



第三営業部懇話会報告

8月4日実施の第三営業部懇話会での「学生服繁忙期アンケート」の結果共有と労使でのやり取りについて、内容をまとめました！

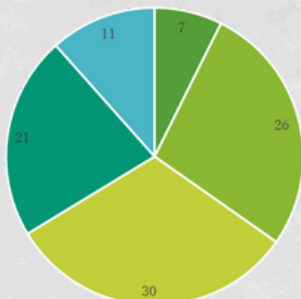
<参加者>会社：中澤・小島（各部長・敬称略）

組合：小屋敷・荒川・伊藤・岡野（以上兼任）・小松・佐藤

【共通：回答の見方】円グラフ12時の位置より時計回りに「そう思う」「どちらかと言うとそう思う」「どちらとも言えない」「どちらかと言うとそう思わない」「そう思わない」の回答数

【業務：新受注に関して】

繁忙期のみ運用の新受注システムについて、業務負荷を感じる事なく運用できましたか？



<全体感>

外販運営の回答が肯定的だったのに対し、顧客接点の多い所属（コンタクトセンター・学校販売）の回答に課題感が多い。

<組合コメント>

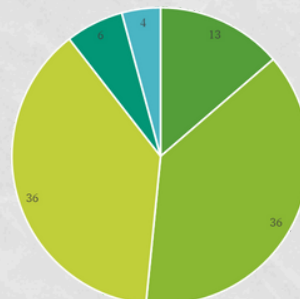
年々スムーズになっているという内容の一方、新受注システムがお客さまに分かりにくく、お客さまの未入力や未登録によりメンバーが負荷を感じている内容も多い。新受注説明の際にお客さまが出来るようなマニュアルやペラなどケアが必要と感じる。二重発注への工夫も必要。システムエラーもないようにしてほしい。

<会社コメント>

分かりやすいマニュアルについては、現場で進めている。二重発注はある程度受ける前提も、簡素化を目指している。受注のスムーズ化PJTを立ち上げ、UIの簡素化や暖簾毎の表現統一化により顧客満足を上げる取り組みを行っている。

【業務：返品・交換について】

今回ルール変更がありました。ルールを理解し混乱なく運用できましたか？



<全体感>

多くの所属で肯定的だったのに対し、学校販売（新宿）の回答に課題感が多い。

<組合コメント>

お客さまの事情を聴いてスムーズに返品可or不可の対応ができるようになり、やり取りが簡素化された一方で、返品処理作業の負担とワンチームによるフォロー体制に対する所属の温度感の違いに課題がある。

<会社コメント>

返品交換を認めたのは、百貨店基準のお客さまサービスに戻したということ。今回運営ユニットを新設することでワンチームで対応することを目指していたが、処理作業量に伴う人的な課題（AI採用・配置について）は商品EC・物流への偏りを課題認識しており、次年度対応していきたい。



労働組合

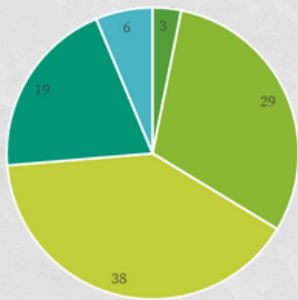
法人外商新聞

7②

2025年9月15日発行

【業務：情報共有について】

承りに必要な学校情報（例：仕様変更、着用ルール、納期など）はタイムリーに共有できましたか？もしくはされていなかったか？



<全体感>

外販運営・商品EC運営の回答が肯定的だったのに対し、顧客接点の多い所属（コンタクトセンター・学校販売・物流運営）の回答に課題感が多い。

<組合コメント>

都度学校に確認・担当に共有できたという声の一方で、現場では変更点をお客さまから知る、チャットでの情報共有が埋もれる、情報共有の量や精度にばらつきがあるなど課題感が散見される。

<会社コメント>

暗黙知・管理されていない部分（何の情報をもどのくらい書けばいいのか）は今年度規定書PJTの中で議論し改善していく。顧客満足・従業員満足の観点で接客中に使えるかどうかのカギで、そこを踏まえると紙ベースとしながらも、データ共有のあり方もあわせて検討していく。



【業務全般について】

ご自分の担当の中で業務負荷が大きく、次年度改善した方が良いと感じることがあればご記入ください。（抜粋）

<コンタクトセンター>

- ・情報更新、共有のスピード感（早く）
- ・台帳情報、新システム問い合わせ番号の別設定
- ・新システム説明担当設置
- ・新受注入力時の必須品注文（もれ）

<外販運営>

- ・行き当たりばったりの応援
- ・遠距離学校の早朝の集合時間、採寸時間
- ・受注日の土日集中に対する伝票送達方法

<学校営業>

- ・情報を全員で共有する風土及び仕組み作り
- ・訴求物作成、受注会準備全般の担当営業一任による一極的業務負荷集中
- ・担当学校複数被りによる週明け業務（書類作成など）に追われる採寸会準備の負荷
- ・フォーマット改正のタイミング（早く）

<学校販売>

- ・台帳の修正・変更の精度
- ・事前のご案内徹底（web会員登録、生徒登録）
- ・迅速な対応（さくらパンフ、学校台帳）
- ・予約システム専用担当部署設置
- ・学校案内文統一FMT作成

<計画・業務改革>

- ・有明センターへの出勤の必要性
- ・ヒューマンエラーによる修正、後処理
- ・上司→個人への意識改革推進

<商品・EC運営>

- ・学校情報の共有（早く）
- ・返品・交換に伴う後処理

<物流運営>

- ・新受注における二重発注（防止）
- ・発注伝票の枚数（削減）

支部Viva



組合LINE



支部HP



各種SNSで組合HPの更新をお知らせします。ぜひ、登録をお願いします！

内容について、ご意見ご質問をお寄せください！今後の組合活動にいかします。



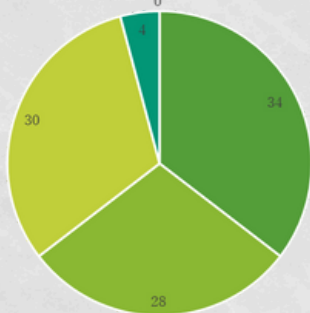
ご意見・ご質問





【働き方：打刻のルール】

周りのメンバー※は出退勤の打刻やTIME-PROの入力について、打戻りや未打刻をせずに適切におこなえましたか？（※自身についても別で設問）



<全体感>

自身と比較すると数値悪化、打ち戻りや意識不足について課題感がある。

<組合コメント>

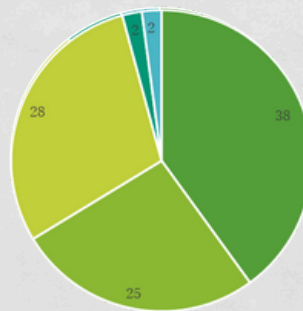
打刻については、個人の習慣化など意識を高め、かつチームとしても管理をしていくことが重要と考える。

<会社コメント>

業務改革+助け合える環境が必須。繁忙期はいかに時間を有効活用するかがカギ、チームで意識を醸成することと要員の外注化も含め仕組化していきたい。

【働き方：休日取得のルール】

周りのメンバー※は各休、他休日の取得を適切におこなえましたか？（※自身についても別で設問）



<全体感>

自身と比較すると数値悪化も、自身と比べ周囲の実態はわからないため、2、3の回答が多かった。

<組合コメント>

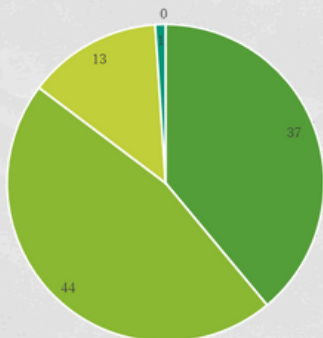
上長から取得するよう促しがあるも、就業時間外での業務スマホを使っての動きが見受けられる。

<会社コメント>

業務スマホは意識の問題、業務を計画的に行うことがカギだが、ワンチームでの継続的なサポートも必要、特にTLは学校営業の属人化を避けるための動きを取っている。

【働き方：コミュニケーション（問題発生）】

ご自身の職場では、問題が発生した時に上長や同僚と話し合いができる環境ですか？



<全体感>

問題について相談をしやすい風土が各所属で構築されており、一般的にコミュニケーションは取りやすい状況。

<組合コメント>

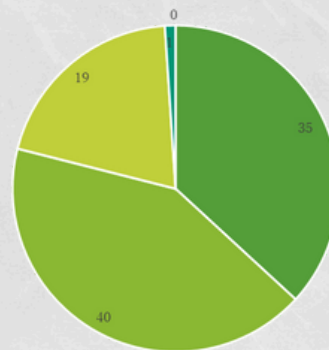
一般的には風通しがいいが、外出が多くコミュニケーションが取りづらいという声がある。

<会社コメント>

個人的には話しやすい環境を皆さんで作ってきた自負がある、心理的安全性の高い環境を作っていきたい。

【働き方：コミュニケーション（業務改善）】

ご自身の職場では、業務改善についての話し合いや提案ができる環境ですか？



<全体感>

業務改善・提案をしやすい風土が各所属で構築されており、一般的にコミュニケーションは取りやすい状況。

<組合コメント>

相談しながら業務改善出来ているが、リアルでなくても週1回リモートで話し合い出来ている。

<会社コメント>

方針に対して違うという意見はプロジェクトなりチームで出し合っていただき、与件として確認し進めていくことが建設的と考えるが、都度修正し意見を取り入れていく。