

外商統括部分会News

外商統括部分会Newsでは組合活動の報告を主に行ってまいります。



今回の
内容うさ

<イングちゃん>
IMGU公式
マスコットキャラクター



伊勢丹個人外商の活動報告

1. 適正な働き方アンケート結果に関する職場懇話会
2. 適正な働き方アンケート結果概要

※「職場懇話会」：事業部内の方針・業績・働き方などを労使双方で確認、意見交換する場うさよ！ 詳しくは[労働協約（社員 P5）](#)をチェックうさ。

1. 「適正な働き方アンケート（9月）」結果に関する職場懇話会

【アンケート目的】

中期経営計画として「個人外商改革」が掲げられ数年が経過。組合としては、**チーム制導入2年目**としての、①取組み浸透と納得度**が変化**②勤怠管理**マネジメントの効果検証**③相談機能の改善状況、などの実態把握のためにアンケートを実施しました。



組合より①

○情報整理と提供の仕方の改善

『情報とその他の情報の仕分けがされたのは助かっているが、提供される情報は、そのまま顧客に出すには「加工が必要」であること、多量の中から「優先順位の判断」をする必要があること、「エントリーをするための形式が統一されていない」など効率的な業務推進するにはまだ課題がある。情報提供に関してどのような課題感と改善を検討しているのか具体的に教えていただきたいです』

会社より

- 城所さん：情報整理の課題感はある。各営業部から外商部への発信方法や形式は各部判断でされており、また関連部署も多いため是正は難しい。来年4月以降、外商部から各部へ指針を出し月次反映してもらうなどの投げかけを検討している。また、個人外商部内の課題の一つは、業務フローの再構築や共通言語の整備。今後は業務フローの明確化とともに、情報発信の目的整理も行い、あふれている情報の整備・削減をすることで負担を軽くすることができないかと考えている。

組合より②

○所属方針の浸透と予算含む目標と評価フローの明確化（納得性）

『今回のアンケート結果で特に懸念されるのは、勤怠管理がかなり改善されてきているにも関わらず、「働きやすさ」「働きがい」の数値の改善幅が小さいこと。組合としてはその要因のひとつに「年度方針の理解浸透や納得度」があるのではないかと考えています。特に伊勢丹外商については、方針を出す時期含めた「いつ・だから・どのようなボリュームを・どのような形式で」という観点も浸透や納得度に影響しているのではないのでしょうか。また、チームやその中で各自においてくる予算の時期・予算の考え方含めた説明・個人目標設定に関わる説明・評価やフィードバックの納得性、などへの対応が必要ではないのでしょうか』



会社より

- 森さん：グローバルCSは、3拠点（新宿・日本橋・銀座）に分かれており、暖簾と店舗を超えた対応をしている。方針説明会を通し、メンバーの理解向上と、各拠点リーダであるSM、Mとの定期的にコミュニケーションをとっている。担当として、上期の売上が好調であったこともあり、下期はローリングした高い予算に挑戦している。そのため、目標設定、進捗共有、フィードバックは丁寧に行っている。またステージCとメイト社員の役割をより明確にしていくことに意識して取り組んでいきたいと考えている。
- 城所さん：情報差を出さないために複数回の実施になったが、方針説明会はメンバーの様子を見ながらさらなる理解向上に向けて微修正しながらすすめた。全説明会を終えた後の完成版を全メンバーに私からメールをしている。説明会で資料を配布していない理由は、見ておしまいではなく「聴いて」反応がほしいことと、情報漏洩の懸念から。しかし、持ち出し厳禁で説明会場のみ配布閲覧できるようにすれば理解向上になるなら検討はしてみようと思う。次年度は、資料の枚数も抑え6月 評価面談に間に合わせたい。予算出しが遅くなる件は申し訳ない。非常に難しいが4月中に口座移管→5月に全体調整→6月に予算発信ができるようにしていきたいと考えている。



アンケート結果のポイント

回答率：80.6%（前年80.9%）



- 1) **組織変更や運営変更の目的理解や、その中で自分の役割は全体の84%（前年87%）が理解している。**
 - その中で、働きやすさ・働きがいの高まりを感じている人は全体の40%（前年35%）
- 2) **時間外での業務の状況とその要因**
 - 全体の50%（前65%）が「休日の業務あり」と回答しており、12%（前21%）が休日のたびに業務をしていると回答。また、また日平均6時間以上はゼロ、1~5時間以内も減少し、1~60分以内の人が増加し、量と質の両方で改善が見られた。
 - 始終業前後に打刻無しで業務をおこなっている人は、24%（前32%）、22時以降の人も減少し量と質の両方でやや改善が見られる。
 - 休日の業務内容、始終業前後の業務内容はともに、①顧客連絡②部内連絡③情報閲覧
- 3) **時間管理の状況**
 - 労務状況に関する上司からの指示や確認がされていると感じている人は全体の60%（前年44%）と改善しているが決して高くはない。
- 4) **チーム制について（セールス・アテンド限定）**
 - 全体の75%（前年60%）がチーム制にメリットを「感じている」「どちらかというと感じている」。雇用形態による捉えの差はほぼない。

★ チーム制メリットに関するフリーコメント ★

≪自分自身のメリット≫

- ・安心しての休みや休憩取得
- ・メンタルの安定
- ・パフォーマンス向上

≪顧客のメリット≫

- ・対応がスムーズ
- ・多様な知識や情報により提案の幅の広がり

≪業務効率のメリット≫

- ・相談や解決力向上
- ・知識の平準化
- ・売り逃し防止

★ チーム制の課題に関するフリーコメント ★

チームで顧客対応している際の責任の所在（お見合い含）

意識知識の平準化

マネジメントに関すること

顧客に理解をいただく必要性

アンケート結果から読み取れる問題点

- 1) 2023年度比較して、時間外・休日での業務時間“量と質”の両方で大きく改善した。しかし、まだ50%の人が休日業務をおこなっている。
- 2) 適正な勤怠管理にむけた確認や指示は改善しているが、いまだに40%の人が不十分であると感じている。
- 3) 働きがい・働きやすさのポイントはやや改善しているが、決して高いとは言える状況ではなく、一部の所属や一部の雇用形態において低下しており、マネジメント含めた組織運営への影響が懸念される。

- 原因① 休日や時間外での「顧客対応」「チーム内への引継ぎや連絡」「情報閲覧とそれによる引継ぎ」が発生している状況。
 原因② 働き方に関する、上司やチームリーダーの意識・個々のマインドチェンジ意識・管理する役割の人へのサポート、などが十分ではない可能性。
 原因③ セールス業務とマネジメント業務両方による業務負荷の可能性。
 原因④ 労務管理以外の職場環境に関わる問題が発生している可能性。
 原因⑤ 年度方針の浸透や納得度が十分ではない可能性。



LINE



viva
mi_支部労働組合_通信



ご質問やご相談は下記の担当までご連絡ください

連絡先：労働組合 三越伊勢丹支部 外商統括分会
担当：池上 芽・佐藤・小松