

報道関係各位

2011年5月31日
株式会社ライトワークス

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
～ スタッフのスキルレベルやそのばらつきが課題、就業意欲向上
のためにもトレーニングの効果的な提供が大きなカギ ～

eラーニングを主軸に企業の人材育成を支援する株式会社ライトワークス（本社：東京都千代田区、代表者：江口夏郎）は、このたび多店舗展開企業の人事責任者、店長、店舗スタッフ（パート・アルバイト等の非正規社員）の3階層を対象に、店長や店舗スタッフが業務を遂行する上でのスキルに関する認識、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に関する調査を実施しました。

調査の結果、多くの多店舗展開企業において店長や店舗スタッフのスキルレベルやそのばらつきが課題として認識されており、トレーニングを効果的に提供することが就業意欲向上のためにも必要であることが浮き彫りになっています。調査結果については、以下および別添資料をご参照ください。

<調査結果のポイント>

1. 店長や店舗スタッフのスキルレベルとそのばらつきについては、改善がみられるとする人も含めて人事責任者の75%が課題と認識しており、スキルレベルが低下している、スキルのばらつきが拡大しているとする人事責任者のそれぞれ46%、65%が、その要因として社会人としての基礎力不足を指摘
2. 店長の57%、店舗スタッフの50%が自身は業務遂行に十分なスキルがあるとしているのに対し、店長、店舗スタッフのスキルレベルに何らかの課題があると考えている人事責任者は73%に上るとともに、課題とする領域についても認識の違いが鮮明
3. トレーニングの実施は、スキルレベル向上、スキルのばらつき縮小の有効な手段である他仕事の満足度向上に繋がっている可能性が高いと推察されるものの、店長、店舗スタッフに対する体系的なトレーニングを実施しているとする人事責任者はそれぞれ6%および5%、店長から指導を受ける機会が頻繁にあるとする店舗スタッフは6%に留まる

【ライトワークスについて】

ライトワークスは、最新のICTや独自の教育手法を駆使したeラーニング、ソフトウェア、人材育成のコンサルティングを提供することで、組織と個人が呼応しながら健全な成長を図れる仕組みを構築し、企業内スタッフの即戦力化やサービスレベルの向上を実現します。最近では、そのような仕組みを小売・流通業や金融業、サービス業等の多店舗展開企業におけるスタッフの即戦力化、店舗の販売力向上に活用し多くの実績を挙げています。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ライトワークス
ビジネス開発部 井上
TEL：03-5275-7032
E-mail：lw-info@light-works.co.jp

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)

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の機会が増加している。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ともに、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実施することとした。

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(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。

- 調査対象者：株式会社マクロミルが提供する登録モニターのうち、百貨店、スーパー・コンビニエンスストア、小売、不動産、飲食店、旅行、宿泊所・ホテル、理容・美容、娯楽の業種に属する者
- 調査方法：非公開型インターネットアンケート
- 調査期間：2011年4月20日～4月22日
- 有効回答者数：人事責任者：103名、店長：124名、店舗スタッフ：515名
- 回答者の属性：

	人事責任者				店長				店舗スタッフ			
性別		属性	人数	割合		属性	人数	割合		属性	人数	割合
	1	男性	95	92.2%	1	男性	104	83.9%	1	男性	80	15.5%
	2	女性	8	7.8%	2	女性	20	16.1%	2	女性	435	84.5%
		全体	103	100%		全体	124	100%		全体	515	100%

職業		属性	人数	割合		属性	人数	割合		属性	人数	割合
	1	経営者・役員	63	61.2%	1	経営者・役員	9	7.3%	1	パート・アルバイト	515	100%
	2	会社員(事務系)	7	6.8%	2	会社員(事務系)	7	5.6%		全体	515	100%
	3	会社員(技術系)	2	1.9%	3	会社員(技術系)	3	2.4%				
	4	会社員(その他)	31	30.1%	4	会社員(その他)	105	84.7%				
		全体	103	100%		全体	124	100%				

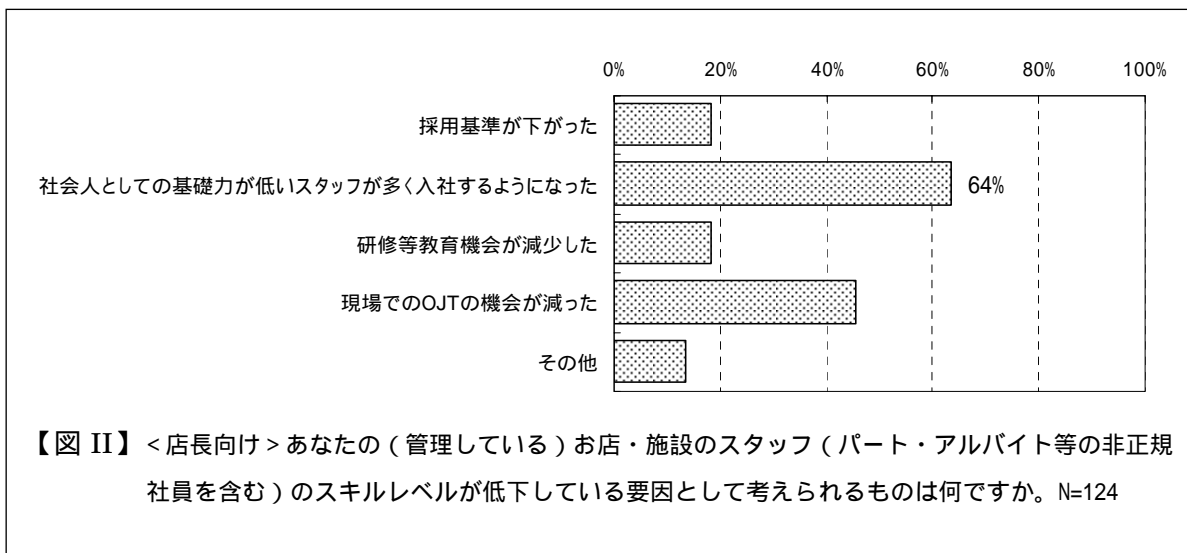
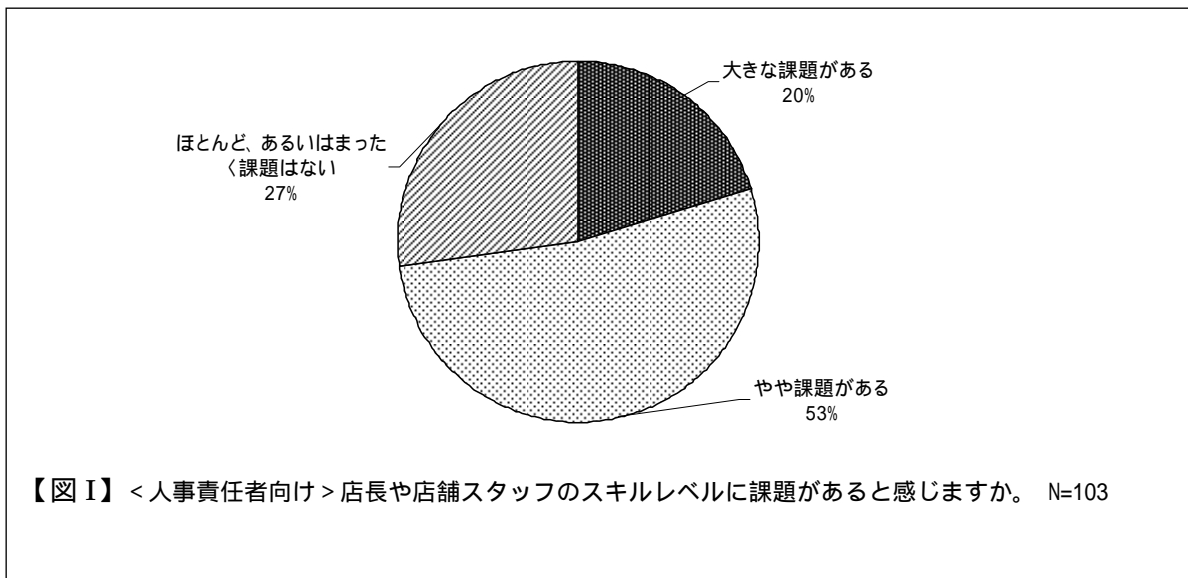
年齢		属性	人数	割合		属性	人数	割合		属性	人数	割合
	1	25才～29才	2	1.9%	1	25才～29才	7	5.6%	1	20才～29才	87	16.9%
	2	30才～39才	23	22.3%	2	30才～39才	58	46.8%	2	30才～39才	163	31.6%
	3	40才～49才	39	37.9%	3	40才～49才	40	32.3%	3	40才～49才	169	32.8%
	4	50才～59才	23	22.3%	4	50才～59才	18	14.5%	4	50才～59才	79	15.4%
	5	60才以上	16	15.5%	5	60才以上	1	0.8%	5	60才以上	17	3.3%
		全体	103	100%		全体	124	100%		全体	515	100%

3. 調査結果のサマリー

(1) スキルレベルとスキルのばらつきに関する認識

店長や店舗スタッフのスキルレベルとそのばらつきについては、改善がみられるとする人も含め多くの人事責任者が、課題があり業績低下等の影響を及ぼしていると認識しており、その要因として入社時点での社会人としての基礎力不足を指摘

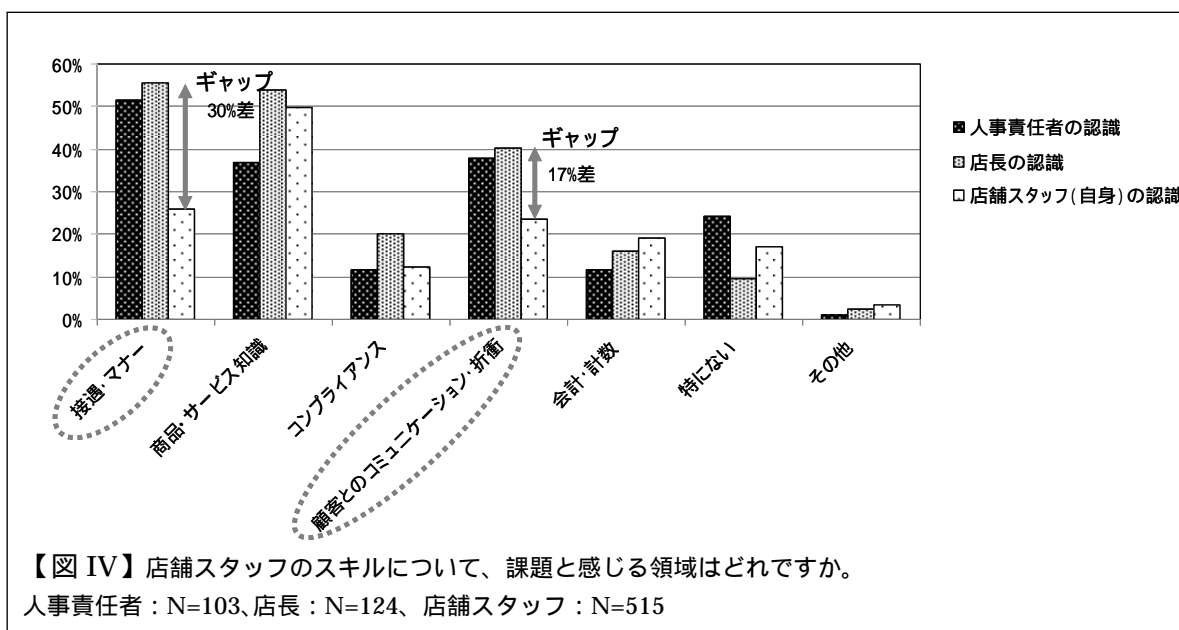
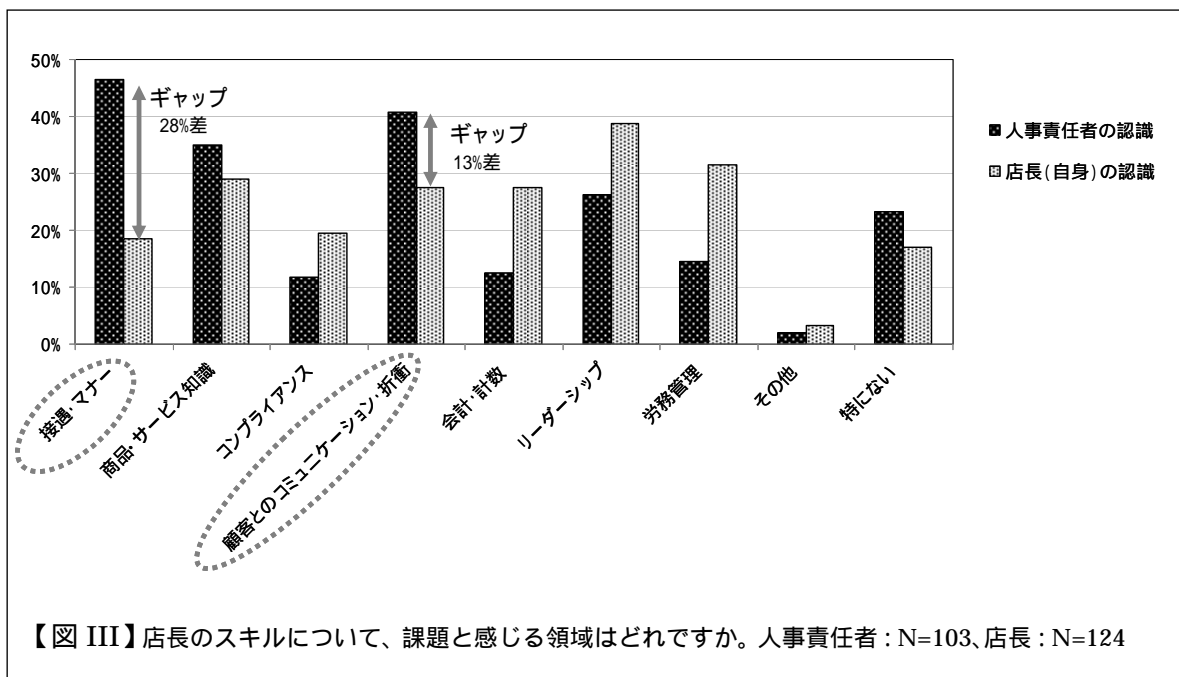
- 人事責任者の73%が自社の店長、店舗スタッフのスキルレベルに課題があると感じており(図 I)、過去数年スキルレベルが改善しているとする人事責任者であってもその75%が依然として課題があると回答
- 店長の90%が店舗スタッフのスキルに何らかの課題があると回答
- 店長や店舗スタッフのスキルレベルが低下している、スキルのばらつきが拡大しているとする人事責任者のそれぞれ46%、65%がその要因として入社時点での社会人としての基礎力不足を挙げる
- 店舗スタッフのスキルレベルが低下しているとする店長の64%がその要因として入社時点での社会人としての基礎力不足を挙げる(図 II)



(2) スキルレベルの認識についての階層間のギャップ

人事責任者、店長、店舗スタッフの間で、業務遂行に必要なスキルの充足度合い、課題とする領域について認識の違いが鮮明

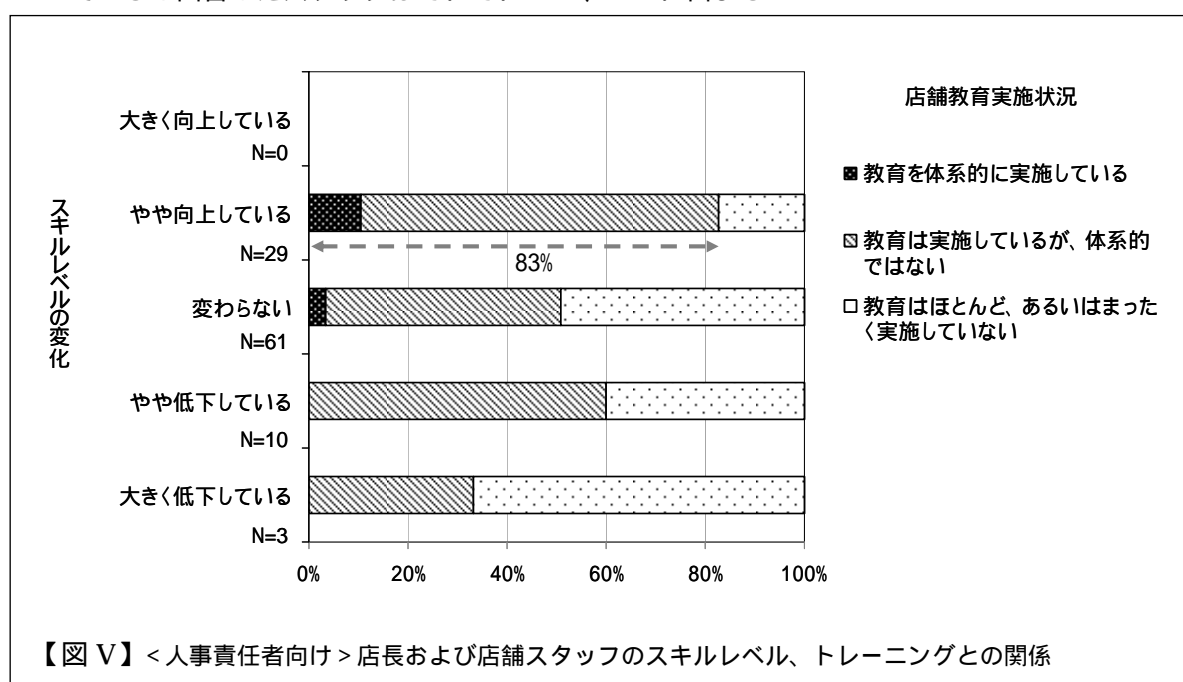
- 店長の57%、店舗スタッフの50%が自身は業務遂行に十分なスキルがあると回答しているのに対し、店長、店舗スタッフのスキルレベルに課題があると感じている人事責任者は73%に上る
- 人事責任者、店長、店舗スタッフの間で、店長、店舗スタッフの不足スキルの領域に関する認識に大きなギャップ（図 III および IV）

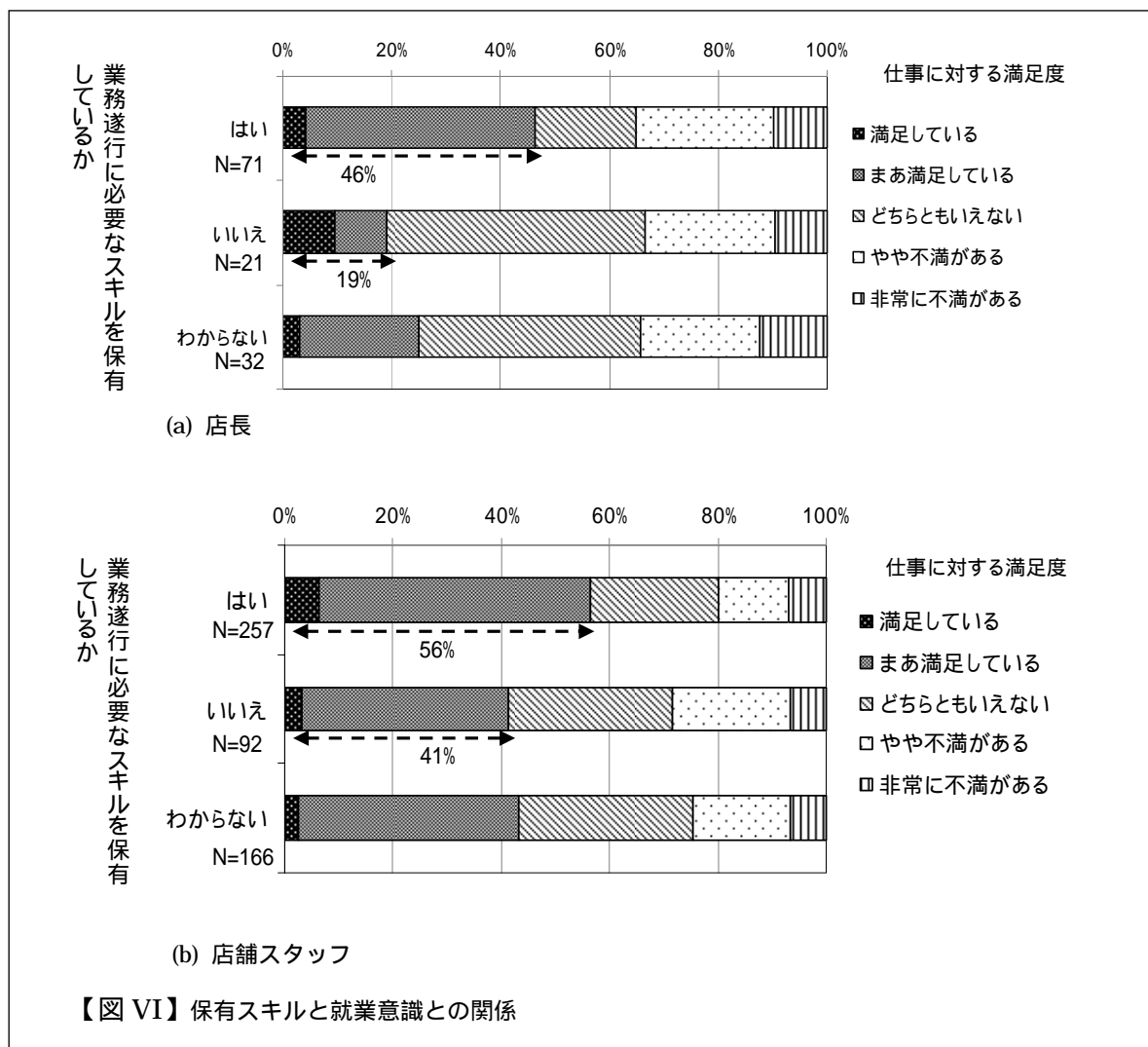


(3) スキルや就業意識とトレーニングとの関係

OJT を含めたトレーニングの実施はスキルレベル向上、スキルのばらつき縮小の有効な手段である他、仕事の満足度向上に繋がっている可能性が高いと推察されるものの、店長や店舗スタッフに対する体系的なトレーニングの実施、店長から指導を受ける機会が頻繁にあるとする店舗スタッフはいずれもごく一部に留まる

- 店長、店舗スタッフのスキルレベルが向上していると感じている人事責任者の 83%がトレーニングを実施していると感じているのに対し（図 V）、スキルレベルが変わらないもしくは低下していると感じている人事責任者のうちトレーニングを実施していると感じている者は 51%に留まる
- 人事責任者の多くが、OJT を含めたトレーニング機会を増やすことが店長および店舗スタッフのスキルレベルの向上、スキルのばらつきの縮小に大きく役立っていると回答
- 店長、店舗スタッフの就業意欲が向上していると回答した人事責任者の 50%、店舗スタッフの就業意欲が向上していると回答した店長の 74%が、その要因として会社の理念やビジョン、目標を浸透させたことを挙げる
- 業務遂行に十分なスキルを保有していると感じており、かつ仕事に満足していると回答した店長は 46%、店舗スタッフは 56%いるのに対し、十分なスキルを保有していないと感じているながら仕事に満足していると回答した店長は 19%、店舗スタッフは 41%に留まる（図 VI）
- 店長、店舗スタッフに対する体系的なトレーニングを実施しているとする人事責任者はそれぞれ 6%および 5%に留まる
- 店長の 63%が多忙のためスタッフへの指導の時間がとれないとしており、仕事の指導を受ける機会が頻繁にあると回答した店舗スタッフは 6%に留まり、46%は指導を受ける機会がまったくあるいはほとんどないと回答
- 店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るいは時折あると回答した店舗スタッフのそれぞれ 67%、57%が仕事に満足していると回答しているのに対し、指導を受ける機会がほとんどあるいはまったくないと回答した店舗スタッフで仕事に満足していると回答したスタッフはそれぞれ 42%、27%に留まる





4. その他の調査項目

- 店長や店舗スタッフへの外国人の採用状況と日本人との比較
- 仕事や悩み等について他店のスタッフとの情報交換の実態（頻度、内容）
- 非正規社員の正社員志向とその理由 等。

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

ビジネス開発部 シニアマネジャー 井上

電話：03-5275-7032 E-mail：lw-info@light-works.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。