

# 2019年度 ES向上・人材確保に関する定量調査

テナント企業の人手不足が深刻さが増えています。当協会ではこれを重要な課題として位置づけ、2018年1月24日に「ショッピングセンターにおけるES宣言・行動指針」を発表しました。この宣言の目的は、SCで働くテナント従業員が生き生きと働ける環境を整え、より一層のES向上と人材確保対策などを推し進めることにあり、現在、ディベロッパー・テナント企業を中心に、さまざまな取り組みを行っています。

## 1. ES向上・人材確保に関する定量調査

### 調査概要

調査期間:2019年9月26日～11月22日

調査対象:第一種正会員(ディベロッパー)316社、第二種正会員(テナント)309社

回答 (1)ディベロッパー向け調査:回答数132社(242SC)、回答率42%

(2)テナント向け調査:回答数83社、回答率27%

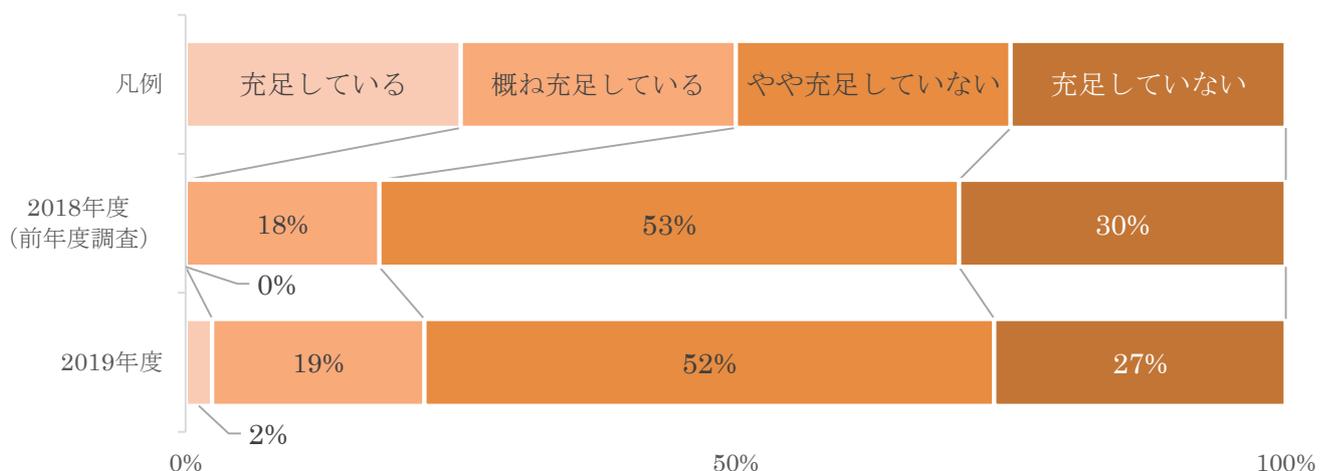
### 【ポイント】

- 多くのテナント企業が引き続き従業員不足と採用困難を実感
- 離職理由は、①職場の人間関係・雰囲気、②仕事の内容が合わなかった、が上位に  
→正規社員では「結婚」が最も多く、「出産・育児」も上位で、ライフイベントによる理由も多い
- 営業時間短縮、休業日数増加が昨年度に引き続き進展。元日を休業日とするSCも増加傾向にある
- 就業意欲向上のためテナント従業員の待遇改善(正規社員登用、休日増、賃金アップなど)に取り組む企業が多い

### (1)テナント従業員の充足度・採用困難度(テナント企業アンケート)

#### ① テナント従業員の充足度

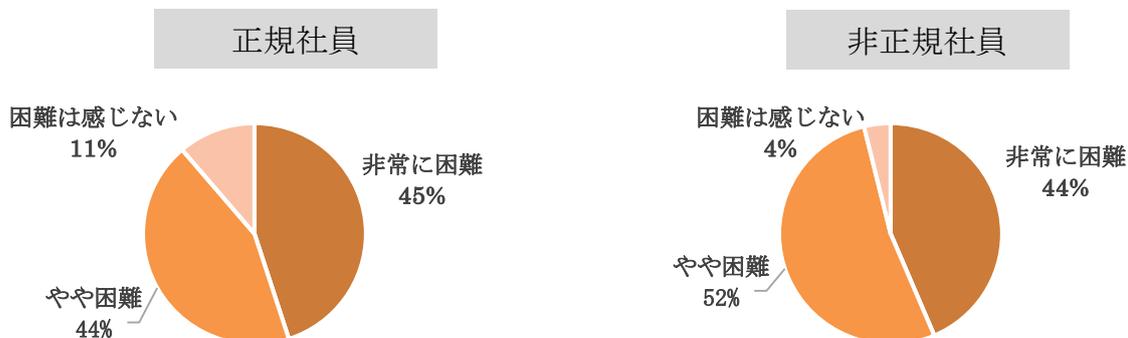
「充足していない」もしくは「やや充足していない」と回答した企業の割合が79%。昨年度の調査よりは若干改善傾向が見られるものの、いまだテナント企業の多くが強く人手不足を感じている。



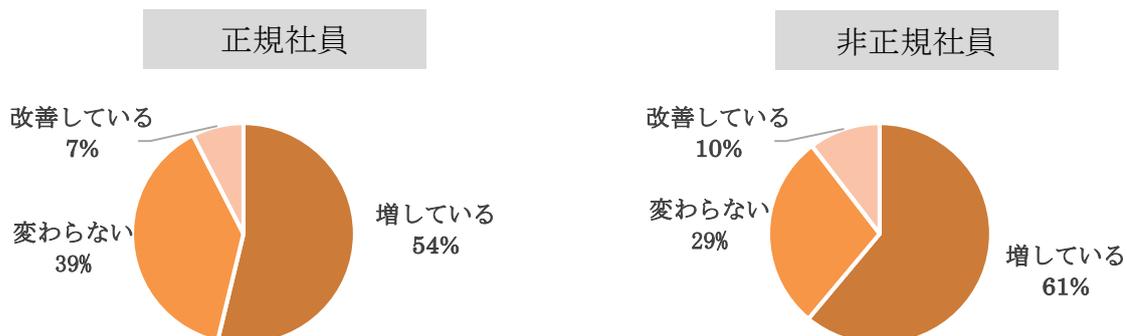
## ② 採用の困難度

「非常に困難」「やや困難」と回答した割合は、正規社員は89%となり、昨年度の90%とほぼ横ばい。非正規社員も96%と、昨年度の99%とほぼ横ばいとなっている。前年度との採用困難度の変化についても、「困難度は増している」と回答した企業が正規社員は50%以上、非正規社員は60%以上で、ほとんどの企業で採用が困難な状況が続いている。

### <採用の困難度>



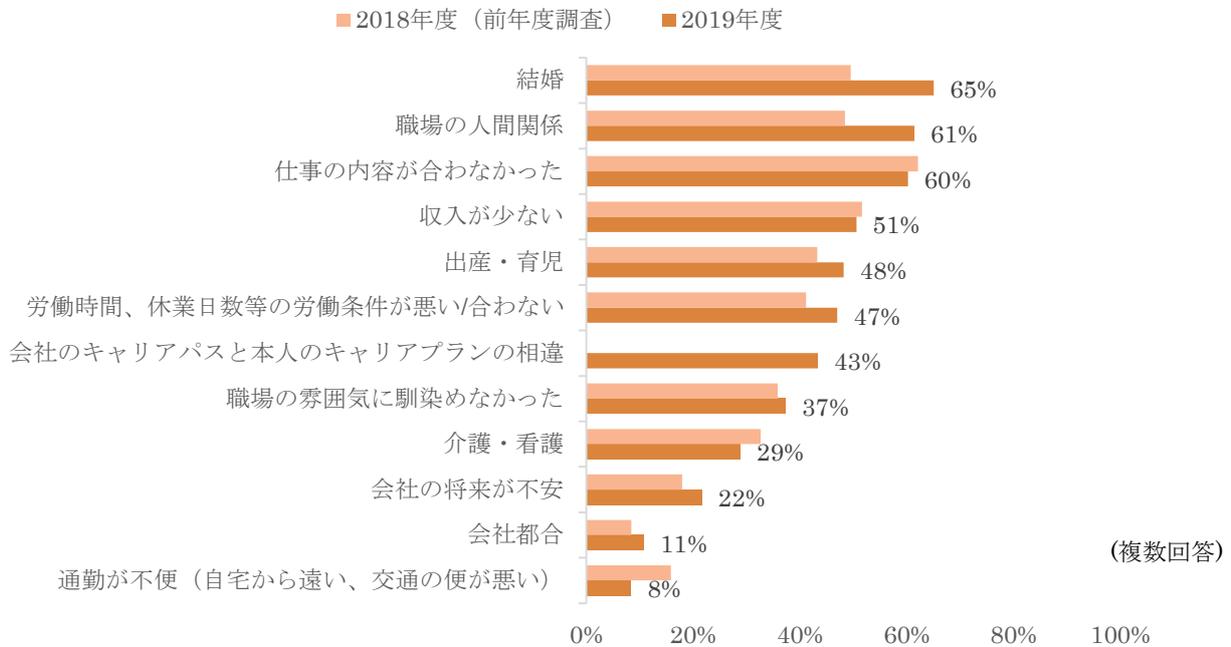
### <前年度と比較した採用の困難度>



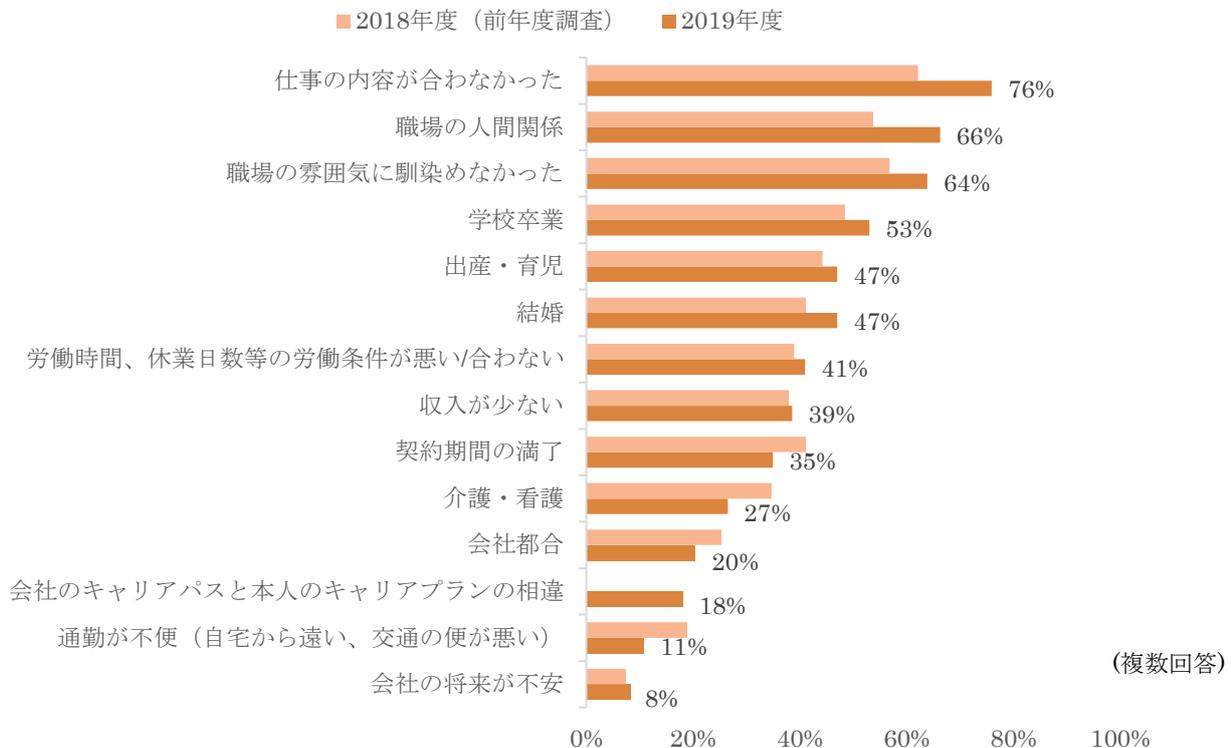
## (2) 離職理由 (テナント企業アンケート)

- ・離職理由は、正規社員は「結婚」、非正規社員は「仕事の内容が合わなかった」が最も多かった。
- ・「職場の人間関係」は、正規、非正規ともに2番目に多く、非正規については「職場の雰囲気に馴染めなかった」も上位に。社員の定着率向上には居心地のよい職場づくりが重要であると思われる。

### 正規社員



### 非正規社員

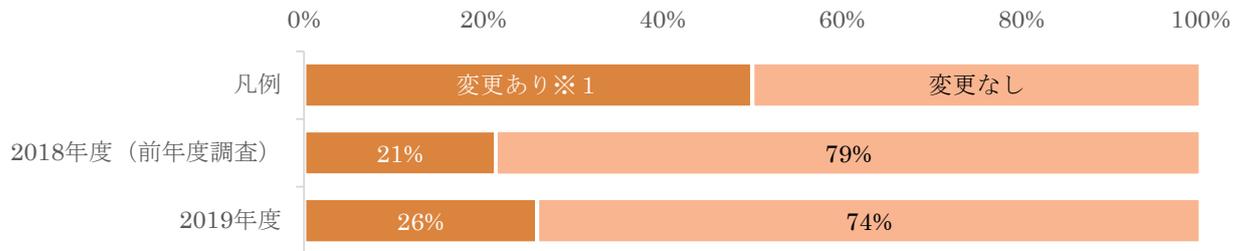


### (3)SCの営業時間・休日の変化(ディベロッパーアンケート)

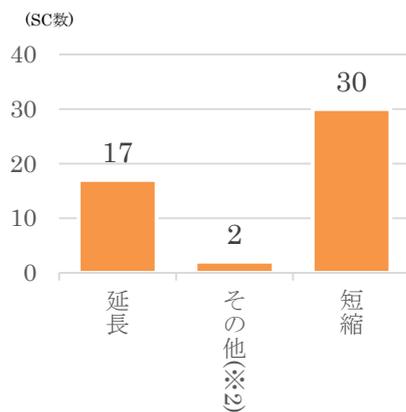
#### ①営業時間の変化

- ・2015年4月以降に営業時間を変更したSCは198SC中52SC(26%)。リニューアル(居酒屋の導入、衣料品エリアを食物販エリアに変更など)による営業時間の延長を除き、営業時間の短縮傾向は継続している。
- ・短縮の理由は、「人手不足/人材不足のため」、「従業員の労働条件改善/ESのため」などの声が多い。
- ・今後、営業時間の短縮を予定しているSCも34SC(17%)あり、今後も営業時間の短縮傾向は続く見込み。

<2015年4月以降の営業時間の変更有無と変更内容>

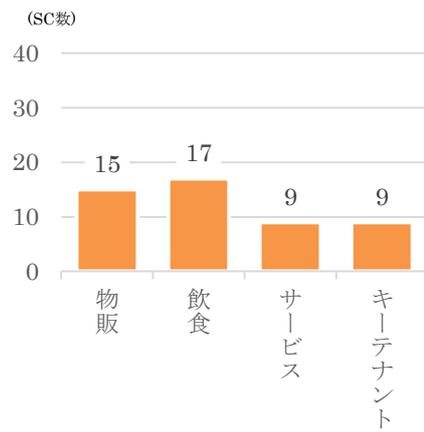


<「変更あり」(2019年度調査)の内訳>



(複数回答)

<「短縮」の対象業種>

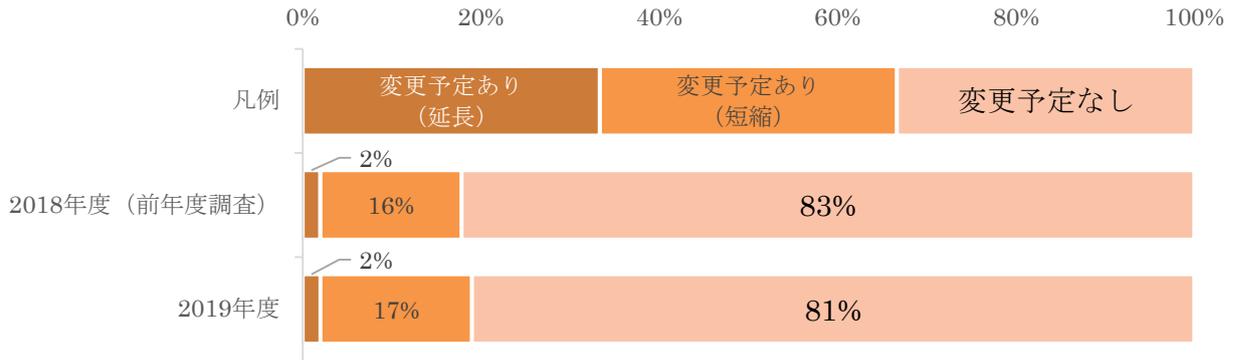


(複数回答)

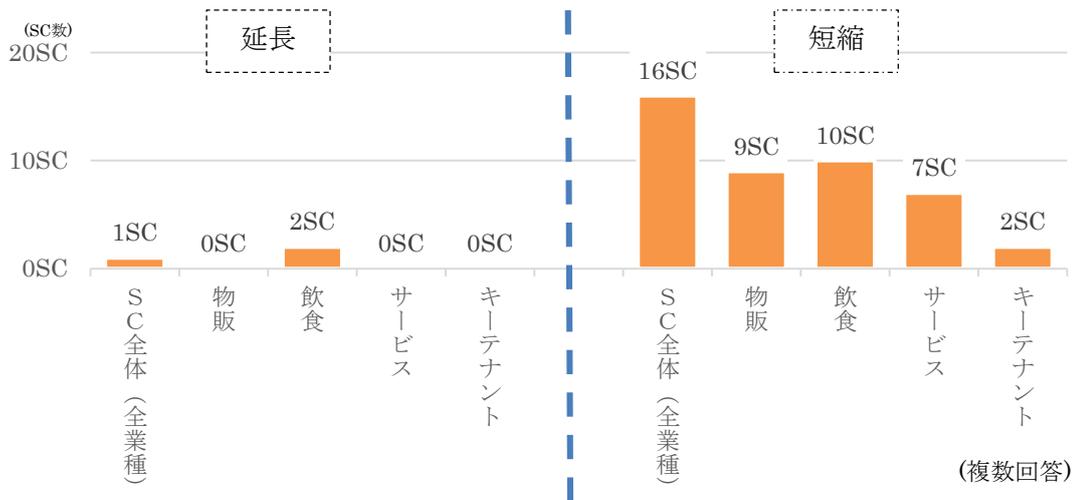
※1 一部のテナント/曜日/期間のみ変更ありと回答したSCを含む

※2 「その他」の2SCは 開店から閉店までの営業時間は変更ないが、開店と閉店時間を前後いずれかにスライドしたSC

<今後の営業時間の変更予定の有無と変更内容>



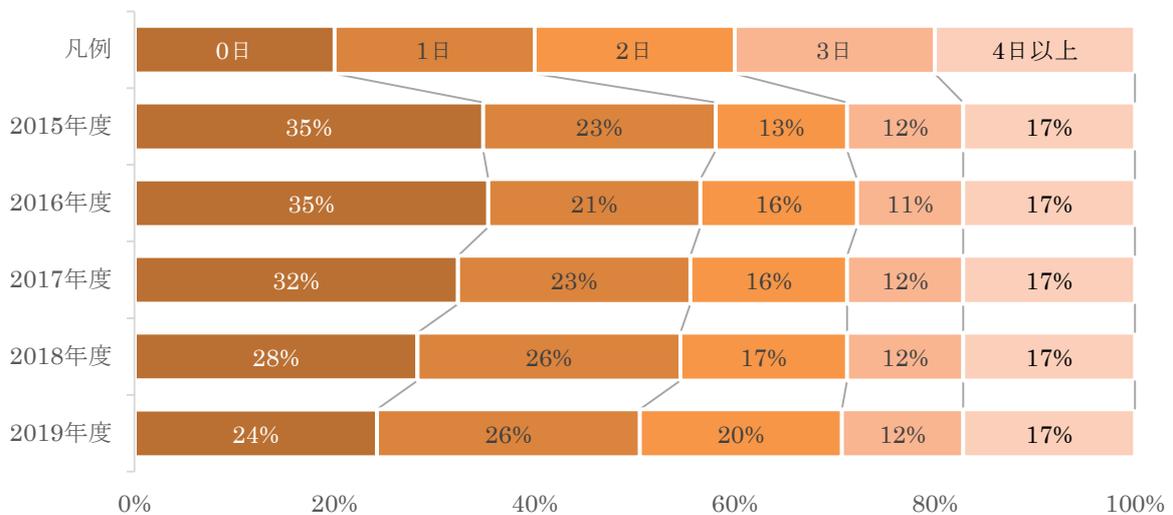
<営業時間変更予定「あり」と回答したSCについて変更対象業種>



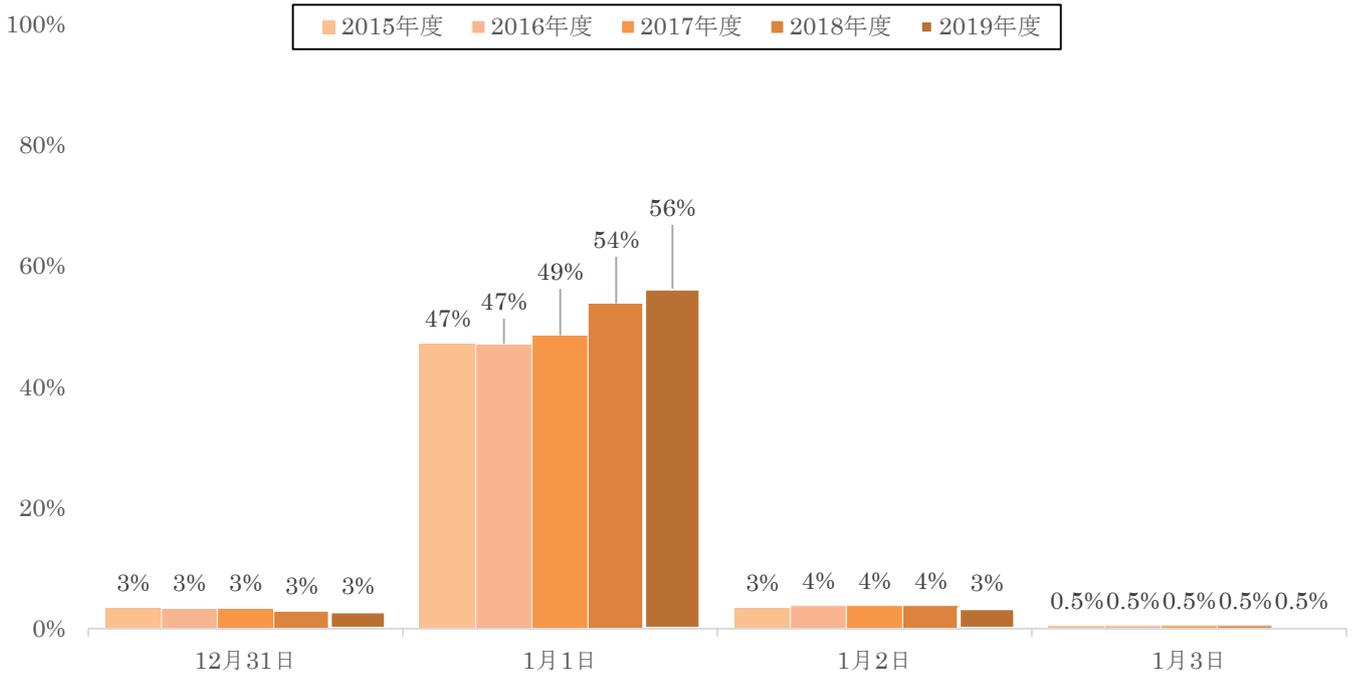
③ 休業日数の変化

- ・年間の休業日数0(ゼロ)日のSCが減少している。
- ・元日休業を実施するSCが増加している。

<年間の休業日数>



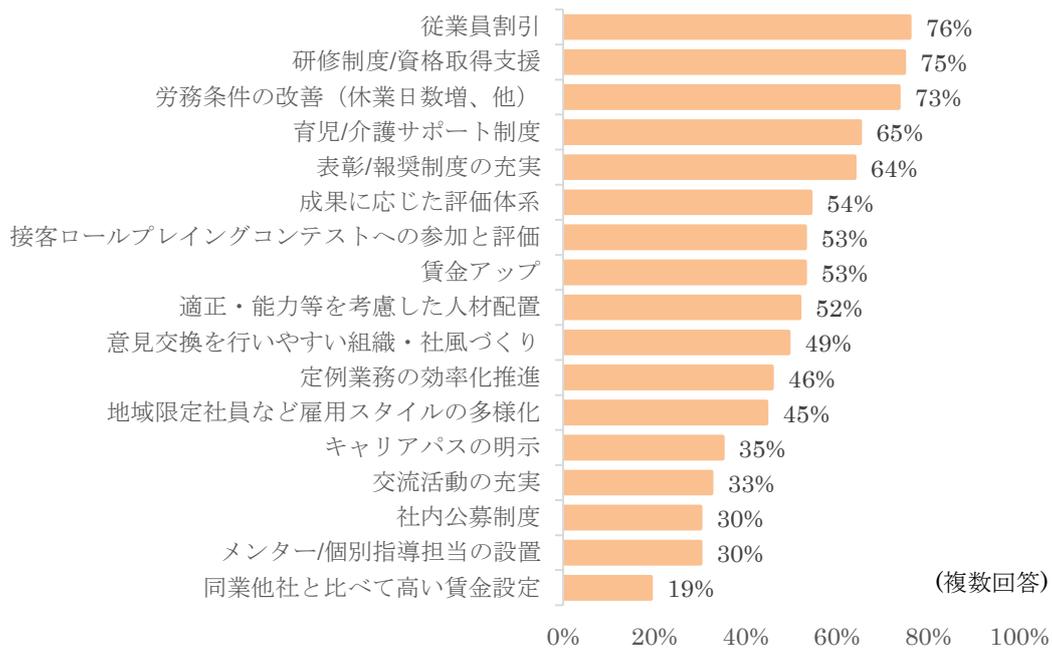
<年末年始の休業日>



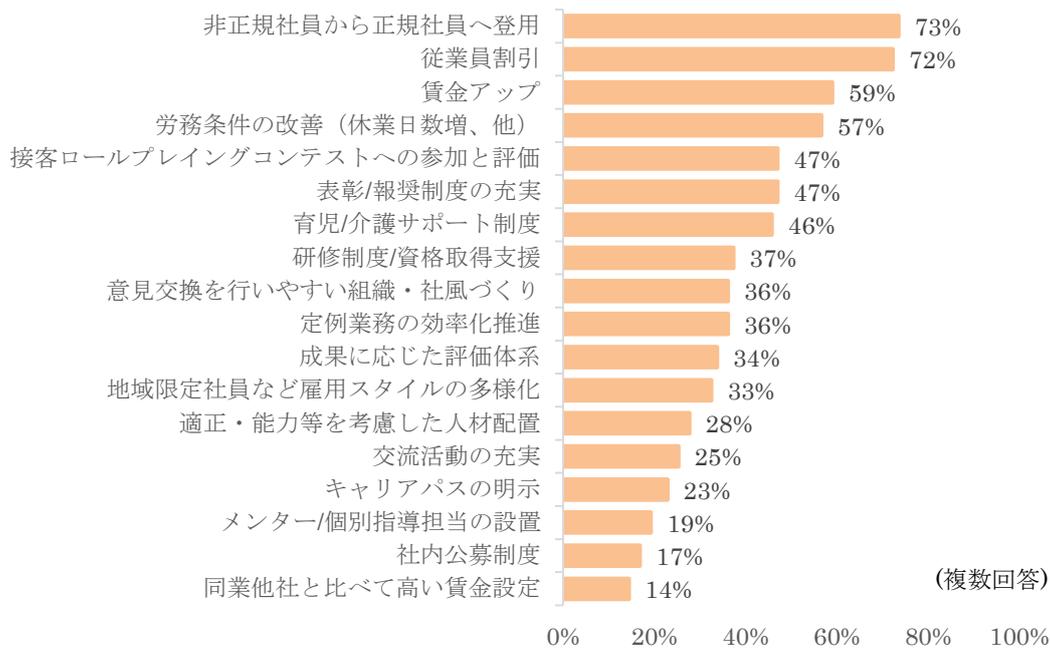
(4) 就業意欲向上の取り組み(テナント企業アンケート)

- ・正規社員、非正規社員ともに「従業員割引」と回答した企業が7割を超えている。
- ・非正規社員については「非正規社員から正規社員へ登用」がトップとなっており、7割を超える企業が実施している。
- ・正規社員では「研修制度/資格取得支援」、「表彰/報奨制度の充実」、「成果に応じた評価体系」などが上位となり、モチベーションアップや仕事のやりがいを感じることでできる取り組みも多い。

正規社員



## 非正規社員



### (参考) ディベロッパー、テナントのES取り組み事例(2019年)

営業時間短縮・休業日増	営業時間の短縮、元日休業の導入、休業日増、営業時間延長日の廃止
保育園等の設置	SC内に保育園設置、臨時託児所の設置
研修のWEB化	自分のスマホで時間と場所にとらわれず研修を実施
従業員休憩室の充実	従業員アンケートを基にした従業員休憩室の美化・拡大、フリーWi-Fi整備、女性専用休憩室、スマホ充電席、個人席・打ち合わせスペースの設置
従業員トイレの美化	従業員トイレの洋式化、美化
申請書類の電子化 (タブレット端末配布)	DVへの各種申請を電子化・ペーパーレス化し、DV事務所への往訪を削減
コミュニケーション強化	表彰制度の充実(表彰数・表彰対象の拡大など)、懇親会の充実(回数増、内容の充実など)、テナント企業においては開催箇所の拡大
雇用対象者の拡大	シニア雇用の拡大
勤務制度等の見直し	時給の引き上げ、育児のしやすい勤務制度の導入など