（メンバーのコメント）

9月に実施した働き方アンケート結果（メンバーコメント）について、そのポイントを報告します。

*2023年9月に実施したアンケートのため、すでに会社としての対策が実施されている内容も含まれています。

Q 働き方や勤怠管理等に関する意見や要望

適正な時間管理について

- 外商部の営業担当には暗黙のルールとして「残業時間ゼロ」があり更に「フレックス制導入の目的は残業時間ゼロのため」という認識があります。
- 休日にスマホをチェックや連絡を取らなくても良いような状態への改善を望みます。

業務改善のポイントについて

- 「LINE Works」導入で、お客様との距離感が縮まったが、お客さまは速やかな反応を期待されるため、休日も反応せざるを得ません。特に苦情や大口の商談につながる案件は放置するとその後の影響が大きいです。
- なるべく携帯を持ち帰らず、お客さまに月のシフトもお伝えしているが、お客さまによっては「対応してくれるだろう」「前はやってくれた」「急ぎなので困る」と言われてしまいます。売上は大事だが業務改善は継続して実施する必要があります。
- 商品の手配のために店舗に並んで品物を手配しなければならないことや、解禁時間に電話をかけ続けなければならないことなど、外商向けに確保されている商品でもなかなか手に入らず非効率なことが多いです。

Q 働き方や勤怠管理以外での意見や要望

人材育成について

- 外商部員の育成について、現在や将来の人員構成まで考えたうえでの人事異動や、教育を実施していく必要があると感じます。
- セールスのノウハウは個人の経験に基づく暗黙知であり、デジタルツールの活用など新たな手法が定着しづらいです。転入者も含め一人ひとりの経験を活かしたセールスのノウハウやスタイルも柔軟に取り入れる必要があると思います。

Q 第2担当のバディ制の効果に関するコメント

効果を実感している・理由

- 担当者それぞれの強みを活かし相乗効果を発揮して、より一層の顧客満足につながっています。
- 今までお客様マンツーマンで対応していた際には、その対応がベストなのか分からない状況でしたが、意識的にバディに相談・情報共有することで、より良い提案やご案内ができるようになり、売上の向上につながりました。
- 孤独や不安を抱えることが多かったが、お客様情報を共有することで理解してもらえたり、何かあったら一緒に対応してもらえるとされるだけでも精神的に楽になることができました。
- 対応の難しいお客さまとお買上げ順位の高いお客さまは、担当者に直接連絡があるため、結果本人が対応していますが、お互いの強みを生かして仕事に向き合えることは、相乗効果で良い結果が生まれると思います。

効果を実感していない・どちらとも言えない理由

- 元々100口座以上を持ったセールス同士を組むことは負荷の減少は感じられず、自分のバディが休みの際には自身とバディの顧客対応をおこなう必要があるため、バディの顧客対応業務が増える分負担に感じます。
- 「一人で抱え込まなくても良い」という安心感は得られていると感じますが、担当する顧客数が増え、顧客情報の共有やアテンドなどに結びつくまでには時間と労力が必要であり、現段階では負担が大きいと感じます。
- 個々に担当しているお客さまがいるため、不在時の対応はバディよりもチームで補完することの方が多いです。

労働組合より

- 時間外に発生した業務は正しくTime 3 上に入力し、業務として対応したものは正しく勤怠データに反映させましょう。
- 個人外商グループの働き方については、外商統括部や人事統括部も交え、働き方のルールを検討してまいります。
- その他働き方等について組合役員に相談したい場合には、以下の組合役員・委員へお寄せください。

評議員：第三担当 柴田・立石

職場委員：第一担当 橋本／第二担当 隅川・高橋／第三担当 青木・高野・伊東／第四担当 山中
カスタマーサービス 三田・舘野

執行委員：第三担当 染谷・石津／組合専従 濱野・森園・池上 内線：801-23911／外線：03-5273-5165