



11月27日、サテライト営業部の岡田さん・宮川さんご出席のもと、24年度上期の業績結果について説明いただくとともに8月・9月に開催したサテライト本部・店舗VOICEの声について意見交換をおこないました。サテライトVOICEの声については、1月29日開催の日本橋本店職場懇話会での共有もおこなっています(2面写真)。

## 2024年11月27日(水)開催 職場懇話会報告

## ■ サテライト営業部業績の状況について



サテライト営業部職場懇話会の様子(左から中村さん・岡田さん・宮川さん)

<24年度上期業績状況>

**売上高 予算比 97.6% (前年比:99.0%)**

**差益高 予算比 97.0% (前年比:98.4%)**

**買上客数 前年比 98.8%**

**客単価 前年比 100.2%**

サテライトは買上客数・買上点数が減少傾向にあることが課題で、客単価は前年を上回っています。24年度予算は前年に対して101.4%で策定していますが、識別顧客売上高は前年比99.0%と堅調であり、マス顧客売上が減少傾向と言えます。基幹店がインバウンドやLUX需要の高まりを背景に売上を伸ばしている中、支店のトレンドを踏まえれば、前年比99.0%は健闘しているとメンバーにも伝えていきます。

## ■ 次年度以降の要員の対応について(8月本部・9月店舗VOICEでの声を受けて)

4月に営業部長となり、各店舗の現場の状況把握やメンバーとのコミュニケーションを図るために、既に各店舗5回程度回りました。現状の要員不足やメンバーの高齢化など店舗運営への不安に対しては、直近の対応として、22年度以降再開したフェロー社員採用継続はもちろん公募(ステージCやメイト社員の希望による異動配置)などの対応も含めて検討しています。また、次年度、日本橋の他の営業部が現状から若干マイナスでの要員体制となる方向性の中、現状維持をベースとしていくことを店経営とも確認しています。エルダースタッフ等による店舗へのサポート強化もおこなっていきたいと考えています。

## 【サテライト営業部 職場懇話会報告】

### 8月本部・9月店舗VOICEの声についての意見交換(抜粋)

業務改善案や風土・カスタマーハラスメントについての声をお伝えしてみたいさ～



Q

お中元やお歳暮ギフト(GCS)受注・友の会関連業務の時間設定について

特にSC店舗では、18:00以降、アルバイトも含めて少人数運営となることを踏まえ、中元・歳暮(GCS)受注や友の会関連業務の対応について、10:00～18:00までなどの時間設定の検討は難しいでしょうか。GCSや友の会業務は20～30分かけて接客をおこなう傾向が高く、数人重なると、次のお客さまをそれだけお待たせすることになってしまいます。

岡田さん： 告知をしっかりおこなえば、GCS受注や友の会業務などの時間設定は可能です。実施するのであれば、統一した時間設定が望ましいと思います。今後、検討したいと思います。

Q

メンバー間の他者尊重の意識向上に向けた取り組みやカスタマーハラスメントの対応について

一部店舗から、メンバーの硬直化や他者尊重の意識不足から発生するメンバーの言動を踏まえ、環境改善を望む声をいただいています。また、カスタマーハラスメントについて、営業部としての対応が必要な店舗もあります。

岡田さん： 相談しやすい環境づくりは大切です。私自身も店舗に行く際はメンバーへの挨拶や声掛けをおこなっています。特に、店長には、ハラスメント防止を掲げ取り組みをすすめている会社の体制等を伝えるとともに現場の状況を確認しています。引き続き、上長からのケアを含めたコミュニケーションを図り部内の他者尊重の意識向上に向けて取り組んでいきたいです。また、カスタマーハラスメントは、内容を踏まえ、日本橋本店にも状況を報告し営業部として対応をすすめています。



1月29日開催 日本橋本店職場懇話会の様子

1月29日11:00より開催された日本橋本店職場懇話会の中でも、サテライトVOICE報告をおこない、メンバーの声をお伝えしています。(2月経営懇話会でも共有予定)

8月本部VOICE・9月店舗VOICEに出席いただいた皆さま、ありがとうございました。左記以外の内容については、お近くの職場委員、組合専従役員(中村・阿部)までお問合せください。

問合せ先：中村・阿部  
(発行人 阿部美紀 アドレス:abe.miki@imgu.or.jp)