

TSUNAGU SOLUTIONS Press release

- アルバイト&パート職場コミュニケーション調査 2016 -

## “ゆとり”から“団塊”まで…世代入り乱れるカオスな職場で 上司・店長が身を守るための3つの「境界線」！

ツナグ働き方研究所(株式会社ツナグ・ソリューションズ/本社：東京都/社長：米田 光宏)は、「アルバイト&パートの職場におけるコミュニケーションのありかた」に関する意識調査を実施いたしました。その調査結果を『上司・店長からの働きかけに対する「OK」「NG』』としてまとめましたので、抜粋してお知らせいたします。

### ■ 上司・店長が身を守るための3つの知るべき「境界線」

#### ①【戦力化マネジメント】の境界線

**過度な『期待』や『戦力化』は、『ブラックバイト化』と表裏一体！**

#### ②【飲みにケーション】の境界線

**『休日バーベキュー』は意外にOK！でも『サシのみ』はやっぱNG！**

#### ③【SNSつながり】の境界線

**『LINE』はいいけど、『Facebook』はごめんなさい！**

#### ● 調査・分析担当者より

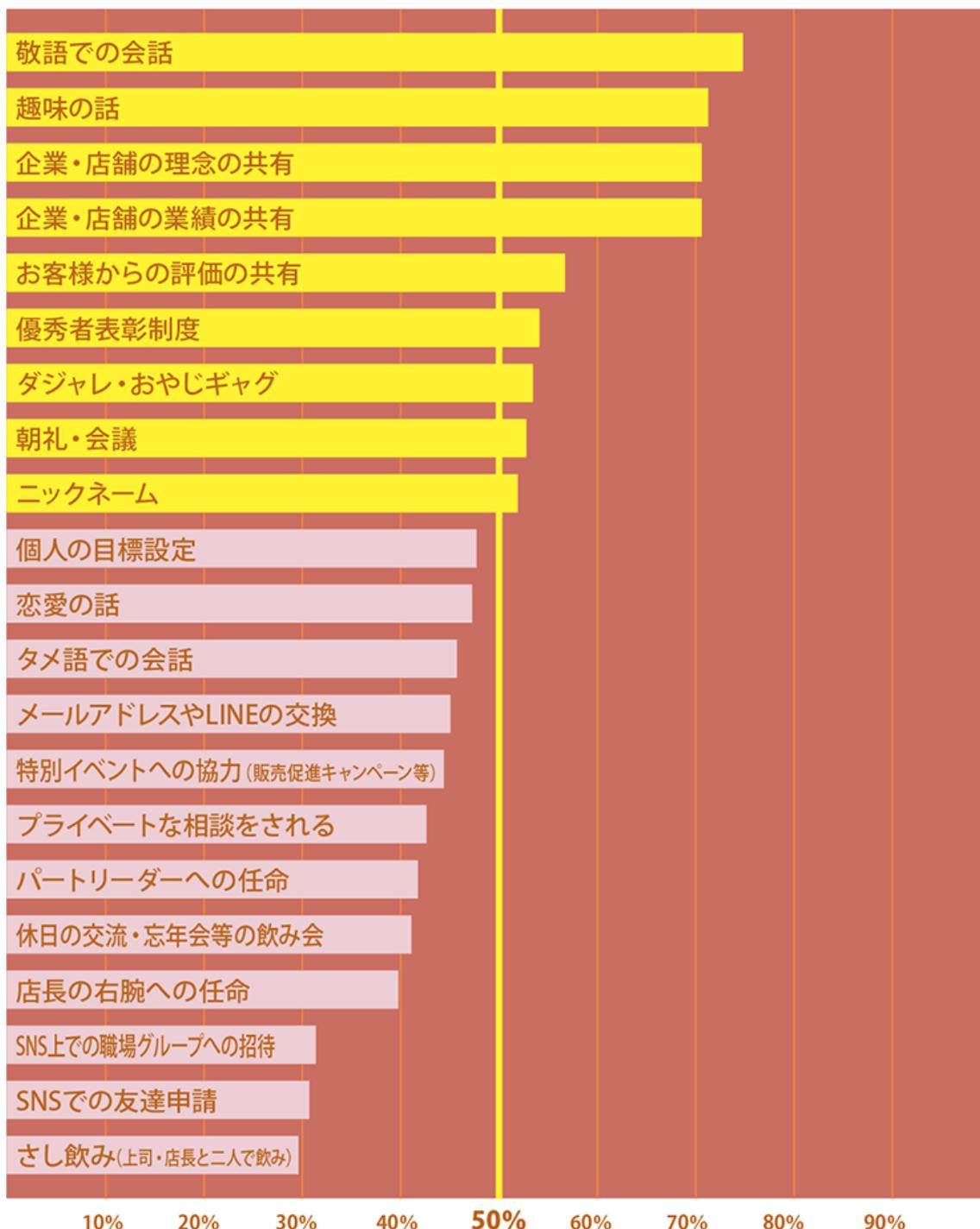
##### ツナグ働き方研究所 所長：平賀充記

マクロ的には少子高齢化による労働人口の構造変化、足元では空前の人手不足感、これらの影響を受け、アルバイト・パートの職場はますます「多様な働き手」で構成されるようになってきました。この多様化によって、例えば子育てママへのケアしかり、バブル・団塊世代といった年上部下への配慮しかり、ゆとり世代へのデリケートな対応しかり、職場マネジメントは高度化を余儀なくされています。このように職場のカオス化、あるいは職場の劣化が叫ばれるこの時代、職場のコミュニケーションにおいて明暗を分けるOKとNGの境界線を考察しました。

全体的に求められているのは「敬語」での会話。また「趣味の話」や「オヤジギャグ」などのコミュニケーションもOKで、職場が殺伐としないような和みや潤い系の働きかけが、やはり強く求められているようです。また企業や店舗の理念や業績を共有する「経営との一体感」を醸成するコミュニケーションも想像以上にポジティブなスコア。ただしコアな労働力として期

待をかけたりポジションを任せたりという「戦力化」が、一步間違えると「ブラック化」と同義となる時代でもあります。そのコミュニケーションの境界線を知ることが、現場をあずかり、マネジメントを行なう上司・店長にとって、身を守るうえで極めて重要になってきました。

### ■店長や上司からの働きかけ…OK度ランキング



● 調査結果（一部抜粋）

①【戦力化マネジメント】の境界線

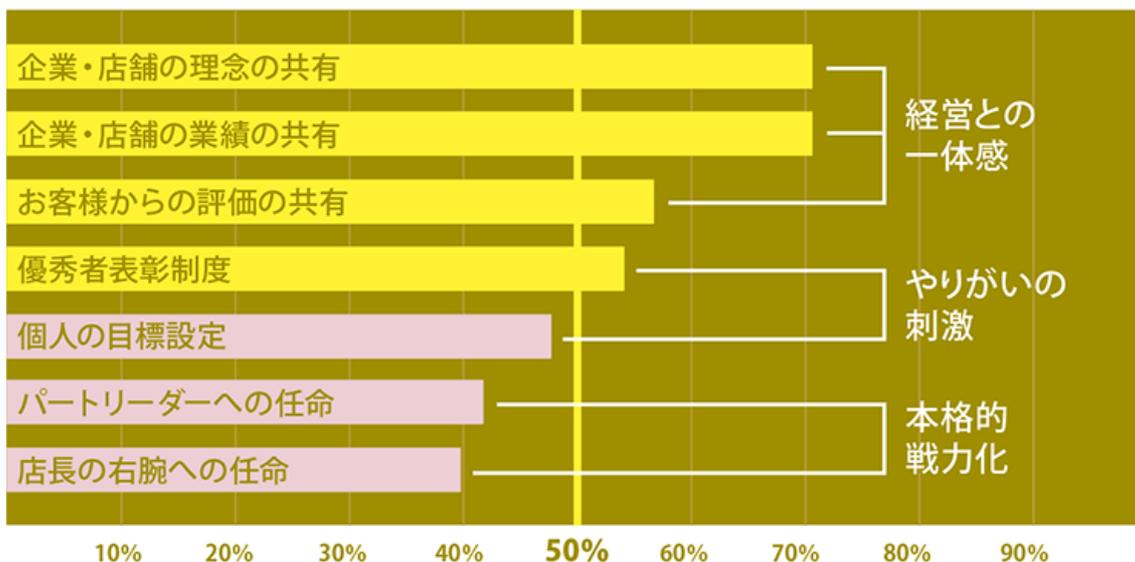
褒められて伸びる時代？表彰制度はOKだけど目標設定はNG！

店長の右腕任命もリスク大！

過度な『戦力化』は『ブラック化』と表裏一体！

アルバイト・パートで働くスタッフのモチベーションをいかに上げて、定着化・戦力化していくか…この命題は、どの企業やお店においても非常に重要なテーマだと思います。特に飲食・販売・サービス業界においては、スタッフ達に活躍してもらわないとお店が回らないということもしばしば。ところがポジティブな文脈で語られることが多かった「活躍」や「戦力化」という言葉が、行き過ぎると「ブラックバイト」として逆にネガティブな意味合いを持つ時代になってきました。その境目はどこにあるのでしょうか。

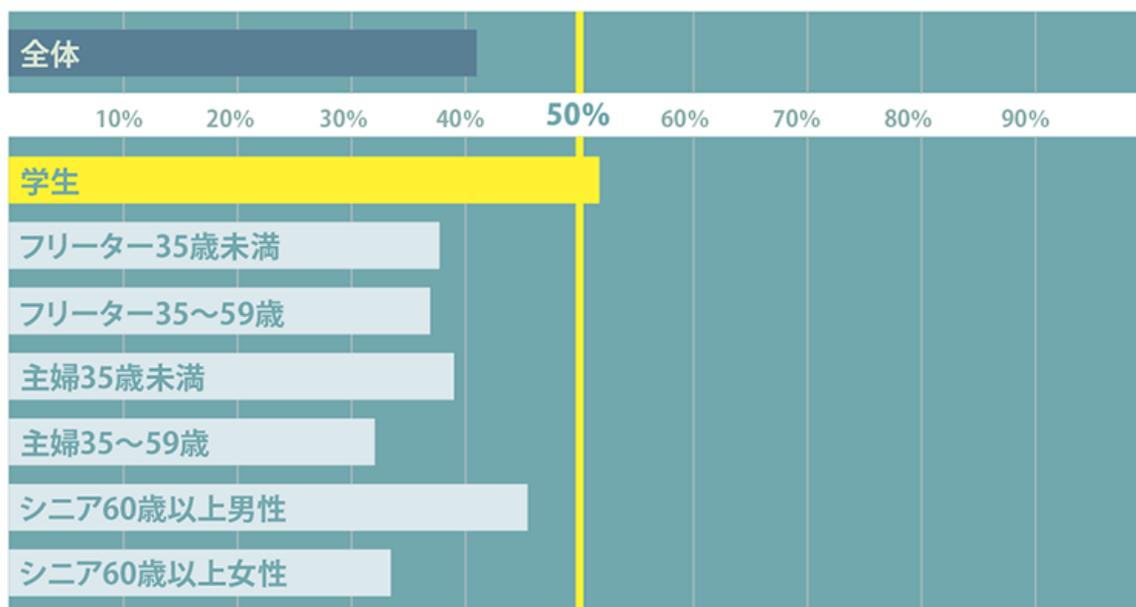
■戦力化マネジメント…OKの割合



戦力化につながる職場コミュニケーションにも、いくつかの階層があります。たとえば企業や店舗の理念や業績を共有する「経営との一体感」コミュニケーション、目標設定や表彰による「やりがいの刺激」コミュニケーション、バイトリーダーや店長の右腕といったポジションを任せる「本格的戦力化」コミュニケーションがそれです。今回の調査では「経営との一体感」系のスコアは軒並み全世代でOKという回答が70%代と想定以上に高く、むしろ求められている傾向が明らかに。逆に「本格的戦力化」系はOKが約40%、NGが約60%とやはり本来補助的労働力であるはずのアルバイト・パートスタッフには過度なコミュニケーションのようです。

その中間で興味深いのが「やりがいの刺激」系。表彰制度はOKが54.9%ですが、目標設定は47.8%がNG。褒められたいけどノルマはイヤ、ここがどうやら境界線のようにです。

#### ■店長の右腕への任命…OKの割合



また世代別の傾向で特徴的だったのが、全体ではかなりNGだった「店長の右腕任命」項目において、学生だけOKが51.1%と、“アリ”になっていること。ゆとり世代の「マジメで従順」「断れない」という大きな特徴が見てとれます。この特徴に意識的につけ込んでいくのがブラックバイトです。しかしたとえ無意識的であったとしても、頑張りすぎる学生について依存してしまうことは、ブラックへの境界線を越えてしまうリスクがあることを、このポジティブなスコアが逆に示しているようです。戦力化とブラック化は表裏一体と認識しておく必要がありそうです。

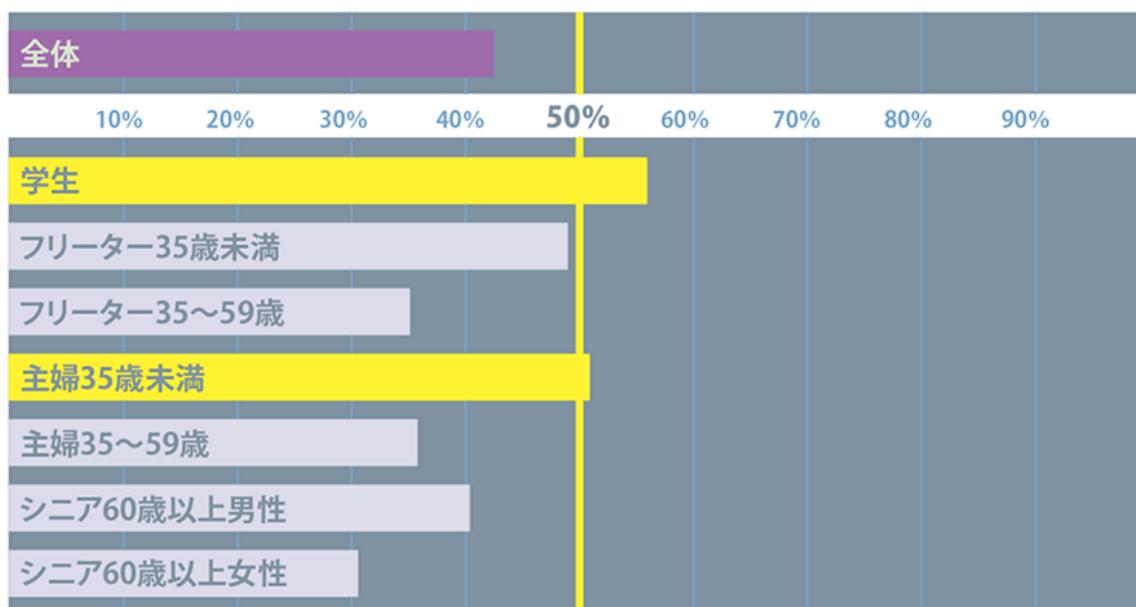
#### ②【飲みにケーション】の境界線

**「職場の飲みって、強制ですか？」という某ドラマのセリフの真偽は？  
意外に休日バーベキューや忘年会などのイベントはOK！  
でも、やっぱりサシ飲みはNG！**

「職場の飲みって、強制ですか？」と某ドラマでもゆとり世代の若手社員が上司に毒づいていました。確かに、飲めば分かりあえるさ！という「飲みにケーション」は、今では“昔の昭和なコミュニケーション”のような気もします。この「飲みにケーション」系コミュニケーションを「休日の交流・忘年会などの飲み会」と「さし飲み」に分けて聞いたところ、前者は42.5%、

後者は 32.6%。10 ポイントの開きはあるものの、どちらもやはり「職場の飲み」は“ナシ”ということのようにです。

#### ■ 休日の交流・忘年会などの飲み会…OKの割合



ただし、世代別で見ると OK な属性も実はいます。「さし飲み」は全世代ともに NG なのですが、「休日の交流・忘年会などの飲み会」は「学生」で OK が 51.8%、「35 歳以下主婦」で 50.9%と“アリ”なのです。「ゆとり世代」の代名詞のような学生と、家庭があって職場の行事に参加しづらいイメージの強い主婦が OK というのは意外な結果ではないでしょうか。

全体的に“ナシ”傾向を高めているのは逆に中高年の昭和な世代であって、若者世代は、休日バーベキューは“アリ”。飲みにケーションの境界線はここです。あまりに強制的な誘いはもちろんオススメできませんが、たまには飲み場をうまく活用することが、職場を円滑にまわす一つの方法となるのかもしれない。

### ③ 【SNS つながり】の境界線

**35 歳以下の「学生」「フリーター」「主婦」は OK 多数！**

**35 歳以上は NG が多数という分かりやすい二極化傾向に！**

**「LINE の交換」は 35 歳という年齢が境界線！**

いまやコミュニケーション手段として、生活になくてはならない存在の SNS。プライベートの友人とつながるのは当たり前の世界ですが、これが職場となるとどうなのでしょう。「メアド、LINE の交換」の OK が 44.7%、「SNS 上でのグループ申請」32.3%、「SNS 上での友達承認」29.7%と、3 項目ともに“ナシ”と言える結果となりました。

## ■メアドやLINEの交換…OKの割合



ただし、飲みにケーションと同じく、世代間でおおきな差が見てとれます。特に「メアド、LINEの交換」においては、35歳以下の「学生」「フリーター」「主婦」ともにOKが60%くらいの水準で、逆に35歳以上が40%前後という分かりやすい二極化傾向。「LINEの交換」は35歳という年齢が境界線のようなようです。「SNS上でのグループ申請」においても学生と35歳以下主婦はOKが約50%。特に主婦層においては、子供が通う幼稚園や小学校の連絡網でLINEを活用しているケースも少なくありませんし、子供の発熱などで急にお休みする必要に迫られた時には職場グループで自らシフト調整をするケースもあるとのこと。

一方、「SNS上での友達承認」は全属性で“ナシ”でした。便利な連絡手段としてはOKだけど、プライベートまで見られる関係性はNG、ということでしょうか？LINEは“アリ”でFacebookが“ナシ”。ここにもおおきな「境界線」が存在すると思われます。

いずれにせよ、「戦力化」「職場飲み」「SNS」ともに境界線は見えただもののあくまでも目安でもあります。ブラックバイト化させないためにも、その境界線の中だから良いということではなく、距離感を見極めつつ、くれぐれも「行き過ぎない」ことを心がけることが、アルバイト・パートスタッフをマネジメントする上司・店長にとって身を守る方法なのかもしれませんね。

採用難の現在、採用したスタッフがいかに長く働き続ける環境をつくることができるのかは、上司・店長による重要な役割の一つとも言えるでしょう。それでは、アルバイト・パートスタッフへ働きかけるうえでの「OK」「NG」ラインはどこにあるのでしょうか。今回は「アルバイ

ト&パート 職場コミュニケーション調査 2016」から浮かび上がった、この考察を中心にお伝えしました。調査自体はアルバイト&パートの採用プロセスを俯瞰、網羅して、求職者が何を求めているかに迫っています。こちらも併せてご活用ください。

---

## ■ 「アルバイト&パート 職場コミュニケーション調査 2016 (上司・店長からの働きかけに対する「OK」「NG」)」 調査概要

- 調査対象：アルバイト・パートに直近で接点がある全国の18～69歳までの3,000人
- 調査方法：インターネット調査
- 調査期間：2015年11月27日(金)～12月4日(金)
- 調査目的：職場の上司や店長からのさまざまな働きかけ(コミュニケーション)の中から仕事に関する働きかけ、日常会話に関する働きかけ、職場外での働きかけなど、代表的な20項目を抽出。それぞれの働きかけが、ブラック化が指摘される昨今のアルバイトの職場において、望まれるコミュニケーションや許容されるコミュニケーションであるのか、逆に嫌悪されるコミュニケーションなのか、また各世代や各属性において、差異があるのか、あるとすればその差異はどういった傾向か、という実態に迫った。

※ 本ニュースリリースは調査全文の一部を抜粋しております。調査全文をご希望の際は、下記担当者へお問い合わせいただくか、下記のウェブサイトより調査レポートをご覧ください。  
<http://corporate.tsunagu.co.jp/info/release/2016062901436.html>

【本件に関するお問い合わせ先】

ツナグ働き方研究所(株式会社ツナグ・ソリューションズ)  
[mp\\_info@tsunagu.co.jp](mailto:mp_info@tsunagu.co.jp)

【株式会社ツナグ・ソリューションズ 会社概要】

1. 採用代行業
2. 人事活動全般における各種コンサルティング業
3. 人事総務業務におけるコンサルティング業
4. アセスメント・サーベイ業務
5. 人材開発・研修業務
6. 人材斡旋ならびに有料職業紹介事業(許可番号 13-ユ-302470)
7. 一般労働者派遣事業(許可番号 般 13-305283)

〒100-0006 東京都千代田区有楽町 1-1-3 東京宝塚ビル 7F TEL : 050-3816-5566 (代表)

<http://www.tsunagu.co.jp>