

商いの新しいものさし

（株）商い創造研究所
代表取締役

松本 大地

第111回

キャリアデザインに導く職場環境づくり

人手不足が企業経営を脅かすようになった。とりわけ深刻なのは、飲食業、宿泊業、建設業、小売・流通業、運輸や介護など、人の手が欠かせない業界だ。「すぐに働きたい人」と「臨時の働きたい人」と「欲しい店舗」をつなげて人手不足の課題を解決するバイトマッチングアプリ、「Timee（タイムミー）」の躍進ぶりが時代を表している。2018年に現役大学生が立ち上げたタイムミー

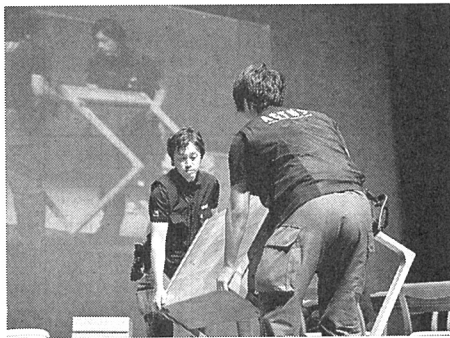
は、当日に時間単位で働くことができる単発アルバイトのワークシェアリングサービス。特徴は面接・履歴書が不要、仕事の応募順で決定、報酬は当日振込も可能、相互レビュー評価にて評価の悪いワーカーや店舗は淘汰される仕組みであること。求人掲載料金は無料だが店舗とワーカーの契約が成立し勤務が終了した時点で、日当報酬の30%をシステム手数料としてタイムミーに支払うビジ

ネスモデル。20年2月現在、登録者数は学生を中心に副業として利用する人を含め80万人、登録店舗は8000社を超えている。現在は東京、神奈川、千葉、埼玉、名古屋、大阪、京都、兵庫、福岡での展開も、いずれは全国の中規模都市にも広がるだろう。

確かに急場をしのぐには双方には便利なタイムミーだが、やはり働くことで使った時間、培った経験が、自らが描いた人生

の歩みにつながるキャリアデザインになることが望ましい。目標に向かって歩むことは、本人にとっても会社にとってもプラスになるからだ。音楽ソフトの美店舗を主要都市にて展開するディスプレイユニオンでは、アルバイトから社員になるスタッフが多数。ディスプレイユニオンの強みは特定のジャンルにこだわる知識を有する販売員と、それに共鳴するユーザーとの関係性によって成り立ち、アルバイトにも売場づくりの権限が委譲されやりがい大きい。また、音楽に関わりがあるならば副業を認め、スタジオコミュニケーション、雑誌のコラム執筆、ディスクジョッキーなどをとする社員もいる。副業を通じて

さらに商品知識が深まっていくことは会社にも本人のキャリアデザインにも役立つとの考えがある。根底にあるのは「マニアはカルチャーのある場所に集う」という思想からだ。御茶ノ水にある「ディスプレイユニオンJazz Tokyo」は、ジャズ関連のCD、レコード、DVD、書籍まで幅広い品揃えと専門知識の豊富なスタッフが存在することで、ジャズファンの聖地となっている。インテリア家具、生活雑貨大手のアクタスでは、連携している配送会社とともに配達時の顧客満足度を高めるロールプレイングコンテンツ「アクタスドライブ甲子園」の活動を続けている。店舗で販売する大型家具



アクタスドライブ甲子園のコンテスト風景

は後日組み立て設置を顧客先に行うが、その対応ぶりが顧客満足から顧客感動に昇華している。単なる設置をするだけでなく、玄関での挨拶から、組み立て方法や商品特性の説明、商品のお手入れ方法などを伝えるクローキングまで、アクタ

スのファンになってもえらるよう徹底した接客を行っている。顧客は組み立てだけで終わると思っていたが、「懇切丁寧な期待以上の対応をする」ことで、同じ人に配達して欲しいとの要望も多々ある。とアクタス休山昭社長は語る。配送スタッフのやる気とスキルを上げ、かつ訪問先にて最終の営業フォローでリピーターを醸成していることは、質の高い現場力の結果と特筆すべきだろう。ミレニアル世代は、お金も重要だが同等に時間を大切にすべしという傾向がある。社会に必要なことを企画し実行できることや、携わっている仕事や社会課題を解決するといったソーシャルビジネスへの関心はすこぶる高い。販売でも配送の仕事でも社会に役立っているモチベーションを持っていることで、達成感と共に将来のキャリアアップの可能性を開くことができる。商業施設や店舗は会社と大きくつながっており、一人よりもチームでゴールを目指す達成感をつくる、一人一馬力が三人で三馬力になるので、五馬力にも十馬力にもなる。キャリアデザインに導く商業施設や店舗の運営は、顧客からも働き手からも選ばれる時代となってきた。