

好事例共有!

## デジタル事業運営部 ふるさと納税 働き方改善

ふるさと納税では22年12月の繁忙期の働き方に大きな課題があり、(長時間労働や休日出勤) 所属と組合とで改善に向けて話し合いを重ねてきました。その結果23年度の繁忙期では大きな改善にいたりしました。所属長の畑中さんと役員とで職場懇話会で確認してきた内容、役員からのヒアリングを基にご紹介いたします。

組合では長時間労働などの労務状況を労使で共有し、実態把握と改善のためのチェックを行っています。

🔍 長時間労働・休日出勤の把握 🔍 現場への実態ヒアリング 🔍 所属への対応確認



執行委員  
仲田朝彦  
(レヴワールズ)



職場委員  
岡本拓  
(ふるさと納税)

兼任役員は会社に正しい現場の実態やメンバーの声を伝えてくれる役割を担っています。



### 業務のメリハリによる交差配置

一部固定のメンバーが  
11月~本来業務を停止。  
チームも業務量をセーブ

返礼品調達担当

自治体営業担当

応援

11月~年末にかけて最繁忙期  
「店頭接客」「問い合わせ対応」の  
要員が必要

プラットフォーム運営

プロモーション担当

お客さま対応についても受付時間を  
区切ったり、商品不備対応を商談時に  
事業者対応にすることを盛り込むなど  
して過剰なサービスを削減

### 交差配置の受け入れ改善



キャンペーン、  
注意点など情報共有

随時更新



依頼する事項のみ  
整理されたマニュアル

事前共有

店頭業務はタイムリーな情報共有によりスムーズな接客へ  
受注業務は応援者が業務を単独で完結できるケースが昨年よりも増加



### 全社応援のコントロール

部内でコントロールし、歳暮応援についてはふるさと納税は他チームより少ない「1人1回」の割り当て。さらにふるさと納税メンバー内での業務量にあわせ「複数回行く人」「一度も行かない人」の調整を一部実施。

### 業務の属人化防止

一人で抱えずに複数で取り組むよう事前調整。  
例) 事故発生時に従来は担当バイヤーが対応  
→ 担当バイヤーだけでなく別のバイヤー/AB  
や事務担当等複数名に一斉に情報共有し、動けるメンバーが対応

