

日本橋分会 第2営業部NEWS

2024年1月8日(月)職場懇話会 報告

越智営業部長にご出席いただき、9月に実施した「お中元応援アンケート」の結果を踏まえ、応援の割り振り、適正な時間管理、業務改革を推進する人財育成、他階催事の担当のあり方について意見交換を行いました。



<イングちゃん>
IMGU公式マスコット
キャラクター

◆ギフトセンターや催事応援の割り振りについて

Q、組合

職場への応援依頼の発信時期や職務別の割り振りについて、職場ごとの運用の違いに納得感が得られていないという意見が寄せられています。所属としての考え方や課題感などはありますか？

A、会社

- 応援に対応するための方法や応援者派遣の考え方は所属として説明の機会を設けています。職場ごとに実際に運用する際にバラツキが生じてしまっているものと捉えています。応援の受け止め方が、お客さまに良い影響を与えようと思っている人と負担として捉えてしまっている人とが混在しているため、環境改善と併せて理解を深めていきたいと思えます。
- 他店と比較した際に日本橋本店の時間外が突出していることは課題と捉えており、来年度にむけては全体的な応援回数を少しでも減少させられるように店経営とも話し合っています。

◆労務面に与える影響について

Q、組合

昨年度も報告した通り、時間外勤務の上限が示されていることから、時差時間が増加してしまう…というコメントも寄せられていることから、引き続き適正な時間管理ルールの周知を徹底して下さるようお願いいたします。

A、会社

時間外勤務の上限については昨年度の懇話会での意見交換をうけ、今年度の設定や発信はしておりません。改めて所属内で現在の考え方を共有させてもらうようにします。

◆業務改革を実現する上での人財育成について

Q、組合

アンケート後に「マルチタスクと業務改善」をテーマ別にVOICEを実施した際、日本橋本店の職場で業務改善を促すには、そのきっかけとして人財育成が必要なのではないか、という意見が寄せられました。

A、会社

- 人材育成の必要性については同感です。営業部内にはこれまでに金腕章経験が多くないステージCもいらっしや、デジタル化をはじめとした業務改革が進みづらいのではないかと感じています。その他にも複数の営業部が統合したことで、仕事の進め方や人材育成の取り組みが異なっているという難しさも感じています。
- 現在の第2営業部という大きな所属になって以降、人財交流を意図的に実施することは仕事の進め方等を変化させるきっかけになったのではないかと感じています。これまで伸び悩んでいた人も交流を通じて成長の兆しが見えるケースもあります。このような人材交流は多くが前向きに受け止めてくれていると認識しています。

◆催事運営のありかたについて

Q、組合

「催事運営の担当を元階が受け持つようになり、一部に担当する催事の数に偏っているのではないか」という意見も寄せられています。催事運営に関する所属の考え方を伺いさせていただきます。

A、会社

これまで各営業部の他階催事チームが担当していた業務を元階の商品領域の担当に移管していることから、関連する催事を元階の担当が受け持つように見直しに意図的にしている。短期間で売り上げ予算を達成するために、訴求や品ぞろえ等に関するPDCAサイクルを回すという人材育成の機会を元階の担当に持ってもらうために、これまで紳士が取り組んできた手法を第2営業部全体に波及させるという判断をしてきた。一部のお買場については属人的な分担になってしまっているという課題を認識しています。

2023年9月お中元応援アンケート 報告

2023年9月に実施したお中元応援アンケートのなかで、第2営業部のメンバーから寄せられたコメントの一部を報告します。アンケートの結果の概要については以下のリンクをご参照ください。

◆中元期の元階運営や本来業務とのバランスの視点で自由にご意見をください

①取組先フォロー

- 現在の応援回数は正直多いと感じています。特に土日はお買場にお客さまが多いのは元階も同じで、店頭ではミニPOS作業、アプリやカードのおすすめから派生するトラブル含め、取組先に対するフォロー業務がとて増えています。
- 取組先スタイリストの方々から「ASMが店頭にいないのは困る」と不満の声が寄せられています。

②お客さまサービス

- 元階ではお客さまをお伺いするまでにお待たせしてしまったり、お客数が増えたことにより、お客さまから「問い合わせの電話が繋がらない」、お取組先のスタイリストから「事務所に行っても誰もいない」などの意見をいただいております。結果的にお客さまをお待たせしてしまうという場面が増えてしまっています。
- 自身の担当では予約制のサービスを提供していますが、応援により稼働人員が少ないため予約制のサービスの予約枠を減らすという、本来の私たちがすべきと思われる業務を削ることが起きています。

③応援の回数等について

- ここまで大半のメンバーが応援に行かなければならないのでしょうか。下期からはさらにお取組先のスタイリストがつかないブランドが増え、それらのブランドは社員が管理と販売をしなければなりません。お歳暮でお中元と同じようにメンバーの大半が応援に行くことになると、S型のお買場を回せるとは思えません。
- ギフトをはじめ催事応援に協力することは当たり前と思いますが、特定の雇用形態に応援回数が偏っていたり、特定の職務に就いている方が応援に行かない、などの偏りは見直して公平に応援回数を割り振るべきだと思います。自身の食事・休憩時間を削りながら応援に行っており、不公平さを感じました。

④中元・歳暮以外の応援要請について

- マルチタスクの取り組みが中元・歳暮期だけではなく、その他の他階催事応援にも対応しなければならないことが負担を大きくしていると感じています。中元・歳暮のギフトセンターのみならば計画的に業務をスライドさせることができますが、それ以外にも頻繁に応援要請があると主業務への影響が大きいと感じています。

◆働き方への影響に関する意見

①時差時間の背景について

- 月の時間外勤務は3時間までと所属内で決められており、それ以上は時間外勤務をしてはいけないため、就業システムで修正をしています。残業時間に最初から制限をかけるという所属の方針は問題ではないかと疑問に感じています。
- 応援業務の依頼が増えるなか、営業部内で「社員ステージCの月の時間外勤務が2～3時間を目安」とされているのは現実的ではないと感じています。

②休憩交代への影響について

- 応援で人員がマイナスになっているときに、店頭でお客さま対応などが発生すると、休憩を取得できないことがあります。時間外勤務を発生させずに早番勤務の方を退出させるため、休憩の取得を我慢するということが生じています。

ご質問やご相談は下記の担当までご連絡ください

ホームページ

LINE

Viva
コミュニティ

連絡先:労働組合 三越伊勢丹支部 日本橋分会 内線:801-23-911

執行委員:恵良菜穂子(本館2F)・山中愛(販売担当)・濱野洋一郎(組合専従)

評議員:井上奈々絵(本館4F)・仲かりん(本館2F)

職場委員:浜口理沙(商品担当)・猿田香織(本館1F)・古村彩乃(本館2F)

小熊佳子(本館3F)・多胡あづさ(本館4F)・佐藤美弥(本館7F)

