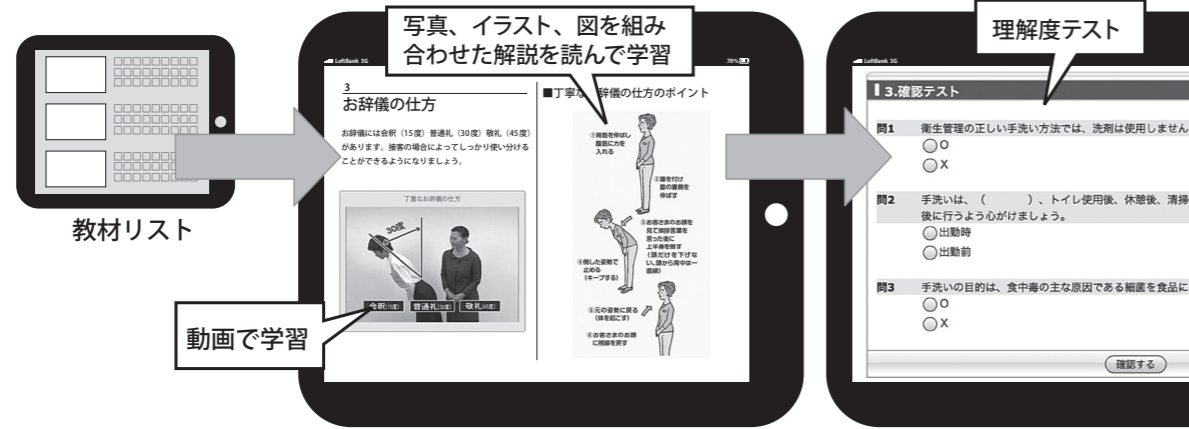


図② タブレット型情報端末を活用したパートタイマー育成プログラム運用



① 仕組み  
「モチベーション向上を促す賃金制度」  
PAには、年齢や労働時間だけでなく、就業意識やキャリア形成においても多様性があるため、ダイバーシティ的な観点から人事制度を構築する必要がある。

② スキル  
「マネジャーのヒューマンスキル開発」  
第一線マネジャーは、年齢や価値観がさまざまなPAと円滑な関係をつくり、効果的にコミュニケーションを取る事が重要だ。

そのためには就任前に、対PAのコミュニケーションスキルを身につけなくてはならない。ある中堅SMでは60歳以上のPAが30%を占めており、部門チーフクラスは、自分の母親の年齢に近い人材をマネジメントすることになる。特に、若年齢化する第一線マネジャーは、世代や価値観の異なるPAとの人間関係構築に苦戦する傾向がある。

そこで日本コンサルタントグループでは、PAとの円滑なコミュニケーションを可能にするため、臨場感あるケーススタディを多数用意することで、マネジャーのヒューマンスキルの開発を支援して大きな成果を出している。

③ ツール  
「タブレット端末による教育」  
従来より、接客などの教育のために、マニュアルや映像教材が活用されてきた。しかしながらマニュアルやDVDは、現場に配布しても効果的に活用されないことが多く、受講者の理解度や教育効果を把握できないなどの課題があった。

また、小売業ではPCや情報インフラの未整備等で、他の業種に比べてeラーニングが十分に活用できる環境になかった。しかし、昨今ではタブレット型の情報端末（以下、タブレット端末）の価格が下がり、急速に普及している。

今後は、PAがタブレット端末でeラーニング学習をする時代となるだろう。そのような中で、弊社では大手専門店チェーンにおいて、教育体系の再整備と、タブレット端末を活用した教育コンテンツ導入を進めており、PAの早期育成に向けたプロジェクトを進行している。

また、タブレット端末は、本部とPAを結ぶコミュニケーションツールにもなりえる。多くのSMでは「特売の売場演出」「季節商品の商品化」などは、現場においてはチーフからPAへ口頭で指示されており、正確に伝わらないなどの混乱が起こることも多い。しかしタブレット端末があれば、商品部が配信する映像や写真を、チーフがPAに見せながら説明することにより、指示内容を正確かつ短時間で伝えられるようになる。そのため、生産性の向上にも大きく寄与すると考えられる。

① 仕組み  
「モチベーション向上を促す賃金制度」  
PAには、年齢や労働時間だけでなく、就業意識やキャリア形成においても多様性があるため、ダイバーシティ的な観点から人事制度を構築する必要がある。

② スキル  
「マネジャーのヒューマンスキル開発」  
第一線マネジャーは、年齢や価値観がさまざまなPAと円滑な関係をつくり、効果的にコミュニケーションを取る事が重要だ。

パート・アルバイト教育が強い店をつくる！

# 非正規社員戦力化 コンサルティング 最新事例

日本コンサルタントグループ

食品・サービス産業研究所 企画室 室長 小谷 智

パート・アルバイト（以下、PA）の戦力化は、多くの企業が取り組んできた課題だ。イトーヨーカドーが非正規社員比率9割を目指すなど、業種・業態を問わず、PAの戦力化は再びクローズアップされている。

本稿では、①仕組み（人事制度）、②スキル（上司のヒューマンスキル）、③ツールという視点で、日本コンサルタントグループPA戦力化のコンサルティング事例を紹介する。

図① 短時間契約のパートタイマーでも昇給できる仕組み

