



外商統括部分会News

今回のテーマ



個人外商グループ伊勢丹外商 職場懇話会(6月23日開催)報告
 新体制の中「2025年度伊勢丹外商の方針」の説明会がおこなわれました。
 組合では、理解を深めるために懇話会を開催し、質疑含めた意見交換をこないました。

<開催日> 2025年6月23日(月)17:30~18:30

<参加者> 会社: 深谷さん

組合: 染谷(あ)・関川・豊島・木村・大和田・鶴籠・佐藤・小松・池上

<議題> 2025年度伊勢丹外商方針について

主に、以下の5つの観点で意見交換をおこないました。

- ① 店頭部門(TANSEI/YUI/カウンター)の方向性
- ② チーム制の中でのセールス個人の人材育成
- ③ 「ヒューマンタッチとテックタッチ」の今後の方向性
- ④ アテンドからの「トスアップ」について
- ⑤ 時間外平準化の考え方について



Q① 方針説明の中では触れられていませんが、店頭部門の3拠点の在り方についてどのように考えていますか？

A. YUI・TANSEI・カウンターの位置づけは、基本的にはセールス活動の考え方と一緒にです。YUIはTOP of TOP顧客のためのお休み処、TANSEIは上位顧客への「パーソナルなおもてなしと商品提案の場」、カウンターはデスク営業の店頭版で「効率的な外商活動を行う場」です。現状としては、特にYUIとTANSEIについては「稼働率」に課題認識を持っており、それぞれの位置づけをぶらさない中で改善の検討を進めていきます。また、「働き方」という観点では、それぞれの施設の役割の中でおもてなしのレベルを上げていくという「業務の深さ」の視点と、一方では各施設を超えて協業ができる「マルチタスク」の視点、両面をバランスよく見据えながら業務を磨き上げていくことが非常に重要だと捉えています。

Q② チーム制を活かしていく中での、セールスの目標予算の持ち方と雇用形態や役割の違いの考え方について、また“責任感・売る意識・スキルアップ”など魅力あるセールスにむけた人材育成についてどのように考えていますか？

A. 計数目標の設定については“納得感のあるバランス感”は一人ひとり違うと思いますので非常に難しい問題だと思っています。但し、今後の方向性として、まずは何よりも「チーム制」は不可逆的に進化させていく必要があると思っています。チーム制を進めていく目的は3つあり、①顧客へのパフォーマンス向上②生産性の向上③人材育成です。現状は②が強く意識されているように感じますが、私は①と③、特に③の人材育成という側面が大きいと考えています。今後、要員が減少したり流動的になっていくことも予想される中、“チームを作る”“チームを動かす”というスキルは、どんな業務をするにしても、またキャリアアップを目指す際にも必須となる力です。以上の理由から、まずは「チームとしての成果発揮」を重視した目標の設計が非常に重要だと感じています。雇用形態毎の目標設計については「各雇用形態に求められる役割」と連動しています。「接客・販売」という業務自体は雇用形態に限らず全員の主業務です。一方でそれを「チームで実行していく」上でのリーダーシップや影響力の発揮ということについては、雇用形態間での責任の重みには違いがあり、このあたりの考え方を「責任計数範囲」や「ウェイト」に反映させています。ただ、このバランスについては今後もストロークが必要だと思っています。人材育成については、今後、全体として育てていきたいのは「戦略的に営業活動をしていく力」です。皆さまがお持ちの素晴らしいホスピタリティに「先回りしてアクションしていく力」が加われば鬼に金棒で、再現性が高くモノ凄く強いチームになることができるのではないかと考えています。

Q③ 24年度から導入された「ヒューマンタッチ」「テックタッチ」の考えによる運営の成果と今後の方向性について教えてください。また“提案とおもてなしのプロフェッショナル”を目指す中で、テックタッチの第三・第五営業の役割を適正に評価する方法についてどのように考えていますか？

A. 「テックタッチ」による中位顧客の売上伸長は昨年度の大きな成果であり、タブローやリストメール活用については好事例として特に上位顧客へ広げていきます。一方で中位顧客の開封率が下がっているという現状については、セールスの皆様にも「なぜ？」を考え、仮説やお客様の声をスタッフへフィードバックいただくことが大切です。（フィードバックは営業活動の精度UPに非常に重要なアクションで、私もMD部や営業部には声を届けていきたいと思っています。）
評価については、どうしても「高額商談」などの“目立つトピックス”が脚光を浴びることが大きい面があると思いますが、私が重視したいのは「プロセス」です。（成果＝プロセス＋結果であると私は捉えています。）勿論、結果が出るのが理想的ではありますが、「結果を出すためにどのような活動をしているか？」ということを上長の方にはしっかり評価に反映させていただきたいと思っています。また成果を出すための“大変さ”には「量的なもの」と「質的なもの」という2つの観点があり、そこを見極めながら評価は勿論、要員配置や役割分担、業務の優先順位付けなど行っていく必要があると考えています。

Q④ 第四営業アテンドを中心とした「トスアップ（優良顧客の外商化・新規個客獲得）」と「外商招待制度」のそれぞれの位置づけについて教えてください

A. アテンドの皆さまにとって最も優先順位が高い業務は優良顧客を外商へトスアップすることです。百貨店外MDの提案を含め、外商化＝タッチポイント増→ウォレットシェア拡大が見込めるからです。ですので、まずはこの半年～1年の間に既に関係性が築けているお客さまを外商へしっかりトスアップいただくことがとても大切です。一方で新規の優良顧客とどのように出会うか？ということが現状の課題で、その解決手段が統括部として下期からの導入を目指している「外商招待制度」です。また店頭には外商口座を持たないIPD以上のお客さまが400名いらっしゃいますが、ショップPSの方などを通じ、このお客様と外商の誰かが接点持つことも大切で、これもアテンドの皆さまの重要な役割と捉えています。

Q⑤ 時間外平準化の考えの中で、時間外平準化の納得性を高めるためには、「チーム制運営の基本パターンの明確化」×「予算の持ち方（チーム＆個人・雇用形態の違い）の明確化」が必要なのではないかと考えますがいかがでしょうか？

A. 「平準化」については、「チーム間での平準化」の前に、まずは「チーム内での平準化」にしっかり取り組んでいきたいと考えています。チーム運営のパターン化については、現状は各チームがメンバー構成を活かしながらどのように成果を最大化できるか（予算の持ち方は正にこの考え方でチーム内で議論いただきたい内容です）を考えながら「チームをつくる」段階にまだあると捉えていますので、少なくとも現段階でガチガチのルールを作ることは考えていません。（各チームごとの個性や特徴があってよいと思っています。）そういった活動を繰り返していき帰結としてチーム制の在り方というのはいくつかの流れに集約していくのではないかと考えています。また（セールス活動としては第一担当の働き方がイメージしやすい面があると思いますが、）この考え方は第二担当やスタッフ職を含め、全てのチームに共通する考え方だと思っています。

＜職場懇話会を終えて＞
組合としては、今後もメンバーのみなさまからの声を聴きながら方針の進捗確認をおこない、適宜労使議論の場を設けみなさまにも共有をおこなっていきます。

【参考：労働組合では様々な観点で両立支援活動をおこなっています】



三越伊勢丹グループ労働組合

仕事との両立にむけて

社内外・公的の制度や、働き続けるためのポイントやコツをまとめました

疾病

疾病サポート百科

介護

介護サポート百科

育児

育児サポート百科

ご相談はこちらでも承れます

お問合せ：三越伊勢丹グループ労働組合 ダイバーシティ推進担当 diversity@imgu.or.jp

労働組合より
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、以下の組合役員へお声かけいただくか、以下のQRコード（組合相談窓口）から声をお寄せください。

執行委員
（兼任）染谷（あ）
（専従）佐藤充彦・小松義尚

