

社外秘



# 法人外商G 外商統括部分会News

## 本日のテーマ

- 1.法人外商グループ第3営業部職場懇話会(7月24日開催)報告
- 2.2023年度学校制服事業繁忙期アンケートの結果について



2024年7月24日に第3 営業部長の中澤さん、プランニングリーダーの小島さんと職場懇話会を開催し、6月に実施した、2023年度の学校制服事業の繁忙期の働き方アンケートの結果について報告と意見交換をおこないましたのでそのポイントを報告します。

## 1.法人外商グループ第3営業部職場懇話会報告



### Q 新受注システムの運用に関する働き方への影響について

新受注システムの運用によって、二重発注やサイズマスタ登録、品番変更の問題など、事後処理に関する負担の声が多く寄せられました。次年度にむけた改善の取り組みなどがあればお伺いさせていただきます。

- A 現在システム運用に起因する問題の分析を進めています。その結果をふまえ、オペレーション方法や人員配置の見直しと、システムは与えられた予算内で優先順位の高い問題に集中して対応することを検討していきます。二重発注の問題は取組先さまにもその確認に負担をかけてしまっています。

### Q 返品交換を減少させるための採寸精度の向上にむけた取り組みについて

多くが「返品・交換お断り」への対応はできていたと回答していましたが、試着の有無など採寸の精度の問題から受けざるを得なかったという意見も複数寄せられました。採寸の精度向上のために検討していることをお伺いさせていただきます。

- A 前年度はマニュアル整備・平準化に取り組みましたが、本年度は「販売上質化のプロジェクト」を立ち上げて、役割毎で問合せを受けるポイントに絞ったマニュアル整備など、更に一歩進めた検討を実施していきます。また“返品・交換は一切受けない”というスタンスでは意図しない失注につながりかねないため、考え方の軸を設け、お客さまに応じた柔軟な対応ができるようにします。こういった問題はメンバー一人ひとりを起点に改善していくようなサイクルを生み出していきたいと考えます。

### Q メーカーの納期遅れへの対応

メーカーの納期遅れは今回も手を打ち改善しましたが、解決には至っていません。今後の対策をお伺いさせていただきます。

- A 学生服業界の産業構造上の課題であり、この課題はしばらく続くものと考えています。昨年度は各社が在庫を多く作っていただいたことで、納期遅れを減少させることができましたが、この方法はメーカーの負担増や値上げにつながります。私たちができることは、学校の募集人数の速やかな情報共有や、二重発注を起こさないなど、取組先さまが早く仕事を始められる環境を整えることだと考えています。

### Q 職場内の情報伝達やコミュニケーションについて

多くが職場内で必要な情報が共有されていたとの回答でしたが、学校台帳の更新に関する課題の声が寄せられました。

- A 学校台帳の更新は定例のミーティングでも優先順位を高く対応するようお願いしています。また、学校から吸い上げる情報は数種類に集約できますが、今後はどこにどのような情報を入力すべきかの項目を整理し、営業活動の進捗なども記録し、共有・確認ができるような環境の整備に取り組んでいます。

### Q 繁忙期における適正な勤怠管理の徹底にむけて

一部に他者の休日での出勤や、夜遅くまでの残業を勤務記録へ正しく反映できていないことを指摘する声が多く寄せられました。繁忙期には休日取得できない場合の対応方法などを共有する必要があるのではないのでしょうか。

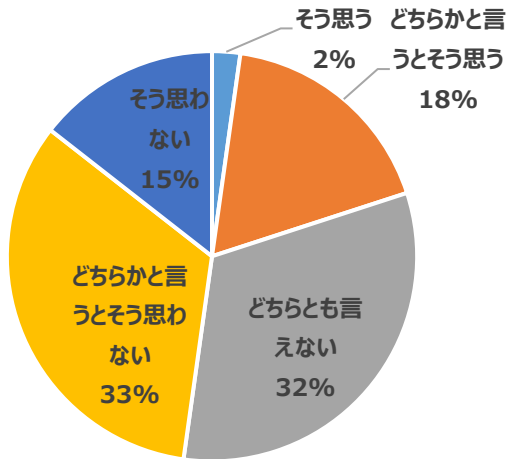
- A 勤怠管理ルールの正しい理解・運用については組合員の義務でもあります。所属としては、①有休取得は繁忙期前の計画取得を推奨する、②働き方の工夫・見直し、③相互扶助により、必ず毎月9日の各休は取得してもらうよう取り組んでいきます。その上で取得できないと見込まれる場合は、適切な対応を行っていきます。

## 2-1.2023年度学校制服事業繁忙期アンケートの結果(定量面)

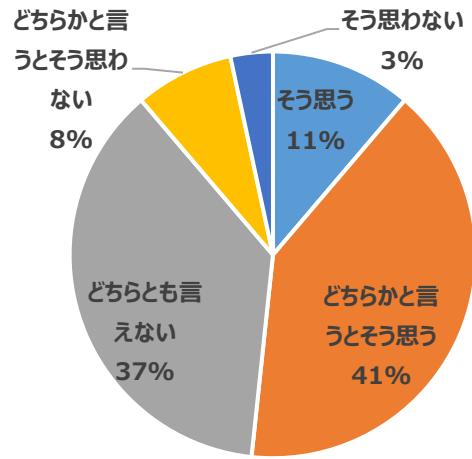
6月に実施した働き方アンケート結果(定量面)について、そのポイントを報告します。

回答者：92名(ステージB22名、ステージC29名、メイト社員13名、エルダースタッフ13、フェロー社員・エルダーフェロー16名、その他1名)

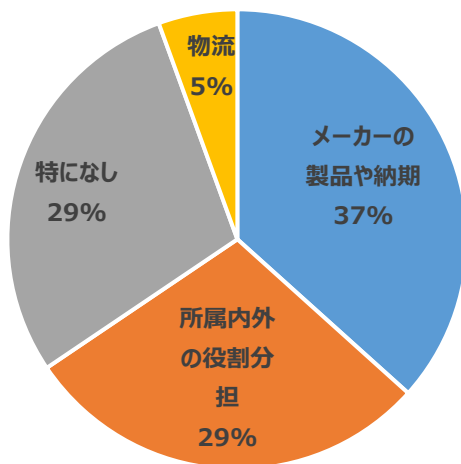
Q 新受注システムは業務への負担を感じることなくの運用ができていましたか



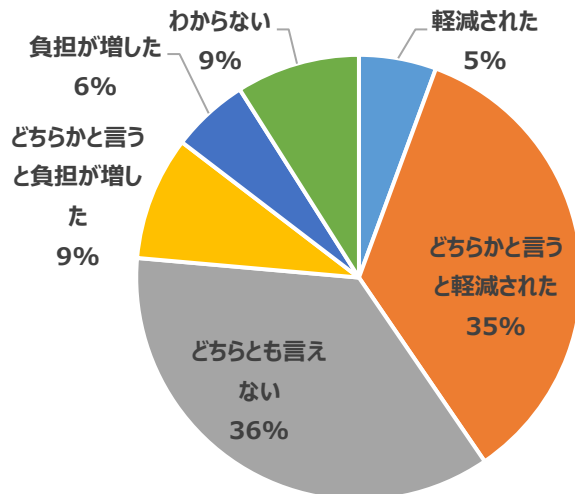
Q 返品・交換など、お客さまの要望のうちお断りすると決めていることは徹底できていましたか



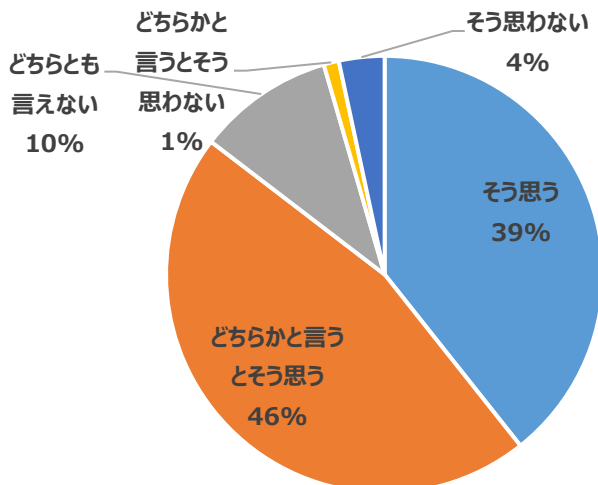
Q その他に業務上の負担に大きく影響していると思われる問題を次の中から選択してください



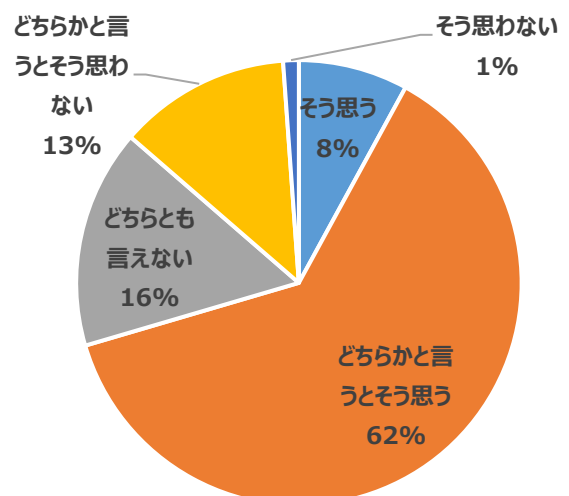
Q 2023年度の繁忙期は2022年度と比較して業務の負担はどのように変化しましたか



Q 繁忙期においてタイムカードの打刻や勤怠システムへの入力は適切におこなわれましたか



Q 自身の職場では業務上必要な情報が職場内に滞りなく共有されていたと感じますか



## 2-2.2023年度学校制服事業繁忙期アンケートの結果(定性面)

6月に実施した働き方アンケートのうち、皆さんから寄せられたコメントについて、抜粋して報告します。

### Q “新受注システムは業務への負担を感じることなくの運用ができていましたか”の理由について

- 新受注の二重発注で多くの在庫を抱えることになり、取組先に返品できないものはストックに格納しますが、値札請求や値札貼付の手間は膨大でした。
- 学校台帳とシステムに登録されている商品名・サイズが誤っていることが承り時に初めて発覚することが多々ありました。
- 登録業務がかなり大変でした。学生服のアイテム数×サイズでSKUがかなり多く、単品登録数だけでもかなり多いです。
- 新受注システムの学校対象に、棚卸し準備に帳票確認・品変作業を行いました。出荷状況を確認しながらの作業のため、棚卸し当日まで細かく追わなければならない膨大な作業でした。
- お客さま自身でご入力をお忘れしたことによる「商品の未着」や、併願や採寸精度による「サイズ交換・キャンセル・入学後修理対応」といった問い合わせが多く寄せられていました。

### Q “返品・交換などお客さまの要望でお断りを決めていたことは徹底できていましたか”の理由について

- 入学辞退のお客さまにはどうにも断りようがないため返品交換を受けており、学校からも返品を受けるように指示を受けていました。
- 採寸者が適当だった、試着をさせてもらえなかった、サイズを勝手に決められてしまった、お客さまの声を聞いてもらえないなど、学校採寸でのミス指摘されると返品交換のお断りができませんでした。

### Q メーカーの製品や納期が業務上の負担に影響したことについて

- メーカー在庫の不安定さがクレームにつながっています。ニット類は在庫が薄く生産に3か月ほどかかる、メーカー在庫がない場合に替えが利かないなど、常にメーカー在庫がなく生産で1・2か月もかかることで顧客対応をかかえています。
- 新入生でアイテムやサイズによっては納期が間に合わないかもしれないというものがありません。納期が間に合うサイズになるようにうまく案内するのはスタイリストにとって負担に感じています。

### Q 物流が業務上の負担に影響したことについて

- 有明センターに直接商品を送ってくる「直納」は3・4月に多いですが、IMBSから派遣いただいている検品の方が3月末までであり、4月上旬の最も多い時期や夏物の検品は有明常駐者で対応する必要があり、作業負荷が大きいです。
- 検品が正しく行われなかったことによる、事故調査、計上処理の負担が大きいと感じています。

### Q タイムカードの打刻や勤怠システムへの入力など勤怠管理でおこなわれていた不適切なことについて

- 打刻後に、パソコンを使わない業務を行ったり、共有パソコンで業務を続けたりしていました。
- 繁忙期は、平日に休みをとる機会が多く、学校や店頭コールセンターは自身の休みに関係なく常に電話等がかかってくるため、その対応をしていました。
- 外出が多く打刻できないことが多いことから、自身の勤怠の状況を管理しきれていませんでした。
- お休みの日なのに有明で業務をしている方が多くいたように感じています。
- かなり遅い時間まで外出で営業の業務をして、そのまま事務所に戻ることは繁忙期には散見されていました。

### Q 職場で必要な情報が滞りなく共有されていないと感じた理由について

- 情報共有が遅く問合わせしてから分かることがあったり、学校台帳の更新が追い付かず全員同じ対応ができていません。
- 学校情報の更新漏れや情報更新の連絡漏れなどにより、どの情報が最新なのかが分からない状況にあります。
- お客さまから連絡をいただいてから判明することが時々あります。

### <労働組合執行部より>

#### ◆ アンケートの結果について

- 適正な勤怠管理が（どちらかと言うと）できていないという回答は5%と前年（12.3%）に対して改善傾向にありました。
- 前年度に対して業務負荷が（どちらかと言うと）軽減されたという回答も40.4%と前年（27.2%）に対して改善傾向にありました。
- メーカーの納期遅れを指摘する回答も減少傾向にあるなど業務改善は進んでいますが、その中でも相対的に課題の声が多く寄せられている、「新受注システム」「返品への対応」「メーカーの納期」「物流」「適正な勤怠管理」について、職場懇話会で意見交換しました。

#### ◆ 労働組合へのご意見・ご相談について

引き続き労働組合のVOICEやアンケートにご協力ください。日頃職場で起きていることへの疑問などは以下の組合役員へお寄せください。

**執行委員：（兼任）** 梅澤・荒川・小屋敷 / **（専従）** 濱野 その他の役員は右のQRコードを参照ください。

**連絡先：（濱野携帯）080-7237-2721**