

## 「働きやすさを環境から考える」

アズライト代表 榎本 博之

前は売場から働きやすさについて考えてみた。今回は、就業環境から働きやすさについて考えてみたい。徐々に以前の日常生活の状況に戻りつつある中、今度はコロナ前から顕在化された課題がぶり返してくる。特に、人手不足、人材確保難については、小売業にとっては頭の痛い問題である。コロナ禍で培ってきた経験をどのように活用し、働きやすい環境を整えていくのか考えていきたい。また、自社・自店のイメージに対する就業環境や求人への影響が大きくなってきている。この点についても言及したい。

### イメージアップが求人にも大きく影響する

コロナ前より国が主導して働き方改革が進められてきた。しかしながら、これはどちらかというと、職場内での待遇や給与などの評価に関する取り組みが中心であった。新型コロナウイルス感染症拡大によって働き方も大きくシフトしている点については、これまでも紹介してきた。今後、年代や性別関係なく、働く誰もがひとりひとり多様な選択肢を持ち、より良い将来の展望を持てるように目指すことが期待されている。特に、小売業・サービス業では、新型コロナウイルス感染症の状況によって営業時間に対する影響が大きかった。そのため、シフトが頻繁に変更されたり、勤務日数が減ったりし、働き方が強制的に変更された部分は否めない。

これにより、職場の掛け持ちや「ギグワーク(雇用契約を結ばず、短時間や単発で働くこと)」と言う新しい働き方が注目を集めている。これまでのように継続して働いてもらうことはもちろん大切なことであるが、上記で説明した多様な選択肢に対応できる環境を整えるのがこれからの小売業・サービス業の人材確保において必要不可欠な要素になってきそうだ。

「Well-Being(ウェルビーイング)」という言葉をご存じだろうか?2021年ころからキーワードとして注目されるようになった。ウェルビーイングとは、心身の健康のみを指すのではなく、感情として幸せを感じたり、社会的に良好な状態を維持していることなど、全てが満たされている広い意味での「健康」である、とされている。小売業・サービス業でも新店のトピックや要素の中にウェルビーイングを取り入れ、自社・自店の競争力アップを図ろうとしている。

このウェルビーイングには、お客様に向けての部分と働くスタッフに向けての部分との両面を考えなければならない。例えば、働くスタッフのお店での行動を通じてお客様が幸せやハッピーを感じるような働きかけが大切になってくる。スタッフが健康な姿でイキイキと働いている人を見て、お店に行きたいと思う人への動機付けを高めやすくなるだろう。さらに、自分たちの商品やサービスの利用を通じてイキイキと働く姿が実現できているのであれば、それ自体がお店の魅力訴求につながっていく。

お客様が自店・自社に対して良いイメージを持ち、それが地域全体に広がっていけば、買物だけでなく「働きたい」と思う場所にもなってくる。お客様の評価が結果的に働くスタッフのモチベーションアップにもつながっていく。就業環境の魅力向上への取り組みを通じて、お店全体のウェルビーイングの浸透や波及にも影響を与えていくものと考えられる。

## 就業環境整備にはポジティブ思考が大切！

就業環境整備の第一歩は、ぜひ褒める行為から始めたい。コロナ禍によって、感染防止の観点から店内では常に緊張感が高まっていた。細心の注意を払いながら、安全・安心の売場づくりに努めてきたことで、お客様の信頼を得ている。一方で、ちょっとしたことでクレームが発生したり、SNS 上での炎上など、トラブルを未然に防ぎたいが故に、働くスタッフに負担をかけている部分はないだろうか。トラブルを起こしたくないという気持ちはどうしてもネガティブな要素が強く出てしまいがちだ。改めて、普段の働きぶりをポジティブ思考で捉え、褒めることを意識していきたい。

SNS 上の話題で、「レジの人の手際が史上最高」と本部のお客様相談室にメールを送付したところ丁寧な返信が届き、発信者曰く「軽率にほめていこうとおもう（原文ママ）」と発信したところ「私も実践していこう」「できそうでなかなかできない」「素敵な考え方と前向きな行動力」と、共感や賛同が拡散した。受け取った店舗側も、店舗責任者を通じて本人に連絡しただけでなく、朝礼やミーティングで紹介し、これからも店舗スタッフと本社が一体となって店舗づくりに取り組みたいと回答している。ちょっとしたことでも、気づきがあることで他者からの承認意識が高まる。職場の雰囲気もポジティブな一言から変えてきたい。

ある店舗では、デジタルツールを活用し、褒める取り組みを星になぞらえ、星を送る機能を活用している。まずは、店長が「スタッフ全員に星を送る」という気持ちでスタッフの良いところを見つけ、「ほめる」「感謝する」という文化を醸成。これをきっかけにスタッフ全体に星を贈り合う文化が浸透。店長からスタッフだけでなく、スタッフ同士の発信も増え、感謝を伝えあう良好な関係の構築や横のつながりの強化に成功している。また、これまで目立たなかったスタッフや新人スタッフにも星を送ることで、各自のモチベーション向上や対面でのコミュニケーション充実にもつながっている。

これからが誰もが働きやすい職場がますますお店の価値を高める原動力になってくる。まずはポジティブな取り組みからきっかけを作りたい。