

スタッフが

採れる! 辞めない! 活躍する!

ための

店長・職場マネージャー向け研修

研修プログラム ご案内資料



PERSOL

パーソル 総合研究所

# はじめに

ここ数年、アルバイト・パート社員を重要な戦力としている企業様では、「採用できない」「採用しても定着せず、早期に辞めてしまう」といった悩みが顕在化しています。

そして、このような人手不足の問題は、今後ますます深刻になっていくことは確実です。

そのような人手不足問題を解消するべく、パーソルグループでは、東京大学准教授・中原淳氏監修のもと、外食・小売・運輸の大手企業とともに25,000人を対象とする大規模な調査を実施しました。

この調査から見えてきたことは、「いかに採用するか」ということだけではなく、「いかに長く活躍してもらうか」ということが重要であるということ。そして、辞めずに活躍してもらうには、面接や職場マネジメントが極めて重要な要素であるということです。

このような調査から得られたデータと知見をもとに、実際にアルバイト・パート社員を面接しマネジメントする立場の店長・職場マネージャー向けの研修を開発しました。調査結果をもとにした社会科学的なアプローチに加え、監修の中原淳氏の専門領域である人材育成の知見・ノウハウをふんだんに盛り込まれています。

本研修が、人手不足問題という、貴社、そして社会全体の課題解決の一助となれば幸いです。

# 本研修で解決する課題

## 対象となる 企業

- ・小売、外食、運輸、サービス業など アルバイト・パート社員を多数活用している企業
- ・多店舗展開しており、店舗でアルバイト・パートの採用・育成を「店長」が担っている企業

## 発生しがちな 問題

- ・アルバイト・パートの人手不足が深刻で、なかなか採用が進まない
- ・アルバイト・パートの定着率が低く、採用コストはもちろん、教育にも手間とコストが掛かっている
- ・店長のマネジメント力量に差があり、アルバイト・パートの定着率や業績にも影響している

## 問題発生の 原因

人手不足の原因は、労働人口の減少など社会構造上の問題も当然ながら存在するが、個別企業における採用の不調や早期離職の原因は、**現場での「面接」や「職場マネジメント」の巧拙に大きく影響を受けている**ことが、調査結果から明らかになっている。したがって、現場店長の面接・マネジメントのノウハウの共有やスキルの向上が重要な要素であるが、ほとんどの企業では、教育が行なわれていない状況である。

## 本研修で 解決する課題

- ・実際に面接・マネジメントを行なう現場の店長等に、人手不足の現状や、アルバイト・パートの方の離職理由などの**正しい情報を伝える**

- ・店長のアルバイト・パートの採用やマネジメントに対する**意識を転換**する

**「選ぶ面接」から「選ばれる面接」へ 「辞めれば採ればいい」から「定着させ、育て、活かす」へ**

- ・採用の成功や定着率の向上に寄与する**実践的・具体的なノウハウ・スキル**を習得する

# 研修プログラム開発の背景について

パーソル総合研究所は、中原淳・東京大学准教授の監修のもと、外食・小売・運輸の大手企業7社の協力により、25,000人を対象とする大規模なアルバイト・パート領域の調査分析を実施しました。その調査から抽出された課題への打ち手として、アルバイト・パート社員の「働きたい気持ちを高める／離職を防ぐ／活躍を促す」ための**店長・職場マネージャーへの研修プログラム**を中原淳先生と共同開発しました。

## 実施した調査の概要

アルバイト・パート領域に対する大規模な調査は、これまであまり存在しない中、一般的な求職者向け調査はもとより、「離職者」に対しても、離職理由などについて深く調査を行っているところが特徴です。また、現役のアルバイト・パートの方々、店長の方々にも多数の現場ヒアリングを行っています。



## 研修プログラム開発／講師

### 中原 淳（なかはらじゅん）

東京大学 大学総合教育研究センター 准教授。東京大学大学院 学際情報学府（兼任）。東京大学教養学部 学際情報科学科（兼任）。大阪大学博士（人間科学）。北海道旭川市生まれ。東京大学教育学部卒業、大阪大学大学院 人間科学研究科、メディア教育開発センター（現・放送大学）、米国・マサチューセッツ工科大学客員研究員等をへて、2006年より現職。

「大人の学びを科学する」をテーマに、企業・組織における人々の学習・コミュニケーション・リーダーシップについて研究している。専門は経営学習論。



本プロジェクトの  
調査結果をまとめた書籍

# 25000人調査から分かったこと



## 「人手不足」対策のポイントは、「早期離職」の対策

約4分の1の人材が、「入社1か月以内」に退職しており、半数以上が「入社6か月以内」に退職しています。「人手不足」解決には、早期離職の対策がカギを握っています。「穴のあいたバケツ」に水を入れる前に、穴をふさぐことが重要です。



## 「早期離職」対策のポイントは、「面接」と「職場環境」

アルバイト・パートが「入社1か月以内」に辞めてしまう理由として、面接におけるイメージと実際の職場のギャップが大きな要因でした。「入社1か月～入社半年」で辞めてしまうのは、ベテランスタッフの態度がよくない、フォローが無いなど職場の環境やマネジメントの状況が大きな要因を占めています。



## 現場の「店長・マネージャー」がカギを握っている

調査では、好業績の「できる店長」とパフォーマンスの低い「できない店長」には、面接やマネジメントやり方やスキルにも大きな違いが存在することが分かりました。それが離職率やスタッフの活躍度に大きな差を生んでいます。つまり、店長・マネージャーの育成が「人手不足」のカギを握っていると言えます。



# 研修ツール概要

「スタッフが採れる！辞めない！活躍する！ための店長・職場マネージャー向け研修」

※『採用・面接編』『職場づくり編』の2種類

映像とテキストブックによって研修の進行をガイドします。

研修運営ご担当者は、映像のスタートボタンを押すだけで研修の実施が可能です。



◆ご提供コンテンツ 映像、テキストブック、アンケートがパッケージとなっています。

映像

<提供形態>

①WEB配信 ②DVD ③データ納品

+

テキストブック

映像と連動して使用します  
受講者1名あたり1冊配布されます

+

事前・事後  
アンケート

受講者一人ひとりにメールを配信します  
WEB上で回答していただきます

# 研修のねらい・目的

## 採用・面接編

### 受講対象者

店長・採用担当者など、アルバイト、パート・契約社員の採用面接を実施する方

### 研修目的

#### ①面接に対する意識の転換

人材不足の現状を理解し、「選ぶ面接」から「選ばれる面接」へ意識の転換を図る。また、採用だけでなく、その後の定着のためにも、面接が重要であることを理解する。

#### ②面接における重要な要素の理解

求職者にとって重要と感じている項目を知り、自身の普段の面接状況をチェックする。また、「できている」と思っていることが求職者から見るとギャップがあることを理解する。

#### ③面接力を高める実践力を高める

良い採用を実現するための要素を「4ステップ」という概念で分かりやすく理解する。また、特に重要にもかかわらず、できていない傾向の強い「やりがいを伝える」ことの意義と、学生・主婦・フリーターなど属性によるやりがいの傾向を知る。そして、自身の面接において、どのような「やりがい」を伝えるか考え、ロールプレイングで実践的に訓練する。

<約100分>

## 職場づくり（マネジメント）編

店長・マネージャーなど、実際にアルバイト、パートのマネジメントを行う方

#### ①マネジメントに対する意識の転換

人材不足の現状から、定着や育成の重要性を理解するとともに、「なぜ辞めるのか」について、現場マネージャーの影響力や果たす役割を理解する。

#### ②スタッフが辞める/長く続く要因の理解と自己チェック

調査データをもとにアルバイト・パートが長く活躍するために重要な要因とは何かを知り、日常のマネジメントをチェックする。

#### ③職場づくりのノウハウ習得と実践準備

調査結果をもとに、スタッフが長く続くという観点から職場づくりのポイントを ①ベテランスタッフの管理 ②フォロー体制の構築 ③ステップアップ感を出す という3つのステップで構成。効果が高く実践しやすい項目に絞り込み、職場で実践するための準備をします。「誰に」「何を」「どのように」まで具体的に落とし込むことで、本当に実践で使えるノウハウを習得します。

<約140分>

### 研修時間

# 研修の特徴とポイント①

## 映像でも楽しく・インタラクティブに学べる工夫

- ・映像制作にあたっては、NHKの教育番組を数多く手掛けたTVディレクターがプロデュース。プロの役者がドラマで再現するなど、分かりやすく理解できる工夫を随所に施しています。
- ・映像を使いますが、1人で学ぶeラーニングとは全く異なり、受講者どうしで交流しながら研修が進みます。



MCによる進行  
中原講師の講義／問い掛け



プロの役者によるリアルで楽しい  
再現ドラマ



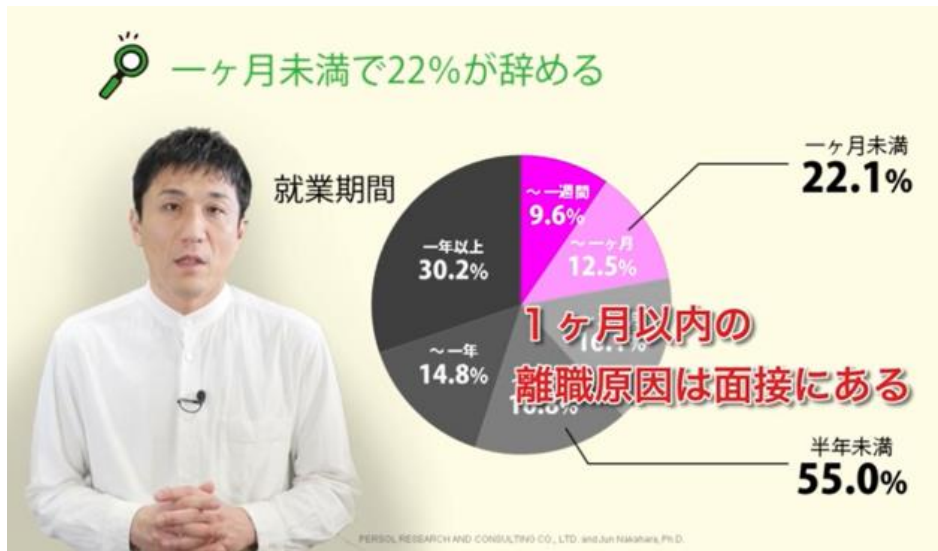
受講者どうしでグループ討議や  
ロールプレイングを実施



# 研修の特徴とポイント②

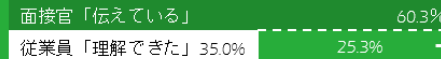
## 受講者の納得度が高い豊富なデータ

- ・25,000人を対象とした大規模な調査で分かったことをベースに研修が組み立てられています。科学的に分析されていることから、受講者の納得度が極めて高くなります。
- ・データ類は、分かりやすいビジュアルで表現することで理解を深めます。

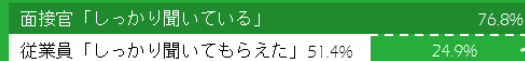


### 従業員と面接官のギャップ

仕事のやりがい・魅力を伝える



希望する仕事内容を聞いている



希望する勤務時間を聞いている



伝えている  
つもり！



# 研修の特徴とポイント③

## 職場で活用できる実践的な内容

- ・研修は単なる知識のインプットを目的にしていません。研修は、現場で実践するための「準備」として位置づけられています。研修中に「実際の面接やマネジメントに使う」シートを作成します。

### 研修の場で準備

実際の面接で使う「フレーズ」を準備する

面接フレーズ準備シート		
<small>ご自分の職場を思い浮かべて、実際に面接に来る人はどんな人が多いのか、具体的なタイプをお書きください。 学生、主婦、フリーターなど、ご自身が実際によく面接するタイプで結構です。 そのタイプが「職場に求められるもの」とその方へ面接で伝えるフフレーズやメッセージを考えましょう。</small>		
タイプ ①	属性	職場に求めるもの
		職場や仕事の魅力・やりがいを伝えるフレーズ
タ	属性	職場に求めるもの

目的は  
職場での  
活用

### 職場で実践

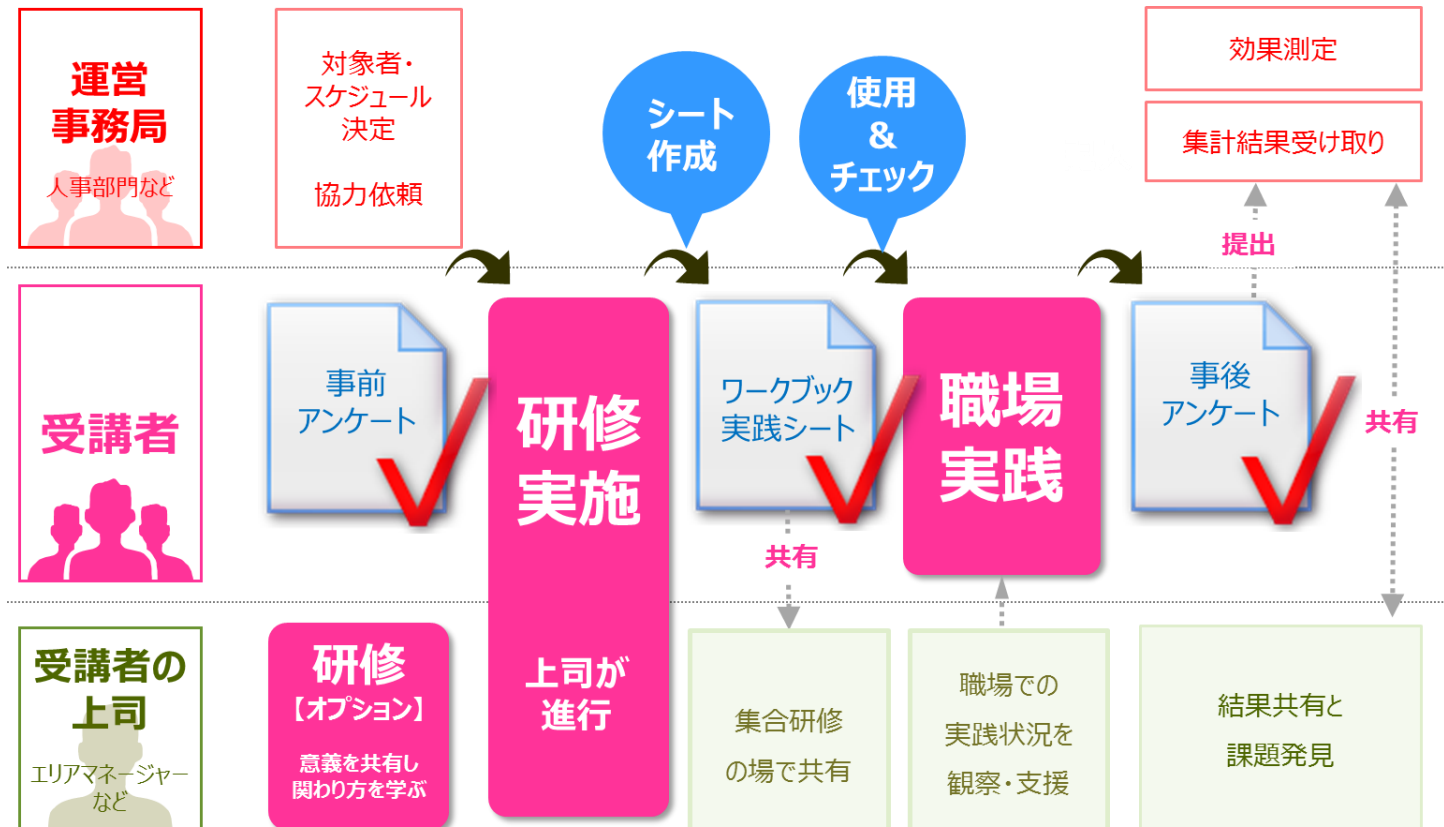
準備した「フレーズ」で面接を実践する



# 研修の特徴とポイント④

## 職場での実践フォローアップと効果測定

- ・研修の事前アンケートおよび事後アンケートを行います。それによって、実践を後押しするとともに実践状況や一定の効果測定が可能となります。
- ・実践の効果を高めるための受講者の上司を巻き込む研修も可能です（オプション）。



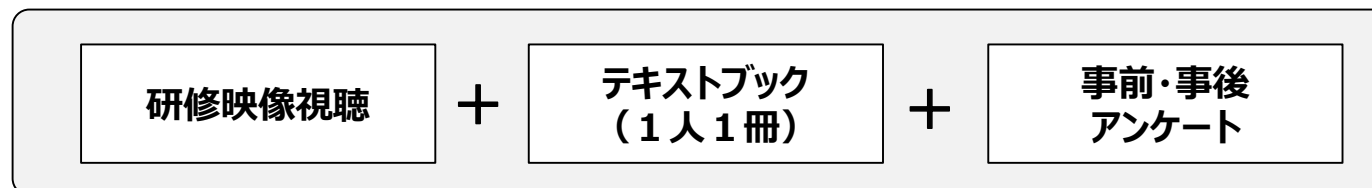
# 研修料金について

## ■ 料金形態

<b>基本料金</b> 100,000円 (初回のみ)	+	<b>受講料 (受講者 1 名あたり)</b>			
		受講内容	受講人数	1 名あたり受講料 (税別)	
		セット受講	「採用・面接編」 「職場づくり編」 両方を受講	1～99名	35,000円
				100～299名	30,000円
	300名超		25,000円		
単科受講	「採用・面接編」 「職場づくり編」 いずれかを受講	1～99名	30,000円		
		100～299名	25,000円		
		300名超	20,000円		

※受講者が5名に満たない場合は、一律5名分の受講料をいただきます

## ■ 受講料に含まれるもの



- ・研修の進行を担当される方には、テキストブックおよび研修進行ガイドを各1冊差し上げます。
- ・事前、事後アンケートの結果データはお申込者に納品されます。

# 研修料金について

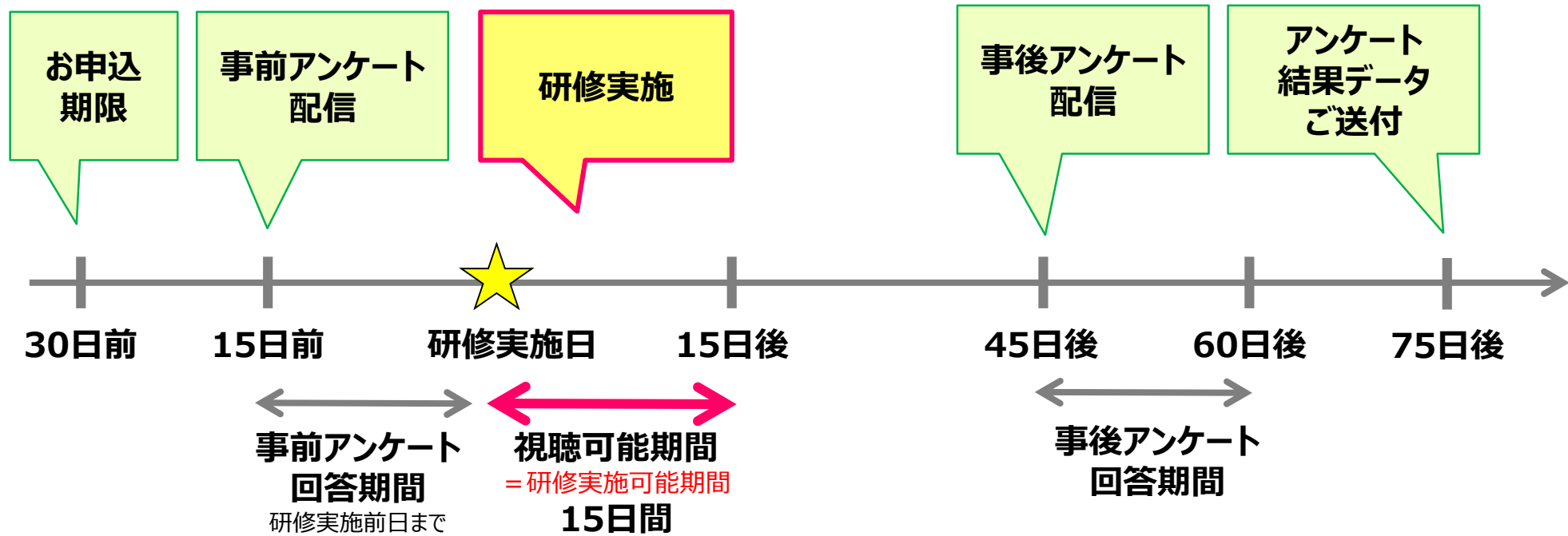
## ■ オプション

	内容	単位	料金 (税別)
DVDによる 映像提供	映像配信をDVDの貸出に変更	1回につき	<b>20,000円</b>
進行ファシリテーターの派遣	研修を運営・進行するファシリテーター (講師)の派遣	セット受講時 (4 H)	<b>80,000円</b>
		単科受講時 (2 H)	<b>50,000円</b>
アンケート内容の カスタマイズ	事前・事後アンケートの内容を カスタマイズする	1回につき	<b>150,000円</b>

※映像を自社のLMSやeラーニングシステムに載せたい場合、映像データの提供も可能です。  
こちらは別途お見積り致します。

※映像の内容を再編集、再撮影も可能です。こちらもお見積り致しますのでお気軽にお問い合わせください。

# お申込みから完了までのフロー



- ・お申込み時に「研修実施日」を設定いただきます。  
「研修実施日」から15日間、映像が視聴できます。お好きな日に研修を実施していただけます。
- ・「研修実施日」を起算日として、アンケート配信などのスケジュールが決定されます。
- ・ご請求は「研修実施日」の月末締め、翌月末日支払です。

# 本サービスのお問い合わせについて

株式会社パーソル総合研究所  
ラーニング事業本部  
担当： 樺山・岩崎  
電話：03-6385-6670  
mail：hrd-rc@persol.co.jp



お気軽にお問い合わせください

