



第三営業部懇話会報告

12月2日実施の第三営業部懇話会での学生服繁忙期前のヒアリング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・清水・伊藤・岡野（以上兼任）・小松・佐藤

1. 繁忙期に向けた現場の不安と業務負荷

現状：要員減に対しての新規取扱校増→新受注の登録作業や受注処理など後方処理業務の負荷増加感による多くのメンバーの不安感増

→昨年度より業務量が増加、応援体制を強化しているがそもそもの要員が少なく、負担感は大きい

課題：要員に対する業務量多、ワンチーム体制にも関わらず連携不足、本来業務がある中での応援体制（背景に応援の受け入れに対してフォローの必要性から消極的なケースもあり）

対応：業務量コントロールと要員適正化の検討、一方で常時繁忙ではない繁閑の山に合わせたワンチーム（部も含め）での対応、早めのアラート発信と連携、改善の打ち手共有（A職からだけでなくB職（リーダー）からも推進）→繁忙期は全員で乗り切りたい

2. 情報共有ツールの活用状況（会社で運用しているツールについての意見）

現状：①新規導入した「規定書」ツール（情報基地的なもの）が現場で十分活用されていない

→データの鮮度が不明（いつ更新されたのか）、Excel形式で使い勝手が悪い（ソートなどの機能面）、学生服システムとの二重確認が負担（学生服システム＝マスターのため必須だが、一本化はマスターのシステム上できない）

※規定書PJTは現場に負を解決するためにみんなで考えたものであるが、人によって（暗黙知のある方）は必要のないものかもしれない

※初めての学校対応には規定書が有効との評価（店舗運営部）

②多くある情報発信が一方向的で、メンバーの腹落ち感がなく浸透度合いも不明

→PJTメンバーとその他メンバーとの間が一方向の情報共有になってしまっていること

課題：①どのようにしたら規定書を繁忙期に活用・浸透できるか

→情報共有の場でノウハウの説明、PJTチームからの説明会（アイディアレベル）

②双方向の横のつながりをどのように持つか

対応：①規定書の確度・練度を高め、使える情報にしていく

→浸透にまだ時間があるので工夫したい（集合の場で好事例を参考にできるとよい）

※効率化にはMIGPTの活用案あり

②最繁忙期に向けてコミュニケーションと浸透のまき直しを図っている



第三営業部懇話会報告

3. 労務管理（前回の課題感（助け合える環境、外注化・効率化による時間外減、心理的安全性）

現状：①チームを意識した働き方ができず個人対応になっている、U長やTLは構造改革の案件もあり理解されているか不安、ルール遵守や適正な時間外以前に適正な要員なのかが不安、この状況で繁忙期乗り越えられるのか？

②一部で休日出勤やログイン管理の不備が残存。

課題：①チームで助け合う環境づくりや心理的安全性の確保

②メンバーへの適正な労務管理指導

※一人ひとりのマインドが大事、管理者不在や兼任による現場フォロー不足の懸念

対応：①U長・TLは常に現場を見ている認識、メンバーにもことあるごとにコミュニケーションを取っており、おり勤怠意識も高まっているので、さらに高みへ

②共有PCもなくしつつある（新宿は済）、やったら適正に（時間外を）つけるなど働き方のルール順守は当たり前、個別に課題ある方には粘り強く対応していく

4. その他

現状：11/17スクール繁忙期の業務改善発信（動画）について、見れていないメンバーが多く一部U長も認識がなかった→法人G内でのメソッド、採寸管理者発信、事前具体的役割などが知らされておらず、メンバーから不安の声発生

課題：情報共有のあり方の業務改善の取り組みが現場に十分伝わっていない。発信が一方通行になりがちで、現場の理解・納得度が低い→双方向のコミュニケーション強化が必要

対応：今後は丁寧に落としこんでいく、これまではメーカーに任せていたのを今後は管理者として理解、今後の商売につなげる礎へ

