

# 外商業務について佐久間社長と 職場懇話会を開催しました

先般開催した外商部を対象としたVOICEの内容をもとに、佐久間さんと意見交換をしました

## 01. 繁忙期（中元・歳暮）の受注対応

### 歳暮期に向けたオンライン化推進



- ・ 現状は、個人営業・組織営業間で業務を分業して中元の打ち込み対応をしています。
- ・ 組織営業に業務が偏るため商品手配処理の遅れが発生しています。

提案

- ・ 全顧客に対して、ギフトのオンライン誘導できるよう、さらなる告知として、DM送付やTELコールによる事前案内の実施を検討ください。

佐久間さん

- 可能な限りオンライン注文にシフトできるよう取り組みを検討していきます。今後は、中歳開催前には社長名入れでDM、セールスからの個別TELコールを必ず実施することで、きちんとお客さまに案内しましょう。

## 02. 「商品券」の注文対応

### 注文フローの見直し



- ・ 外商顧客が商品券を注文する現状のフローは以下。  
①外商でFAXを受取る②組織営業が指示書を作成する  
③商品券カウンターへ持参する
- ・ 手間が多く時間が掛り顧客様に対しても不便な状況です。

提案

- ・ お客さまが、総合カウンター（商品券）に訪問注文やFAXができるようフローの見直しをご検討ください。

佐久間さん

- 利便性や現場運用を考慮し、事前申し込み用紙の改善とFAX、郵送など提出方法の柔軟化を進めます。現場と連携してフローの見直しを行います。

## 03. 計数指標に対する受け止めと対応

### 計数指標、シート運用の見直し



- ・ 今年度から手数料収入が計数指標となり、一部メンバーで「手数料収入＝賞与評価」と誤解されています。
- ・ 売上拡大への意識が薄れ、繁忙期の部署内での相互フォローにも悪影響が出ているといえる。

提案

- ・ 極端な指標の現状から見直すなど評価のあり方を再度検討できないでしょうか。

佐久間さん

- 外商の売上高は必ず達成するが前提。その上で利益を重視してほしい。原則は「自社品番＝売上計上」「他社品番＝取り寄せ計上」です。
- 評価シートの見直しを含めて改善を検討していきます。

函館丸井今井直轄分会 新聞

# 海 峡

第46号

【発行日】

2025年8月28日 木曜日

【発行者】

IMGU

北海道統括支部

函館丸井今井直轄分会

外線：(0138) 32-1033

内線：1033

【IMGU HP】

<http://www.imgu.or.jp>

下記QRコードからも

アクセスできます

LINE  
公式アカウント



お友だち登録が  
まだの人は、  
ぜひ登録を  
よろしくさ♪



## 04. 組織営業内での顧客対応

### 個人から組織対応へ顧客管理方法の見直し

- 組織営業内での顧客対応については、引き継ぐ場合は、メールや朝礼での伝達をしながら対応しており、基本は担当者が一人で対応している状況です。
- お客様を最初に対応した人が最後まで行うことにより、最初に対応した人しかわからない事が多くなっているように感じています。
- また、顧客管理についても、担当者別に多種多様な様式になっています。



佐久間さん

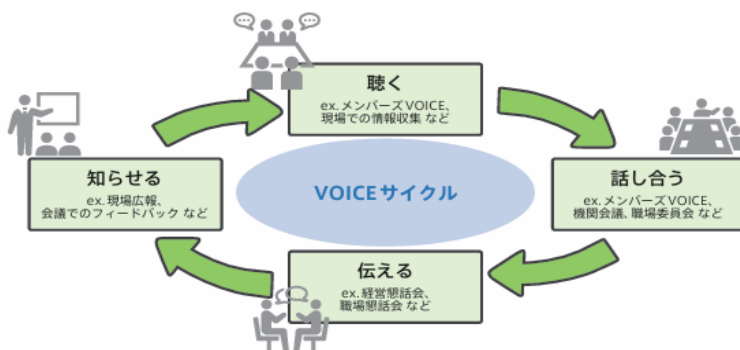
- 受けたお客様を最初から最後まで自分で対応する前提で業務が進んでいます。これを見直しましょう。
- ファイリングを顧客・電話番号、名前などで注文状況が、だれでも把握できる体制を組織営業内で検討してください。
- 誰かに伝える引き継ぎをするのではなく全員で管理、共有できる環境に仕事の仕方を変えましょう。

### ～最後に～佐久間さんから

- 個人営業の皆さんが新しいことに挑戦されている姿は、非常によく伝わってきています。その上で、お願いがあります。**お互いに思いやりを持って業務に取り組むことが、すべての始まりです。**
- 組織営業チームには、営業未経験のメンバーも多く在籍していますが、それぞれの強みを活かしながら日々努力しています。
- 几帳面で丁寧な方のおかげで、顧客管理やデータ収集が円滑に進んでいますし、店頭での接客においても非常に優れた対応をしているメンバーもいます。難しいお客様への対応や、見えないところでのサポートも行ってくれており、目に見えない貢献が数多くあります。
- 皆さんが「当たり前」と思っていないことは理解していますが、「組織が処理して当然」「売上は個人がつくるものだから、組織がやって当然」といった意識が生まれた瞬間、チームのバランスは崩れてしまいます。**常に「お願いする」という姿勢を忘れずにいてください。**
- 組織営業側では約1,200件の複雑な案件を整理しながら、やりたいことがある中でも個人営業の処理を手伝ってくれています。そのことに感謝の気持ちを持っていただけると幸いです。
- 働き方も変化しています。「休日是对応しません」「営業時間外の電話には出ません」「どんなに良いお客様でも、金銭トラブルがあれば即対応終了」など、毅然とした姿勢を取るようになっています。
- ただし、こうした線引きをするからこそ、通常業務では120%以上の満足を提供できるよう努める必要があります。
- **言葉だけが先行して、行動が伴わなければ、「丸井はダメだ」と言われかねません。**だからこそ、みんなで徹底して取り組んでいきましょう。



### 【重点活動VOICEサイクル】



今回の内容をもとに、“聴く”VOICE活動を続けるうさぎ🐰



## 議題

- ① 施設設備の法定点検、改善確認
- ② 職場環境巡回、業務上災害確認
- ③ 健康診断受診状況・結果内訳
- ④ 所属別時間外の状況について

## 主な労使議論内容

- ✓ 消防査察実施、特例認定施設承認済み
- ✓ 塔屋、看板の補強・塗装、外壁一部補修済み
- ✓ 4階休憩スペースの扇風機設置、地下ロッカー2台入替え済み
- ✓ 時間外は組織体制変更エリアを中心に増加傾向

## 改善報告

「4階社員食堂の休憩スペースが暑い」と皆さんの声があり扇風機を設置してもらいました。



環境・施設・その他、気づいた事がありましたら組合役員までなんでも教えてくださいうさ!!

「予告」

## 『秋の健康習慣づくり』



秋は代謝が上がり、運動を始めるのに最適な時期です。日常生活で運動量を増やすことで、体力づくりやダイエットが可能なベストシーズンです!!

ウォーキングの有酸素運動は心肺機能を高め、脂肪燃焼にも効果的で、血液循環・脳の活性化など◎

### サントリープラスより『歩こうフェス』開催のお知らせ

開催期間:10月1日(水)~10月31日(金)

#### <参加方法>

各自「サントリープラス アプリ」をダウンロードしてください。開催1週間前からアプリ内で表示されるフェス告知のバナーをタップ! 2つのチームに分かれて、いよいよスタート♪ 勝敗に応じてポイントゲット!!

アプリの登録は、こちらから



QRコードを読み込む、または、各ストアから「サントリープラス」で検索。

企業コード  
sa838

勝っても負けてもハズレなし! ポイントがもらえます!!



歩こうフェス!

### 健康保険組合より『歩 Fes』開催のお知らせ

開催期間:10月1日(水)~11月30日(日)  
エントリー期間:9月1日(月)~9月30日(火)

#### <参加方法>

各自「MY HEALTH WEB」よりエントリー期間中に申込み後、開催期間2ヶ月間の合計歩数上位1,000名様へ【QUOカード500円】が進呈されます。

[MY HEALTH WEB]アプリの登録は、こちらから



※詳細は後日チームスに掲載しますので、ご確認ください。

# 函館周辺のお得な情報！！

ベネフィット・ステーションでお得にご利用できます！

ベネフィット・ステーション会員の皆様へ

函館市周辺で利用可能なサービス

No. 23010766

会員証クーポン提示

**しゃぶ葉** 函館鍛冶



ご飲食代合計から  
**8%OFF**

No. 10625152

会員証クーポン提示

**コナミスポーツクラブ**



都度利用料金  
**880円~  
2,420円**ほか

No. 10681001

WEB申込

**ピザハット** 函館若松店



割引商品の総額  
からさらに  
**5%OFF**

No. 24003452]

会員証クーポン提示

**らあめん 新 函館店**



**烏龍茶  
サービス**

函館市周辺で利用可の名サービスの一覧は  
QRコードよりご確認ください。

**ライフサービス**



**グルメ**



## ルスツリゾート うまいもんまつり 2025

ルスツリゾート『うまいもんまつり2025』受付  
期間：9月5日(金)まで



TIME TABLE

9.13(土) - 15(日)

|       |                 |
|-------|-----------------|
| 9:00  | 遊園地オープン         |
| 9:30  | イベント会場オープン      |
| 10:00 | 食べ放題・ブース各種開始    |
| 10:30 | MUSIC LIVE      |
| 11:00 | 羊蹄ひじ丸焼き焼き上がり1回目 |
| 11:30 | MUSIC LIVE      |
| 12:00 | 羊蹄ひじ丸焼き焼き上がり2回目 |
| 12:30 | MUSIC LIVE      |
| 13:00 | DJ LIVE         |
| 14:00 | 食べ放題・ブース各種終了    |
| 14:30 | イベント会場クローズ      |
| 17:00 | 遊園地クローズ         |

ルスツリゾート

遊園地  
1日券  
販売中!!

有効期限  
2025年  
10/13(日)

大人 (13才~64才) **6,000円**

小学生 (4才~12才) **5,000円**

北海道グリーンランド

入園券販売中!

<2025年10月26日(日)まで有効>

大人(高校生以上) **1,440円**

子ども(3才~中学生) **900円**

RUSUTSU RESORT  
HOKKAIDO JAPAN

札幌発着無料送迎バス  
※事前WEB予約制

札幌・小樽・新千歳・苫小牧・室蘭から90分  
rusutsu.com  
〒048-1711 函館市村山1113番地  
Tel.0136-46-1111



※天候の状況によりプログラム内容を変更・中止とさせていただきます。

◆お支払い方法：『M I カード決済』