

福岡会場

令和元年10月15日(火)、アクロス福岡において、働き方・休み方改革シンポジウムを開催しました。福岡労働局 雇用環境・均等部長 松浦 貴子の挨拶を皮切りに、本シンポジウムが始まりました。

【第1部】基調講演

「休み方改革の実現に向けた取組みとその視点」

法政大学 キャリアデザイン学部 教授

坂爪 洋美 氏



はじめに、働き方改革に取り組む目的を説明。調査結果をもとに、諸外国と比較して日本人の労働時間が長く、有休取得率が低いことを示し、「一部のメンバーが働き過ぎる」ことが原因であると指摘されました。そして、働き方改革に取り組むことで、働き過ぎることに伴う様々な課題を解決することができると述べられました。

続いて、働き方改革を「量」「偏り」「質」の観点から整理し、企業の取組事例を紹介されました。「量」の観点からは長時間労働の是正、年次有給休暇の取得促進に関する事例を、「偏り」の観点からは業務負荷を平準化するための取組事例を、「質」の観点からは業務の見直しやスキルアップに関する取組事例を挙げられ、それぞれのポイントについてお話がありました。

さらに、働き方改革に戦略的に取り組むことで、法律に対応できるだけでなく、自社の強みを高めることもできるとコメントされました。

【第2部】事例紹介 働き方・休み方改革の取組事例紹介

「ワークライフバランス～働き方改革の取組～」

イオン琉球株式会社 人事教育部 次長

上原 美佐緒 氏



様々な環境の変化に対応し、働きやすい職場環境を実現するため、「ダイバーシティ推進チーム」を組成。従業員を対象としたアンケート調査を実施したところ、女性の84%が辞めたいと思ったことがあり、理由としては「労働時間と仕事量の多さ」がもっとも高かったことから、労働時間の見直しに向けた様々な取組を開始したとのお話がありました。

具体的には、①セルフレジの導入拡大、②農産部門における在庫削減、③勤怠システムから簡単に部下の残業をチェックできる仕組みの導入、④年次有給休暇の連続取得やノー残業デーの推進などに取り組んだところ、2018年上期から2019年上期にかけて、これまで右肩上がりだった所定外労働時間が横ばい、年次有給休暇の取得日数が増加という成果につながったとのことでした。

その他にも、復職支援として企業主導型保育所を開設したり、従業員の横のつながりを強めるために懇親会や「イオン琉球エイサー隊」を企画するなど、誰もが生き活きと働きやすい職場環境を目指して幅広い取組を行っていると述べられました。

「3年目の働き方・休み方改革 ～ホテル日航福岡の場合～」

株式会社ホテル日航福岡 管理部総務課 課長

太田 英二 氏



ホテル業界の動向として、特に若手従業員の人手不足が深刻になってきていることから、職場環境を改善することで採用・定着につなげようと考え、働き方改革に着手。従業員満足度調査を実施したところ、労働時間と有給休暇取得の満足度が低かったことから、2017年より本格的に働き方・休み方プロジェクトを立ち上げ、職場ごとにリーダーを選出して課題を洗い出し、できることから取組を開始したとのことでした。

宿泊部門では、顧客対応の効率化を目的とし、よく聞かれる質問へのマニュアル作成やケーススタディによる事例共有を実施。レストラン部門では、各店舗間でスタッフのジョブローテーションを行ったり、ホールスタッフと調理部の業務の共有部分を洗い出して業務分担を行うことで、業務負荷の平準化につなげたとお話がありました。そのほかにも様々な業務改善に取り組んだところ、2016年度には28.2%だった年次有給休暇取得率が、2018年度には42.9%にまで上昇したとのことでした。

今後は、RPAによる業務自動化や勤怠システムのさらなる活用などに取り組みつつ、仕事の質向上や部門を超えた連携、多様な人材の活躍を目指していきたいと述べられました。

「働き方・休み方改革シンポジウム」

鈴木ヘルスケアサービス株式会社 代表取締役

鈴木 則成 氏



経営理念に「生き生きと働きやすい職場を提供し、生きがいを感じる会社をつくります」とあり、職員自身がいきいきと働かないと、介護サービスの利用者にもよいサービスが提供できないという考え方のもと、働き方改革の取組を進めていることが説明されました。また、取組のきっかけとして、退職者の離職理由として勤務環境への不満が挙げられたこと、また勤務環境の実態が企業理念と乖離している懸念があったことを挙げられました。

上記を受けて、従業員を対象とした実態把握のアンケートを実施するとともに、子育て中、または今後子どもを持つ意向のあるスタッフによるプロジェクトチームを設置し、方策が検討されました。具体例として、「半日休暇制度」や夏休み、学級閉鎖、子どもの体調不良時に使える「子連れ出勤制度」、子どもがいる社員も社内イベントに参加できるよう配慮した「子連れイベント参加」、「連続5日休暇制度」ほか、人材育成を目的とした無料の「資格取得講座の開催」に加えて、外部研修受講者の習得時の意識を高めるとともに、内容を社内にフィードバックする「研修講師体験」等の制度が挙げられました。

取組の結果、離職率は10年間で49%から11%に大幅ダウンし、年休取得率の向上や残業時間の削減にもつながったことが紹介されました。

【第3部】パネルディスカッション

【ファシリテーター】

法政大学 キャリアデザイン学部 教授
坂爪 洋美 氏

【パネリスト】

イオン琉球株式会社 人事教育部 次長
上原 美佐緒 氏

株式会社ホテル日航福岡 管理部総務課 課長
太田 英二 氏

鈴木ヘルスケアサービス株式会社 代表取締役
鈴木 則成 氏



第3部は、はじめにファシリテーターの坂爪氏がパネラーに質問し、その後会場からの質問を受け付ける形で進められました。

働き方・休み方改革に取り組むことになった転換点と取組のポイントについて

まず、坂爪氏より「働き方・休み方改革の取組を進めるうえでのポイントは何か」という質問がありました。

イオン琉球株式会社の上原氏からは、2014年から取組を開始したもののダイバーシティ推進チームだけでは限界があったため、まずは経営管理層にイクボス検定を受けてもらうなどの取組を通じてトップの意識を変えることに注力したことで、その後の取組が進みやすくなったというお話がありました。

株式会社ホテル日航福岡の太田氏からは、取組を進めるうえでは従業員の考え方を変わってもらうことが重要であるため、ことあるごとに将来のホテル業界の動向などを説明しているとお話がありました。

鈴木ヘルスケアサービス株式会社の鈴木氏からは、現場で働く職員でプロジェクトチームを組成し、生の声を聞きながら取組を進めたことがよかったとのことでした。

特に重要だと感じている成果について

続いて、坂爪氏より「特に重要だと感じている成果は何か」という質問がありました。

イオン琉球株式会社の上原氏からは、取組を通じて組織風土が前向きに変わりつつあり、育児中の従業員だけでなく、中堅層の従業員もキャリア意識が向上してきているというお話がありました。

株式会社ホテル日航福岡の太田氏は、レストラン間のスタッフのローテーションなど、これまでは難しいと思われていたことについて固定観念を取り払い、業務上本当に必要なことは何かを考え直したことが一番の成果だと述べられました。

鈴木ヘルスケアサービス株式会社の鈴木氏からは、離職率の低下による利用者満足度の向上とともに、アンケートや面談を通じて従業員自身の意見を聞くようにしたことで、従業員自身に働き方改革に関わるという意識が芽生えてきたことも大きな成果であるというお話がありました。

トップの理解を得るための工夫について

続いて、会場から「トップの理解を得るためにどのような工夫をしているか」という質問がありました。

イオン琉球株式会社の上原氏より、社長の理解を得るために、イオングループ全体で実施しているダイバーシティアワードの経営企業賞を受賞したほか、社長の協力を得たいことは社長室に直接出向いて説明をするようにしたというお話がありました。

顧客サービスを変更する際の工夫について

続いて、会場から「顧客サービスを変える際にどのような工夫をしているか」という質問がありました。

イオン琉球株式会社の上原氏からは、セルフレジの導入にあたっては、いきなり全店導入するのではなくモデル店舗で実証実験を行い、レジ担当者の余裕が出て笑顔で接客ができるようになったり、顧客の待ち時間が減少するなど、顧客にとってもメリットがあるということを確認した上で導入を進めたという説明がありました。

株式会社ホテル日航福岡の太田氏は、対人でのサービス提供はホテルとしてのポリシーでもあるため、まずは接客に影響がない部分から見直しを行っていききたいと述べられました。

鈴木ヘルスケアサービス株式会社の鈴木氏からは、従業員の離職率が下がることで、安定したサービスを提供できるようになり、利用者の満足度は上がっており、従業員の残業時間削減や休暇取得に対する不満は特に出していないとのお話がありました。

【その他】

パネルディスカッション終了後、本シンポジウム事務局の三菱UFJリサーチ&コンサルティングより、「働き方・休み方改善ポータルサイト」の概要についての説明が行われました。