



# 外商統括部分会News

## 今回のテーマ

**個人外商グループ伊勢丹外商 職場懇話会(6月17日開催)報告**  
「2024年度伊勢丹外商の方針」の説明会が数回にわたっておこなわれました。組合では、理解を深めるために懇話会を開催し、質疑含めた意見交換をこないました。

<開催日> 2024年6月17日(月)17:00~18:00

<参加者> 会社: 城所さん・種村さん

組合: 本橋・坂田(明)・関川・後藤・野村・豊島・木村・坂田(寿)  
梅澤・濱野・池上

議題: 2024年度伊勢丹外商方針について



主に、以下の3つの観点で意見交換をおこないました。

- ① 人材育成や評価について
- ② 24年度のチーム制運用について
- ③ 第二担当の今後の方向性について

Q 外商セールスの人材育成として、商品領域だけでなく外商セールスとしてのマナーや雑学含めた“質や幅”の成長を目指した、段階的な育成の仕組みやフローが必要だと感じているがどのように考えているのか教えてください。

A 商品領域以外のニーズがあることは認識をしているが、人事など社内にもそのようなノウハウはないため「セールススキルの可視化」含めて検討をしていく。ただ、研修詰めにならないように留意したい。

Q 評価や目標の納得性も人材育成にかかわるが、雇用形態の違いをはじめ目標や評価についてどのように考えているか教えてください。

A 3月の新組織説明会でも発信をしているが各役割に求められる、責任の範囲、業務のシェア等を定め、計数評価のシェアも役割に応じて配分している。かつ、評価が売上結果だけにならないようにしている。目標設定については、チームリーダーがチームメンバーの設定をおこなっている。

Q 23年度から運用開始した「チーム制」の成果と課題はどうとらえていますか？また、そこから24年度のチーム制運用についてどのような指示をマネジメントポジションに出しているのか教えてください。

A メンバーの声を聴いていてもチーム制運営はやってよかったと思っている。しかし、さらに良くするための意見も出ているので段階的にすすめている。例えばチーム人数を増やすことや、チーム編成の最小限の見直し。24年度あらためて、第一担当には正式にチーム制運営の指示をしており24年度中に「よりよいチーム制の定義やパターン」を決められるとよいと考えている。

Q 方針説明ではヒューマンタッチが役割の第一担当が中心に話されていた。テックタッチが役割と言われている第二担当は、今後どのような業務（デジタル化）や顧客接点が求められるのか教えてください。

A 口座精査してテックタッチとして移管しているが、まだ過渡期であり属人的なヒューマンタッチにならざるを得ない状況（顧客ニーズにより）が発生していると思う。状況の見える化をしていく必要があると思う。今後は顧客分析から効果的なアプローチ方法をおこなっていくことをイメージしている。

## 労働組合より

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、以下の組合役員へお寄せください。

執行委員：（兼任）本橋・山田／（専従）濱野・池上・眞鍋 その他の役員は右のQRコードを参照ください。

連絡先：（内線）801-23911／（外線）03-5273-5165

