

令和3-4年度 業界別人材確保支援事業  
コース別支援

# 取組好事例集

業界団体を通じて都内中小企業の  
課題解決・人材確保を支援！

- 東京都美容生活衛生同業組合
- 一般社団法人日本アパレル・ファッション産業協会

## はじめに

社会情勢や人々のライフスタイル、価値観の変化によってこれまでの働き方が大きく変わってきています。その中で、中小企業の人手不足はますます深刻化しており、従業員の定着や女性・シニアといった多様な人材の活用が不可欠です。一方、中小企業には従業員定着のための改善策や多様な人材活用のためのノウハウ、効果的な採用活動に関する知識が乏しい企業も多く、自社のみで対応するのは困難であり、サポートが必要です。

(公財)東京しごと財団では、東京都と連携し、採用・定着や柔軟な働き方等、課題別の4つのコースで支援メニューをパッケージ化し、コースごとに支援を行う「業界別人材確保支援事業(コース別支援)」を令和2年度から開始いたしました。令和3年度は新たに2団体を選定し、支援を実施して参りました。

本事例集では、2か年の事業期間内での、業界団体や支援先企業における採用力の向上や柔軟な働き方の推進、人材育成等の取組をご紹介します。取組の経緯や課題、ポイント、成果等について実際に取り組んだ企業の声を掲載していますので、人材確保における課題解決のヒントとして是非ご活用ください。

令和5年5月

(公財)東京しごと財団 企業支援部 雇用環境整備課

---

---

# 目次

---

---

■業界別人材確保支援事業(コース別支援)の概要 -----	3
令和3年度選定(支援期間:令和3年11月5日~令和5年3月31日)	

## ■取組好事例紹介

東京都美容生活衛生同業組合 -----	5
・株式会社 KIKU	
・株式会社 sisi hair design	

一般社団法人日本アパレル・ファッション産業協会 -----	9
・オンワード商事株式会社	
・株式会社カインドウェア	

---

---

# 業界別人材確保支援事業(コース別支援)の概要

令和3年度選定(支援期間:令和3年11月5日~令和5年3月31日)

## 事業の目的

人材確保等に課題を抱えている業界や中小企業に対し、人材の採用・定着について基礎知識の習得や多様な人材活用の推進等に向けて、課題別の4つのコースでセミナーやコンサルティング等の支援メニューを提供し、業界団体と連携しながら支援することで、中小企業等の人材確保を推進することを目的とします。

さらに、業界団体が業界内の中小企業等に成功事例等を波及させることで、業界全体の人材確保力の向上・底上げを図ります。

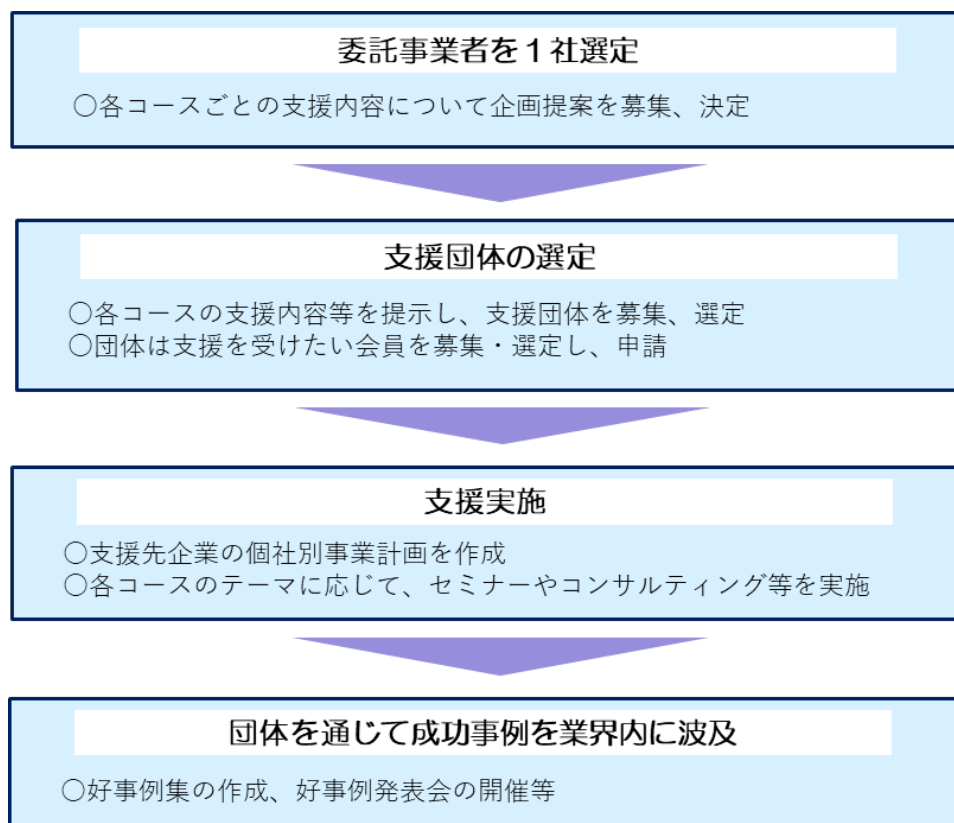
## 支援先団体

人材確保の課題に応じて設定したコース別支援(全4コース)について、支援を希望する団体を募りました。「業界別人材確保支援事業 支援団体選定評価委員会」において、支援希望団体の本事業での目標や成果の波及・啓発の取組等の計画を総合的に審査し、2団体を選定いたしました。

<支援先団体:2団体>

- ・東京都美容生活衛生同業組合
- ・一般社団法人日本アパレル・ファッション産業協会

## 事業スキーム



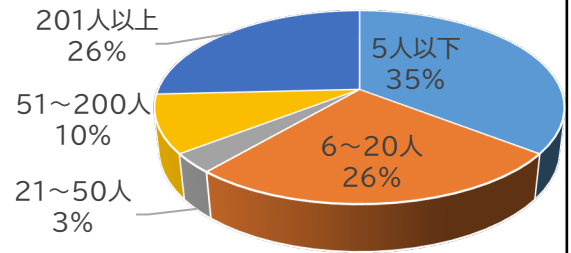
## 支援先企業数

支援先企業総数:31社

[従業員数別支援先企業数(内訳)]

■ 5人以下	11社	■ 6~20人	8社
■ 21~50人	1社	■ 51~200人	3社
■ 201人以上	8社		

## 従業員数別支援先企業数



## 支援事業実施状況

支援実施回数:203回

支援事業例 : [環境整備コンサルティング] ● 120回 [人材育成コンサルティング] ● 55回  
 [多様な人材活用推進セミナー] ● 2回 [環境整備セミナー] ● 2回  
 [エンゲージメント向上セミナー] ● 2回 [出張研修] ● 22回 等

## 設定目標と支援内容

### <多様な人材活用コース> 東京都美容生活衛生同業組合

女性・シニア活用の就業規則導入等を目標に、多様な人材の確保・活用につなげる支援を実施。

### <人材育成コース> 一般社団法人日本アパレル・ファッション産業協会

人材の定着を目標に、育成体制の整備・見直し、従業員のエンゲージメント向上に向けた支援を実施。

## 取組成果

### <多様な人材活用コース>

○柔軟な働き方の導入、就業規則の見直し等により、多様な人材を活用できるようになった。

取組例	短時間正社員やライフスタイルに応じて雇用形態を変更する等の柔軟な働き方の導入
	育児介護休業規程における子の看護休暇を法定より加算し、育児世代が働きやすい制度改正

### <人材育成コース>

○教育体制の見直しや、マネジメント力強化に関する研修を行い、エンゲージメントが向上した。

取組例	店長・販売スタッフを育成するためのコミュニケーション研修を実施
	世代・事業部を超えたグループで研修を受講し、若手社員の声を直接経営層にプレゼンテーション

### <人材確保の状況>

支援先企業31社で計 1,409 名を採用。

### <波及啓発の取組>

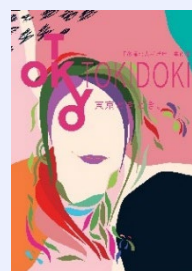
#### ■美容師体験 VR 動画の制作

アシスタントやスタイリストといった様々な立場の美容師の仕事の流れを体験できるVR動画を作成のうえ、一般公開し広く配信した。  
美容師を目指している学生等からの反響があった。



#### ■好事例集の作成

成果のあった取組や働き方改革に関する制度の導入について各企業にヒアリングを行い、好事例集として作成、配布した。各業界の特色を生かし、多くの人の興味を引くようなデザインとした。



# 株式会社KIKU

## シニアになっても活躍できる職場に

### 事業目標

- (1)就業規則の見直し
- (2)育児介護休業規程の法改正対応
- (3)女性従業員のライフイベントに対応した制度整備
- (4)訴求内容等を整理して、美容師の1名採用

### 多様なキャリアを考慮し、 長く働き続けられる環境を整備

弊社の取組内容として、育児休暇後のスタッフは、正社員でも時短を取り入れたり、役職変更できるような就業規定を取り入れました。

また、弊社はアイサロンやヘッドスパ専用サロンもあり、希望次第では職種の変更も可能なルールを盛り込みました。美容師として働くのは難しくてもアイサロンやヘッドスパ専用サロンで第二のキャリアを形成できれば安心感を持って働けます。最初は技術職としてサロンに興味を持つ方も多いのですが、将来的にも次のキャリアづくりとして役立ちます。

できるだけ気持ちよく、長く働いてもらえるよう、個人的には窮屈にならない環境づくりを常に意識しています。たとえば、夜に働く専用のスタッフを雇用して、昼スタッフの負担を軽減。さらに、サロンワークに余裕があるときは、従業員のお昼休憩 1 時間の他、生活に必要な用事等は勤務時間内に対応できるようにしています。この会社としての対応は従業員に好評のようです。

仕事も生活も大事なので、会社にながら私事もできるワークライフバランスを大切にしていきたいと考えています。また、夜のスタッフの働き方は週数回、数時間程度ですし、昼のスタッフも営業後の片付け等の残業はなくなりましたので、双方の負担がなくなったのも大きいと思います。（菊池さん）

### 人材を上手に活用するため、 様々な制度を見直し、課題も解決

これまでは、就業規則は完備していましたが見直しはしていませんので、明らかに運用と規定が乖離している点を見直しました。育児介護休業規程も新しい法改正に対応していませんでしたので、まずはその制度整備から取り組みました。さらに女性が活躍できて長く勤務してくれる職場を作りたい、ママ美容師、休眠美容師が働きやすい制度を作りたい、また、シニアが働き続けることが出来る制度も検討していきたいとの思いがあり、コンサルタントに相談しました。具体的には、フルタイムでなくても正社員として働き続けることが出来る制度（短時間正社員、週休3日正社員等）、職種限定正社員制度、土日休み制度、キャリアチェンジ制度（家族や自分のライフキャリアプランに応じて、従業員区分を柔軟に変更することができる制度）等について、女性の活用の有効なのか、メリットはあるのか、について約8か月間議論を重ねながら新たな制度の導入を行いました。（菊池さん）



代表取締役  
菊池貴之さん

所在地

東京都調布市仙川町 1-1 2-4 6

従業員数

10名

URL

<https://www.airuhair.jp/>

## コンサルタントの視点

### — 就業規則の改善と時短調整 —

一般企業では、当たり前に進んでいる就労環境整備。しかし、美容業界の有給休暇や育児休暇の取得率は非常に低い傾向です。一方、このサロンでは就業規則等を見直し、離職者の減少からシニア活用まで順調な成長フェーズへ発展しています。

コンサルティングではサロンの課題や今後どうしていきたいかを重点的にヒアリング。同時にサロンの潜在的課題も投げかけました。株式会社KiKUさんのケースでは、育児休暇から復帰後の働き方に課題があり、正社員として働いてもらっても、フルタイムとしての勤務は、なかなか難しいことなどが分かりました。

そこで、ヒアリングで見えた課題を解決するため、育児休暇後の働き方を就業規則内で定めるよう提案。育児休暇の制度自体は外部の専門業者にて作成したそうですが、実際の現場には浸透していないことが今回の試みでは、浮き彫りとなりました。このコンサルティングを通して、オーナーご自身も就業規則を理解する良いきっかけになったと思います。

令和3年6月『育児・介護休業法』が改正され、事業者は育児休業を取得しやすい雇用環境整備および妊娠・出産の申し出をした労働者に対する個別の周知・意向確認の措置が義務づけられました。しかし、美容業界は休憩や有休の取得もままならない業界ゆえに、法改正後も妊娠や出産を機に離職する人が後を断ちません。今回のケースのように、サロンが働くスタッフのライフスタイルや、お店の状況を的確に把握し、独自の取組を実施すれば、女性の離職や退職の防止に役立ちます。また、若い方を一から育成するとともに、シニア人材を上手に活用すれば、時代に沿った女性の働き方も実現可能になります。（コンサルタント）

## 「多様な人材活用コース」

### 支援導入のキッカケは？

コンサルティングを受ける前からシニアの方の採用もずっと続けていますので、昼の美容師スタッフの作業、夜の後片付けなどをメインとして働いてくれるスタッフと、作業を上手く分担することで、美容師への負担がかからないようにしています。さらに、残業が少なくなれば体力や気力の限界から離職のリスクも低減できると考え、支援を導入しました。

初めてコンサルタントが来店した際には、当店の風土がとても良いと褒めてもらえました。新卒だけでなく、まだ活躍できるシニアの方も積極的に採用していて、しかも、お店が繁盛しているところに土壌の良さが伺えると評価していただきました。また、細かな社内ルールまで、包み隠さずオープンにしているので、新卒の採用に繋がっているのではないかと言われました。組織は限りなくオープンにしたほうが応募者も安心するそうです。当店としては、とくに新卒の方にアピールしていたわけではないのですが、今年度も2名の新卒採用ができ、今後も増やしていければと思います。

（菊池さん）



社会保険労務士

近藤 由香さん

サロンのよさを生かしながら改善に向けてコンサルティングを行いました。

# 株式会社sisi hair design

## スタッフの育休を機に職場環境を整備

### 事業目標

- (1)就業規則の見直し
- (2)女性社員定着を図る規則を整備する
- (3)評価軸を作成する
- (4)定着率25%アップ

### 離職防止へできること

#### 育休復帰後の手厚いサポート

ちょうど産休・育休明けのスタッフが、当店にも在籍していたことが、環境の整備を考える良いタイミングでした。そもそも美容業界は他の業界に比べて、休憩や有休などの制度に疎いところがあるため、将来に不安を感じて離職される方が後を断ちません。そうした業界の古い慣例を払拭して、少しでも一般企業のように安定した基盤を構築していくことも大切だと考えていました。働き方が安定すれば、将来に不安を感じて離職をする方も少なくなっていくはずです。また、働く人にとって働きやすい環境になれば、離職率が減って雇用も維持できます。

従業員の定着には環境整備が大切です。まず、女性社員の定着を図るために規則整備の取組から始めました。たとえば、子の看護休暇日数を法定よりも1日加算し、時間単位でも取得ができるようにしました。

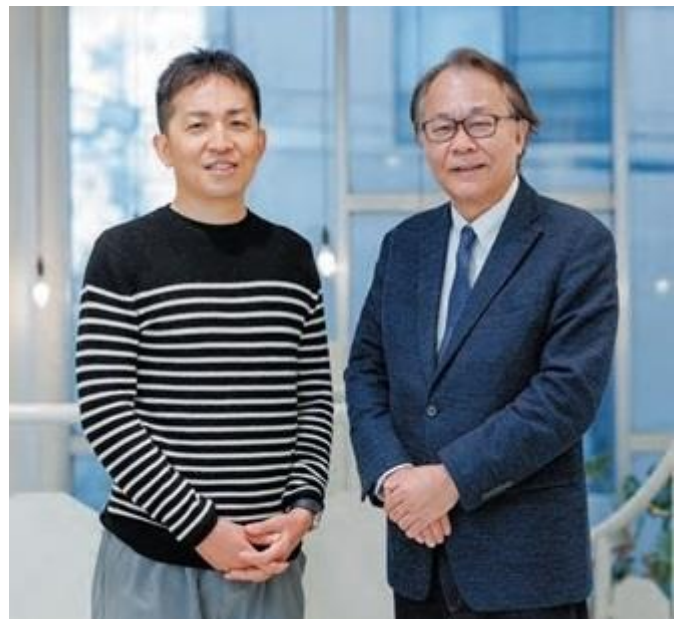
また、育児中従業員の所定労働時間の制限についても、法定では3歳未満であるとのことでしたが、子どもの小学校入学までに延長させました。雇用側にとっても、結婚や子育て、介護を理由に離職されてしまうのは痛手ですので、働き方を見直し、改善するのは双方にとってウィンウィンとなります。長く経営するためには、いかに離職率の低い状態を維持するかも重要だと思います。(下方さん)

### 人手不足の経験から、

#### 人材が定着できる職場環境を検討

一昨年スタッフが続けて離職し人材不足となり、採用にも苦戦しました。その経験から、スタッフが少しでも長く定着できる環境にしたいと考えました。しかし、労務環境についての知識が少なく、環境整備のため何をしたらいいのかわからなかったため、とにかく、コンサルタントの方にはサロンの現状やオーナーとしての想いを伝えました。

例えば、従業員のモチベーション低下をさせない為にはどんな制度が必要なのかを検討しました。また、女性が働きやすい環境や風土に変えていくため、女性特有の体調不良に配慮した職場づくりや出産や育休といったライフイベントにより離職することなく働き続けられるような選択肢を提示するなど、様々な課題をルール化し、従業員が安心して働ける環境ができたと思っています。(下方さん)



代表取締役

下方 洋樹さん

コンサルタント

鈴木 国重さん



所在地

東京都大田区北千束 1-54-11

従業員数

4名

URL

<https://sisi-hair.jp/>

## コンサルタントの視点

### — 明確な就業規則改定から再出発 —

労働時間のルールとして時間外労働をさせないように見直し、短時間正社員、日曜日休暇などの働き方を整備しました。スタッフの意見等も参考に社内制度として就業規則を作成。既存スタッフはもちろん、入社してくるスタッフへも明確な説明ができます。新しいスタッフの定着・育成を図るためにも、働き方の整備が必要との相談から、これまでにスタッフと意思疎通ができなかったことなど、現状の対策や思いをより細かくお聞きしました。

もちろん、離職が重なるリスクは、どのサロンでもありますので、今後の対策も必要です。離職にともなう採用はお店の大きな損失となりますので、できるだけ長く定着してもらえるような社内制度を改善。美容業界は休憩や休日を取りにくいうえ、業務時間外に自主練習をするスタッフもいます。そういった制約を抱えたまま労働環境を改善する場合には、働き方が違う人々、たとえば、ママ美容師、ベテラン、シニアなど、様々な人材活用を含め考えなければなりません。（コンサルタント）



就業規則の内容について細かく打ち合わせを行いました。

## 同じ悩みを抱えるオーナー同士で

### 情報交換の機会も

私はスタッフの雇用について、その人の美容人生そのものを預かるという考えを持っています。これはお店のコンセプトにも通じることなのですが、やはり理想と現実には乖離があって、自分の想いをどのような形にすれば良いのか悩んでいました。そんなときに従業員の定着を図る職場の環境改善に興味を持ったのが参加したきっかけです。

また、セミナー内での意見交換では、いろいろなオーナーさんとも話をし、自分の悩みがほかのオーナーさんとも共通していたことが分かりました。これまで、売上をたくさん伸ばしたスタッフが給与をたくさんもらえるというシステムでしたが、今は目に見えない仕事や、数字に表れない仕事もきちんと評価し、お互い助け合っていく仕組みにするなど、同じ悩みを抱えるオーナー同士、美容業界ならではの課題をどうやって改善していけば良いか意見を出し合えたことは、良い刺激になりました。それをきっかけに、自分の中で思い描いていた働き方の見直し、改善の方針が見えてきました。

良い人材が定着すれば、自ずと売上にも影響を及ぼします。逆にいうと、人材の定着なくして安定した経営は維持できませんので、働く環境の見直しにも成功したサロンは、将来的な経営の基盤固めにも成功したといえるでしょう。ぜひ皆様もトライしてみてください。（下方さん）

## オンワード商事株式会社

### パーパスを基軸とした研修とワークで自走できる社員をつくる

#### 事業目標

- (1)人材育成制度を見直し、再構築する
- (2)役職、世代間別交流会を企画し、来期以降も継続できる仕組みを構築する
- (3)入社5年目までの離職率をゼロにする

#### 研修を活用して、 パーパスとバリューを根付かせる

今年で創立62年目を迎えるオンワード商事株式会社は、企業や学校、施設などで使用する様々なユニフォームやセールスプロモーショングッズの企画・生産・販売、そして催事販売会の開催や運営を行っています。モノ作りを長く続けてきた経験を活かし、ここ最近では「アップサイクル活動」にも積極的に注力。本来であれば廃棄されるはずのものに手を加えることで、再び利用できる商品を多く生み出そうと、複数の自治体や他企業との協業も活発に行ってきました。そんなサステナビリティを追求する同社は、2022年1月に初めて「パーパス」を制定します。社員たちとのディスカッションで生まれた「ヒトと地球（ホシ）の、明日（あした）の笑顔をデザインしつづける。」というパーパスのもと、「寄り添う」「挑戦する」「未来を発想する」などを含めた7つのバリューを決定。社外に広く発信するとともに、社内でもより深く浸透させようと動いてきました。

「実は、この事業とは別に、2021年10月～11月にかけて全社員にアンケート調査を実施し、回答を集計していました。そこで判明したのは、組織や上長が示す方向性や指示、もっと言えば、会社全体の経営戦略などが現場の社員たちにうまく伝わっていないということでした」と振り返るのは、コーポレートデザイングループ ブランドマネジメントDiv. 人財・広報課課長の松岡隆之さんです。また、パーパスとバリューを定めて大きな方向性を示したものの、今度は若手を育成すべき管理職の「学びの場」が少ないことも課題に。そこで、管理職に向けての研修を計画すると共に、パーパスを浸透させるための全社員向けのエンゲージメント研修を開催しました。

#### 世代・事業部を超えたグループで エンゲージメント研修を受講

研修の開催にあたって、松岡さんにはもう1つ気になっていることがありました。「アンケートの中で、職場での世代・事業部を飛び越えての交流があまりないため、横のつながりが弱く、多くの情報を得にくいという意見がありました。そこで、普段つながりのないメンバー同士でグループを作ってプレゼンテーションをし、優秀なチームが経営陣の前で披露するワークショップ型の研修を考えました」（松岡さん）

2022年7月～8月、松岡さんはさっそく同じ課の齊賀正剛さん（統括）と前田万美さん（リーダー）と手分けして、入社3年目～35歳までの若手社員を4人1組に分け、計11グループを作りました。1月に定めたばかりのパーパスとバリューの社内への浸透が弱いと感じていた松岡さんたちは、講師に相談し、パーパスとバリューに基づいた考え方や課題を用意しました。

そして、ワーク開始前にはエンゲージメントについてじっくり学べる時間も設けることにしました。

「世代・事業部を超えた組み合わせにしたおかげか、すごく盛り上がりましたね。講師の先生が驚くほどの活発な意見が次々飛び出しました。特に、ジョブローテーションを強く望むことや、職場環境の改善案など、若手社員が会社に対して沢山要望があることを知るいい機会になりました」（齊賀さん）

所在地

東京都千代田区飯田橋 2-10-10

従業員数

233名

URL

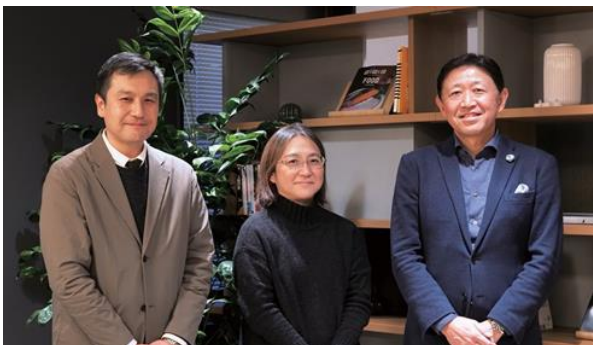
<https://www.onward-shoji.co.jp/>

## 若手社員から経営者への訴求も可能に 管理職向けにも「学びの機会」を作る

今回、各グループに課した最終議題は、「パーパスに基づいてオンワード商事をどのように変えたいか？」というものです。参加した11グループから、投票で選ばれた3グループは、経営層の前で直接プレゼンし、若手社員の声を上層部にきちんと届ける機会も作りました。

驚くことに、最優秀賞に選ばれたグループが提案した「笑顔のシェアリングプロジェクト」は、1か月後に控えていた同社恒例の「優秀社員表彰制度」に盛り込むことが決定。笑顔で人をつなげてくれた社員を、全社員投票により選んで表彰する「ベストスマイルアワード」を創設する運びとなりました。「アワードを受賞した社員にも喜んでもらえましたし、今回のように新しいことを次々取り入れようとする経営陣の気概が社内にも伝わってよかったと思います。提案してくれた若手社員たちも『こんなにすぐに対応してくれるとは思わなかった』と言ってくれました。これを機に、社内のコミュニケーションがスムーズになり、若手社員の離職率も改善されることを期待したいですね」（齊賀さん）

一方、10月に開催した管理職向けの研修は「部下育成コミュニケーションカアップ研修」と題して、やはりパーパスをベースにした学びを進めていきました。「パーパス経営についての条件」から始まり、部下のモチベーションを引き出すための言葉の選び方や接し方、そして上司と部下のタイプ別に見る関係の築き方など、管理職社員たちの視野を広げ、すぐにでも実践できる対人スキルを多く吸収できる時間となりました。



コーポレートデザイングループ ブランドマネジメント Div. 人財・広報課

松岡 隆之 さん 前田 万美 さん 齊賀 正剛 さん

## パーパスとバリューを 評価制度のベースに組み入れる

「アンケートや研修・ワークショップなどの一連の流れを通じて、社員たちがこの会社にいる意義や、この会社の未来は自分たち次第だという想いを高めてくれたのではと感じています。今回の世代・事業部をまたいだグループワークや研修などは、来年度以降もぜひ継続していきたいですね。もちろん始まったばかりの『ベストスマイルアワード』も引き続き表彰を続け、パーパスとバリューをより社員たちに浸透させられるよう励みたいと思っています」と次の目標を語ってくれた松岡さん。

パーパスとバリューのさらなる定着については、近い将来、評価制度に組み入れる方法も検討しています。「ゆくゆくはパーパスにつながるように、評価制度を整えていきたいと思っています。今ちょうど設計をしているのは、7つのバリューに向けて取った行動を評価対象にすることです。やはり一番の理想は、自律型人財を育てることですね。この会社の方向性を見て、それに向かって自ら動ける人財集団になれることを一番の目標にしていきたいですね」と齊賀さんも意欲を見せます。



エンゲージメント研修でグループワークに取り組む様子



インタビューに答える松岡さん

# 株式会社カインドウェア

## ベテランと一般社員が居心地良く働ける職場を目指す

### 事業目標

- (1) 販売員の接客・提案力を強化し、人材育成を図る
- (2) 店長・販売スタッフ向けの人材育成カリキュラムを整備（見直し・再構築・追加策定）する

### 新しい変化になじめず離職も

#### 従業員のことを考えた改革

株式会社カインドウェアは、創業128年の歴史を持つ紳士・婦人服およびケア用品の製造および販売を手掛ける会社です。東京・青山に直営店舗を構えるほか、日本全国の百貨店や量販店に出店し、フォーマルウェアやビジネスウェアなどの商品を多数販売してきました。そして、創業100周年にあたる1994年からは、ヘルスケア事業を立ち上げ、シルバーカーやステッキなどの歩行関連商品や、高い機能性を備える衣類などの企画・開発・製造にも積極的に関わっています。

そんな同社の特徴は、勤続30年、40年を迎えるベテラン社員が多く在籍していることです。特にヘルスケア用品の店舗で働くSC（スタイルコーディネーター）や、紳士服や婦人服を専門とするTC（テーラーコーディネーター）を見ると、50～70代が8割強を占めており、それゆえに新しい変化への対応がうまくできず、離職者が出ている現状だとHRチームの大杉潤さんは分析しています。

「昨今、冠婚葬祭が徐々に簡略化している現状を受けて、会社としてフォーマルウェアに加えてビジネススーツやオーダースーツの方に力を入れるようになりました。その結果、この変化になじめず辞めてしまう方も出たのです。そこで、お客様に提供する付加価値や販売現場での提案力を上げたいと思い、今回の事業に参加することにしました」（大杉さん）



### 次世代を育てるため店長の教育に注力

#### コミュニケーションの改善を図る

同社が抱えていたもう1つの課題が、販売員の定着率をどのように上げるかという点でした。店長と販売員の間には、どうしても経験や知識の差、そして役割の違いが壁となって立ちはだかってしまい、日常的なコミュニケーションにも影響を及ぼしていました。そこで両者のコミュニケーションを円滑にし、関係をより良くするため、研修のテーマを店長向けの育成力強化にしました。

第1回目は、2022年7月に開催。「アサーティブコミュニケーション編」と題し、相手を尊重しながら自分の伝えたいことをきちんと主張する方法を学びました。まず、自分のアサーティブ度をチェックしたうえで、店長と販売員とのやりとりを例にしたロールプレイングを行い、アサーティブに主張するための考え方や「ねばならない」「べきだ」などの非合理的な自分の思い込みから解放される方法を習得しました。

それから2か月後の9月には、「説得力の強化 PREP編」と題して、主張・結論・要点を押さえた話し方について学びました。「大事なものは、言うべきことは言いつつ、相手を尊重して話すこと。その点今回の研修では、PREPを押さえた話し方を学ぶ機会もあり、店長にとっても普段のコミュニケーションを振り返るよいきっかけになったのではないだろうか」（大杉さん）

学んだことをすぐに試せる研修の実践力の高さは、当日の研修参加者からも高評価でした。「自分の主張もはっきりできるよう意識するようになった」「相手の立場に立って共感できる会話をすること、否定から始まらないように気を付けた」など、早速日常で活かし、手ごたえを感じている店長も多くいるようでした。

所在地

東京都港区虎ノ門 5-1 2-1 虎ノ門ワイコービル7階（東京本社）

従業員数

380名

URL

<https://thekindware.com/>

## オンライン&対面で全国店長を一堂に 研修では初めての挑戦

「この店長向けの研修は、社内のアパレル事業とヘルスケア事業の合同で行ったことも新しい挑戦でした。そのため全国の店長が一堂に会せるように、対面とオンラインのハイブリッド型にしました」と大杉さん。1回目は、両事業合わせて55人、2回目は63人（HRチームおよび店舗統括の社員も含む）が一堂に集まりました。

研修はロールプレイングも積極的に取り入れ、ある1つのケースを想定して3人1組で店長・お客様・両者を見守るオブザーバーの役をそれぞれ演じました。全員が普段とは異なる立場に身を置いたことで、新しい気付きが沢山ありました。

特に、店長の立場にある社員は、これまでの社内研修ではお客様側に立った経験がありませんでしたが、今回のロールプレイングを通して、どのように話せばお客様のニーズをくみ取れるのか、こちらの意図が伝わるように話せるのかについて考える機会を持つことができました。

「ロールプレイングの前に講義を受けていますが、いざ実際にプレイしてみると、改めて相手に共感することの大事さがわかったようです」（大杉さん）

1回の研修は約2時間かけて行われましたが、大杉さんのもとには「時間がもう少し長ければよかった」「ロールプレイングをもっと長くやりたかった」という意見も。時間を延長してでもさらに学んでみたい、という参加者が多いようでした。



顧問

大杉 潤 さん

HR

上田 知美 さん

HR

渡邊 美莉子 さん

## 評価制度の見直し&学びの場の提供を検討 次のアクションへ

来年度以降、大杉さんたちHRチームでは、今後のキャリアを描けるようなプランシートの導入や、今回実施した研修および社員から要望のあった研修を含む教育プログラムの実行も、随時準備していく予定です。

また、評価制度の見直しをしていきたいとも考えています。特に、販売員への評価方法として、インセンティブや、販売実績に注目した定量的な評価を取り入れることも検討しています

同じHRチームの上田知美さんは、「今回は合同で店長の研修ができて良かったです。全員が集まれる機会がなかなかなかったので、お互い刺激になったのではないのでしょうか。やってよかったという声がとても多かったのうれしく思いました」と話してくれました。また、同チームの渡邊美莉子さんは、「参加した店長は前のめりに取り組んでいました。集計したアンケートでも前向きな意見が多く、研修内容をすぐに取り入れて実践できたのでよかったという声もありましたね。アサーティブや PREP の技法は、社内でのコミュニケーションや部下の育成にも充分使えるので今後が楽しみです」と期待をにじませました。



研修を受講する店長の皆さん



公益財団法人

東京しごと財団

Tokyo Foundation for Employment Services

## 企業支援部 雇用環境整備課

<https://www.shigotozaidan.or.jp/koyo-kankyo/>

雇用環境整備課



### 所在地

〒102-0072  
東京都千代田区飯田橋3-8-5  
住友不動産飯田橋駅前ビル10階・11階

### アクセス

最寄り駅：飯田橋駅  
●JR中央総武線＝東口より徒歩3分  
●東西線＝A5出口より徒歩1分  
●南北線・有楽町線・大江戸線＝A2出口より徒歩2分

### 業務時間

平日 9:00～17:00 (ご来所の際は事前にご連絡ください)  
※12:00～13:00は除く。 ※土日・祝日・年末年始は休業。

### TEL

☎ 03-5211-2395



令和5年5月