

社外秘

外商統括部分会での組合活動を報告させていただきます。



今回の内容

三越外商部 職場懇話会

2024年6月28日（金）今年度第1回目の個人外商グループ三越外商部職場懇話会を開催しました。佐々木部長にご出席いただき、組合からは第二担当（第八営業）染谷さん・（第六営業）石津さん・柴田さんが出席し意見交換を行いました。

2024年度三越外商部の年度計画について

組合からは2024年年度計画を踏まえた上で、以下の3点の観点でポイントを伺いました。

保有口座数の見直しについて

- 担当のお客さまに対し、手が回らない状況を少しでも是正し、より幅広い提案を行ったり、集中してアテンドできるよう、担当口座を見直して、1人あたりの口座数の適正化を進めました。これにより、一人のお客さまに対して、バディやチーム連携を深める体制になることを狙っています。
- 顧客の活性化サイクル(第一担当から第二担当への口座移管やデスクからのトスアップ等)を戦略的に構築し、その結果を定期的に、定量および定性データで確認していきます。

新規口座獲得について

- 既存顧客の高齢化も進んでおり、退会数が新規入会数を上回る状況が続いていることが課題となっています。顧客の良い新陳代謝を保つためにも、一定の新規入会数を維持することが必要ではありますが、やみくもに数を追い求めるのではなく、審査を経ての入会というプロセスに際し、一定のクオリティや基準を全員で理解し、現場とスタッフが連携良く取り組むことを推進しています。
- また今後、世界中のお客さまを対象としていく中で、日本人のお客さまはもとより海外からのお客さまを、どう識別化し、生涯顧客化に繋げていくことは、外商統括部の重要な取り組みとなります。

今後の人財育成について

- 現状の年齢構成は、全社平均より高齢化が進んでいる状態となっています。そのような中、エルダースタッフの方は大いにご活躍いただいている状況ですので、更に活躍できるフィールドを用意していきます。同時に、これからの世代を育てていかなければならないと思っています。
- バディ制やチーム制での営業で、ベテランセールスが持っている経験や知見が、継承されづらいことについては、課題感を持っています。どのようにすれば、今後の人財が効果的に成長していけるのか、体制作りについても考えていきます。今年度は、第二担当付にエルダースタッフ3名が着任し、人財育成についても取り組んでいただいています。

組合から以下2点を質問しました。

Qお客さまに向けたデジタル活用について考え方を教えてください。

- デジタルに偏ることなく、三越外商部の強みであるヒューマンタッチとデジタルを活用したテックタッチの両立で進めています。例えば、外部システムを活用したリストメールで定期的アプローチを行っており、外商向けのイベントやMD情報を送信しています。デジタルを活用することで、従来のアナログ的な手法より手間が省けるため、お客さまへ向き合う時間が増えたという声などもあり、より効率的な営業活動へシフトしつつあります。とりわけ、お帳場専用デスクは口座数が多いため、デジタル活用の効果が大きいと実感しています。一方、より生産性を高めていくためにも、外商部門の更なるデジタルトランスフォーメーションはどうやっていくべきか、議論も進めています。
- お客さまをDID化することでデジタルでリーチできる体制を作らなければならないが、まだまだカバー率は低いと思っています。カバー率は上位顧客ほど高い状況にあるため、お客さまにとってのメリットなどを丁寧に説明していく必要があると思います。

Q予算について考え方を教えてください。

- 計数目標については、雇用形態間で数値が逆転しているなど、整合性に問題があるのではとの意見などが出ていることは承知しています。この件については、セールスとしての経験値や責任の重さなどの役割のバランスを考慮し、現状の役割を任命しています。今後も、人事制度・働き方・外商全体の売る仕組みなどを整理していく過程の中で、継続的に検討・改善していきたいと考えています。
- 成果評価については、ステージBの職責(SM、チームリーダー)の違いやチーム制、バディ制における計数目標のシェアなど、あるべき適正な比率を模索しながら運用しています。これも重要な課題だと認識しています。

