

組合活動報告



定期的に現場の問題・課題を解決する等を目的に、労使で対話の機会＝職場懇話会を開催しています。2025年10月に第2営業部の懇話会として、組合役員と猪原部長と座談会形式で実施いたしました。(以下本文敬称略)



猪原部長との懇話会報告

第2営業部の年度方針について

猪原) 年度方針を進める前提として個客業ビジネスへの変換が求められます。今も館業※で新しいお客さまをお呼びしていますが、その中で、何回もご来店されているお客さまに対して将来の生活に必要な全てを提供できるように、お客さま起点に考えることのできる集団になっていきたいと考えています。それらを踏まえ、2つのことを皆さんにお願いしています。

※館業

百貨店を中心とした「館(建物)」に人を集め、モノを売るマスのお客さまに向けたビジネスモデル

～圧倒的な独自のコンテンツを作ろう～

第2営業部は、独自コンテンツを生み出すために、自分の領域を超え連携することが必要であることから作られた組織です。個客業プロセスのお客さまの生涯化に繋がるアクションに向けた働き方を目指しましょう。

～業務を変えていく～

館業から個客業へ変わるために、お客さまに価値をおく業務へ変える必要があることから、お客さまを軸としたフロー・土台作りをおこなっています。そのひとつが、ひとりのお客さまに何をご提案できるのかという視点で外商・地域店外商等と連携して作る「バイネーム月次※」です。今後も一人のお客さまから考える集団になるための領域を超えた連携についてはマネージャー・バイヤーにお願いしていきます。

部門・所属・お買場それぞれで取り組むべき項目・課題に、みんなで取り組む風土にしていきたいということから、対話会を9月より実施しています。

※バイネーム月次

不特定多数のお客さまの関心度の高い部分にアプローチをするのではなく、一人のお客さまの生涯に寄り添い尽くすために、領域を超え、外商・地域店とも連動しておすすめる、「そのお客さまだけの特別なご提案」をする月次フロー。

組合

方針は、理解・納得して推進していく上でも、部長から直接説明があった方がよいという意見もありますがどのようにお考えですか？

猪原) 規模の大きい部門であることも踏まえ、方針を全員で進めるためにも直属の上長(マネージャー)から伝えることが大切と考えています。また、9月からの対話会もその取り組みのひとつではありますが、ご意見を踏まえ、四半期ごとにポイントを語るような工夫はしていきたいと思っています。

部門の業務改善の進捗について



組合

部門の業務改善の進捗はどのように捉えていますか？また、業務が属人的な部分もあり、システム化・デジタル化が進んでいないところがあるとのことですが、どのようにお考えですか？

猪原) 業務改善は、マンパワーではなく、限られた人数で効率的にカスタマイズする必要があると考えています。販売の後方業務改善については、業務改革・DX化等、新宿店から取り組みが始まっています。共通課題は会社として、課題解決に取り組み、個別の課題は部門で取り組んでいくこととなります。日本橋でも業務改善に関するアンケート実施の内容を踏まえながら、店としても課題認識している応援も含め、改善に向けた課題抽出と解決策を議論しております。デジタル化等については、デジタルツールの使用目的が共通認識化されていない部分もあると感じています。情報量のあり方も踏まえながらうまくツールを使える環境にしていきたいと考えています。

ABへの教育について



組合

AB教育は、eラーニング中心となっていますが、販売業務の線路上にあるASMと異なり、ABは個人で担当する業務も多く新任ABは苦勞している方もいらっしゃいます。eラーニングだけではなく、営業部での教育の必要性を感じます。またスキルの基準・習得レベルの可視化ができる仕組みがあると先輩もOJTフォローしやすいという声もありますがいかがでしょうか

猪原) 仕事に必要なものには、仕組みと知識・経験があると思います。例えば、今後使用するシステムのような仕組みについては共通の教育で対応できますが、知識・経験はどうしてもOJTが必要になることもあります。部門の方針でも教育は掲げており、メンバーと何を学びたいのかすり合わせながらアクションにつなげていきたいと思っています。ASMは、チームで動くことが多いですが、ABは期限がある業務が多く、担当ブランドの違いなどがある中で、ひとりで業務を抱えてしまっていることもあるかもしれないですね。皆さんの上長とも話ながらマネジメントしていきたいと思っています。

<組合活動報告 異動者VOICEについて



今回の懇話会では、三越伊勢丹支部にて取り組んでいる他店等から転入されたメンバーを対象に実施した「異動者VOICE」の中で寄せられた声についても猪原部長に共有しました。日本橋分会に寄せられた異動者VOICE(2025年8月実施・参加者9名)の主な内容は以下の通りです。

- ❑ 異動者に対する受け入れ体制については、風土の良さもあり全般的には意識付け含めサポートがありました。
- ❑ 商販一致なので、一気通貫で業務ができ、やりがいを感じています。
- ❑ 応援業務が他店と比べて多いですが、必要な要員数等、精査・改善できる部分はあると感じます。



その他、育児短時間勤務の方々を対象に実施する「子育てcom」についても取り組みの背景等を説明させていただき、情報共有をおこないました。



最後に



2025年度第1回の懇話会にて、猪原さんと個客業に向けた働き方からそれに必要な業務改善・教育など幅広く意見交換をさせていただきました。そして、第2営業部の方針を推進していく上で、労働組合としてもメンバー起点で引き続き意見を集約し、メンバーと部長をつなぐ双方向のパイプ役をしっかりと果たしていく必要性を改めて感じました。

ぜひ広報の中で記載されていた内容で、気になること、より詳細な内容をお聞きしたい場合はお近くの組合役員までお尋ねください。引き続き、労働組合としても第2営業部をバックアップしてまいります。

