

多店舗チェーンで働くスタッフのスキル・就業意識の実態調査
(調査結果のサマリー)

2014年2月20日
株式会社ライトワークス

1. 調査の背景

当社は、多店舗展開企業に対するトレーニング支援サービスを多数展開しているが、近年特に、非正規社員を含めた店舗スタッフに対するトレーニングや能力開発の支援が増加している。当社では、当社の顧客へのヒアリング等から、その背景として、多くの多店舗展開企業において市場の競争激化により、きめ細かな接客サービスが必要となっている中で、店舗スタッフのスキルレベルやそのばらつき、就業意識に変化がみられ、経営上の課題に繋がっていると推察しているところである。

このような状況を踏まえ、これら推察される状況をさらに明らかにすると共に、多店舗展開企業における店舗人材に対するマネジメント上の課題を探るべく本調査を3年前から実施している。

2. 調査概要

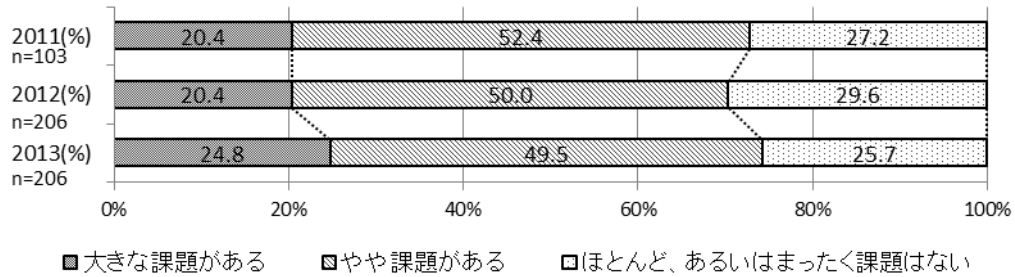
本調査では、多店舗展開企業における(1)人事責任者（担当者や店舗統括の責任者を一部含む）、(2)店長、(3)パート・アルバイト等非正規社員の店舗スタッフの3階層を対象に、業務を遂行する上でのスキルに関する認識の現状、スキルレベルやそのばらつきに影響を与える要素、就業意識と就業意識に影響を与える要素等を中心に調査を実施した。調査要領、回答者属性は以下の通りである。

1. 調査名 「多店舗展開企業のスキル・就業意識の実態調査」
2. 調査対象 株式会社マクロミル登録モニター、Yahoo!リサーチモニターの多店舗展開企業の人事責任者、店長、非正規雇用の店舗スタッフ
3. 調査手法 非公開型インターネットアンケート
4. 調査期間
 - ・ 人事責任者 2013年12月24日(火)～2013年12月25日(水)
 - ・ 店長 2013年12月24日(火)～2013年12月25日(水)
 - ・ 非正規雇用の店舗スタッフ 2013年12月24日(火)～2013年12月25日(水)
5. 有効回答者数
 - ・ 人事責任者 206名
 - ・ 店長 206名
 - ・ 非正規雇用の店舗スタッフ 515名

<人事責任者>

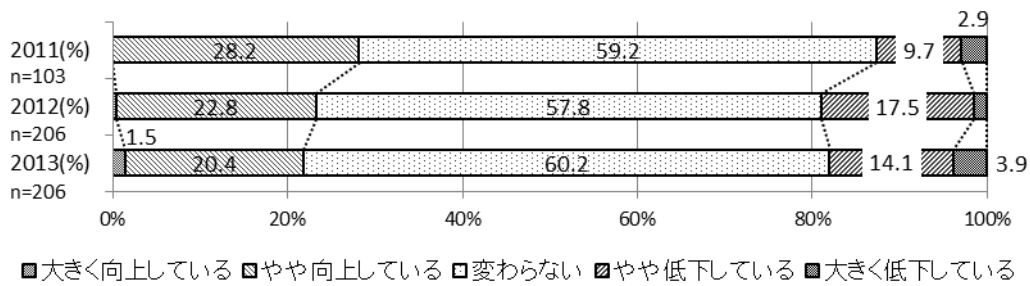
Q1

あなたがお勤めの会社のお店・施設において、店長(施設長)や店舗・施設スタッフ(パート・アルバイト等の非正規社員を含む)のスキルレベルに課題があると感じますか。



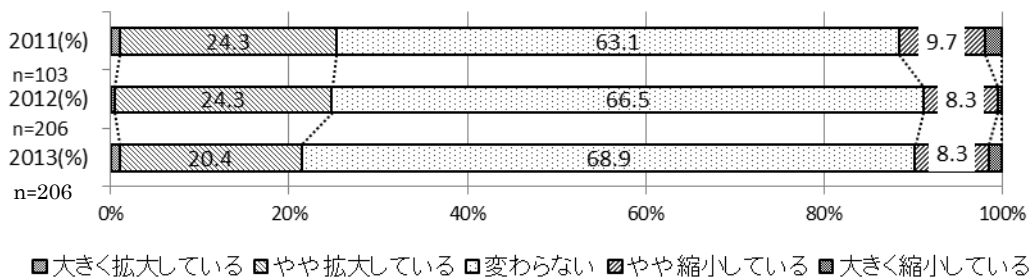
<人事責任者>

Q3 店長、店舗スタッフのスキルレベルはどのように変化しているか



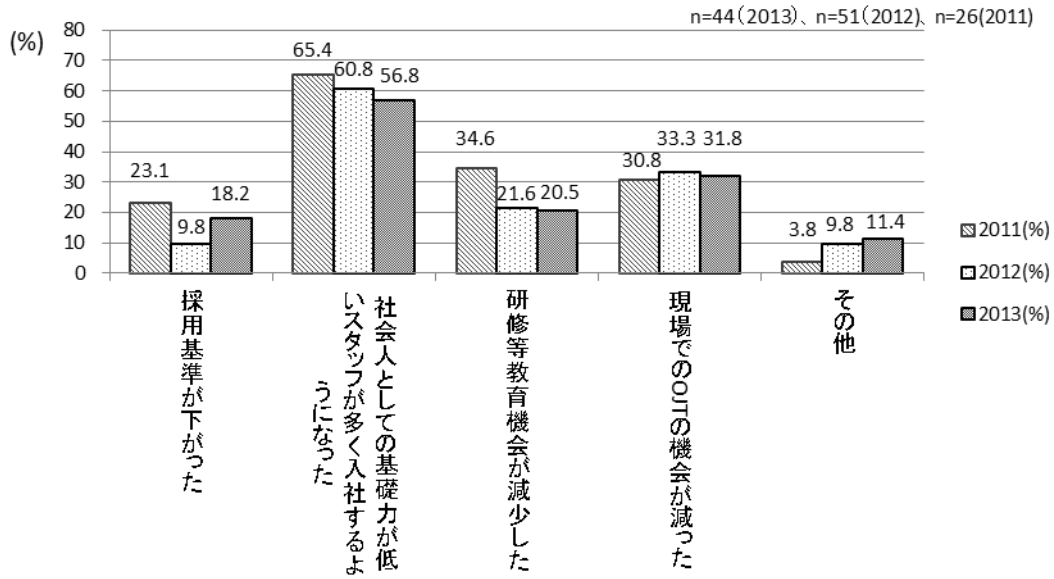
<人事責任者>

Q6 店舗のスキルのばらつきはどのように変化しているか



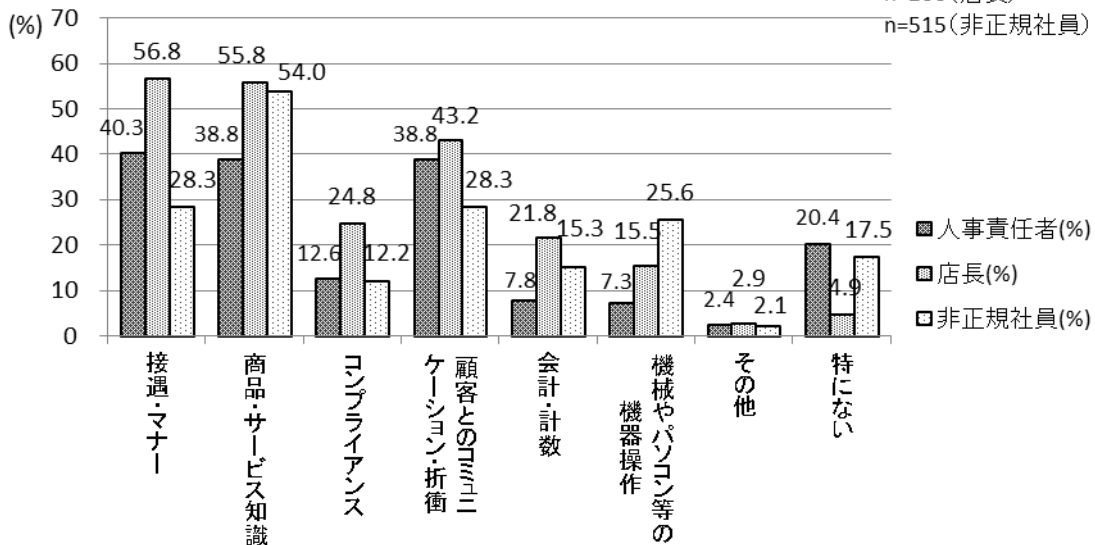
<人事責任者>

Q8 店長、店舗スタッフのスキルのばらつき拡大の要因



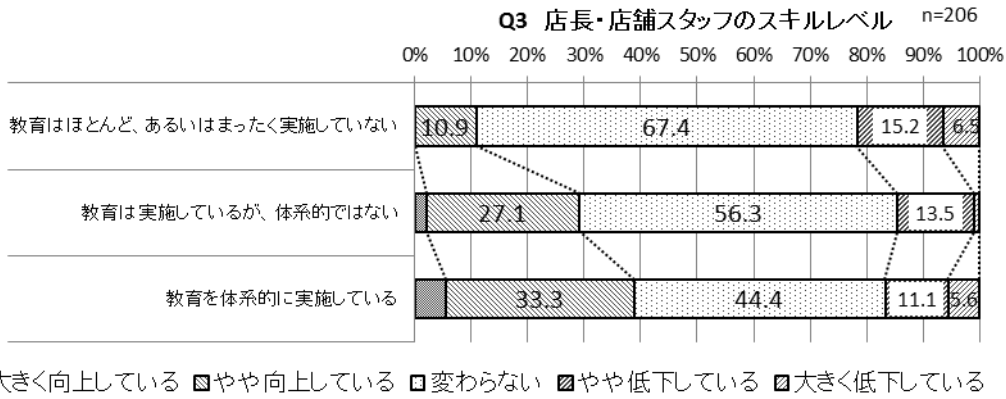
<人事責任者、店長、店舗スタッフ(非正規社員)>

n=206(人事担当者)
n=206(店長)
n=515(非正規社員)



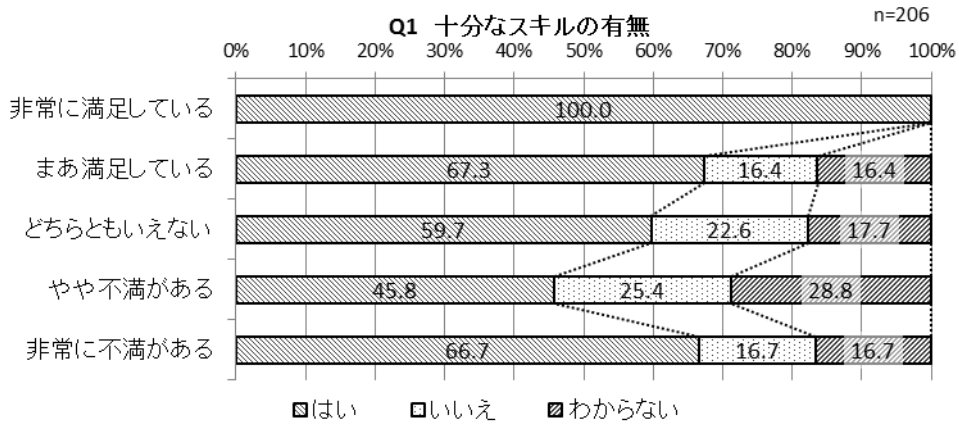
<人事責任者>

Q16 店舗スタッフに対する教育施策



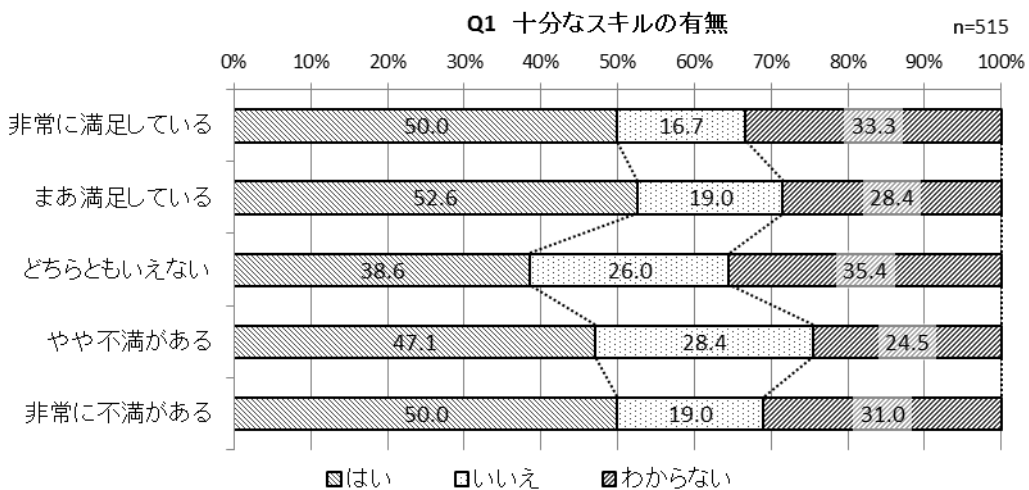
<店長>

Q14 仕事の満足度



<店舗スタッフ(非正規社員)>

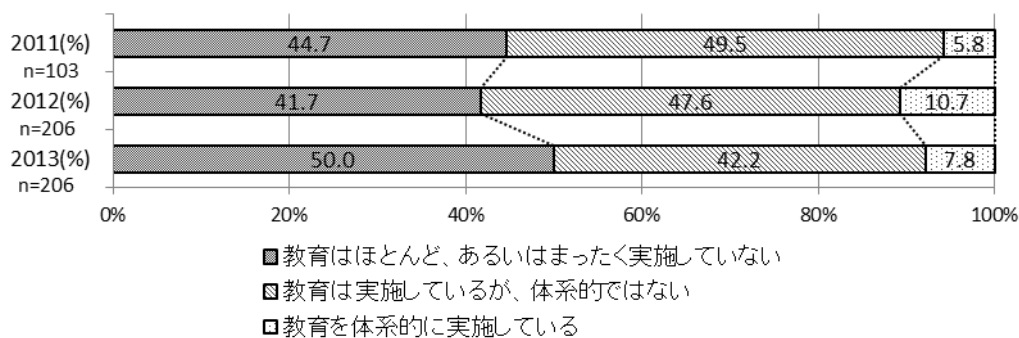
Q8 仕事の満足度



<人事責任者>

Q15

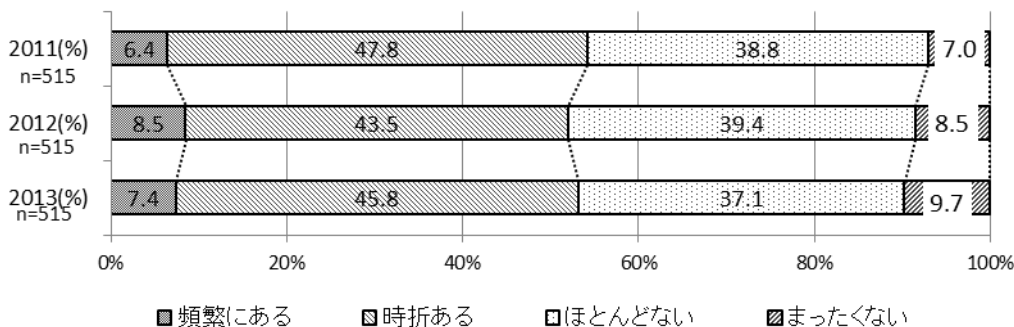
あなたがお勤めの会社では、店長(施設長)の教育は体系的に実施していますか。



<店舗スタッフ (非正規社員) >

Q5

あなたは、店長(施設長)や他のスタッフから仕事内容について指導を受ける機会が頻繁にありますか。

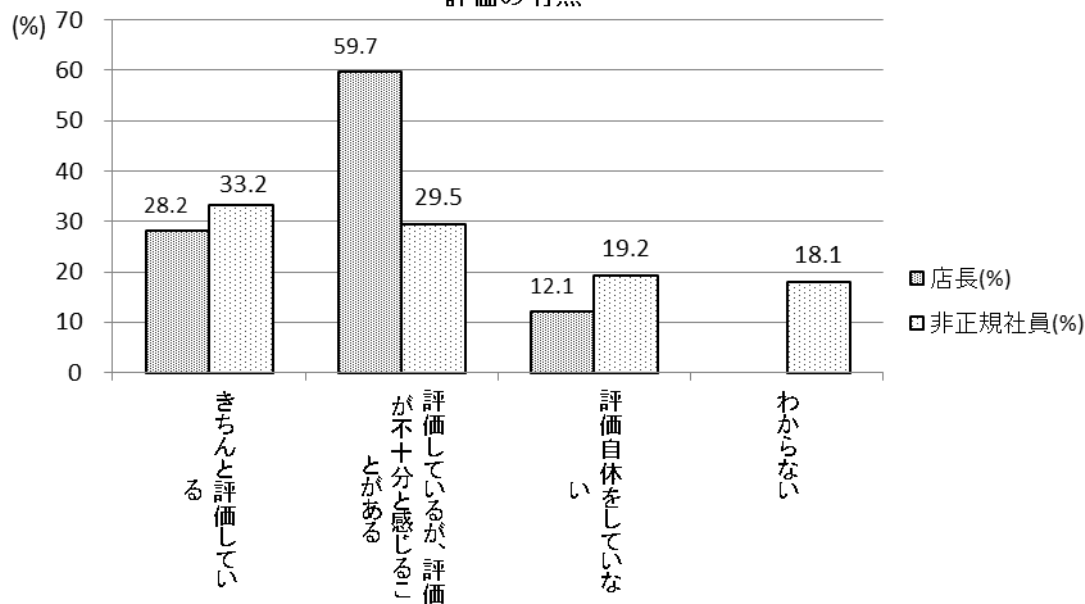


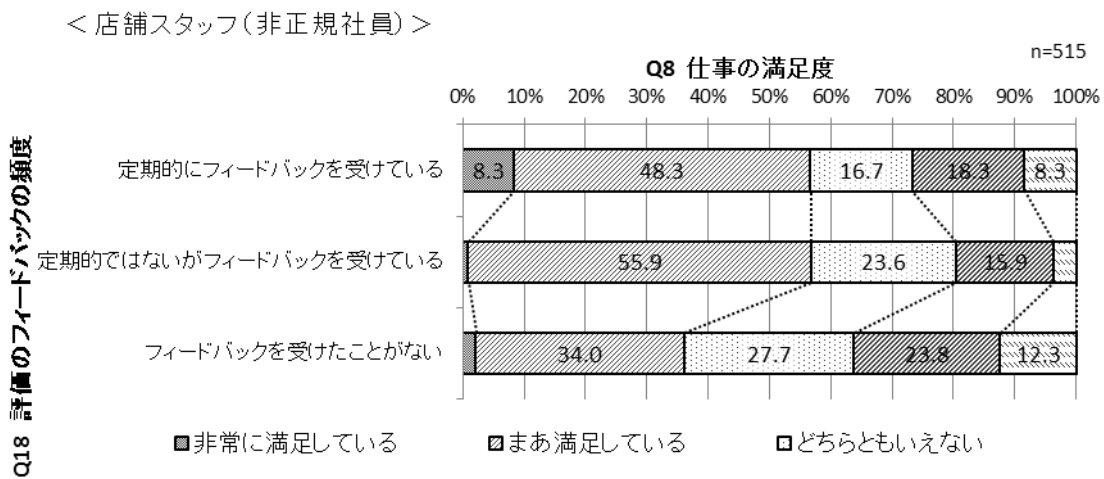
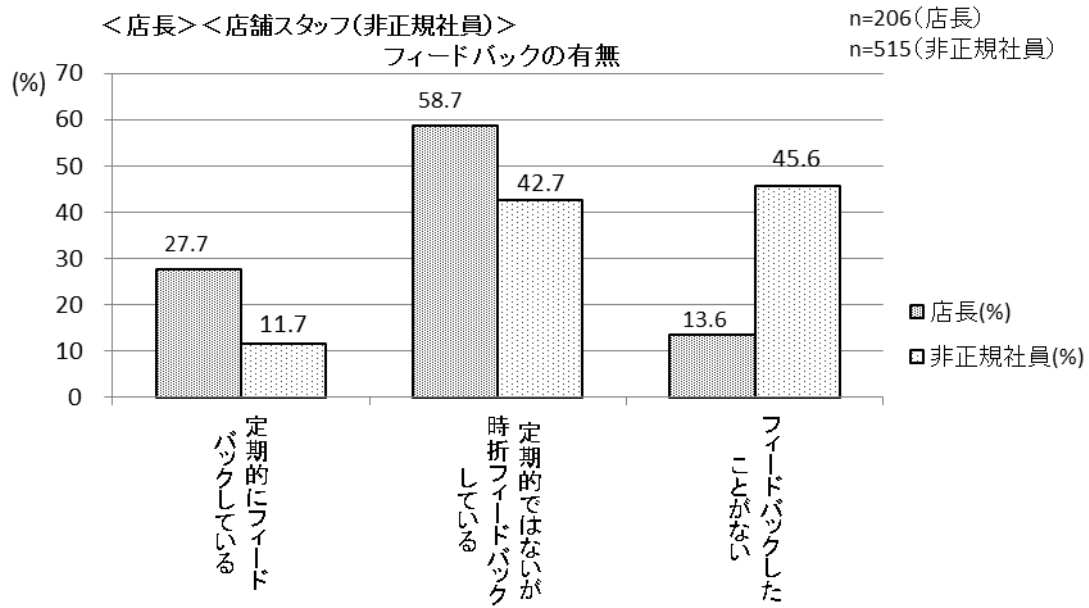
<店長> <店舗スタッフ(非正規社員)>

評価の有無

n=206(店長)

n=515(非正規社員)

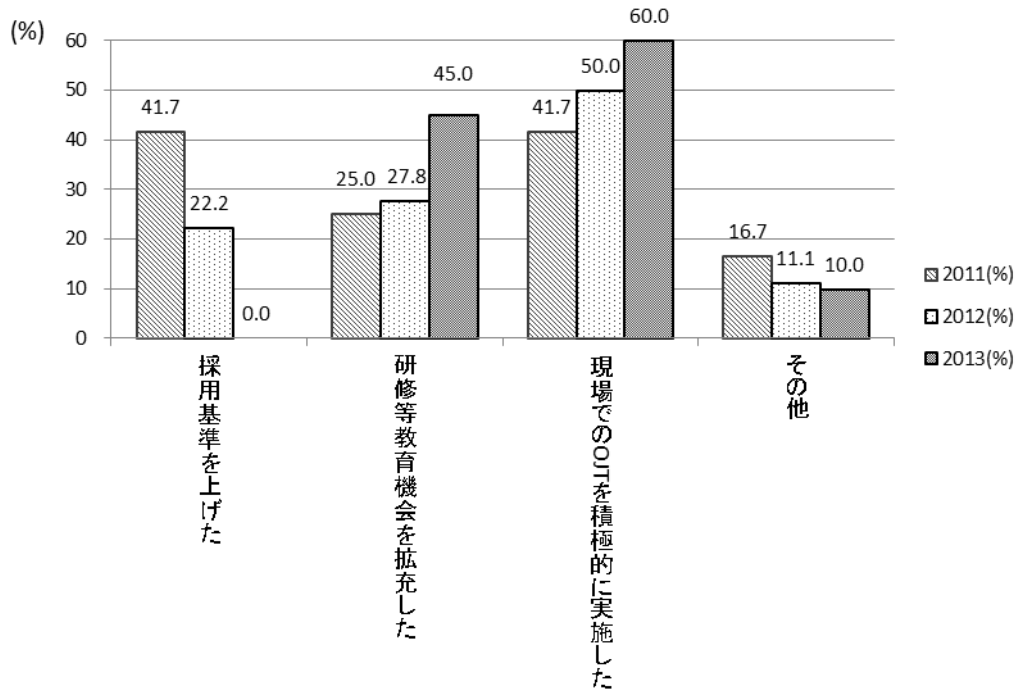




<人事責任者>

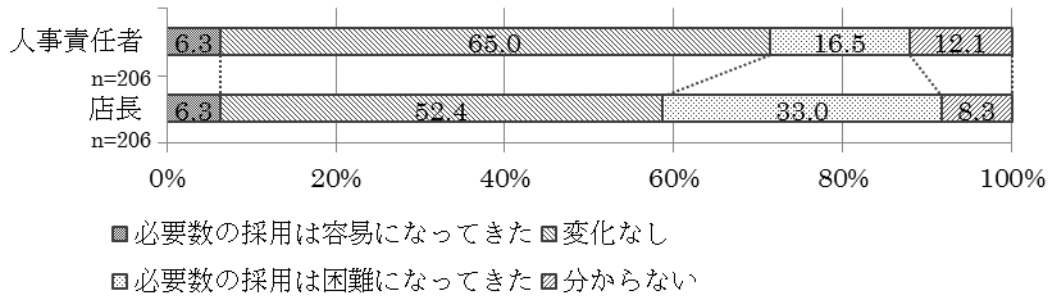
Q7 店長、店舗スタッフのスキルのばらつき縮小の要因

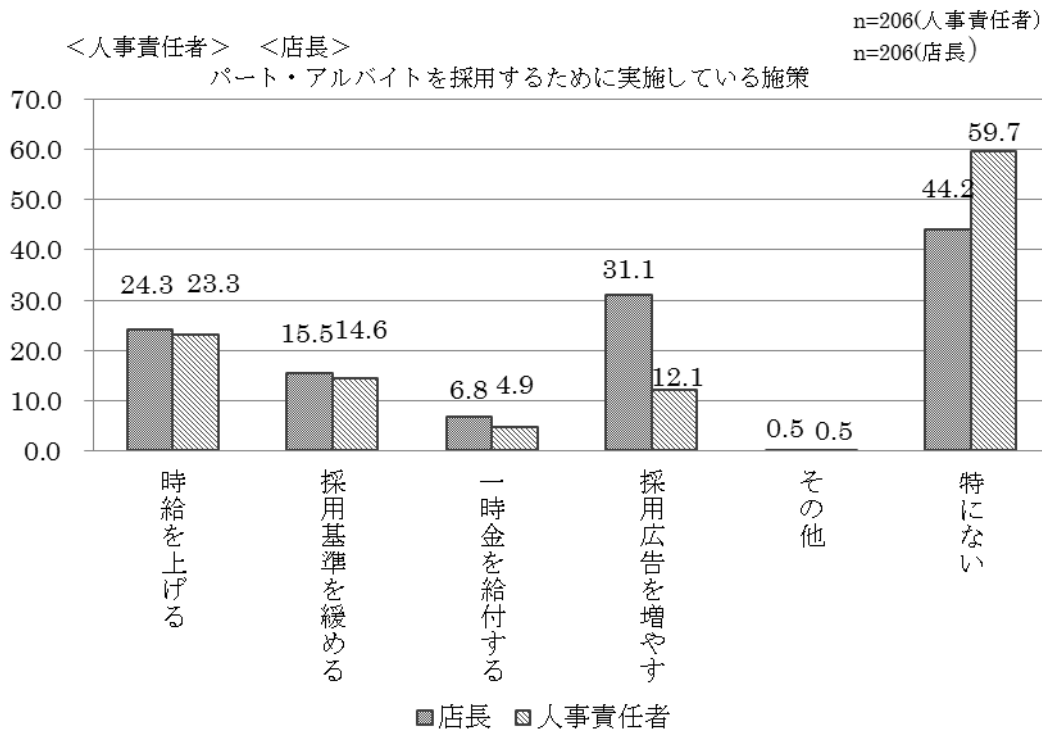
n=20(2013)、n=18(2012)、n=12(2011)



<人事責任者> <店長>

この一年のパート・アルバイト採用の変化





■本調査に関するお問い合わせ先■

株式会社ライトワークス

企画開発室 塚本

電話：03-5275-7032

E-mail：lw-info@lightworks.co.jp

調査の詳細結果のご提供、報道機関からの取材に対応いたします。