

— 動き出したダイバーシティの取組み —



ミーティングはランチを取りながら和気藹々と

日本旅行ソリユーション営業本部「PJ☆SO L」 柔軟な発想や姿勢が活動成功のカギに 若手とベテランによる融合で派生効果も

前号に続き、「2018年働き方・休み方改革、ダイバーシティ推進に関するJATA会長表彰」の「働き方・休み方改革部門」で「大賞」を受賞した日本旅行ソリユーション営業本部の女子社員チーム「PJ☆SO L（ピージェイソール）」による働き方改革の取り組みを紹介します。

「業務改善」テーマに課題を整理
日本旅行ソリユーション営業本部の女性社員有志が参加して、子育てによる

時短勤務を行っている社員の実情や、若手女性営業社員の将来におけるライフワークバランス、経験を積んできたベテラン社員なりの悩みなどをざっくばらんに語り合い、それぞれの女性社員が抱えている問題や疑問などを共有する場として、2015年からスタートしたPJ☆SO L。テーマを決めて話し合いを行っているPJ☆SO Lの具体的な活動について、「業務改善」をテーマに進められたプロセスを紹介します。

まず、最初に身の回りの小さなことなどを洗い出して、2016年から4回にわたり、「無駄な仕事」「無駄な時間」「時間がかかる業務」を抽出。さらに、2017年には、改善が可能と思われるものを絞り込み、その方法などについて仕分け作業を行ったうえで、各部署に持ち帰って話し合いを行いました。その結果、様々な部署で、改革の試みが行われるようになっていきます。

課題を仕分けの際には、①重要だが時間がかかる、②重要だが時間がかからない、③重要でないが時間がかかる、④重要でなく時間もかからない、という4つのマトリックスの中に抽出した課題を落とし込みました。

さらに、仕分けられた課題に対して改善を進めて解決を図る当事者として、①自分自身（自分自身で学ぶ、スキルアップ、コミュニケーションなど）、②自

分の所属するチーム（部・課・セクション・1000人委員会）、③箇所全体（箇所における人材活用や採用、箇所内のコミュニケーション、ルールづくり）、④営業本部（営業本部での人材活用や採用）、⑤本社、の5つに仕分けると同時に、⑥解決できない問題も抽出される結果となっています。

社内外で高まる活動への認知度

PJ☆SO Lの活動の成果として、現場で取り組みが行われた新たな試みとしては、「ペアセールスの促進」「業務外注化の促進」「セールスアシスタントの新設」「コーディネーター業務標準モデルの策定」などのほか、PJ☆SO Lで出た現場の生の声が事業計画に反映されたり、議事録を読んでいる男性管理職から議題についてヒアリングが行われ、改善のためのマニュアルが作



ホワイトボードのマトリックスで課題を仕分け

成されるケースもあつたといえます。

またPJ☆SO Lの場で「営業が辛い」と営業3年目の女性社員が泣き出してしまったこともありましたが、内勤と営業の先輩女性社員に励ましの言葉をもらって頑張り続けることができ、翌年には本社表彰の若手営業MVPに輝いたといえます。普段は接点のない若手社員とベテラン社員による貴重なコミュニケーションによって「ココロのスイッチ」切り替えに成功した事例で、PJ☆SO Lそのものの存在意義も裏付けられたエピソードと言えます。

さらに、ビジネス書でPJ☆SO Lによる活動が取り上げられ、会社のイメージアップにつながる一方、セールストークでも活用できるなど、「日本旅行の強み」を象徴する活動として社内での認知が広がり、社員からは「自信を持って働くことができる」といった声も出ています。

このビジネス書での掲載をきっかけに、PJ☆SO Lの活動に興味を持った企業との意見交換も昨年12月に実施されており、社外でもPJ☆SO Lへの認知度は着実に上がってきました。

PJ☆SO Lを主宰する日本旅行の矢田部修一執行役員ソリユーション営業本部長は、活動を継続する心得として「参加を強制しないこと」「自らの話したい・参加したい気持ちを大事にすること」を挙げているほか、「業務改善」のテーマで仕分けした課題であっても、「現状で対処が難しいものでも据置きや先送りを躊躇しなかった」とも。この柔軟な発想や姿勢が成果をあげてきたカギとなっているようです。