

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)

2016年8月29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、2011年から2013年の3年間、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実施し、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いうことが分かった。

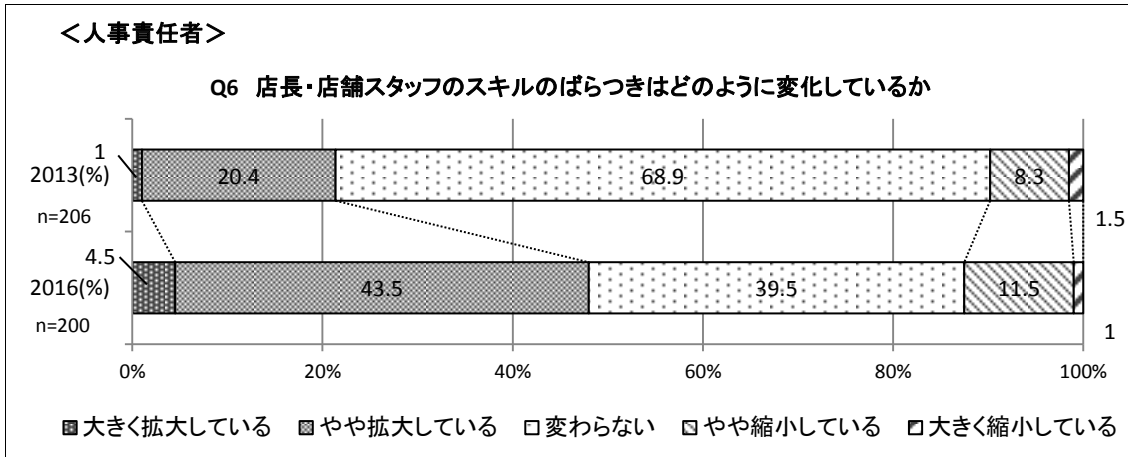
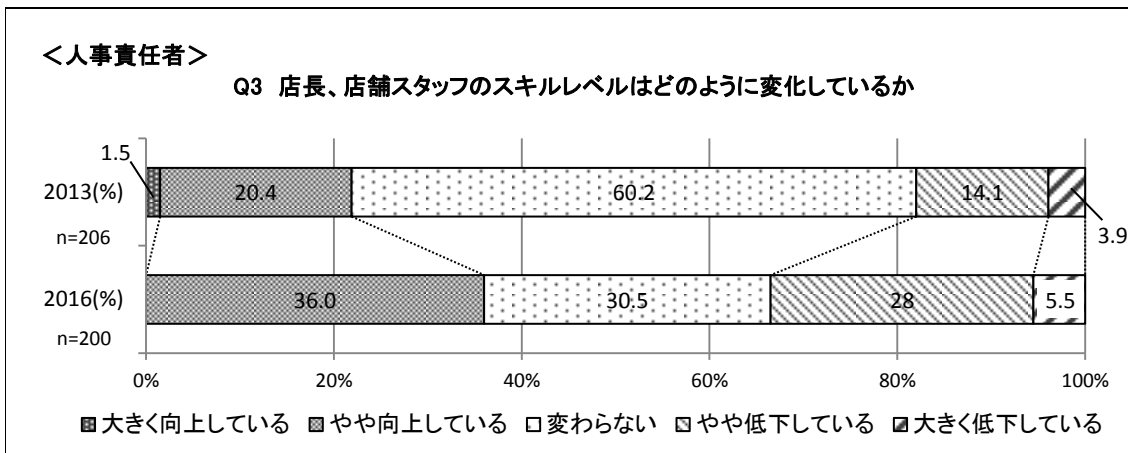
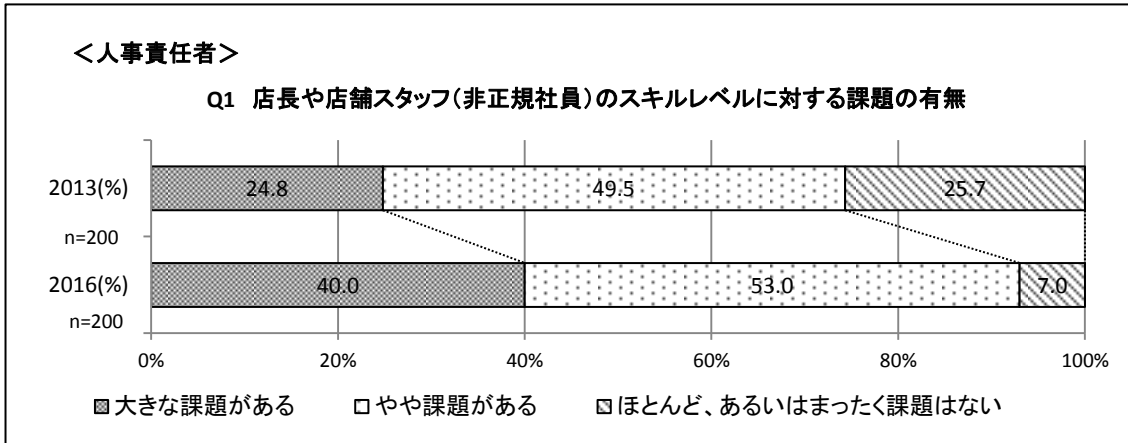
今回は3年ぶりに多店舗展開企業における店舗人材に対するマネジメントの実態に変化が無いか調査し、過去の3年の調査結果と比較・分析を実施した。

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(役職者以上対象、店舗統括の責任者を一部含む)、(2)店長、(3)店舗スタッフ(パート・アルバイト等非正規社員)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 楽天リサーチ株式会社登録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 2016年6月7日(火)～2016年6月10日(金)
 - ・店長 2016年4月18日(月)～2016年4月20日(水)
 - ・非正規雇用の店舗スタッフ 2016年4月18日(月)～2016年4月20日(水)
5. 有効回答者数
 - ・人事責任者 200名
 - ・店長 200名
 - ・非正規雇用の店舗スタッフ 500名

1. 店長や店舗スタッフのスキルレベル、スキルのばらつきの変化

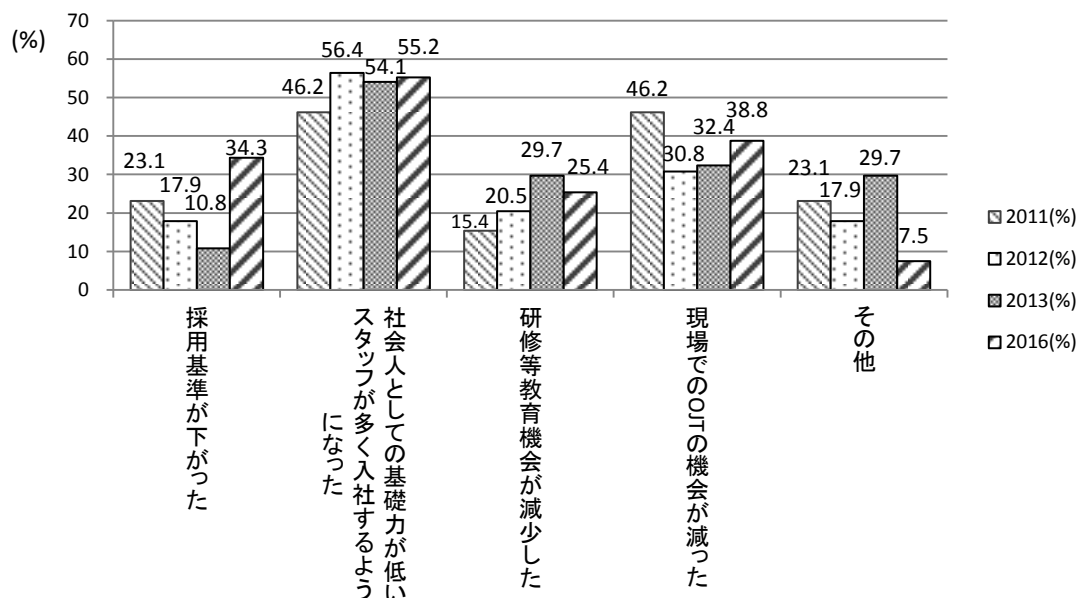


2. 店長、店舗スタッフのスキルレベル低下、スキルのばらつき拡大の要因

<人事責任者>

Q5 店長、店舗スタッフのスキルレベル低下の要因

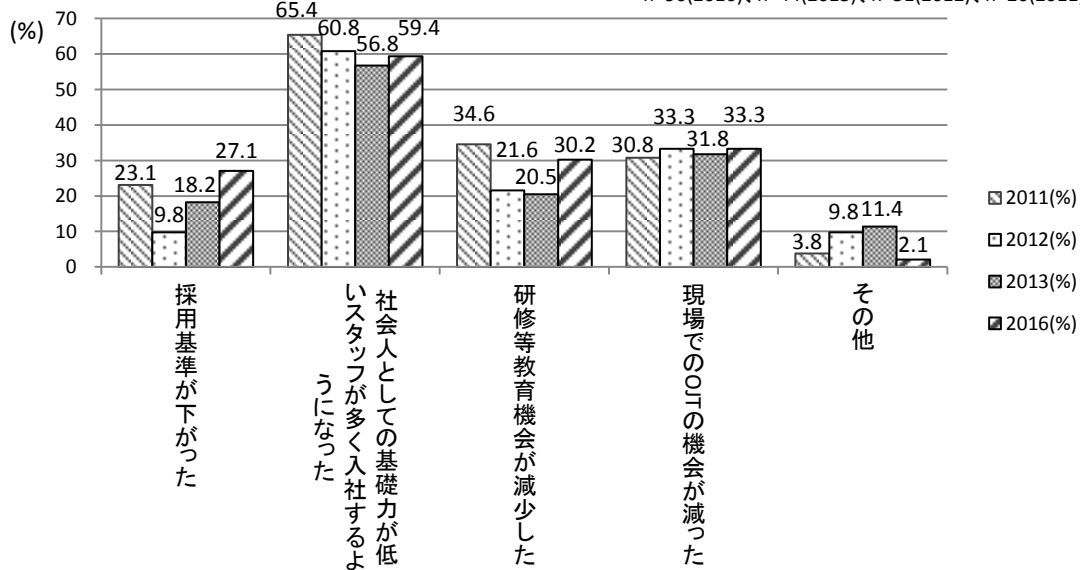
n=67(2016)、n=45(2013)、n=48(2012)、n=29(2011)



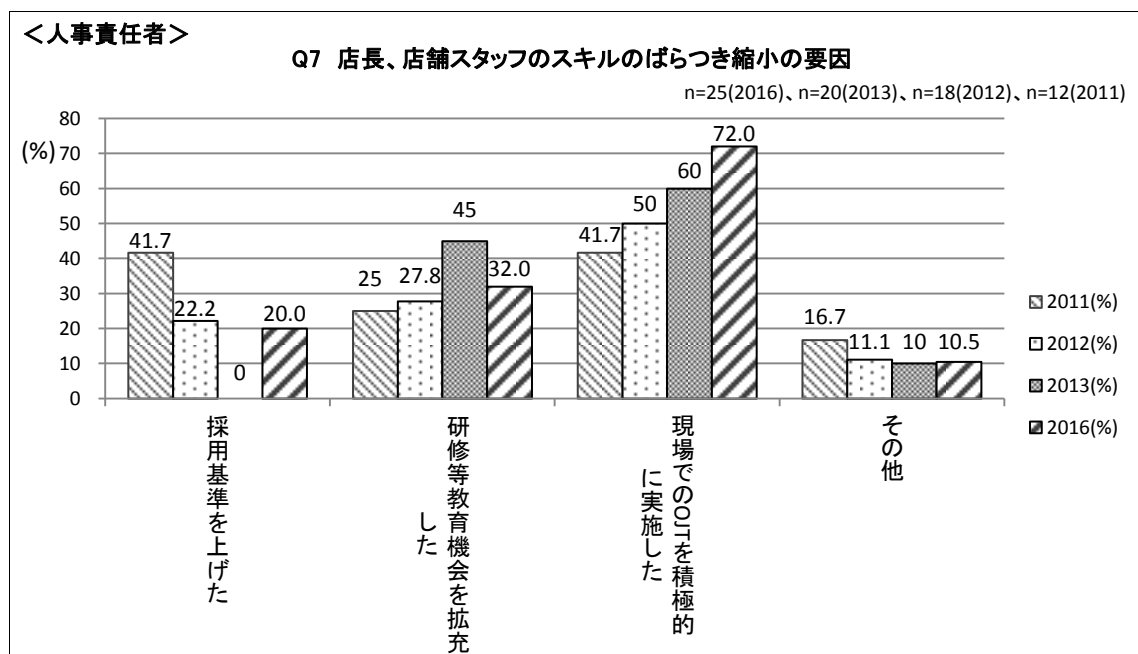
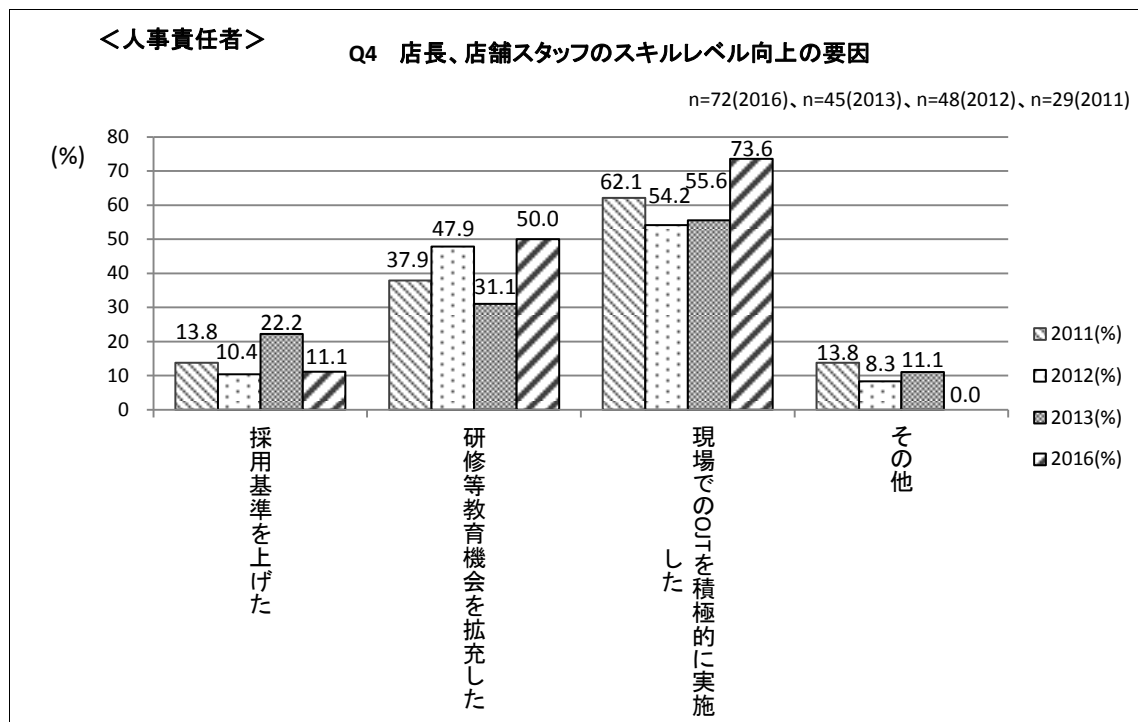
<人事責任者>

Q8 店長、店舗スタッフのスキルのばらつき拡大の要因

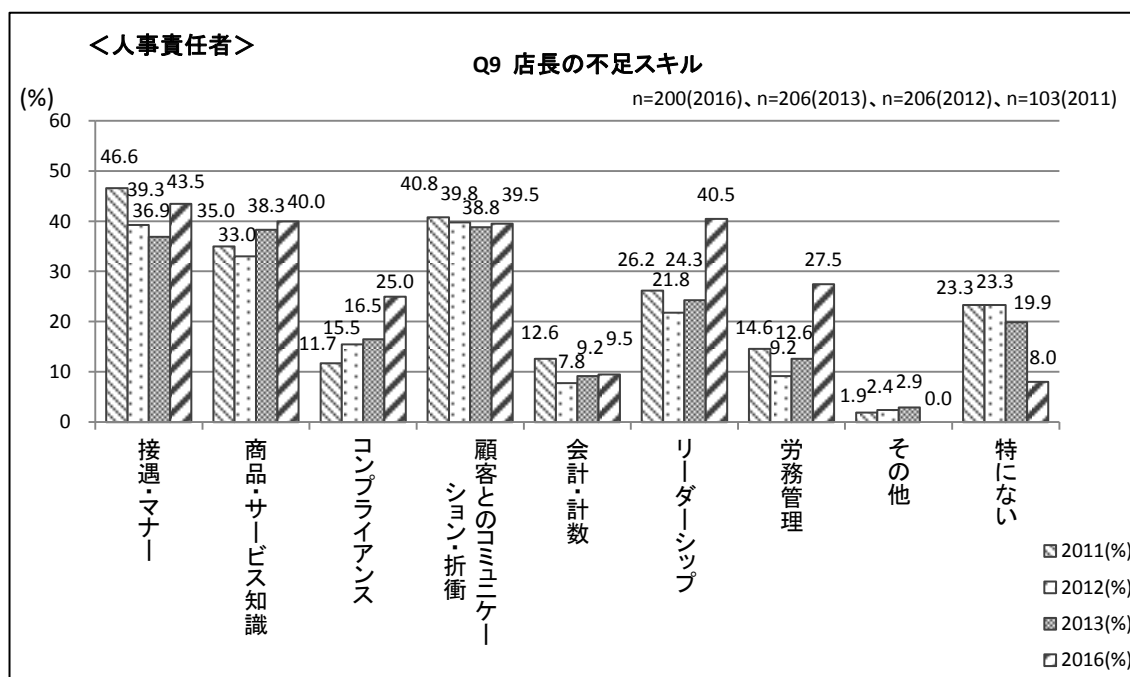
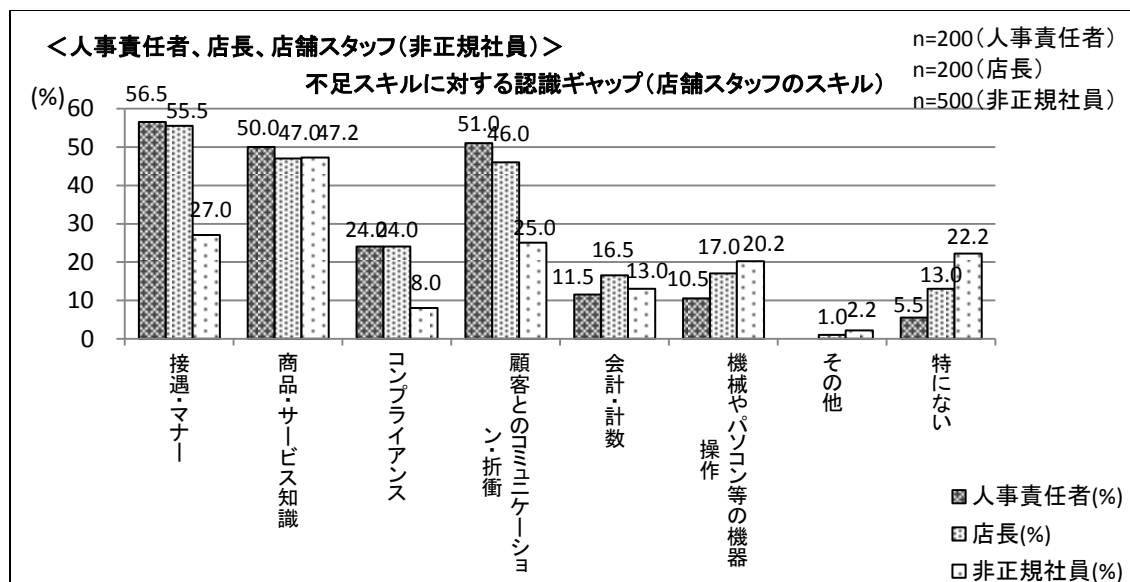
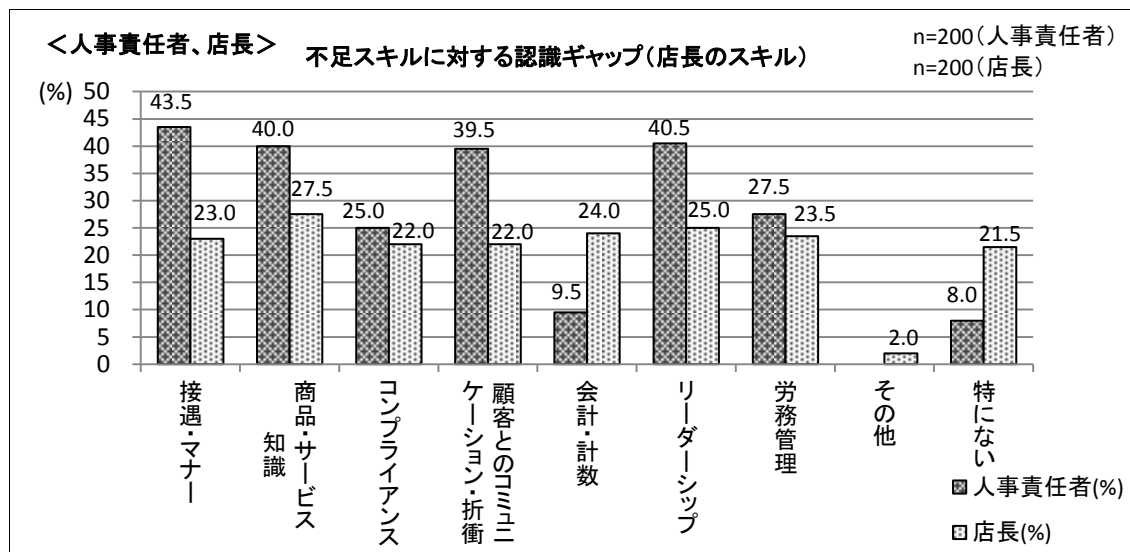
n=96(2016)、n=44(2013)、n=51(2012)、n=26(2011)



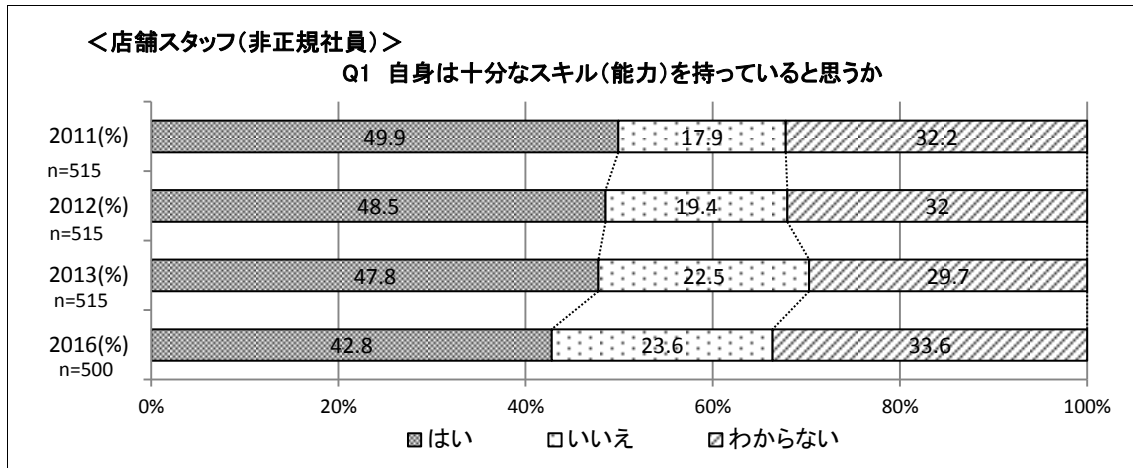
3. 店長、店舗スタッフのスキルレベル向上、スキルのばらつき縮小の要因



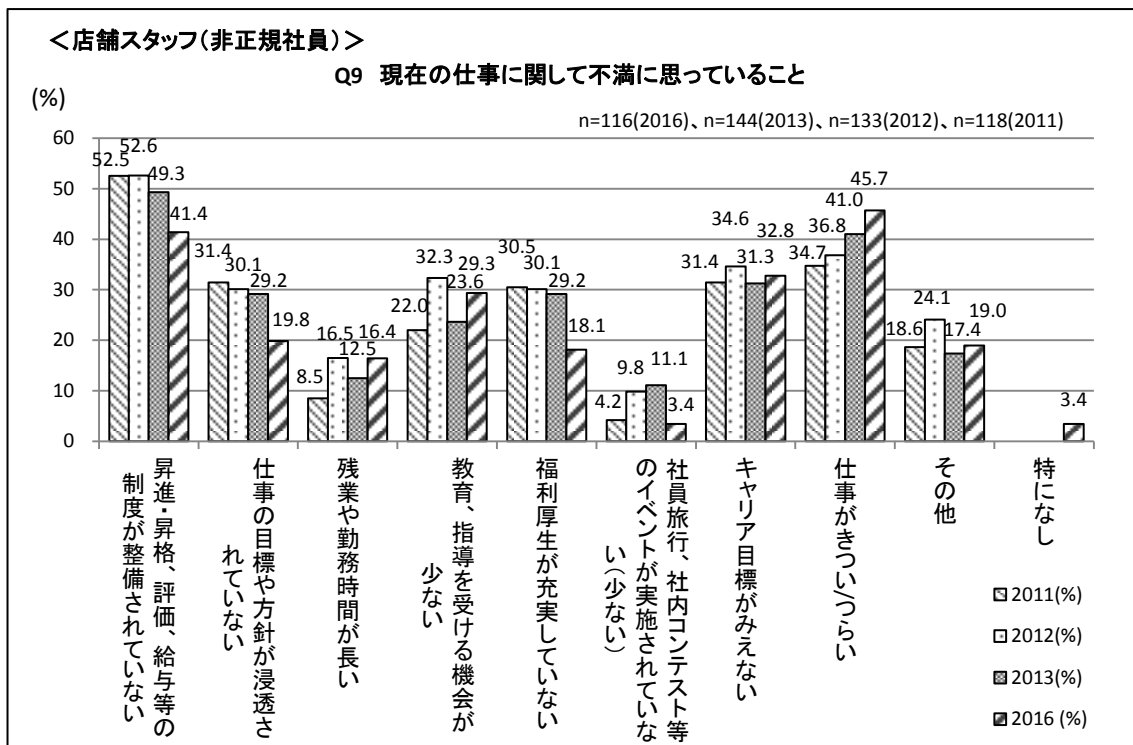
4. 不足スキルに対する認識ギャップ (店長のスキル)



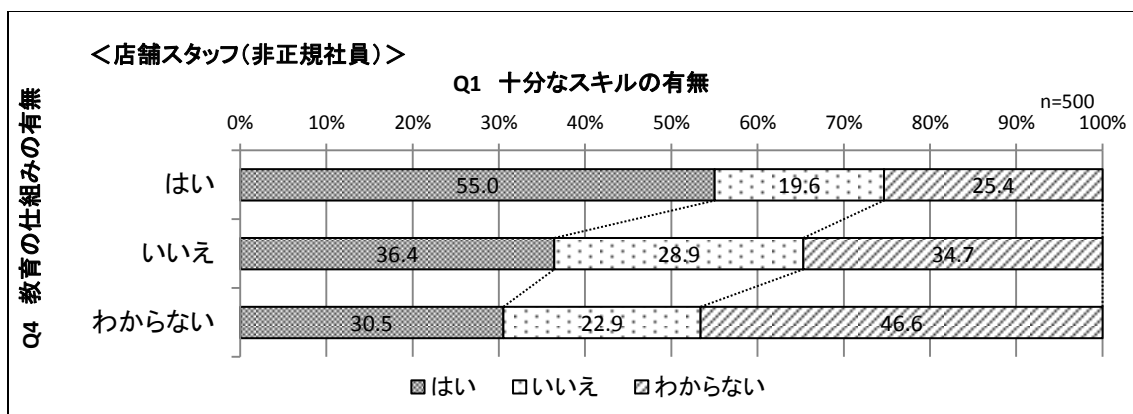
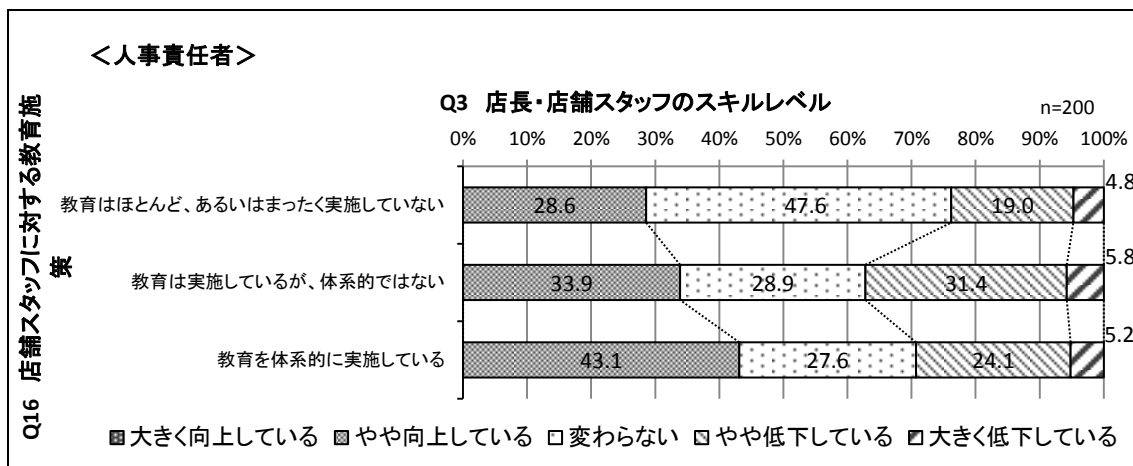
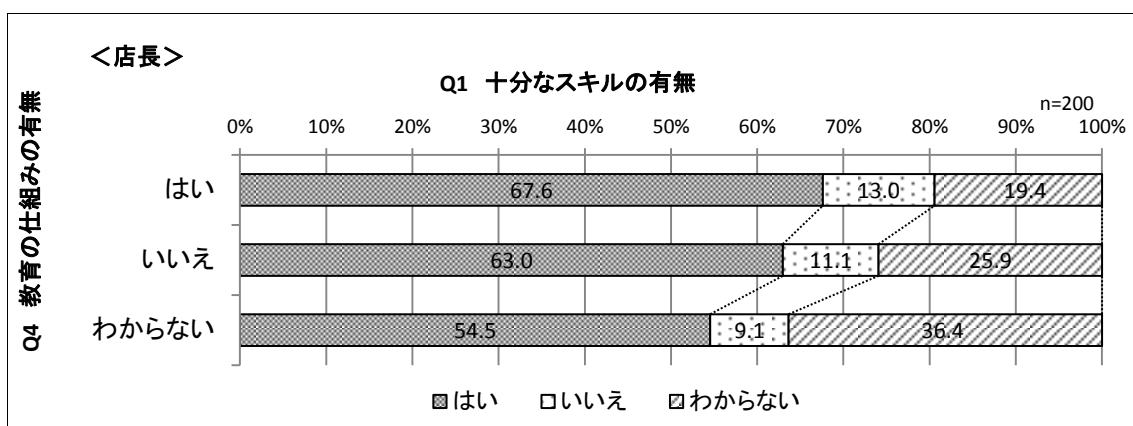
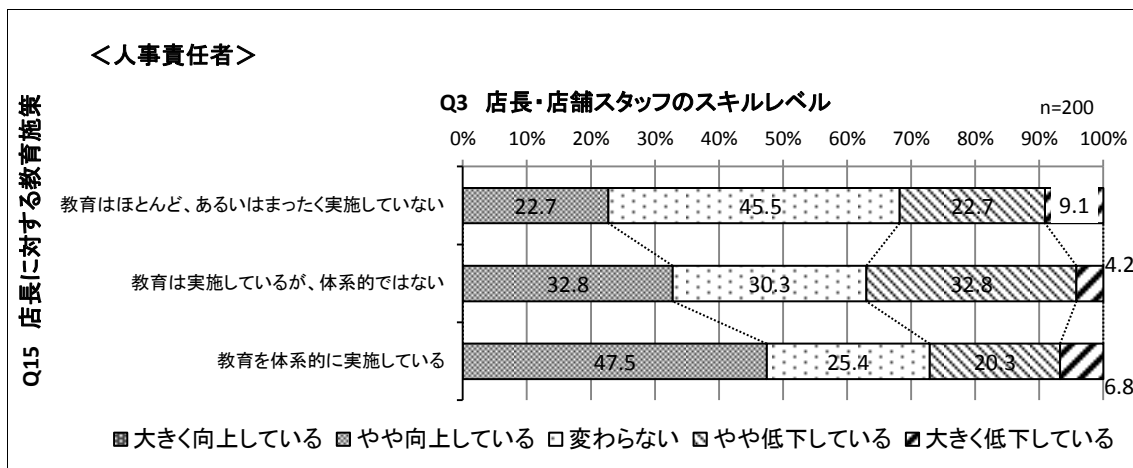
5. 店舗スタッフのスキル保有認識の変化



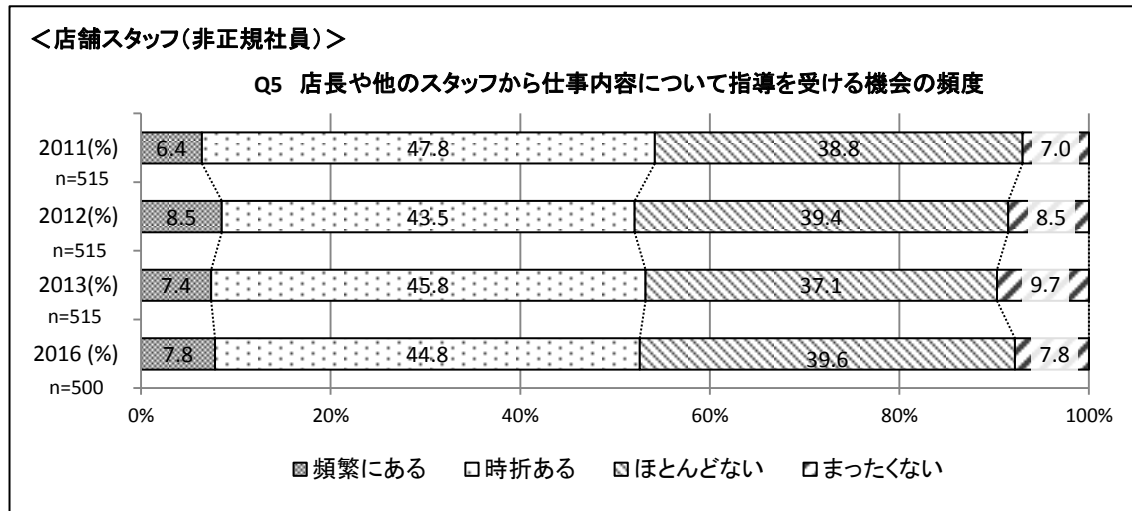
6. 店舗スタッフが抱く仕事への不満の理由



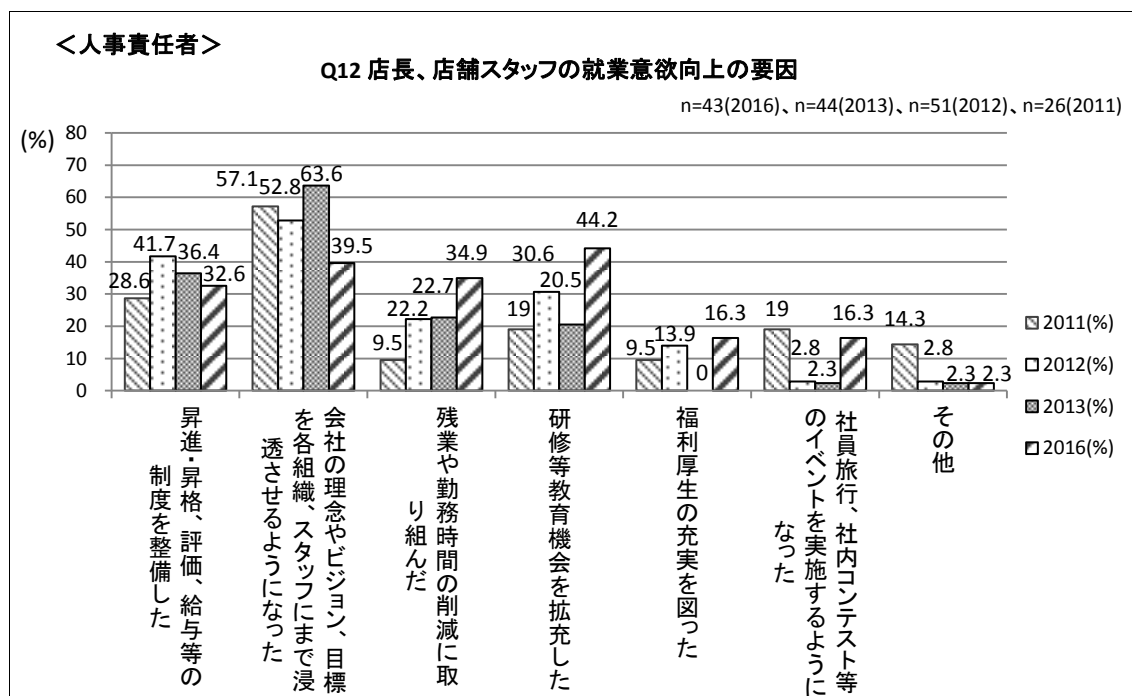
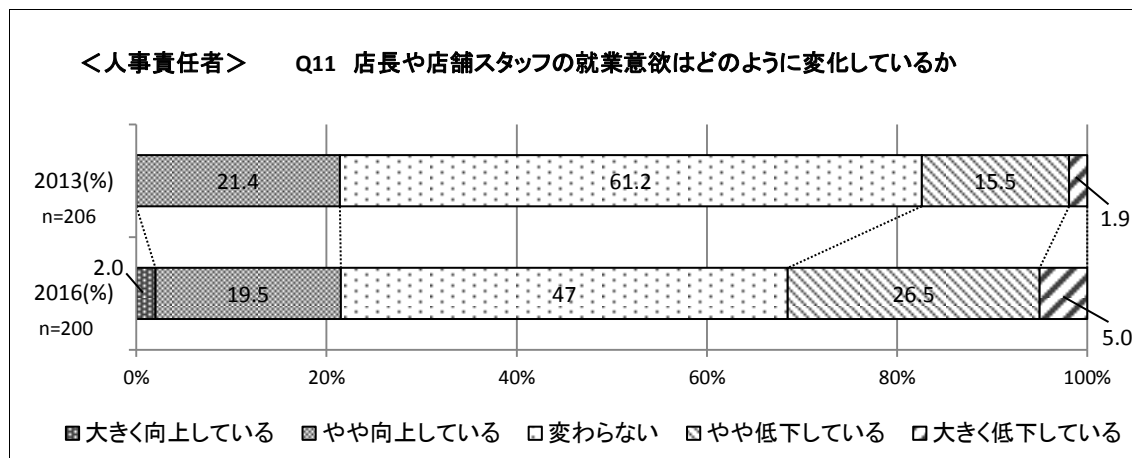
7. 店長・店舗スタッフのスキルレベルの変化と教育施策の関係

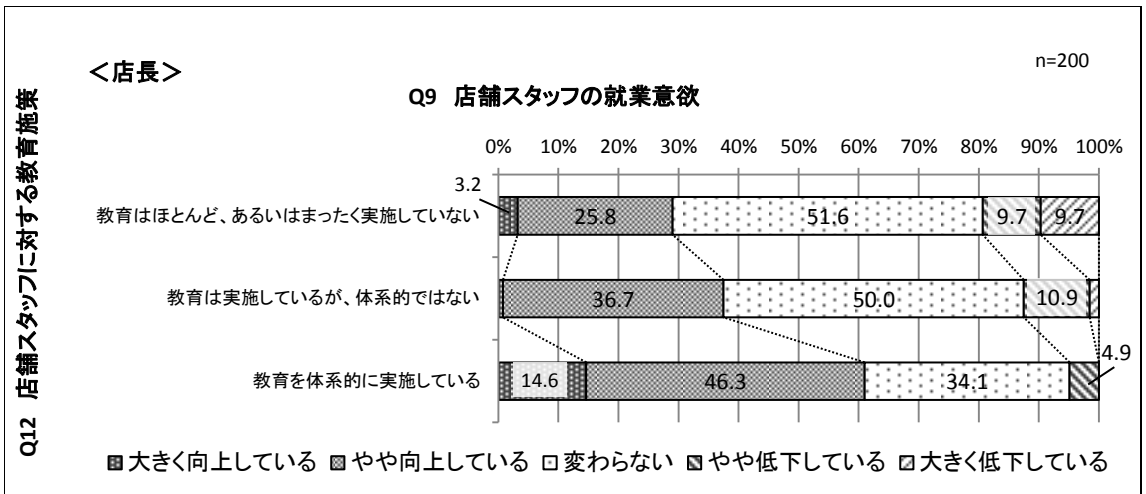
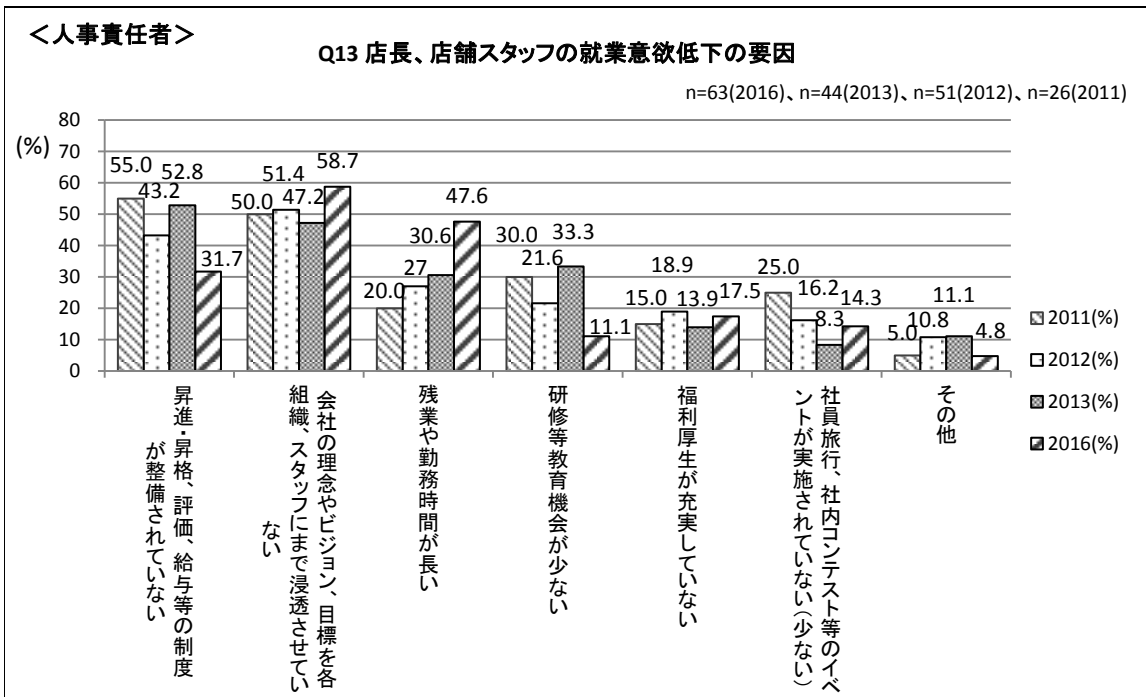


8. 店舗スタッフが店長や他のスタッフが指導を受ける機会の頻度

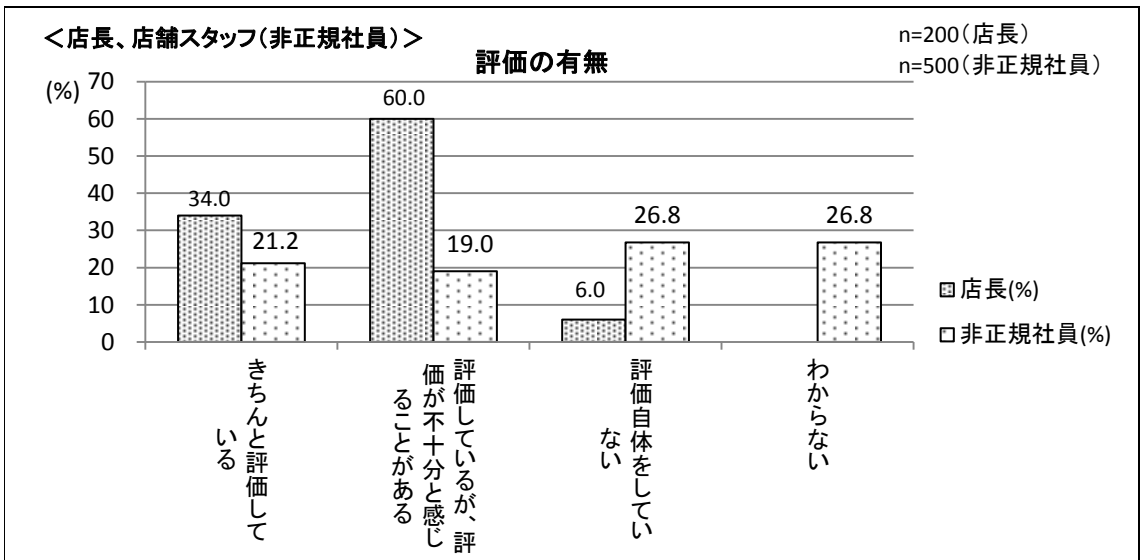


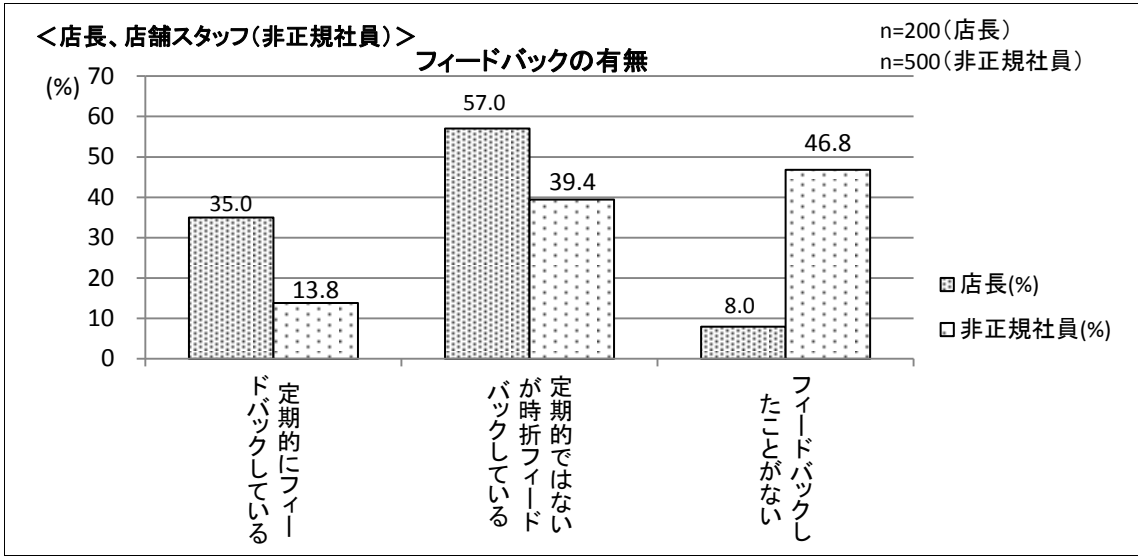
9. 店長・店舗スタッフの就業意欲の変化と向上・低下の要因、教育施策との関係



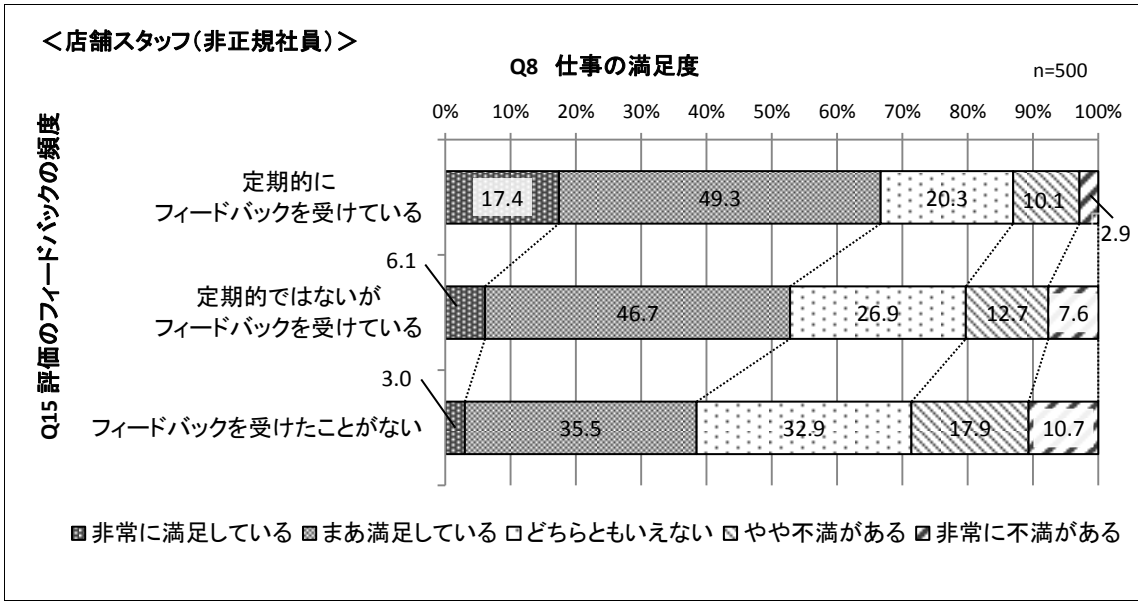
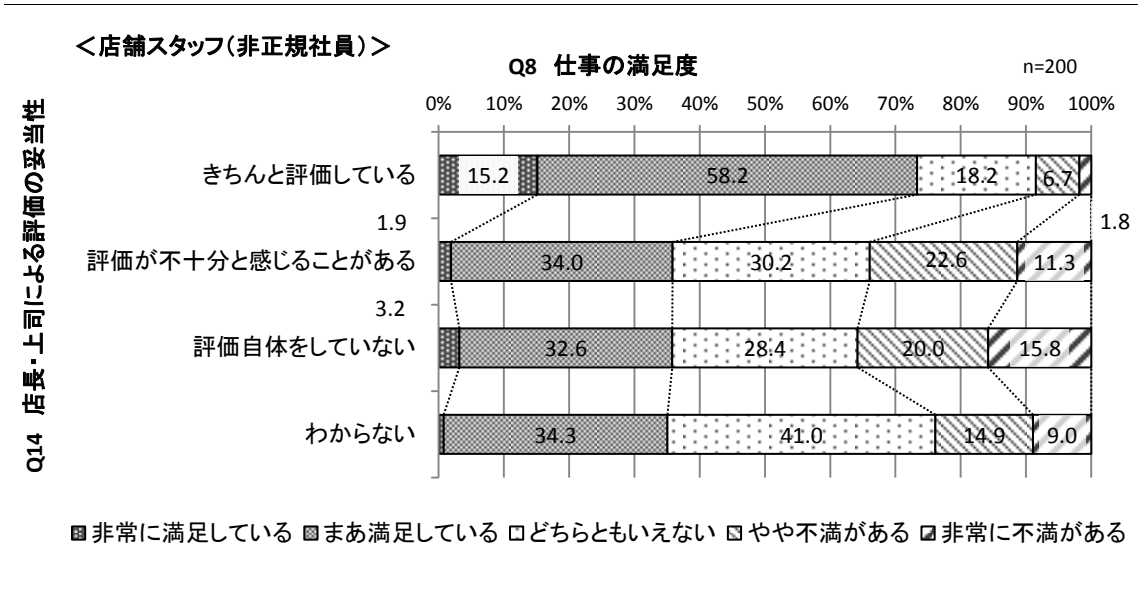


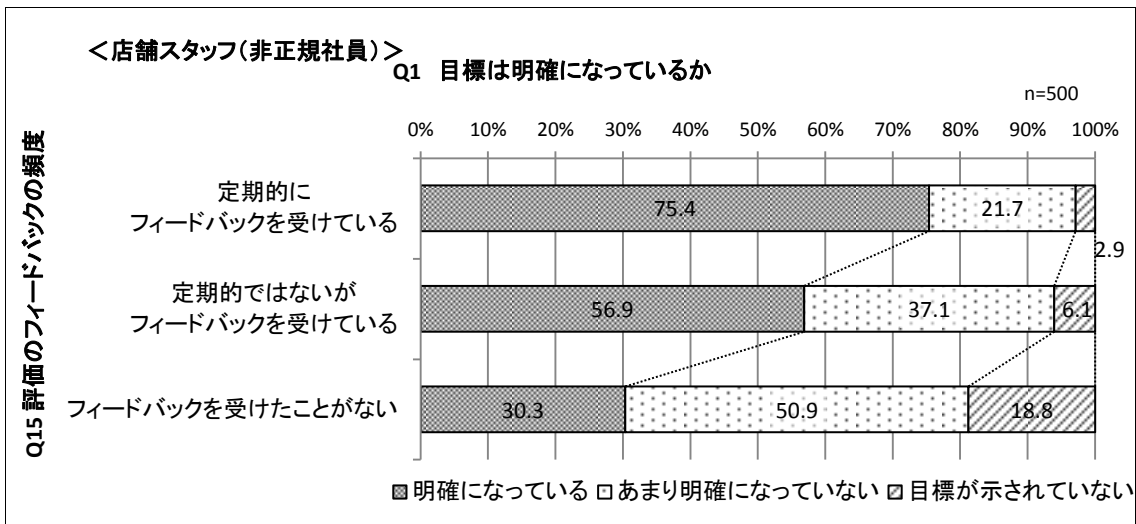
10. 店長による店舗スタッフの評価に対する認識ギャップ



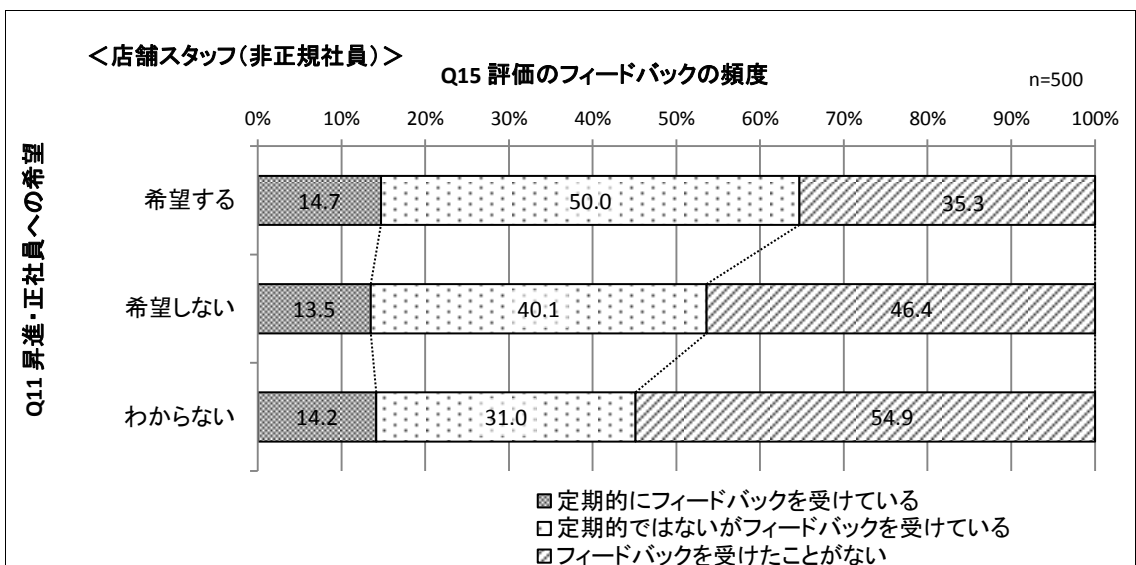
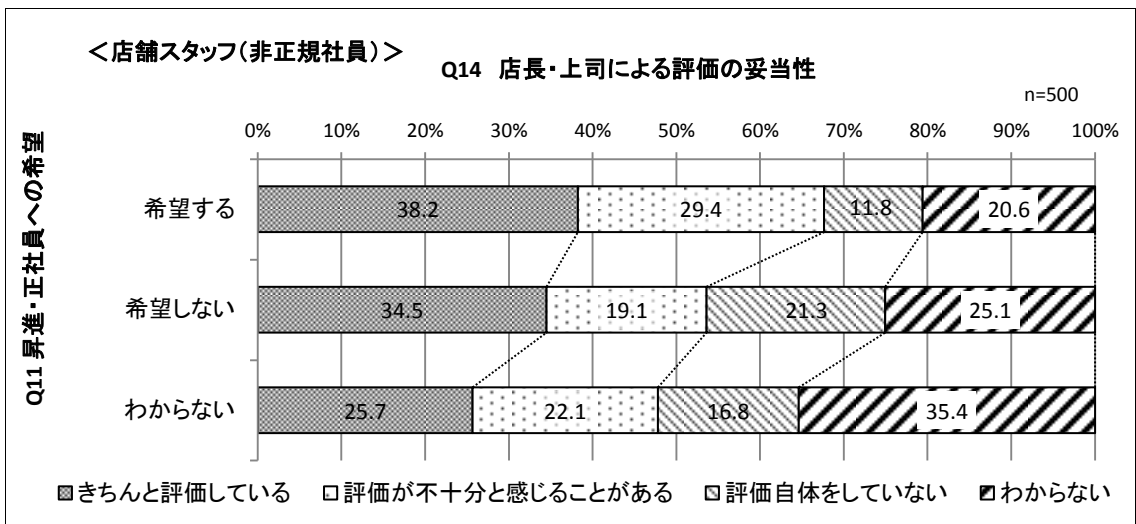


11. 店長による店舗スタッフの評価方法と、店舗スタッフの就業意欲の関係

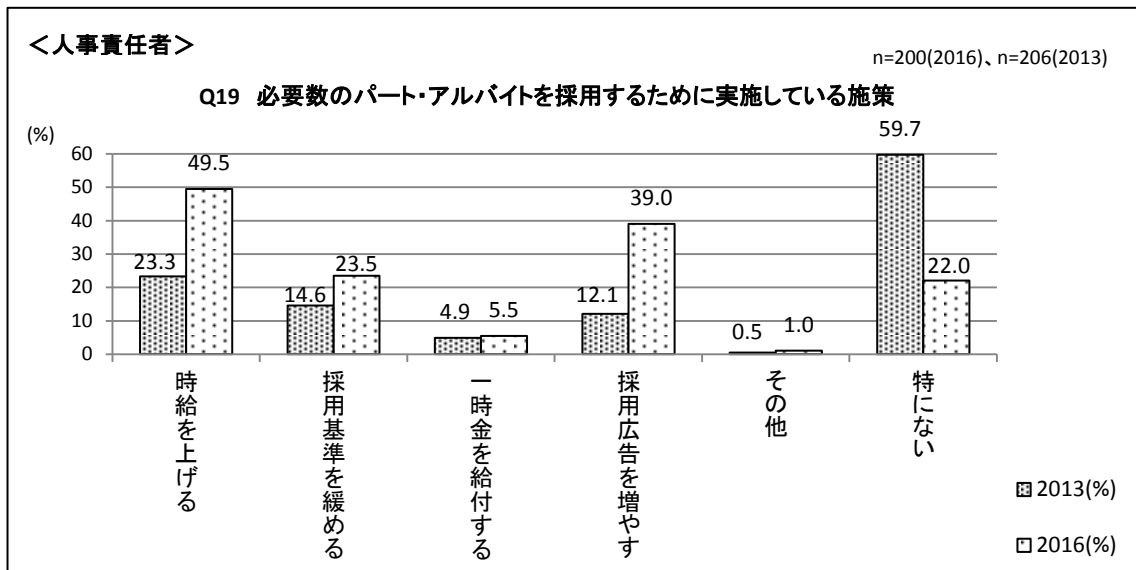
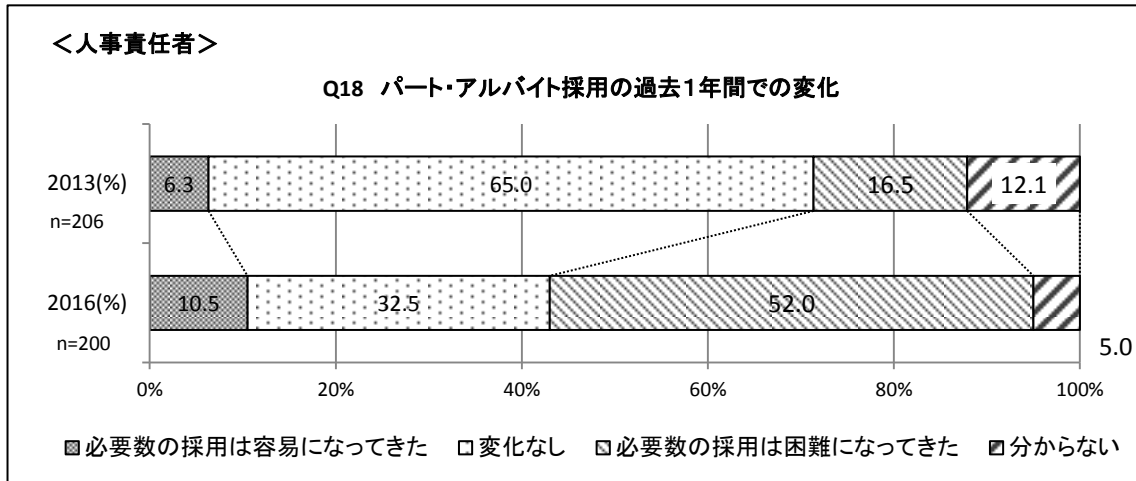




12. 店舗スタッフの昇進・正社員への希望と、評価の妥当性・フィードバックの頻度との相関



13. パート・アルバイトの採用に関する人事責任者の認識と実施施策



14. 店舗・施設が裁量を持つことについて

