



外商統括部分会News



今回のテーマ

1. 三越外商部職場懇話会（第2担当のバディ制について）報告
2. 第2担当のバディ制に関するテーマ別VOICE報告

1. 三越外商部職場懇話会報告（第2担当のバディ制について）

2023年度から第2担当でスタートしたバディ制について、1月中旬にテーマ別VOICEを実施し、寄せられた意見に基づいて三越外商部長の佐々木さんと意見交換をおこないました。

Q バディ制の主な目的（お客さま満足か働き方改革か？）や組み合わせの意図について

- VOICEの中でもバディ制の目的に関する疑問の声が寄せられましたが、バディ制の目的は「働き方改革」というよりも「お客さま満足を高めるための仲間」という理解で良いでしょうか。
- バディの組み合わせの意図や連携の仕方などを個別に共有していただくことはできますでしょうか。



会社コメント

- バディ制は主にお客さま満足を向上させるために、それぞれの得意分野を補い合うような取り組みにチャレンジしてもらいました。当初からお互い多くの口座を抱える者同士なので、無理のない範囲でコミュニケーション取りながら、上位数名でも顧客の共有をするなど、前向きに取り組んでもらいたいとお願いをしました。
- 組み合わせについては、当時の担当長とそれぞれの意図やバディ同士の相性などを考慮し決定してきました。それぞれがバディを組むことになった理由を考えながら、自発的なコミュニケーションをとり、前向きに取り組んだ結果、成果を伸ばしているバディもありますが、お互いに担当顧客を持ちながらの業務であり、全体的な課題解決に至るまでの動きまではまだまだ道筋の途上であると思っています。次年度にむけては、担当する口座の数を絞り込むことで連携しやすい環境を整備します。

Q 働き方の状況について

- 業務用スマートフォンの持ち帰りの状況については、顧客との関係性等によって持ち帰り・持ち帰らないが分かれていましたが、勤務終了後の夜間や休日でのお客さま対応は極力回避する必要があると思います。
- 休日・時間外での顧客対応は、メールやLINEでのやり取りをふまえて対応の必要性を判断している方が多くいました。今後は顧客の理解を求めることや、組織的に不在時の対応をするための連絡手段などが求められると思います。

会社コメント

- これまで一人ひとり判断が分かれていましたが、今年度業務用スマートフォンの持ち帰り禁止をスタートしたことで「次世代のためにも休日は休むべき」や、「不在時にはチームで補うべき」という意見も寄せられるようになりました。
- 休日にお客さま対応の機会を減少させるために、毎週活動している三越外商部の「業務改革プロジェクト」では、LINEなどによるお客さまとのつながり方の検討を始めました。企業あるいは部門・所属としての考えをお客さまに伝え、原則営業時間中の対応になることを、新たな顧客や担当の交代時に伝えることを考えています。もともとお客さまとの間でLINE WORKSを利用に際してのルールがあり、それを活用していきたいと思っています。

Q バディ制の趣旨や目的と実際の働き方について

- 労働組合でテーマ別VOICEを通じて、バディ制の導入時に発信されている趣旨や目的と実際の働き方に関する指針が一貫して示される必要があると感じました。
- 例えば、各休取得の方法等についても「お客さま満足のための取り組みを考える仲間」であることや「不在時はチームで補う」ことなどをふまえた方針が示されると良いと感じました。
- 賞与の係数目標の割合（個人：バディ）についても、バディの割合が高いことへのプレッシャーや、導入時に説明されたイメージ以上にバディの割合が高いのではないかと、という意見が複数寄せられました。



会社コメント

- セールスマネージャーの不在時はチームリーダーがフォローすることになっていますが、扱者不在時にはチームでフォローするなどの指針を示すことや、勤怠管理を大きな単位で実施し、在籍人員を確保することなども検討したいと思っています。
- 現在のバディ制はセールスマネージャーやリーダー、メンバーの皆さんが考え、話し合いながら働き方を決めていくことを理想としてきましたが、セールスマネージャーと23年度の振り返りを行いながら、「バディ制」と「バディを束ねたチーム制」が有効に機能するようラインを通じ確認していきたいと思っています。

2.第2担当のバディ制に関するテーマ別VOICE

1月に実施した「第2担当のバディ制」に関するテーマ別VOICEで寄せられた意見のポイントを報告します。

Q バディ制の目的や趣旨の受け止めについて

- バディ制は仕事の効率化のための手段なのか、それともお客さま満足や売上げ増のための手段なのでしょう。
- 現在のバディと組むようになった経緯やどういった連携が期待されているのかなどの情報を共有してもらいたい。

Q 連携の状況について

成果の状況について

- 自身のバディがベテランで私の成果をサポートしてくれるため、サポートを受けることができます。一方でアドバイスに対しては必ず対応するようにしています。人間関係や数字を見てくれており、「予算達成までもう少しだ！」などコーチ的な役割も果たしてくれおり、成果につながっています。
- バディとお互いが持っている情報を共有することで補い合っています。一方でお互い自身の担当顧客への対応で追われており、お互いの顧客紹介をし合うことまでは至っていません。

不在時の対応について

- 当初は扱者が不在の顧客からの連絡が入ると、バディが対応することになっていましたが、現在はバディにこだわらずにチーム内で電話出た人などが対応するようになっていきます。
- お客さまが扱者の名前と顔を認識していなければ、扱者不在時には電話取った人が対応するようにしています。
- “扱者不在時にはバディがその代行の役割を果たす”ことがルールになってしまうと、それぞれが連休だった際に対応しなければならぬ業務の量をこなさきれなくなってしまうと思います。

Q バディ制とそれに関連する働き方について

各休取得の方法について

- 職場の方針としては「各休を重複させないように」することが示されていますが、できるだけバディとの接点を持つためにシフトを重複させるようにしていることが例外的に認められていて、コミュニケーションにつながっています。

在籍管理をおこなう単位について

- チームを細かく括ることによって、出勤人数の確保が大変になるので、セールスマネージャー単位やチームの単位をもう少し大きく括ることによって在籍人員や不在時の対応可能な人員を確保しやすくしてほしいです。

賞与評価に関する計数目標について

- 個人の予算がありながら、バディの予算もあることや、自分の責任で2人の予算が達成しなかった場合には、バディに気後れしてしまいます。
- 賞与の計数目標の割合が、バディと個人でバディに多く比重がかかっていることが、バディ制導入時の示された「バディ制に関する成功事例を少しでも良いので見せてもらいたい」という考え方と合っていないように感じます。

労働組合より

労働組合では、三越外商部内での働く環境の整備をはじめ、職場の課題解決について以下の組合役員や部門・所属経営の方々との意見交換をおこなっています。働く環境を中心に、日頃職場で起きていることへの疑問などがありましたら、以下の組合役員（2024年3月時点）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・館野

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