

調査報告

複数店舗・事業所のパート・アルバイト雇用に関する調査 －本社、エリアマネージャー・SV、店舗・事業所担当者の意識－

「パート・アルバイトの人数が足りていない」本社49.2%に対し、
エリアマネージャー・SV76.6%、店舗・事業所63.2%で課題意識にギャップ

複数店舗・事業所を展開する企業では、本社と店舗・事業所の二者間、またその二者間を接続するエリアマネージャー・スーパーバイザー（SV）を入れた三者間が連携して店舗・事業所の運営を行っている。本調査はそれぞれの立場における課題意識や採用・定着・育成への意識・取り組み実態を把握し、今後どのような連携が必要か、考察の基礎資料となることを目的とし実施した。

- 店舗・事業所のパート・アルバイトに関する現在の課題については、いずれの立場も「パート・アルバイトの人数が足りていない」が最も多く、エリアマネージャー・SVは7割以上。（P3）
- 人手不足を補うための取り組みは、「固定シフトではなく、勤務時間・曜日を柔軟なシフトにする」や「短時間勤務（1～4時間）を受け入れる」などの働きやすい労働条件の整備のほか、「主婦を雇用する」「シニアを雇用する」など多様な人材の受け入れが上位にあがった。（P4）
- パート・アルバイトが職場に定着するための取り組みとしては、「勤務時間・休日などの希望シフトを定期的に確認している」や「従業員同士のコミュニケーションが積極的になるように工夫する」など働き続けやすい環境づくりのほか、「社員登用の実施」「昇給制度の導入、実施」「評価制度の導入、実施」といったキャリア支援に関する制度が上位にあがった。（P5）
- 店舗や事業所を運営するうえで、本部からの支援・サポートは、「日常的な店舗・事業所運営のアドバイス」など運営全体に関わることや、「従業員の育成についてアドバイス」など人材関連の項目が上位にあがった。（P6）

調査概要

調査目的	複数店舗・事業所を展開する企業の人事課題、取り組み実態を把握すること
調査手法	インターネット調査（インテージ社モニター）
調査地域	全国
調査期間	2017年3月24日～2017年3月26日
対象者条件	<ul style="list-style-type: none">・ 複数店舗・事業所を展開している企業・ 人事・教育、育成、採用のいずれかに関与している担当者・ 店舗・事業所にパート・アルバイトを雇用していること
有効回答数	1,431

お問い合わせ先 <http://jbrc.recruitjobs.co.jp/jbrc/about.html>

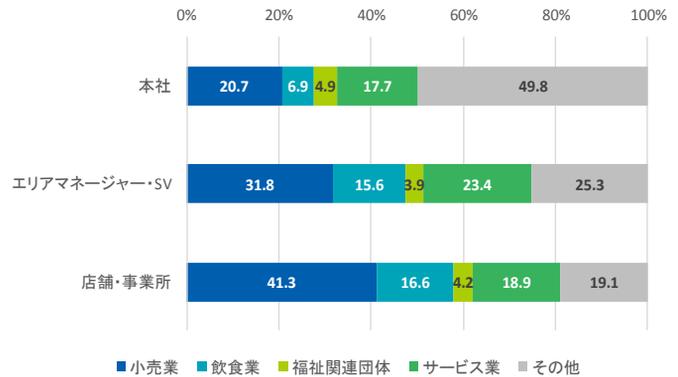
【プロフィール】

勤務先の立場で「本社」「エリアマネージャー・スーパーバイザー（SV）」「店舗・事業所」の3区分で分析を行った。仕事内容の役割は、人事、採用、育成のいずれかに関与している人のみを対象としている。

	本社	エリアマネージャー・スーパーバイザー（SV）	店舗・事業所
回答者数（人）	492	154	785

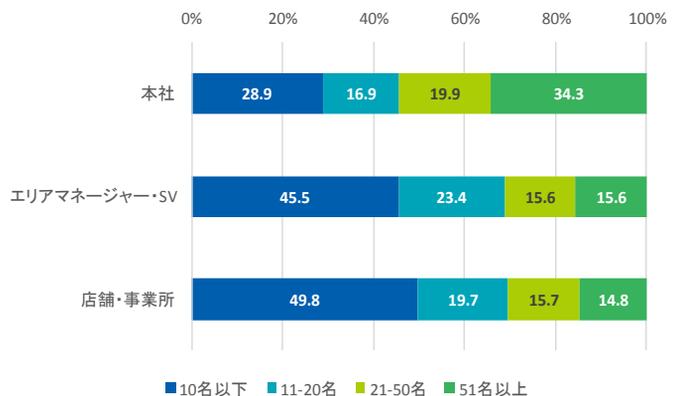
業種

いずれも「小売業」「サービス業」が多く、店舗・事業所では4割が「小売業」と回答している。



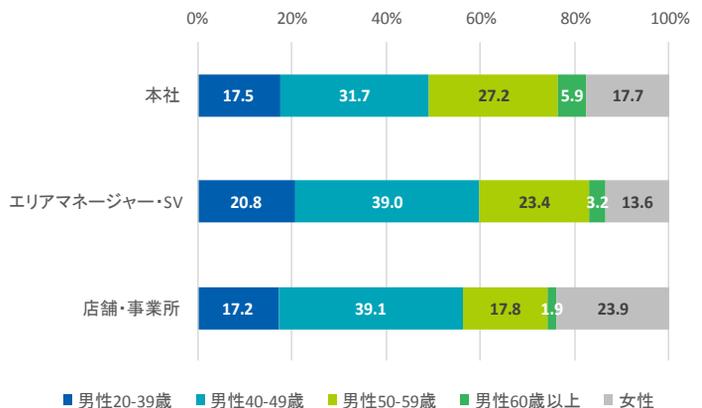
1店舗・事業所あたりの平均従業員数

エリアマネージャー・SV、店舗・事業所の回答者は5割弱が「10名以下」、本社の回答者は3割強が「51名以上」。



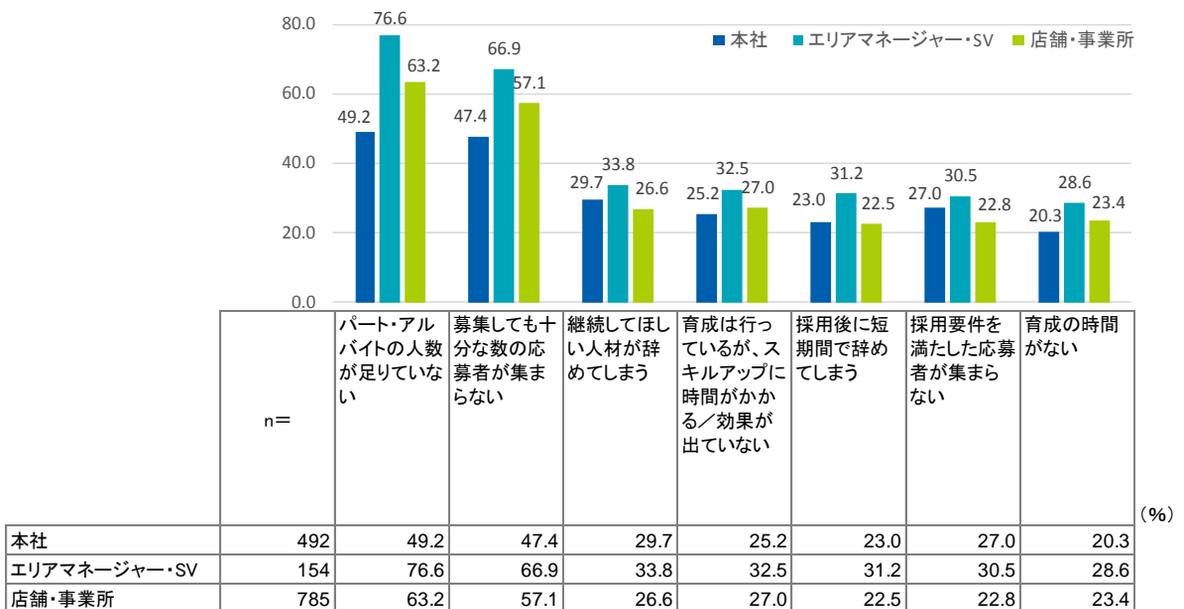
性別・年齢

いずれも「男性40-49歳」が最も多い。店舗・事業所では2割強が「女性」。



■現在の課題（上位5項目）

- 店舗・事業所のパート・アルバイトに関する現在の課題については、いずれの立場も「パート・アルバイトの人数が足りていない」が最も多く、エリアマネージャー・SVは7割以上が課題として感じている。
- その他の課題は、“採用”、“定着”、“育成”の3つに大きく分けられる。人手不足に次いで多いのが、“採用”の最初のプロセスである求人募集についてで、「募集しても十分な数の応募者が集まらない」「継続してほしい人材が辞めてしまう」「採用後に短期間で辞めてしまう」といった“定着”に関するものや、「育成は行っているが、スキルアップに時間がかかる／効果が出ていない」といった“育成”に関するものが上位にあがった。
- 立場別にみると、いずれもエリアマネージャー・SVの回答が多い。複数の店舗・事業所を本社よりも近くでみている立場上、多岐にわたり課題を感じていることがうかがえる。

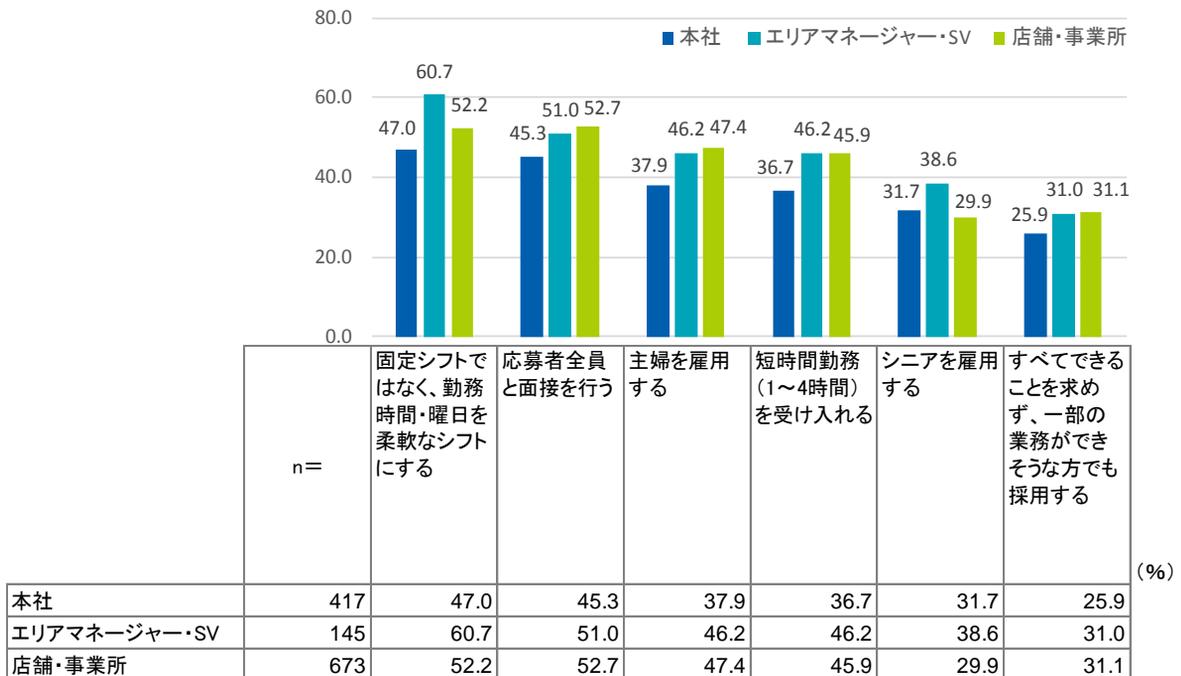


Q：店舗・事業所で雇っているパート・アルバイトの採用・雇用についてお伺いします。

下記のうちから、現在の課題についてお答えください。（複数回答）

■ 人手不足を補うための取り組み（店舗・事業所単位で行っていること／上位5項目）

- 人手不足を補うための取り組みは、「固定シフトではなく、勤務時間・曜日を柔軟なシフトにする」や「短時間勤務（1～4時間）を受け入れる」などの働きやすい労働条件の整備のほか、「主婦を雇用する」「シニアを雇用する」などの多様な人材の受け入れ、「応募者全員と面接を行う」が上位にあがった。
- 「すべてできることを求めず、一部の業務ができそうな方でも採用する」は業務の細分化、業務ごとの人材要件の整理などが必要になる。人手不足を補うための取り組みは、採用手法や採用プロセスの見直しだけではなく、勤務後の働きやすさ、業務そのもの見直しなど多岐にわたる。
- 立場別にみると、エリアマネージャー・SVと店舗・事業所で回答傾向が似ている。企業によっては、エリアマネージャー・SVがこれらの取り組みを推進したり、とりまとめている状況がうかがえる。

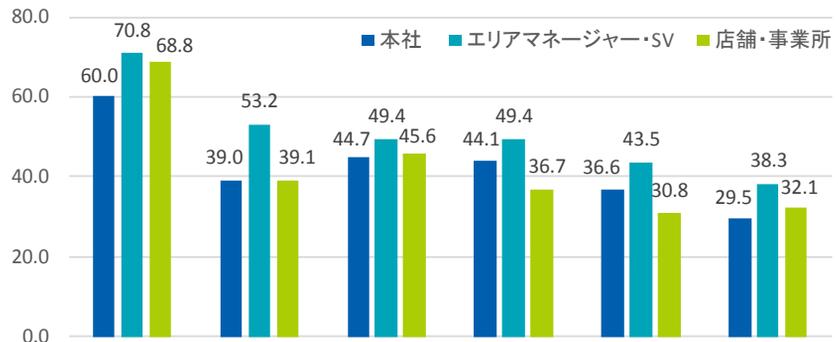


Q：人手不足を補うための取り組みがある場合、具体的な内容をお答えください。

※回答は現在の課題が何らかあると回答した人、課題なしを除く。（複数回答）

■ 定着のための取り組み（上位5項目）

- パート・アルバイトが職場に定着するための取り組みとしては、「勤務時間・休日などの希望シフトを定期的に確認している」や「従業員同士のコミュニケーションが積極的になるように工夫する」など働き続けやすい環境づくりのほか、「社員登用の実施」「昇給制度の導入、実施」「評価制度の導入、実施」といったキャリア支援に関する制度が上位にあげられた。
- 「入社時に業務説明やオリエンテーションなど導入教育の実施」は早期離職を防ぎ、定着につなげていると考えられる。
- 立場別にみると、社員登用や評価制度などの制度関連は、店舗・事業所が独自で取り組めない場合もあるため、本社やエリアマネージャー・SVより回答が少ない可能性も考えられる。



n=	勤務時間・休日などの希望シフトを定期的に確認している	昇給制度の導入、実施	従業員同士のコミュニケーションが積極的になるように工夫する	社員登用の実施	評価制度の導入、実施	入社時に業務説明やオリエンテーションなど導入教育の実施	
本社	492	60.0	39.0	44.7	44.1	36.6	29.5
エリアマネージャー・SV	154	70.8	53.2	49.4	49.4	43.5	38.3
店舗・事業所	785	68.8	39.1	45.6	36.7	30.8	32.1

(%)

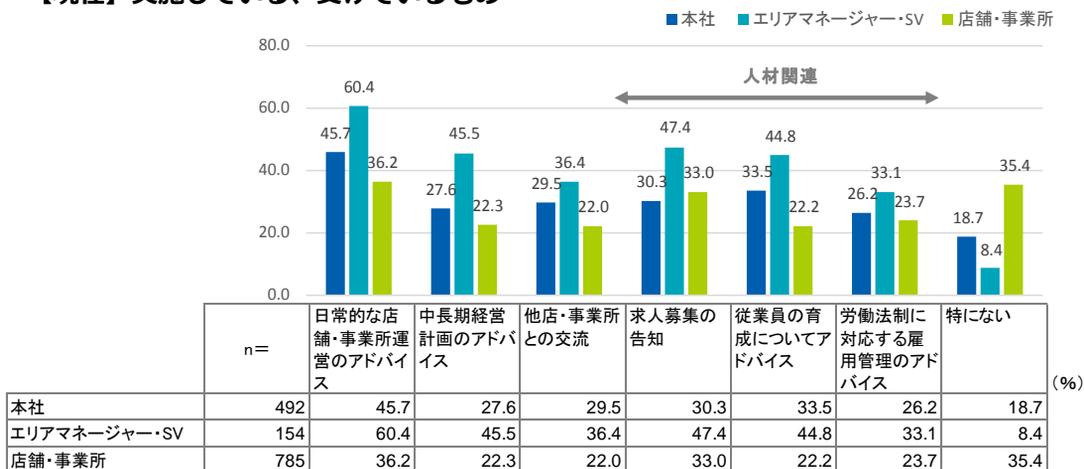
Q：店舗・事業所で雇うパート・アルバイト入社後、職場に定着してもらうために実施していることをお答えください。（複数回答）

■本部*からの支援・サポート（上位5項目）

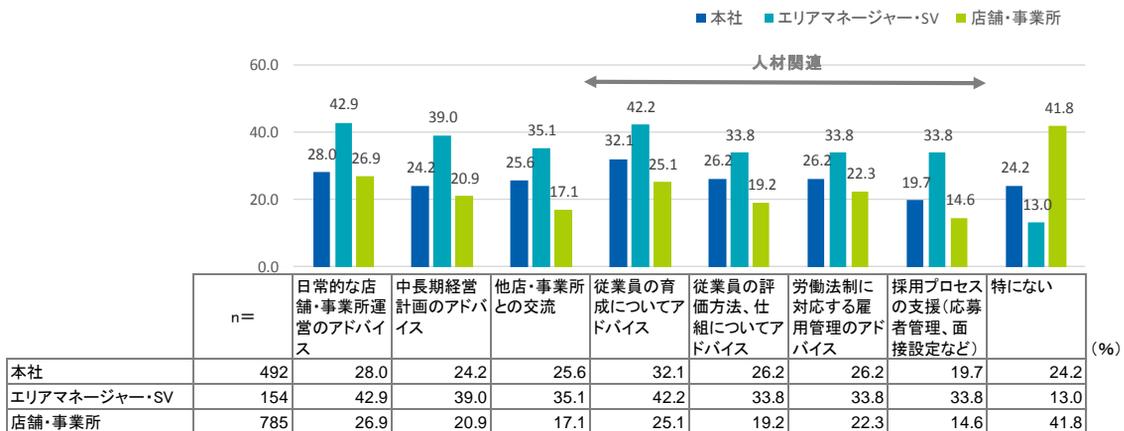
- 店舗や事業所を運営するうえで、本部からの支援・サポートは、現在・今後のいずれも「日常的な店舗・事業所運営のアドバイス」など運営全体に関わることや、「従業員の育成についてアドバイス」など人材関連の項目が上位にあげられている。
- エリアマネージャー・SVの回答をみると、現在では「求人募集の告知」や「従業員の育成についてアドバイス」が「中長期経営計画のアドバイス」と同様で4割以上が実施をしている。

*本部は本社、エリアマネージャー・SVのこと

【現在】実施している、受けているもの



【今後】実施したい、受けたいもの



Q：店舗や事業所を運営するうえでの本部から受けている支援・サポートについてお答えください。（店舗・事業所）（複数回答）

Q：店舗や事業所を運営するうえでの本部から実施している支援・サポートについてお答えください。（本社、エリアマネージャー・SV）（複数回答）