



# 日本橋分会第一営業部NEWS

今回は24年9月～11月までの活動についてお伝えします。



<イングちゃん>  
IMGU公式  
マスコットキャラクター

三越伊勢丹支部 日本橋分会  
2024年12月27日発行

## 1. 2024年9月23日(月)開催 職場懇話会報告

今回は、村山営業部長・金井販売担当長にご出席いただき、24年度の第一営業部の方針や取り組み等について伺いました。兼任役員の池内香苗さん(執行委員)と矢崎真太郎さん(評議員)も参加し、ざっくばらんに意見交換をおこないました。



村山  
さん

### 24年度の方針・強化ポイントについて

第一営業部の方針については、毎年4月1日にメンバーに共有しています。今年度は特に人財育成や価値創造に力を入れて取り組んでいくことを伝えています。日本橋三越の営業部長になってから、メンバーの意識改革を含めスピード感をもって様々な取り組みを進めてきました。以前の変化を望まない体質から一転し、忙しい日々の業務をこなしながら新しいことへの挑戦を次々と考え実行に移している状況を見て驚いています。

これまでステージBには価値創造の大切さを伝えてきましたが、今年度はステージBがC以下のメンバーを育成していくことに重きを置いています。月次発表にステージC以下のメンバーも参加し、参加できない場合は動画で確認してもらうようにしています。また働き方に関しては、期初に会議などの1年間のスケジュールを確定させ発信しています。先々のスケジュールを見据えて、各自が仕事をすすめることができる体制を取っています。

金井  
さん

### コミュニケーションや相手の立場に立つことの大切さについて

23年度よりショップ店長を含め全メンバーと面談をおこなってきました。全員が同じ方向を向いて業務にあたるのが重要です。また今年度も部内で人事異動をおこないましたが、メンバーがいろんな所属の業務内容や働き方の状況を理解・把握し、相手の立場に立って考えることができる環境をつくるのが望ましいと考えています。



懇話会の様子(左から村山さん・金井さん・矢崎さん)。池内さんはリモートで参加しました。

### ◇池内さんから一言(出席した感想など)

懇話会の中で特に印象に残ったことは、「業務改革も進める中、今が一番大変な時期かと思われるが、同時進行で(運営、仕込み、新しい事への挑戦など)本当によくやっていると思う。驚いている。」  
「色々な経験をすると相手の立場に立つことができる。」



執行委員  
池内香苗さん

上記村山さん・金井さんからの言葉が第一営業部の皆さんにも知ってほしいと思った部分でした。

問合せ先：阿部・池内・矢崎  
(発行人 阿部美紀 アドレス:abe\_miki@imgu.or.jp)

## 2. 日本橋三越本店第一営業部 他階催事チームの取り組み

長時間労働・働き方改善 🍊

8月下旬～10月上旬に開催した外国展催事に向けて、チーム全体で働き方改善の取り組みをすすめた他階催事チームの杉森SMと岡本SMにヒアリングしてみたうさ～



Q

働き方改善に向けてメンバーの行動変容につながったきっかけは？

**岡本SM**：24年度に入り、チーム内で働き方改善に向け業務改善案などを話し合う中、4月下旬から開催のイタリア展で就業時間内に業務を終わらせるトライアルに踏み切りました。業務分担の整理等やワークハの業務の落とし込みによる見える化などをおこなうとともに、“明日できることは明日やろう！”と、毎日、声を掛け合いました。もちろん顧客対応などでおこなった時間外は申請しましたが、大多数のメンバーが就業時間内で業務をこなすことができ、やればできるというチーム全体の意識改革につながりました 🍊

Q

昨年の外国展時の働き方の課題を踏まえ、チーム内でおこなった具体的な取り組みは？

**杉森SM**：イタリア展と英国展・フランス展の来店客数は比にならないので、もちろん就業時間外でおこなった業務に関しては、時間外を申請しています。チーム全員で取り組みをすすめ、9月までの時間外実績は昨年比で約半減という結果になりました。これまでは他のメンバーが残っていると何となく残ってしまったり、大型催事が始まると忙しすぎて思考停止状態になっていました。催事会期前の詳細のワークスケジュール作成と見える化は、とても有効でした。何より、期初にチーム全員で、意識を変え前向きに取り組めたことが大きかったと実感しています 🍊

### ◆ メンバー全員の意識改革

日々の声掛けの励行

### ◆ 催事会期前のワーク作成・見える化

(お買い物運営・催事準備など、各担当の業務内容・必要な時間など詳細の落とし込み)

<その他の取り組み>

- ◆ 販売担当による応援者コントロールなど部内のバックアップ強化
- ◆ レジ応援など他部応援の整備
- ◆ お客さまお並びオペレーションのブラッシュアップ



**日本橋三越本店 営業第一部 他階催事メンバー**  
日本橋本店7階催事場などでの食品催事運営と、その後続く催事準備をチーム内で分担しすすめています。

金井  
さん

8月下旬～10月上旬開催の外国展では、営業部内の販売担当によるサポートやお客さまお並びオペレーションをさらにブラッシュアップし、売上を伸長する中、働き方の状況も大きく改善しています 🍊

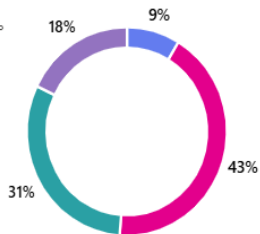
### 3. 2024年度お中元体制についてのアンケート結果(抜粋)

全店で174名・第一営業部29名のメンバーにご協力いただきました。繁忙時期の働き方や中元体制について、店経営や営業部との懇話会で共有させていただきました。ありがとうございました。

#### 4. 【主業務との両立】

お中元期間中、元階運営（もしくは本来業務）は円滑に支障なく回すことができましたか。

● そう思う	15
● どちらかと言えばそう思う	74
● どちらかと言えばそう思わない	54
● そう思わない	31



#### 第一営業部

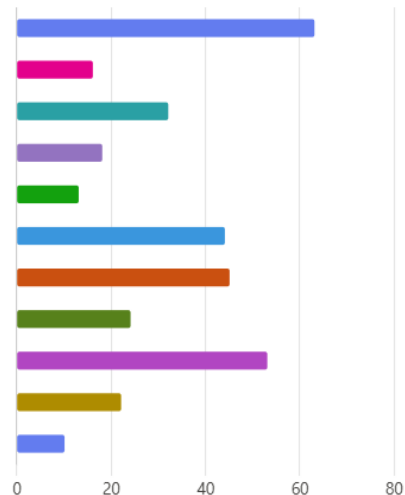
◇ そう思う・どちらかと言えばそう思う 20名  
◇ どちらかと言えばそう思わない 6名

#### 5. 【主業務との両立】

お中元期間中どのような状況で円滑な運営（業務遂行）に至らなかったと感じますか。下記の中からチェックしてください。

→ 複数回答可 ※ その他欄は直接入力いただけます。

● A: ①お買い場の客数増加に対し、応援での要員減少により店頭接客や電話の対応が遅れ元...	63
● A: ②元階の予約サービスの縮小、閉鎖によるサービスの低下	16
● A: ③取組先サポートの低下によるお客さまサービスの低下	32
● A: ④POSレジ要員の不足	18
● A: ⑤クレームやミスの増加	13
● B: ⑥計画業務(企画、準備)の遅れ	44
● B: ⑦取組先や社内問い合わせ対応の遅れ	45
● B: ⑧取組先商談や社内会議への影響	24
● B: ⑨引き継ぎの出来ない業務が多く、応援後に対応	53
● B: ⑩後方スタッフ担当者が応援で不在のことがあり、平時と比べて時間を要する	22
● その他	10



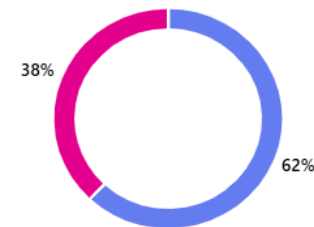
#### 19. 【マルチタスク全般】

応援の割り振りについては各営業部の環境や体制に違いがあることから営業部毎のマネジメントで運用されています。応援の割り振りについてはどのように感じていますか。

● ① 適正だと思う	106
● ② 改善の余地があると思う	65

#### 第一営業部

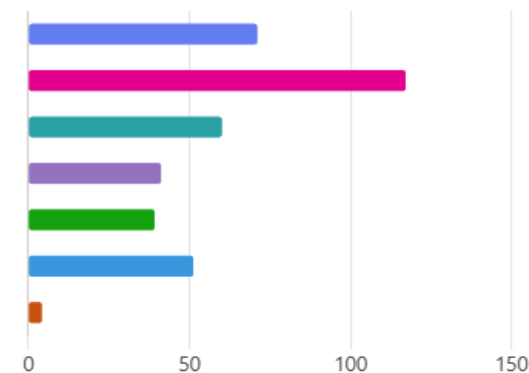
◇ 適正だと思う 16名  
◇ 改善の余地がある 10名



#### 18. 【マルチタスク全般】

今後取り組む上で検討が必要だと感じるものがあればチェックしてください。

● ①物産展・外国展などで応援者が行っているPOS精算後の納金業務の見直し	71
● ②元階の企画や繁忙を加味した応援体制の構築	117
● ③困った時や悩んだ時に相談しやすい職場風土	60
● ④業務に必要な知識を習得しやすい職場環境	41
● ⑤元階POSの体制	39
● ⑥ギフトセンター以外の応援に行った先での業務改善	51
● その他	4



#### 【第一営業部職場懇話会(9月23日開催)】

応援差配についての改善の余地があるとの回答が26名中10名だったことをお伝えし、最繁忙の中での全体最適に向けて、SM単位で相談できることが望ましい旨をお伝えしています。

#### 【店経営との職場懇話会(10月23日開催)】(※アンケート報告後に24年度歳暮体制について確認)

来店客数やお買い場運営を考慮し、以下の体制で運営することを確認しています。

- (以前の)お客さまをお待たせしない体制から“お待たせする体制”の継続、受注席数の見直しなど ※お待ちいただく時間もお客さまにお楽しみいただけるよう催事併設などの検討
- ギフトセンターを含む催事等でのアルバイト雇用(4店としての収益をふまえた環境整備に取り組む)