

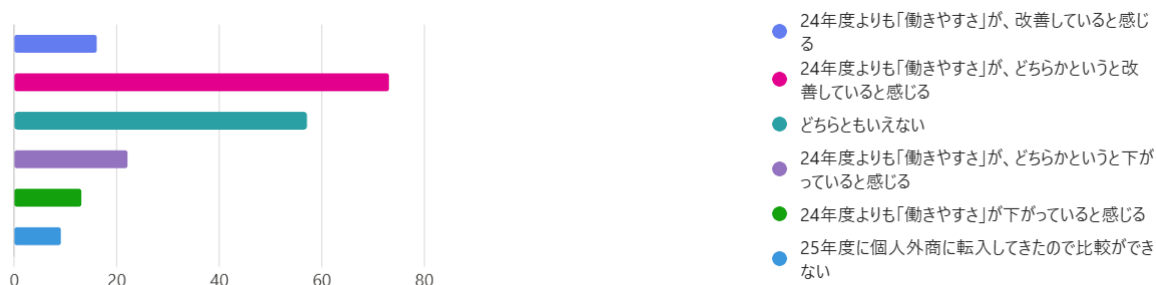
外商統括分会NEWS

今回のテーマ：個人外商グループ伊勢丹外商働き方アンケート（9月実施）報告

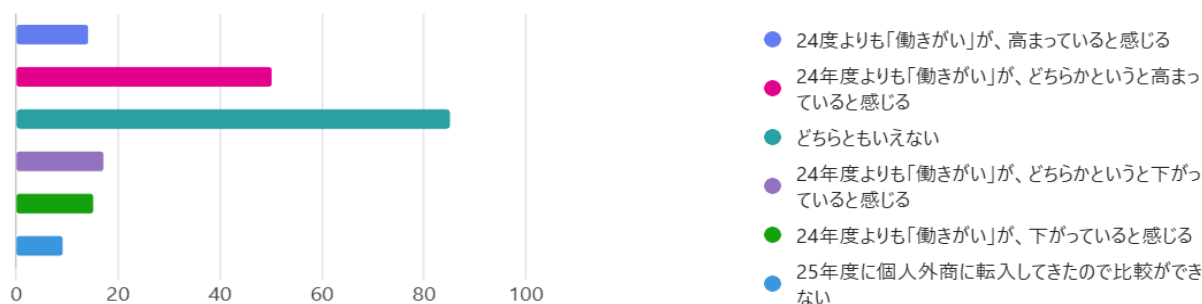
【働き方アンケート結果と会社側との意見交換について】

9月に実施しました働き方アンケート結果(定量面)について、そのポイントを報告します。
回答者：190名(246名中) 回答率：77%

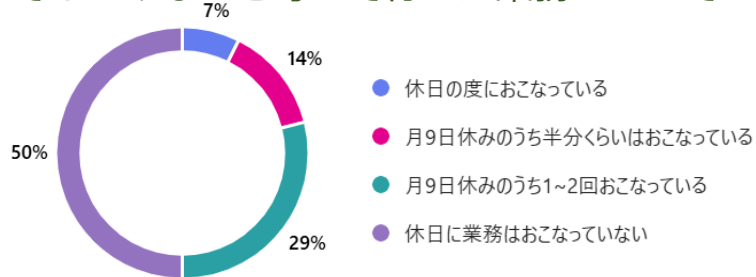
Q.24年度までと比較して「働きやすさ」の状況について ※単位：人



Q.24年度までと比較して「働きがい」の状況について ※単位：人

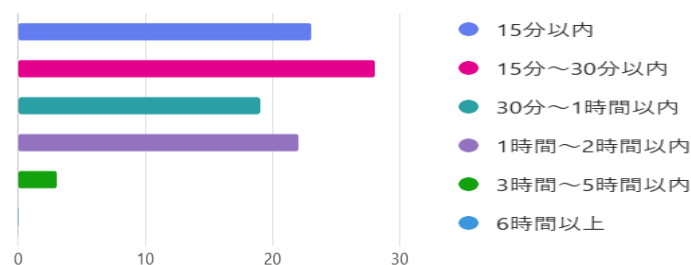


Q.25年4月以降の休日に、自分がやらなくてはいけなくと行って行った業務について

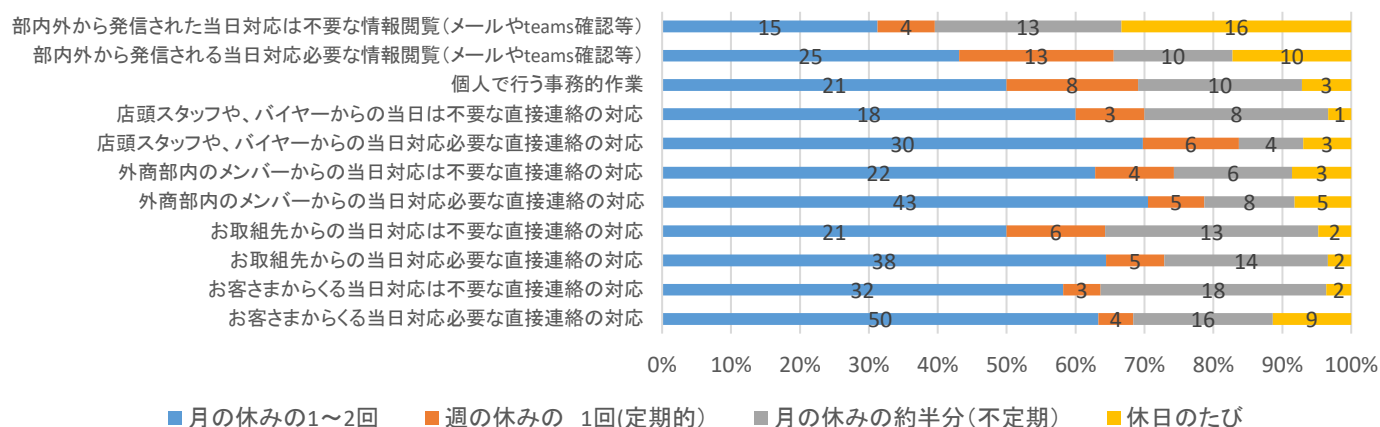


Q.休日1日の中での業務時間の平均時間

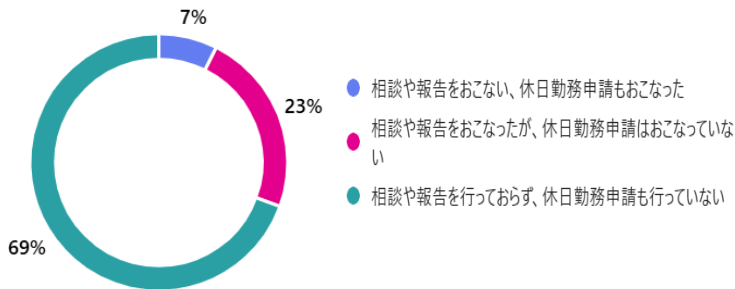
※休日に業務を行っていると感じた95人



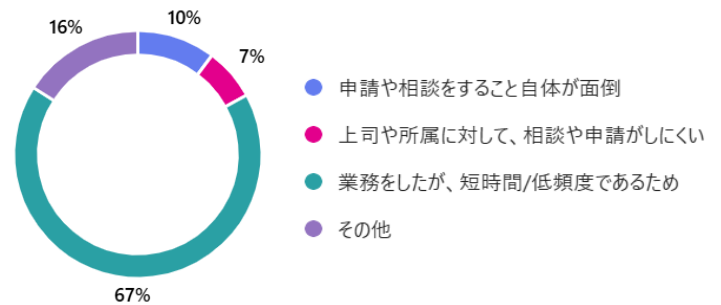
Q.休日に業務を行った業務と頻度について ※複数回答可 単位：人



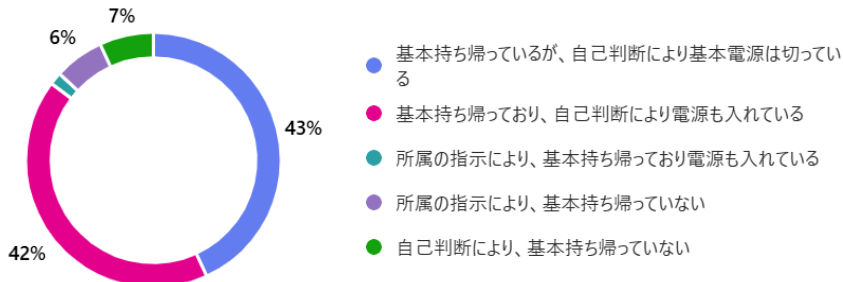
Q.休日勤務をおこなった際の、上司への「相談・報告・休日勤務申請」について



Q.上司への「相談・報告・休日勤務申請」をおこなわなかった理由について

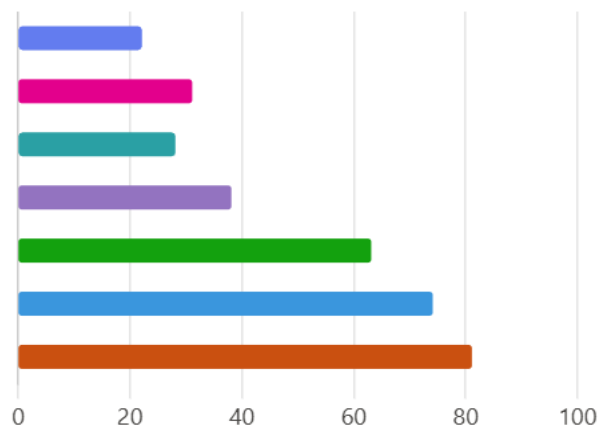


Q.業務携帯の持ち帰りについて

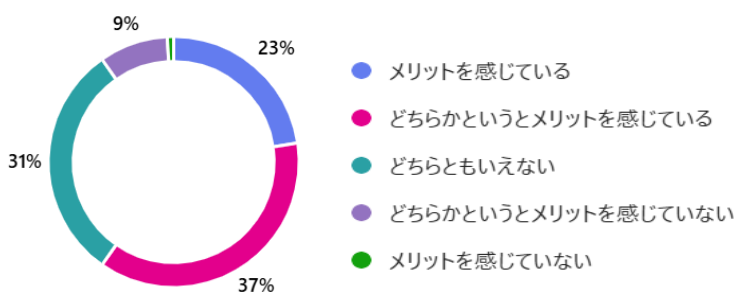


Q.休日や業務時間外にできる限り業務をしないための個人の工夫 ※単位：人

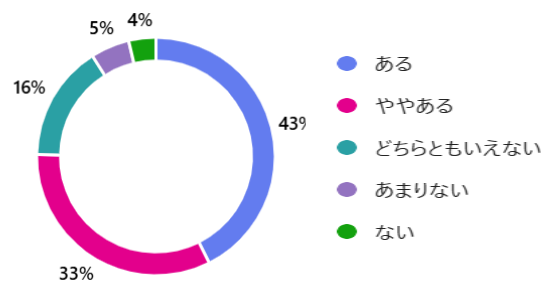
● 業務スマホの「留守番電話」を設定	22
● 業務スマホの「不在モード」の設定	31
● 業務スマホの「機内モード」を設定	28
● LINEワークスの「自動応答」を設定	38
● お客さまに、自分の休日を共有	63
● 基本電源を切り、最低限の頻度で受信確認をしている	74
● 受信内容は確認するが基本は反応しない	81



Q.チーム制のメリットについて



Q.チーム内で気軽に話せる風土について



Q.伊勢丹外商で推進されている業務改革以外の「こうすればもっと良くなる」と思う意見やアイデアについて

- 情報発信フォーマットを統一すること
- お中元・お歳暮受注の直接受注システムの全営業部での導入
- 発信される膨大な情報を精査するための、メール・チャット・チームスなどの連絡ツールの整理
- 顧客情報を様々なシステムで確認しているため、一元化できればより良い
- 業務改革は進んできたが個々のレベルが違い過ぎているため、個々の力を伸ばすための教育が必要

■ 深谷部長と12月職場懇話会で確認した内容についてお伝えします。

① 休日勤務について

Q. 個人でアクションできない人へのあと一歩背中を教えてもらえるためのアクションをお願いしたい。自信をもって伝えてもらえるための準備があり、申請フローをチームリーダーから発信するなど、メンバーに伝わるようお願いしたい。

A. まず休日には業務をしないという基本認識、そして（顧客と継続的に関係性を深化することがミッションである外商の特性としての）不慮の緊急な休日対応への制度ができたことは、全員で正しく理解していきたくところであり、今後も折に触れて発信していきたいと思っています。また（これもマネジメントの方々にはお伝えしていますが）「発生したことはきちんと申請すること」が大切です。所属や担当として把握することで更なるアクションに繋がるからです。またお客様へのお報せについては「会社としてこうです」ということはしっかりお伝えいただき、ご理解いただけない場合はラインを通じて対応していく、そういった形で上位職の方が背中を押していくことも非常に大切ですので、両方を組み合わせながら、引き続きアクションしていきたいと考えています。

② チーム制の評価について

Q. マネジメントとして動けていないチームリーダーもいる。チームのマネジメントができる体制にすることが必要では？

A. リーダーの意識と業務フロー、あとは人材育成の課題があると考えています。一方で本年度の日々の営業活動の中で業務設計としては着実に進んできているという手応えも持っており、チームとしてどうやって売上をあげていくのか？という戦略をチームに伝える司令塔としてのチームリーダーの育成や業務フロー面での整備を更に進めていきたいと思っています。

Q. チームごとにチーム構成・やり方が違うことも働きにくさを感じている要因の1つでもあるが、リーダーによってサポート体制が異なっていることが現状。それぞれのリーダーに任せた運用についてどのように考えているのか？教えて欲しい。

A. チーム制の目的は大きく3つあると思います。①働き方の最適化（正しく・効率よく働く）②お客様への提案力を上げること（個々の強みを活かす）③人材育成（個々人がチームを動かす）、人事や組合とのMTGでは、特に①が重要視されがちですが、私は②・③、特に③が大切だと思っており、チーム運営の裁量の自由度を高くしていることの原因でもあります。リーダーを中心にメンバーの中で主体的に意見やアクションを起こしながら試行錯誤することが、結果的にチーム力を底上げし、個人の成長にも繋がるという考え方を持っています（勿論、担当や所属も1つのチームですので、そこにはSt-Aも関わります）ので、そういったマインドでチーム運営に取り組んでいただけるとありがたいです。

Q. 個人予算の評価基準がなくなり、個人予算がないことでモチベーションがあげられない。また正しい評価がされていないというメンバーの声がありますが、どのようにお考えですか？

A. 計数目標は「目指していく働き方」を実現するための設計にしていますので、働き方が目指している方向に進んでいくことで（SMやチーム単位での）目標計数が達成できるということがイメージできるように発信や対話を続けていくことが所属としては重要だと考えています。加えて目標設定においては個々の強みや課題感などを加味した上司＝部下間での成果目標設定（部下が主体的に目指したいと思える目標、ここは上司の裁量で設定可能）がとても大切で、両方が組み合わせられることで納得性の高い評価に繋がっていくと思います。

③ 業務改革について

Q. 下期に入ってから体制の中で、部内招待制の情報がおりてこず、お客さま対応に苦慮した場面がありました。ラインを通じて情報共有されることへの徹底をお願いしたいと思っています。またマルチタスクで働く方向性が示されていますが、要員減も見込まれている中で、今後の人材育成に対して不安の声も寄せられています。

A. SM集合では発信されていた内容ですが、それが現場の方まで届いていないことは大変申し訳なく改善していきたいポイントです。（情報を整理し適切な形で伝えていくことはマネジメントの重要な役割ですので。）一方で発信済の内容が周知されていないという課題もあり、改めて「情報は自ら取りに行く」という意識も育んでいきたいと考えています。要員が減少局面に入る中で今後の働き方については、外商部という枠にとらわれず一緒に考えながら変化し続けていくことが何より大切ですし、捨てる・やめる業務を恐れずに見出していくことも重要です。また現役以降も貢献していただくための設計もまだまだ足りてないと感じており、会社に対しても継続的に働きかけを続けていきたいと考えています。

外商統括部 職場懇話会 12月23日 15時～16時開催

（会社側）深谷部長

（組合側）染谷（あ）、豊島、山浦、坂田、松崎、大和田、佐藤（充）、太田

労働組合としては、引き続きメンバーの働く環境の整備に向けた活動をおこなっていきます。

働く環境を中心に、日頃職場でおきていることへの疑問などがありましたら、メンバーの皆さんの身近におります兼任役員までお声がけください。

組合専従：佐藤充彦、太田美那子 執行委員：染谷（あ）

