



# 外商統括部分会News

## 個人外商グループ三越外商職場懇話会(12月14日開催)報告 今回のテーマ 1. 働き方アンケートの結果に関する職場懇話会の報告



### 1. 働き方アンケート結果に関する職場懇話会の報告

12月14日に三越外商の佐々木部長、野村マネージャーとの職場懇話会を開催し、9月に実施した働き方アンケートの結果について意見交換しました。職場懇話会での主な意見交換の内容について報告します。

#### Q 休日や時間外に発生する業務について

前年よりも改善傾向ですが、依然としてアンケート参加者の36%が少なからず休日での業務を行っている状況です。メンバーによっては、「お客様のために」という声を寄せられており、意識面の偏りが見られる状況です。

#### A 休日や時間外に発生する業務について

- 今回のアンケート結果を見ると、全般的には「働きやすさ」が改善している傾向にあるが、個別には課題がある。
- 休日勤務を行っている割合は、前年と比べて10%以上改善しているというアンケート結果を踏まえると、スマートフォン持ち帰りの原則禁止など様々な取組の成果で、徐々にではあるが、改善しつつある。一方、いまだに「対応が難しい顧客への個別対応」や「個人の価値観に基づく働き方を許容する風土」等の課題もあり、今後も見直しが必要な部分はある。
- 個人の価値観で言えば、例えば休日にお客様のために対応することが、この仕事では当たり前であるという認識があることや、更にはセールス業務への誇りと感じているメンバーがいることも承知している。
- また、多くの担当顧客がいる中、一部の対応が難しい顧客への接客等で、働きやすさが希薄化してしまうケースもある。担当が変わった際には、休日を事前に伝えたり、不在時の対応についてご理解いただくことも出来つつあるが、担当歴が長い顧客には、なかなか言い出しづらく、また従来通りの対応をご希望されるというケースも散見される。
- 今後も、「従業員の働きやすさ」と「顧客満足度の向上」の両輪によるエンゲージメントを上げていきたい。

#### Q バディ制、チーム制について

引継ぎ先が明確になることや相談しやすいという声が多く出ており、メリットを感じている状況は増えてきているが、バディ制は双方が顧客を担当していることで引継ぎがしづらかったり、予算達成など他のメンバーに頼ってしまう声も出ている等の課題も出ております。

#### A バディ制、チーム制について

- バディ制、チーム制のメリットを感じているメンバーが増えつつあると実感しているが、個人の裁量に委ねざるを得ないことがあるなど、働き方の面での課題は、いくつかあると思っている。他の課題と同様に、改善していくための取組みを行っていく。  
※予算の課題については次の項目に記載。

Q 雇用形態ごとの業務の違いについて

個人営業については、役職別の業務に明確な差が無く、また予算についても雇用形態での逆転が起きるなど納得性に課題がある声が出ております。

A 雇用形態ごとの業務の違いについて

- 以前から課題として捉えており、組織改正の際にはステージ別の役割を整理し、明確にしてきたが、まだ不十分な面もあると思っている。
- 予算設定に代表される雇用形態や職位による役割についての課題を認識しており、より明確になるよう、組織としての方向性を次年度に向けて検討している。

Q 応対が難しい顧客の対応について

外商顧客の中でもカスタムに該当するような行為をされるお客様があり、その対応に苦慮している声が出ております。店舗やお客様相談室との連携も含めて対応を検討してほしいという声もあります。

A 応対が難しい顧客の対応について

- 応対が難しい顧客の対応を、チームリーダー中心に解決に導けるよう担当者変更を行ったり、チームで対応していく仕組みへ整理しつつある。  
引き受ける側にとっては大変なことではあるが、個人への負担がチームへ平準化されることで、個々人の負担感は徐々にであるが減少してきていると思う。しかしながら、依然として強い責任感があるメンバーは、「この前主は自分がやらないといけない」と思ってしまっているケースがあることも否めない。
- 店舗との連携については、以前と比べお買場の要員構成が変化してきていることもあり、外商顧客に関するあらゆることの対応について、全面的に外商のセールスを頼られる風潮が出始めている。例えば、店頭でのお買物の最中に起きてしまった不手際などに対する苦情への対応は、一時対応が不十分なままセールスへ対応を一任されてしまうケースもあり、どのようにしていくか検討していく必要があると思う。



**【労働組合】** 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下記担当までご連絡ください。

**執行委員：**（兼任）染谷・石津／（専従）佐藤 その他の役員は右のQRコードを参照ください。  
ID：10から始まる個人コード10桁、パスワード：西暦生年月日

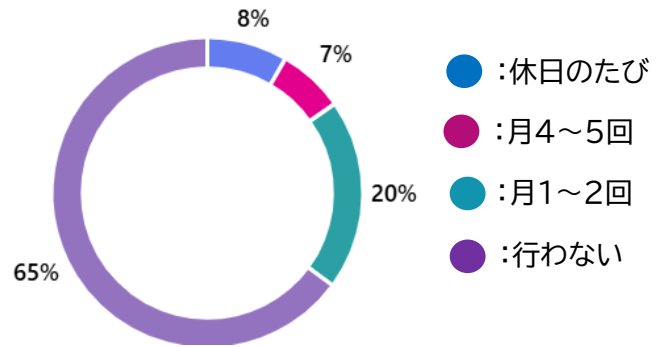
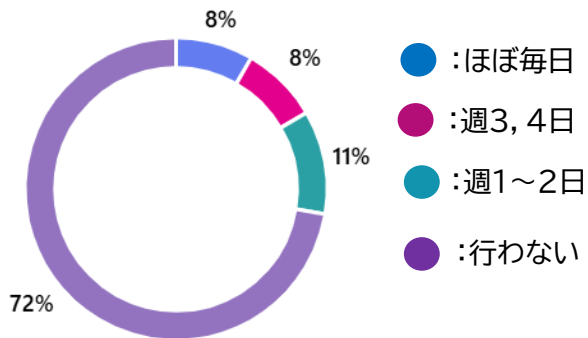


## 2-1.9月働き方アンケートの結果報告 (定量面)

9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: 176名 (三越環境のグローバルCS担当含む) 回答率: 67% ※一部の項目で設定ミスがあり回答者数が50名の項目あり

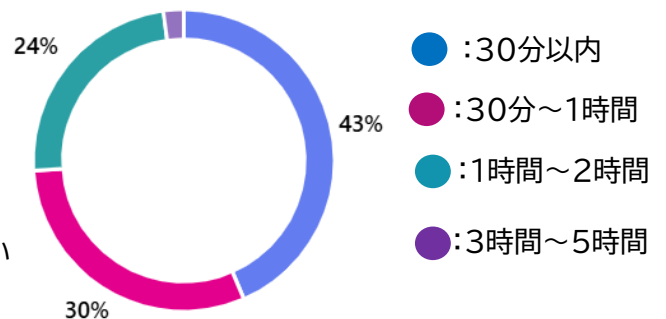
Q 出勤打刻前・退勤打刻後に業務をおこなうことがありますか?頻度はどれくらいですか? Q 休日に勤務記録に反映されない業務を行うことはありますか?



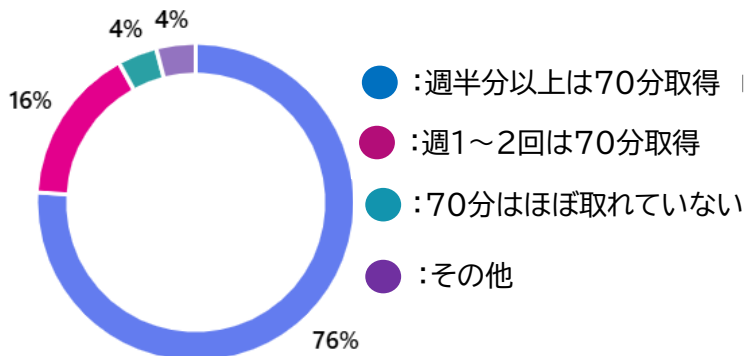
Q 業務携帯を持ち帰っていますか?



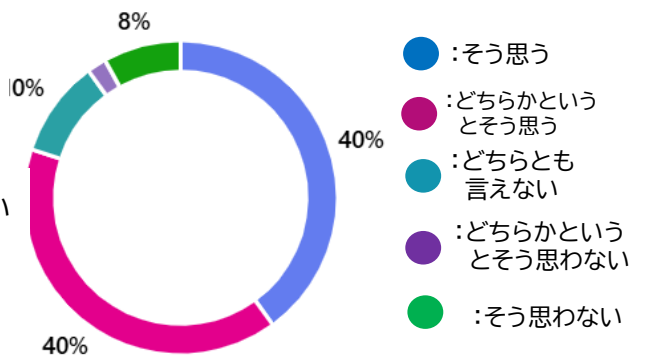
Q 休日に行った業務の1日の平均時間は?



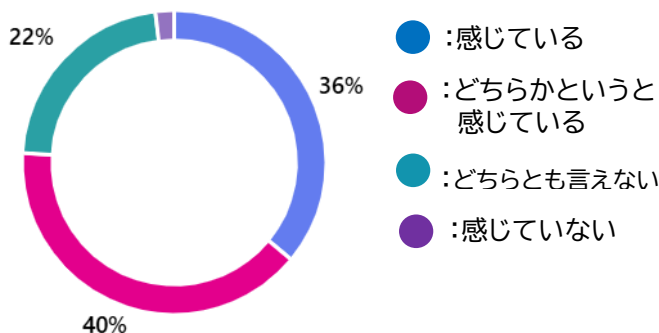
Q 休憩時間の取得について



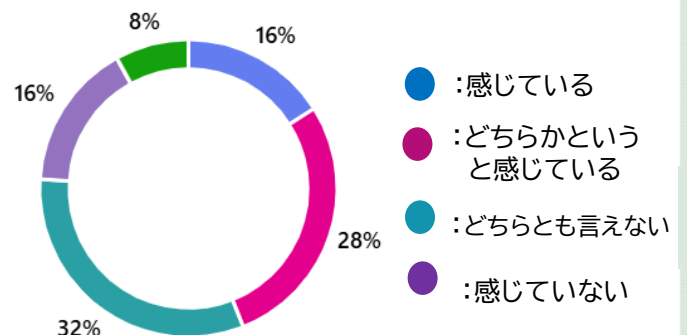
Q 上司や周囲に相談しやすい環境か?



Q バディ制について業務のメリットや共有がしやすいか?



Q チーム制について業務のメリットや共有がしやすいか?



【労働組合】 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下記担当までご連絡ください。

執行委員: (兼任) 染谷・石津 / (専従) 佐藤 その他の役員は右のQRコードを参照ください。

ID: 10から始まる個人コード10桁、パスワード: 西暦生年月日

