

# 接客白書

CS CHECKER SUPPORT  
vol.11  
2016.Autumn

環境が良くなればスーパーは  
**「働きたい場所」**になる

*special guest* —

有限公司スマイル・ラボ代表取締役  
**赤沼留美子**

採用 X 定着

お悩み  
解決!!

募集しても人が集まらない  
採用してもすぐに辞めていく

あなたのお店に人が集まらない本当の理由

接客白書

vol.11

発行：2016年9月 編集：広報マーケティング部 © CHECKER SUPPORT CO.,LTD. 2016  
発行元：株式会社 チェッカーサポート 住所：〒135-0047 東京都江東区富岡2-9-11 京福ビル4F TEL: 03-5646-1158

## 第6回 接客コンテスト

TOWER HALL FUNABORI 2016.8.24



全国のチェッカーサポートスタッフの中から優秀者を集め、接客の頂点を決定する接客コンテストも、今年で第6回目を迎えることとなりました。スタッフ一同、「笑顔で日本を元気にします！」をスローガンに、お客様に感動を与える接客を目指して日々向上に励んでおります。



予告

## 第2回オープン接客コンテスト

2017年2月「第51回スーパーマーケット・トレードショー2017」に出展決定！メインイベントとして、日頃のご厚誼への感謝と企業間交流を兼ねまして、お取引企業様の店舗で日頃ご活躍のレジチェッカースタッフ様による「接客コンテスト」を開催させていただく予定です。ご期待ください！

開催決定!!

# 環境が良くなればスーパーは「働きたい場所」になる



株式会社 チェッカーサポート

## 採用最前線 スペシャル対談

special guest 有限会社スマイル・ラボ代表取締役  
赤沼留美子



当社採用コンサルタント  
**小山剛史**

### 採用現場から見えない重要な視点

現在はパートアルバイト（以下PA）を主戦力とする企業に向かって、コンサルティング事業を行っている赤沼先生。自らパートとして働いた体験から企業とPAの間にある「壁」を感じ、以来その壁を取り払う為企業経営者、PA双方に向けてコンサルティングサービスを開拓されていらっしゃいます。商業界主催のセミナーや執筆活動も行われており、ピーターファンも多い、今人気上昇中の講師でもあります。

今回は赤沼先生をお招きし、採用に関するお話をメインに、スタッフ定着施策など総合的にPAマネジメントについてのお話しをおうかがいしました。

赤沼 色んなコンサルタントの方がいらっしゃる中で、求人にこんなに困っているお店さんが多いのに、それを指導してくれる先生はネットで探しても見当たらなくて。なんでだろうと思っているんですね。おかげさまで沢山の引き合いをいたぐんですけど。

小山 正社員採用のコンサルティングは多くかかるのですが、PA採

用だとあまりみかけませんね。お店の中にいると、外からの情報が入ってきてづらいので、採用の視点が「点になりがちです。だから外から「面」で捉えてサポートしていくことも必要かと思います。

私は採用の責任者をやらせてもらひながら、レジ専用採用サイトの「レジカム」というのも運用していますが、求人広告の営業さんと同じ側の人間になるので、今リアルに業界がやっている応募のとり方のトレンドなどにも精通する機会が多いですね。利用者側にいってはなかなか知ることのできない、外の情報を入れるには良いポジションです。

赤沼 チェッカーサイトに特化した求人サイトはいいですね、それから特化しないと。

私も求人サイトを知人から引き受けいますが、切り口はもう地域密着で、例えば長野県全域じゃなく松本市だけとか、しかも国道のこちら側だけとか。それまでスーパー・マーケット（以下SM）の求人をやっていなかったので、店長さんにヒアリングから始めたのですが、何時がほしいの、どんな人がいいの、どんなお客様が多いの、など聞いていくうちに個店ごとに求人の出し方とツ

### 採用コンサルタントとして

赤沼 色んなコンサルタントの方がいらっしゃる中で、求人にこんなに困っているお店さんが多いのに、それを指導してくれる先生はネットで探しても見当たらなくて。なんでだろうと思っているんですね。おかげさまで沢山の引き合いをいたぐんですけど。

小山 正社員採用のコンサルティングは多くかかるのですが、PA採

### 狙すべき採用ターゲットは

赤沼 ターゲットのぼやけた求人を出して誰にも刺さらないので、ピントでうつ必要があると思っています。「元気な方募集」なんてバクつとした求人を出しておいて、誰もこないと嘆くとか。その求人はいくらかかったのつきいたら6万円とか。なんて勿体ないと思うとするとスタンス」が最初の一歩かなと思います。

小山 今は、求職者の方もあれやといいこれやりたいの融通がきくので、より一層ターゲットを絞った求人をする事が必要でしょう。私も求人サイトを運営するようになつてから、どういう広告文が刺さるのか、

### profile



#### 当社採用部門責任者 採用コンサルタント

2003年チェッカーサポートに入社、レジ運営の現場経験を経て2012年に採用部門責任者に就任。現在は、当社の正社員（新卒・中途）、パートアルバイトの採用を一手に担っている。年間30,000応募を獲得するアルバイト採用メソッド『ToRECREW(トレクル)』を構築、アルバイト採用に悩む企業のコンサルティングを行う。またレジ打ちスタッフ専門求人サイト『レジカム』も運営している。

「アルバイト採用担当が読むブログ」を執筆中。アルバイト採用担当の日々最新情報を届けている。

[レジカム]<http://www.regicome.com> [ブログ]<http://saiyou-jinrai.com>

### 小山剛史

### profile



#### 有限会社スマイル・ラボ/パートアルバイト労働総合研究室 代表取締役 パートアルバイト求人・育成 トータルシステムづくりコンサルタント

1995年津田塾大学卒業後、(株)ファミリーマートに入社。当時5000店10万人規模ながら、店舗運営レベルはオーナーやスーパーバイザーの資質と経験頼みで、人づくりの点においてしくみゼロ。やがて発足したパートアルバイトさんのマネジメントシステム（オペレーション基準・採用・育成・評価）づくりプロジェクトに中核メンバーとして携わり、この道の研究第一人者、山口廣太氏に直接指導を受けつつ、現場マネジメントのしくみをゼロから構築。独立後は、宝飾品販売店、レンタカー、雑貨チーン店、スーパー、コンビニ、障がい児施設、葬儀社、ドラッグストア、飲食複数店、清掃会社、ガス会社、温泉旅館など、数万人規模から数十人まで、パートさんと共に歩む会社を支援中。

### 赤沼留美子

有効求人倍率が約24年ぶりの高水準となり、日本の雇用情勢は回復傾向にあります。一方、それに伴い流通小売業界の人手不足は深刻化し、広告採用費をかけても思うように採用できないとお困りの声が多く聞かれるようになりました。



## 「募集しても人が集まらない」「採用してもすぐに辞めていく」

この2つに取組まない限り「人手不足」に解決はありません。今回は、そんな悩みを持つ企業に寄り添い、コンサルティングを行っている有限会社スマイル・ラボ代表取締役 赤沼留美子先生をゲストにお呼びしました。当社採用コンサルティング小山剛史との対談形式でお届けいたします。

ヤフーから来るのがグーグルから来るのかを調べ、そこが全部わかるようになつてからがスタートでした。

テラシーが高い傾向もありますし、就業意欲の強いお年寄りを取りこぼすのは勿体ないですよね。

たいなと思つてゐるんですね

SIMは地域のヨーロッパのシヨンの場である

**赤沼** ママさん世代・シニア・外国の方を私が狙うのは、働く場所がな  
いからという理由ですね。働く能力

**赤沼** これから採用を狙うべきは、主婦の方、中高年の方、外国人の方からの応募率も高い事がわかつたので、より特化して何処に広告を出すのが効果的か等の検証を重ねたりしています。

です。採用広告も、地区の人口高低などをみて、その店舗で働く余力がありそうな、手のあいていそうな層をターゲットに決め、刺さる求人を書くよう勧めています。

これまで小売業、飲食業、サービス業は土日、遅番、長時間シフトに入れ、かつ若い人材を求めて取り合つてきましたが、東京オリンピック・パラリンピックに向けて多くの業界が若い人材をほしがつていいのに、これまで通り採用ができるわけがありません。これまで他社が採用したがらなかつた層に先に着手し、環境を整える事が必要なのです。

**小山** チエッカーサポートの募集にスマフォから応募される2割くらいが50代以上の方だつたりもします。意外なようですが「孫の写真をみたい」など目的意識を持つてスマフォに触れているお年寄りはITリ

**赤沼** SMはセルフレジを導入しつつも、やはりフルサービスのところをしつかり強化したほうが、お年寄りにもコミュニケーションの場になつて良いんです。コンビニでも買えるものがあえてSMに行くのは、より生鮮品が選べて、レジの人が歳が近くて話しやすく「おじいちゃん昨日こなかつたですね」って言われたらじやあ明日も行かなきやと思ふようなコミュニケーションがあるからです。認知症予防と足腰の健康増進のためにSMに行くと、こんな流れが理想だとおもいます。やはり地方のSM等だと、ご年配のお客様に「お刺身にはこれ美味しいよね」とか世間話の出るようなお店に通うようになりますから。

**赤沼** 近くで働きたくない理由の一つに、近所の人があなたここで働いてるの、時給安いよね、とか色々思われるのが嫌だというのがあると思います。地方のSMさんでは近くの学区とひとつ外の学区に両方チラシを入れたら、外からの反応が多かったという事もありました。そこは時給が安いとかユニフォームが素敵じゃないとか、3Kに近いところがあつて、中高年の方だとこんなところでお働きになつて生活に困つてゐらっしゃるのねあなた、と思われるんじゃないかと不安がられるんです。年金に皆不安があるので、事務職なら素敵だけど、あなたのレジなのね、という見られ方をするのが嫌なんです。

これが、イメージが悪くないSMさんになると逆に「近い」「空き時間を利用できる」というのが働き続ける理由の上位になるんですね。お店は、社歴の長い人だらけになるのですが、今度は新しい仕事を常に提供して、飽きさせない工夫が必要になつてきます。こういうことをパートさんを管轄している部署があまり考えていないからしますよね。P.A.さん達は決まつたことだけを毎日ちゃんとやつておいてね、と思われている事もあるので。もつと楽しめようよということを仕掛けていき

も時間もあるのに、よそが採用したがらない。この3つの層が地方で手が空いているので、ここを狙うこと8割がた採用は成功しています。

この方々の問題点、皆が採りたくない理由は明らかで、お子さんがいる方は具合が悪いとか、朝急に来られなくなるリスクが高い。運動会で5人抜けるとか、行事で一斉に来られない事が多々ある。中高年の方は長時間もたない。レジの機械がダメとか、食わず嫌いでなかなか取り組んでもらえない。外国人の方はどうしていいかわからないので手を付けていないという感じなのですが、これからどんどん労働力が減っていく中でこの3層を先に着手した企業が残るだろうと私は思っているんです。でも、どう組み合わせて回せばいいのかでみなさん悩まれるんですね。

病院の清掃業での成功例なのです  
が、そこでは日々常に50人くらい  
人手がいなければならない職場でした。  
そこは7割くらいがママさん。  
3割はシニアでの採用でした。

そこでやつてみたのがお助けポイ  
ント制度というものです。インフル

エンザで子供が朝吐いたなどあつた場合すぐ連絡。上司が「誰かこられますか」と一斉連絡しても、普通誰も出てくれないじゃないですか。ところが、そこは勢いよく手が上がるんですよ。ヒントになつたのは徳島県上勝町の葉っぱビジネスで、あれは注文が入ると早い者勝ちで注文を受けられるというシステムなんですよ。お助けポイント制度では、助けす。お助けポイント制度では、助けあげると手を挙げた人にポイントが貯まるようになつています。時給が払われるるのは勿論の事、その他に

かけるからと、仕事探しすらできなくなる。迷惑はお互い様だから、かけてもいいから、助け合う、開いていく職場にとてもらうんですね。

**今までと違う事を  
勇気をもって提案する**



# 採用→定着を目指す為の挑戦

**赤沼** SMさんはすごく縦割り社会

だつて最近わかつてきて。前に肉売り場が夕方からつぼで、この時間で豚バラがないつてどういうことだと素人の私が思つて裏にいくとアルバイトさんが一人でカットしてパックして売り場に出しに行っていて。一方で隣の鮮魚売り場は4人くらいが掃除片付けをしていたので、助けにいかないのかと思つたらそういうことはしないとおっしゃるんです。本当に縦割りで、テナントで別々の企業同士だつたら仕方ないかもしませんが、同じ店なんですね。肉と魚、私から見れば基本の陳列方法などあまり変わらないじゃないかと思うんですよ。

そういうところの壁を凄く感じて、肉と魚両方行ける人の時給が上がるとか、別の部門同士で留学を経験させて派閥をなくすようなやり方を、今SMさんで試しています。チーフはPAさんだけどその上司は正社員ですし、お互い交流、助け合えるようにしつつレジも皆で応援に行ける体制を作っています。色々な事が出来る体制を作っています。色々な事が出来る人が、報われるSMにしていかないと。外から人を得る事ばかり人事の方は考えるんですけど、いやいや中は手余つてるぞ。助け合わ

レジ打つてただけなのにこんなに褒められた、とそのギャップを利用したような施策を社内でいくつも構成しています。

**赤沼** 私も即辞め防止のために、新人さんに何から教えるのか、入つてから7ステップのトレーニングメニューをしつかり作り込む事が大事だと思います。初出勤日はオリエンテーションを1~2時間のみ。2月3日目は「思つていたのと違う」と辞められないよう、「ここで働くとこんな仕事をするんだろうな」とイメージしやすい作業から教える。

**小山** 僕も今は採用担当ですが、元々は現場のアルバイトから始めたのでわかります。その時になんで辞めるのかなつていうと不安でしかないんですね。今日は何をやるよというのを明確に伝えないと。どんな研修を何時間します、何時に休憩があります。この2大地雷を踏むのでもう3日目からこないとか、携帯に連絡とれないということになるので、その二大不安を除去するようにやつている感じですよね。

**赤沼**すぐ辞めるPAさんは人の問題か、仕事の問題のどちらかなんです。この2大地雷を踏むのでもう3

## 採用・教育現場の皆様へ

最後に、接客白書をご覧になつてある、採用・教育現場でお悩みの皆様へメッセージをいただけますでしょうか。

赤沼 まず、レジの人を大事にしてあげてください。外注している人であろうと、直接雇用の方であろうと、どちらにしても皆がレジに興味がないというのはとてもよくない状態です。

赤沼 ついでに、外国人の方も、レジを含めて自分のお店を好きで働きにきててくれる人を大事にしてください。

勿論レジしかできない人はそれでいいのです。レジと精肉とベーカリーに行く人は70円時給を上げるとか、努力をしてくれるパートさんにしっかりと時給を払う方にまわしてほしいなと思うんです。

赤沼 縦割りすぎて連携のないお店は、お客様にも伝わってしまうものであります。レジがないからレジだけで採用しよう、とかでなくお店の全員がそれぞの仕事に興味をもつて取り組むお店。やる気をもつて取り組むPAスタッフが報われるお店にしてほしくなと思うんです。

赤沼 まだ、レジの人を大事にしてあげてください。外注している人であろうと、直接雇用の方であろうと、どちらにしても皆がレジに興味がないというのはとてもよくない状態です。今お手伝いさせていただいているお店では、お店の全員でレジに入ろうという取り組みをしています。階級を5級くらいにわけて返金・返品をしないとか、2人体制で入る時もチャッカーだけやるとか、難易度を分けるんです。そうやって全職場の人たちがレジに関心をもつて経験をもつ環境を作っています。レジが大変な時、呼ばれて行つたら全員で助けられるとか、そういう取り組みをしていくつていただきたいと思っています。お店の抱える問題で、お客様が待たされている、レジに限らずにかしらお客様にしわ寄せがでているんです。

赤沼 色んな売り場やレジの仕事を経験をしてお店に貢献しようという心意気の人が報われる体制にすることも大事です。ママさんもシニアの方も

「ここで働きたい」環境作り

ら仕掛けていかないと、人材は限られているので。点でとらえるより面でのサポートですね。

PAのリーダーさん達をしっかりと作ること。リーダーさんは、PAさんに興味のないチーフの片腕として、スタッフ育成と、しっかりコミュニケーションをとつていくんです。どうしたの?元気ないじやないなど声をかけて、話をきいてあげて。そういう仕組みを作ろうとしてます。私に挑戦しています。

**小山** 採用は外的要因にとても左右されてしまうのでそれとも戦つていかなくてはならないのですが、コントロールできるのは内部のほうです。しかし、どうしても企業としては後手になります。ロジカルではないというか、人の行動特性など、全てがヒューマンエラーで片付けられてしまふような分野なので。そこは社員のリテラシーが上がらないとうまくいかないように思います。

赤沼 まず人に興味を持つてもわからないでは。魚を売っている現場チーフクラスの社員さんが、魚とお客様にしか興味がないという状況は良くなっています。PAさんにとって本当に職場が楽しくないPAさんを大切にする社員さんを育てていく施策が必要なんですね。お仕事はこんなつてしまいますし、PAさんには確かに職場が楽しくない。PAさんをこちらから提案してあげるといふことですか。

赤沼 同じチエーン店さんの応募を、こちらから提案してあげるといふことですか。

小山 店舗が違うと管轄している時間が違うので、どうなると情報がいかないんですね。なので採用を統括している部門から提案して、こっちでは不採用だけどこっちでは採用かもしれないよと。工夫して、こちらか

りります、あなたがいてくれることで、こんな悪いことがあります。まずは、あなたが来なかつたらお店にこんなデメリットがあつてお客様に迷惑かけちゃうんです、など。お仕事をする上での意識づけを4~5時間ワーケーションで、基本OFFJTの率が非常に高くなります。基本OFFJTの率が非常に高い、そこからOFFJTというのをどの現場も40~50時間やるんです。そういう研修のあと、接客コンテストや、表彰制度や、お褒めの言葉をもらうと報奨金が出ますよとか

## 緊急告知

### 赤沼留美子先生 無料セミナー 講演決定!!

2017年2月に幕張メッセで行われる、第51回スーパー・マーケット・トレードショーにて、チェックサポートブース内のステージで、赤沼先生の無料セミナーを行う事が決定いたしました!詳しくは接客白書予告号にて告知予定です、お楽しみに!

