

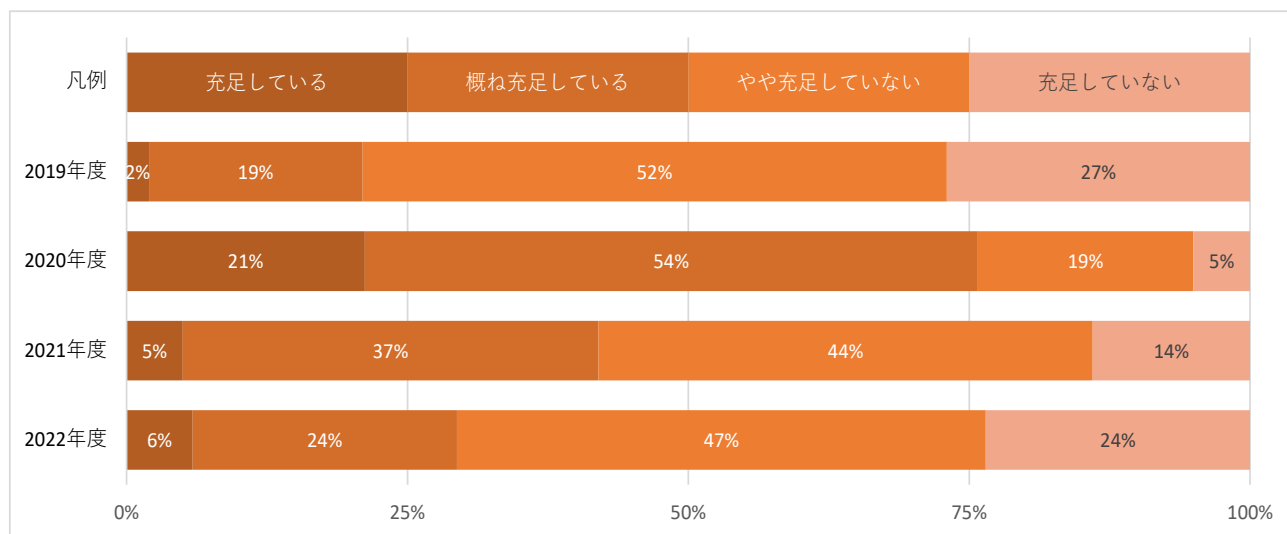
# 人材確保に関する定量調査結果 テナント会員

調査対象 : 第二種正会員(テナント)263 社  
回答方法 : WEB アンケート  
有効回答数 : 34 社(回答率 13%)  
回答内訳 : 物販 26 社、飲食 6 社、サービス 2 社  
調査期間 : 2022 年 11 月 16 日～2023 年 1 月 20 日

一般社団法人日本ショッピングセンター協会  
人材確保対策特別委員会

## 1. 社員の状況について

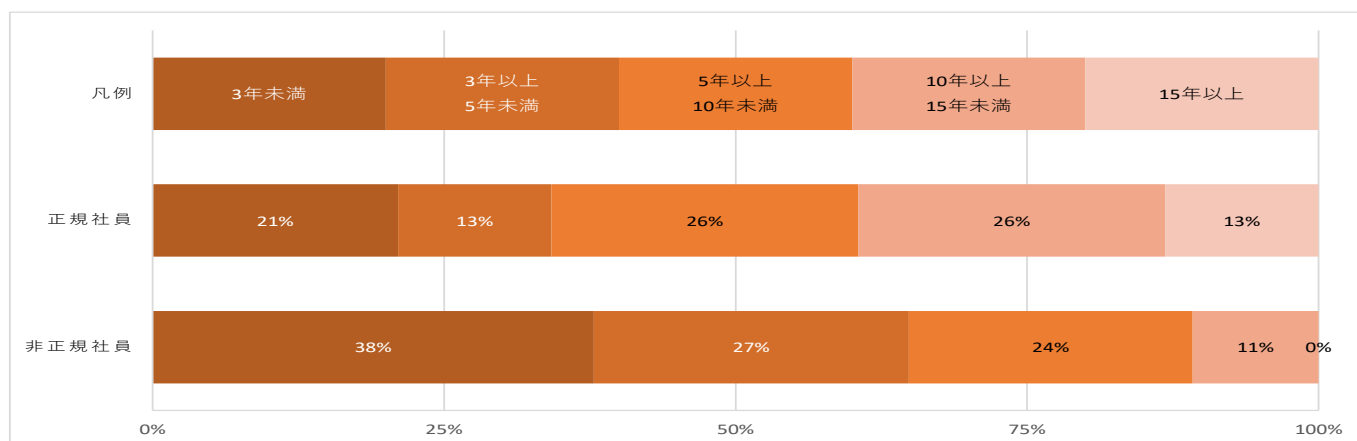
### (1) 店舗の社員数は充足していますか



### (2) 店舗の社員の平均勤続年数（）内 2020 年度

正規社員：12.3 年（8.7 年）

非正規社員：5.3 年（4.4 年）



※ 正規社員とは、「期間に定めのない雇用契約を締結している」常勤社員（いわゆる正社員）。

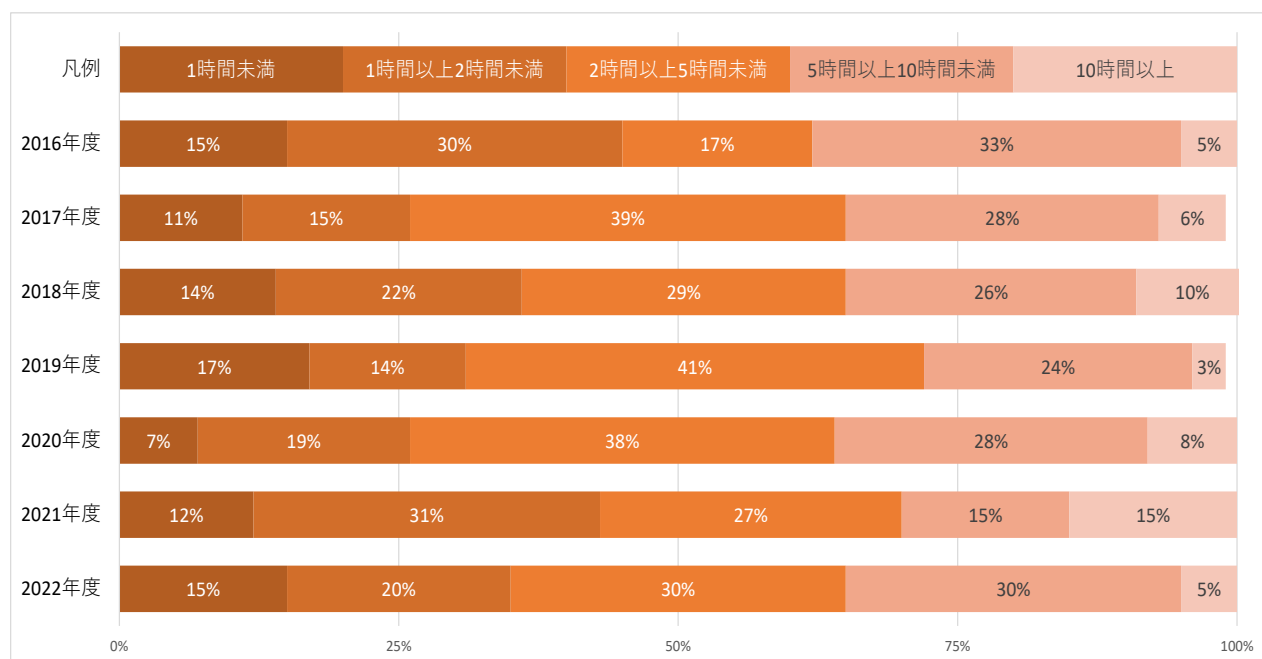
※ 非正規社員とは、「雇用期間に定めのある」社員を指す。具体的には、「臨時社員」「契約社員」「嘱託社員」「パート・アルバイト」とした。「派遣社員」は含まない。

### (3) 店舗の正規社員の勤務状況について前年度(2021 年度)の実績をご記入ください。

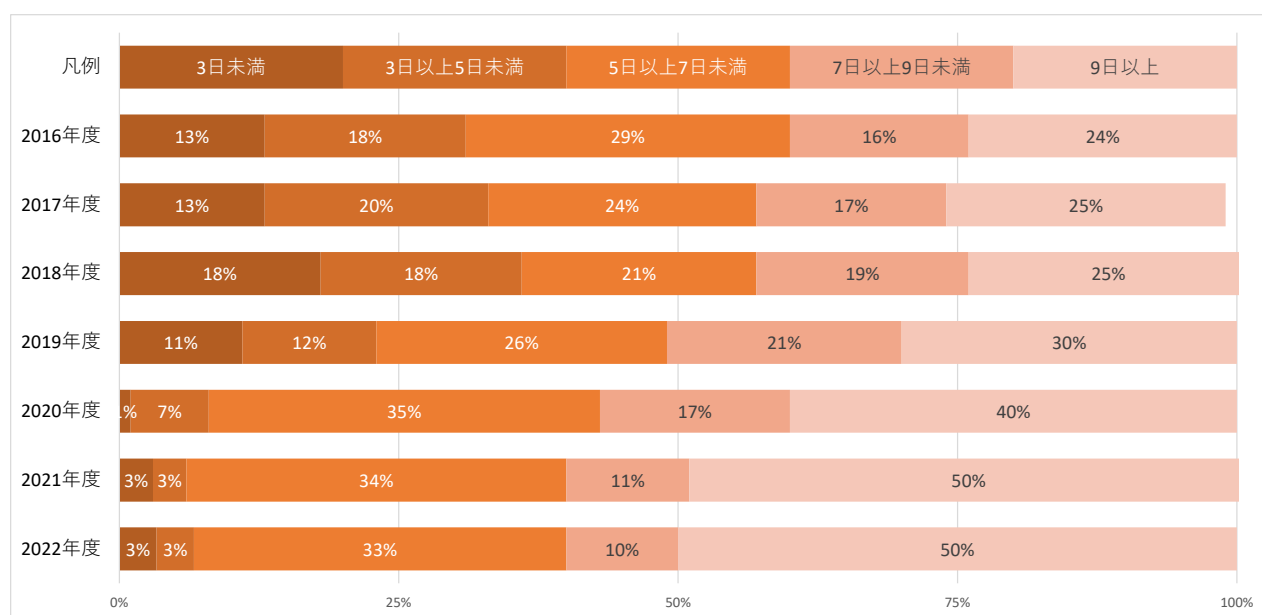
#### ①一週間の平均時間外労働時間、年次有給休暇取得日数（年）の推移

調査年度	時間外労働時間（時間/週）	年次有給休暇取得日数（日/年）
2016	4	6.4
2017	3.9	6.7
2018	3.9	6.3
2019	3.1	7.3
2020	4.2	8.2
2021	3.8	8.7
2022	6.3	10.2

## ②一週間の平均時間外労働時間の内訳の推移



## ③平均年次有給休暇取得日数の内訳の推移

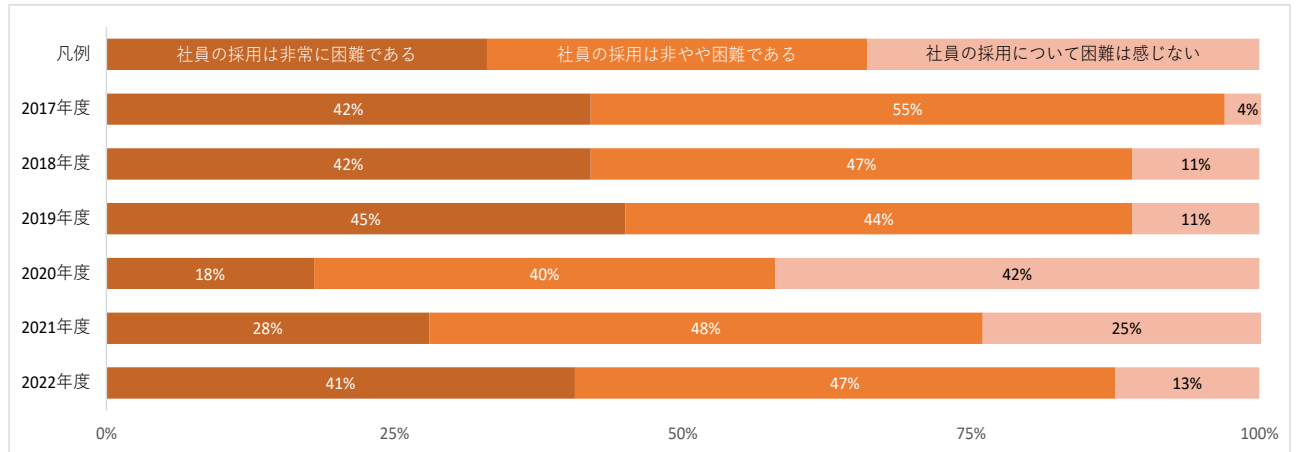


## 2. 人材の採用について

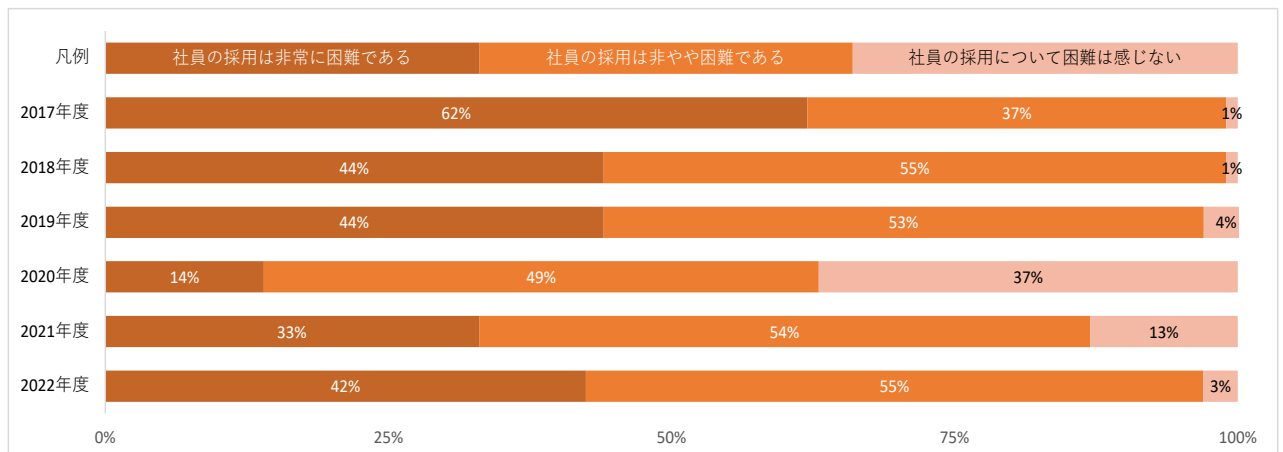
(1) 現在、店舗の社員の採用についてどのように感じていますか。おおよその認識で回答ください。

選択肢	正規社員	非正規社員
社員の採用は非常に困難である	41%	42%
社員の採用は非やや困難である	47%	55%
社員の採用について困難は感じない	13%	3%

### 正規社員

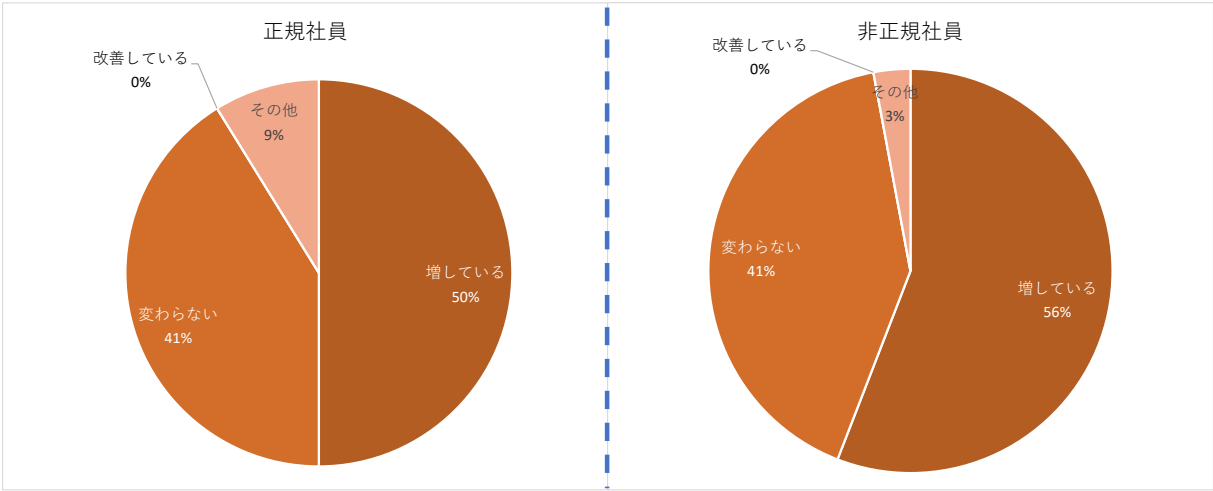


### 非正規社員



(2)前年度（2021 年度）と比較して今年度の採用困難度にどのような変化を感じていますか。  
およその認識で回答ください。

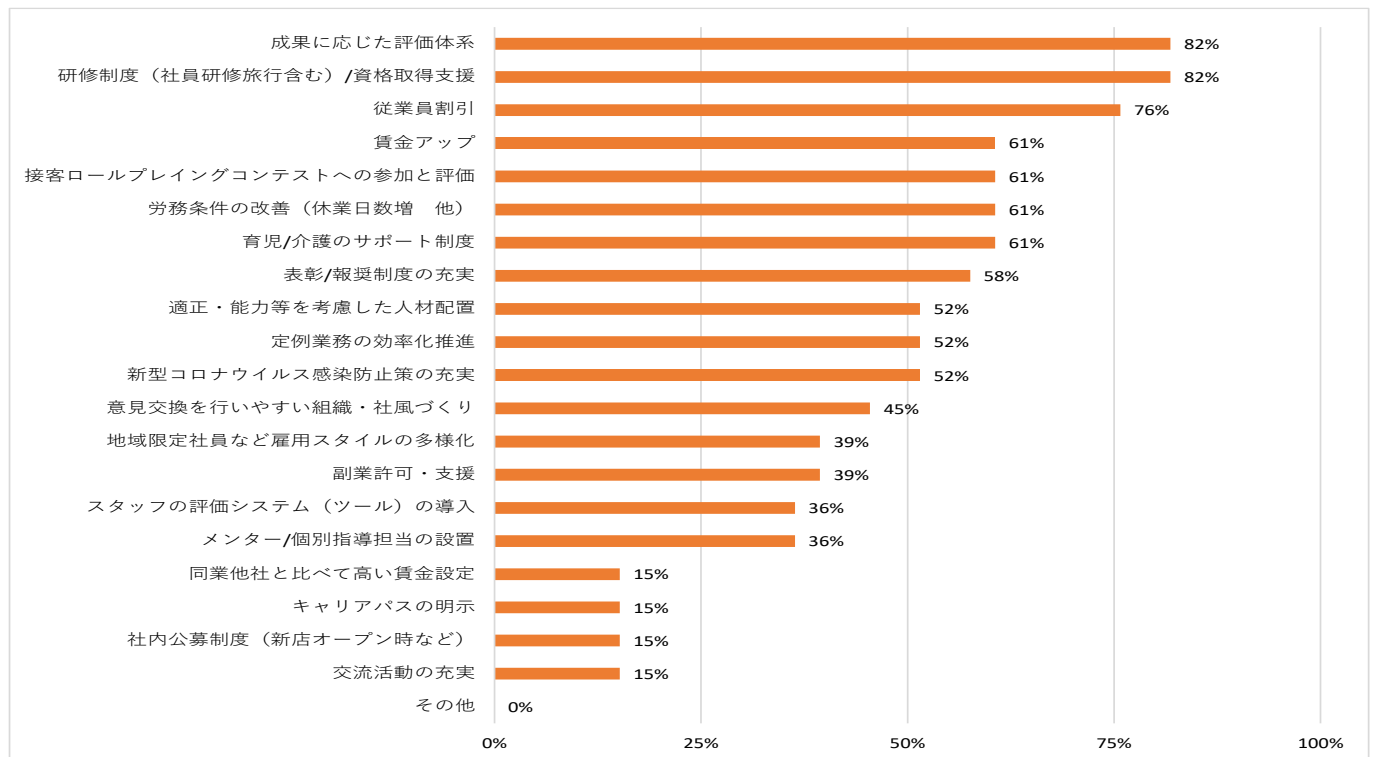
選択肢	正規社員	非正規社員
困難度は増している	50%	56%
困難度は変わらない	41%	41%
困難度は改善している	0%	0%
その他	9%	3%



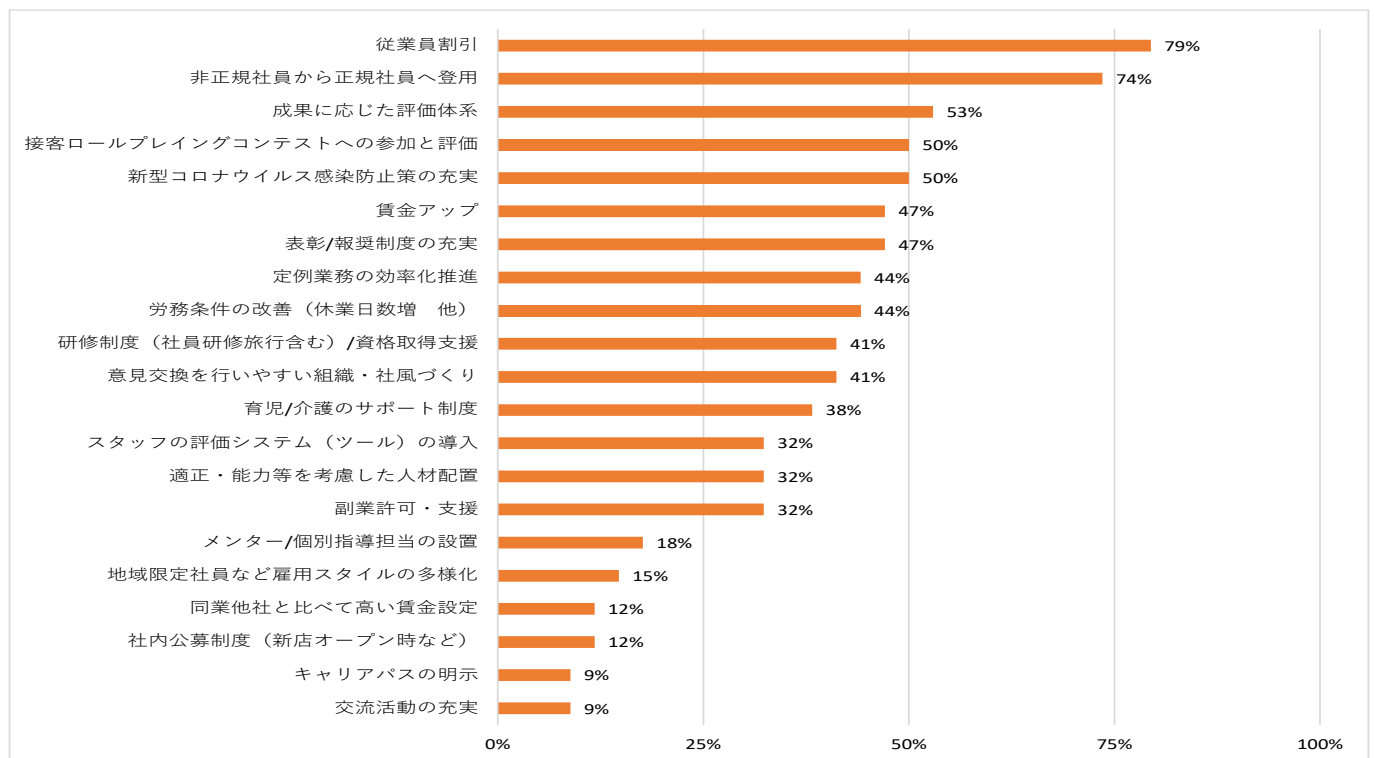
### 3. 人材の育成・就業意欲向上施策について

(1) 店舗社員の就業意欲向上のため、下記のような取り組みを行なっていますか。(複数回答)

#### ① 正規社員



#### ② 非正規社員



(2) 上記「(1)」で選択した取り組みのうち、特に効果が高いと思われるもの上位3つ

① 正規社員

効果高 順位	実施率 (上記 (1)) 順位	施策
1	4	賃金アップ
2	1	成果に応じた評価体系
3	1	研修制度（社員研修旅行含む）/資格取得支援
3	4	労務条件の改善（休業日数増 他）
5	8	表彰/報奨制度の充実
6	9	適正・能力等を考慮した人材配置
7	15	スタッフの評価システム（ツール）の導入
7	13	地域限定社員など雇用スタイルの多様化
7	12	意見交換を行いやすい組織・社風づくり
7	4	育児/介護のサポート制度
11	17	同業他社と比べて高い賃金設定
11	17	社内公募制度（新店オープン時など）
11	15	メンター/個別指導担当の設置
14	4	接客ロールプレイングコンテストへの参加と評価
14	17	交流活動の充実
14	9	定例業務の効率化推進
14	3	従業員割引
18	17	キャリアパスの明示
18	9	新型コロナウイルス感染防止策の充実
18	13	副業許可・支援
21	21	その他

②非正規社員

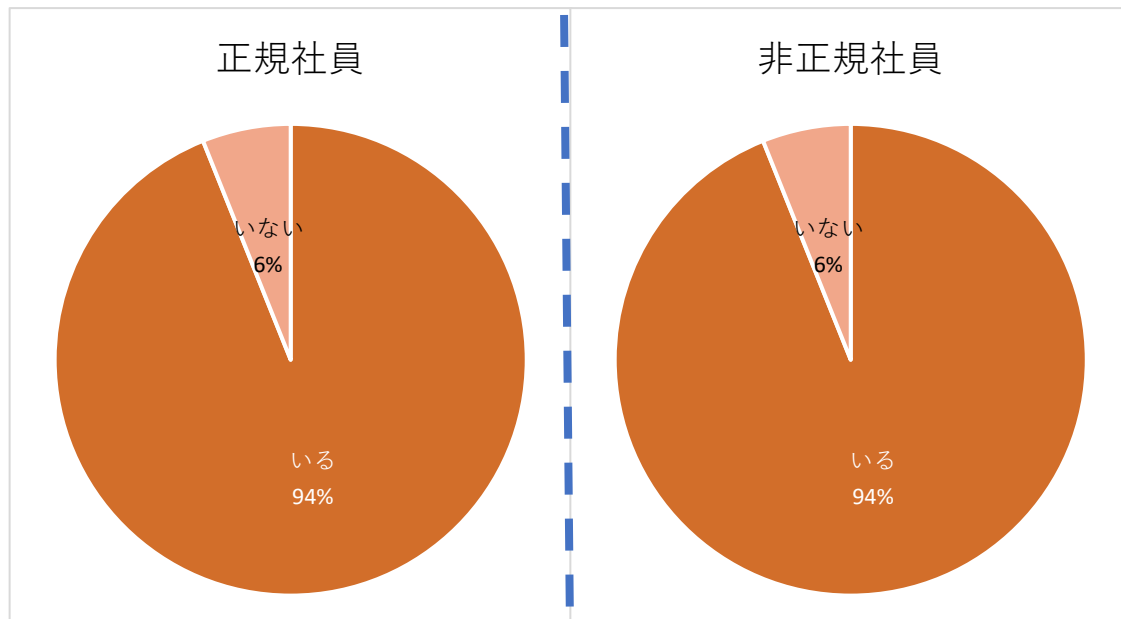
効果高 順位	実施率 (上記 (1)) 順位	施策
1	2	非正規社員から正規社員へ登用
2	6	賃金アップ
3	3	成果に応じた評価体系
3	1	従業員割引
5	6	表彰/報奨制度の充実
6	10	研修制度（社員研修旅行含む）/資格取得支援
6	8	定例業務の効率化推進
8	8	労務条件の改善（休業日数増 他）
9	13	スタッフの評価システム（ツール）の導入
9	20	キャリアパスの明示
9	10	意見交換を行いやすい組織・社風づくり
9	12	育児/介護のサポート制度
9	4	新型コロナウイルス感染防止策の充実
9	13	副業許可・支援
15	4	接客ロールプレイングコンテストへの参加と評価
16	18	同業他社と比べて高い賃金設定
16	13	適正・能力等を考慮した人材配置
16	17	地域限定社員など雇用スタイルの多様化
16	16	メンター/個別指導担当の設置
20	18	社内公募制度（新店オープン時など）
20	20	交流活動の充実
20	22	その他



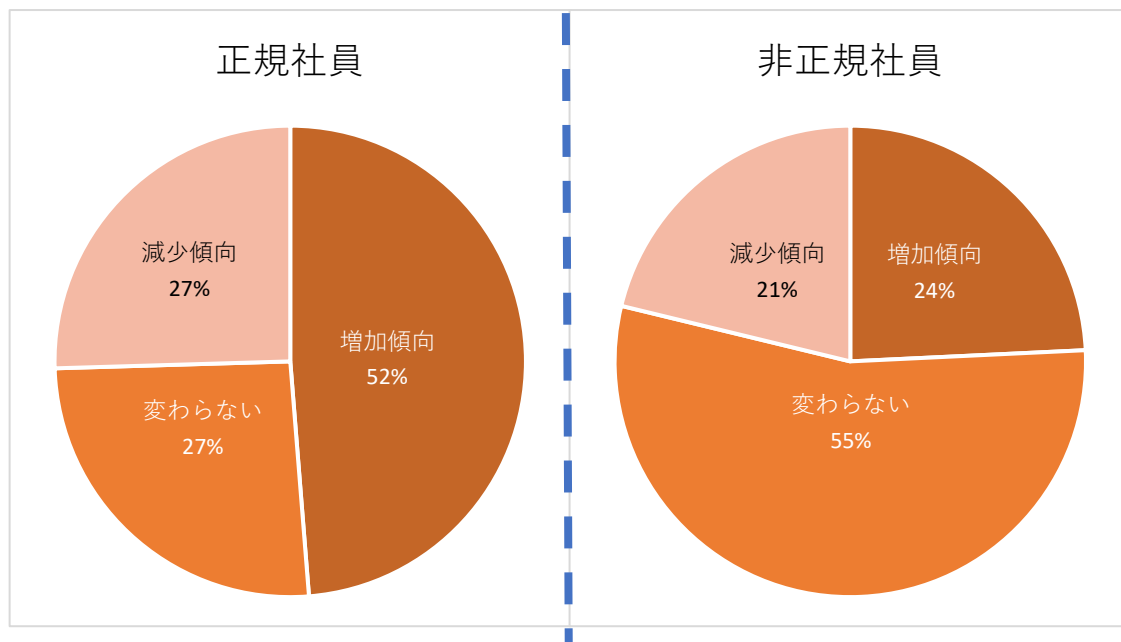
#### 4. 離職(定着率)に関することについて

##### (1) 貴社店舗の離職者の状況について

①直近の1年間(2021年10月～2022年9月)に貴社店舗で離職した社員はいますか。

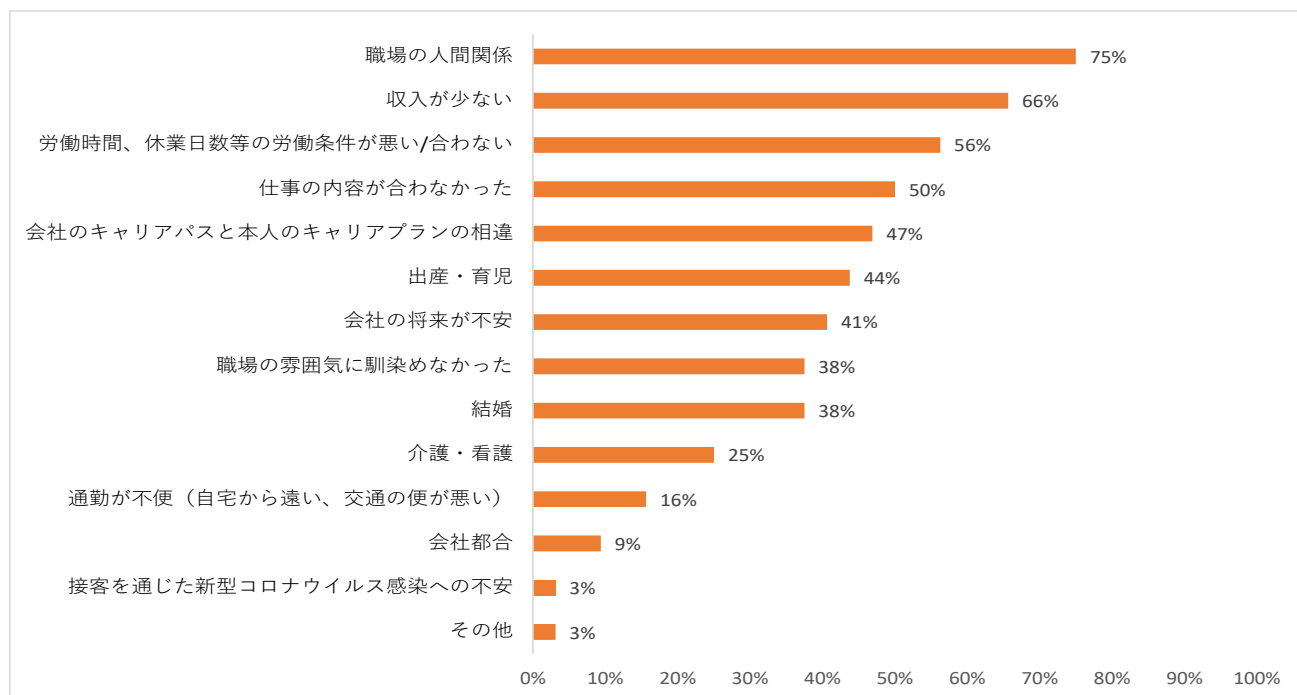


②新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた2020年3月以降現在までで、貴社店舗社員の離職者数の動向は前年同時期と比べてどのようになっていますか。



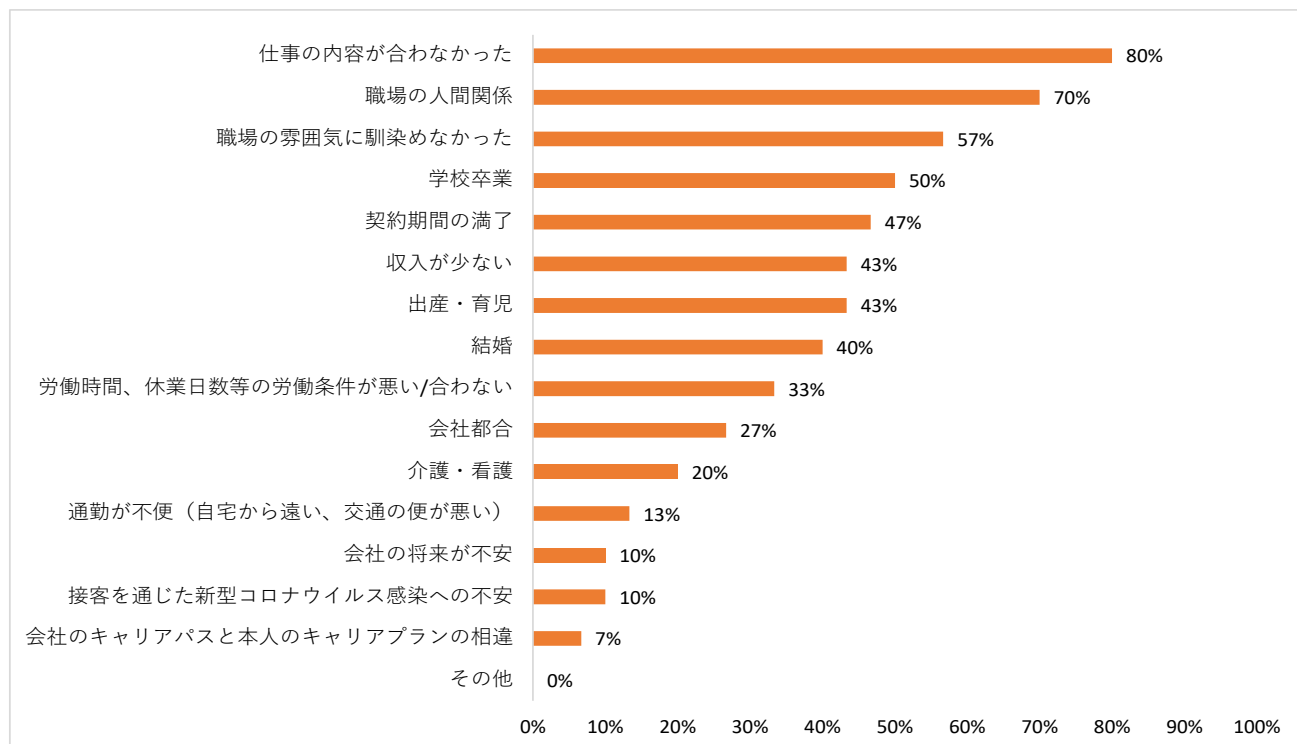
## (2) 離職理由で該当するもの、あるいは考えられるもの（複数回答）

### ① 正規社員



【その他】評価内容に納得がいけない、体調不良

### ② 非正規社員

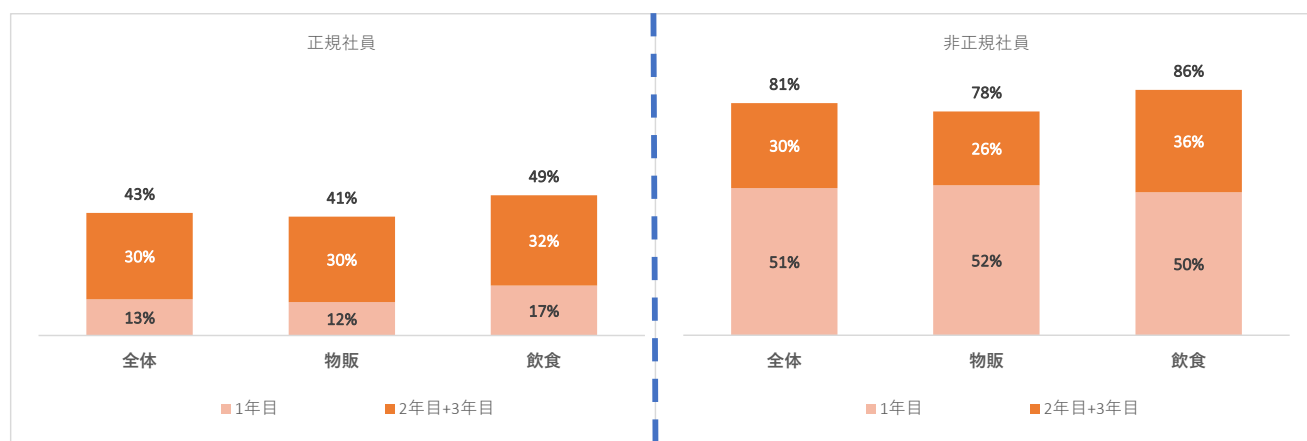


(3) 直近3年間の定着率について

2019年度の社員の採用人数とその中の離職者数

業種	正規社員				非正規社員			
	回答企業数	3年目までの離職率			回答企業数	3年目までの離職率		
			1年目	2年目+3年目			1年目	2年目+3年目
全体	23社	43%	13%	30%	22社	81%	51%	30%
物販	17社	41%	12%	30%	17社	78%	52%	26%
飲食	6社	49%	17%	32%	5社	86%	50%	36%
サービス	0社				0社			

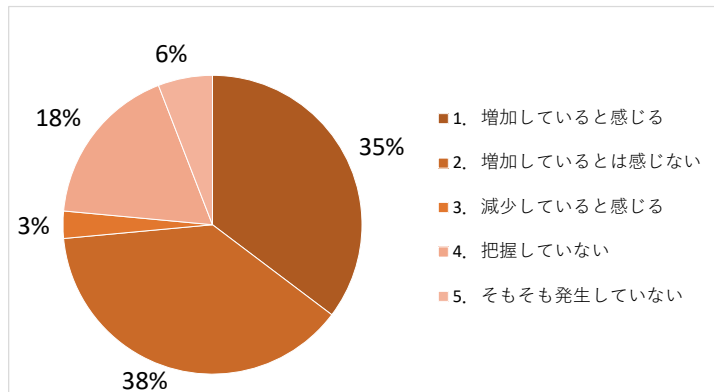
※離職率は小数点以下を四捨五入しているため、「1年目」と「2年目+3年目」の離職率の合計が、「3年目までの離職率」と一致しないことがある。



## 6. カスタマーハラスメントについて

新型コロナウイルス感染症発生以降、増加が指摘されているカスタマーハラスメントについてお伺いいたします。

(1) 貴社店舗ではカスタマーハラスメントが増加していると感じますか。



(2) 貴社店舗で受けたカスタマーハラスメントの内容はどのような事柄ですか？（複数回答）

1	従業員の対応について	88%
2	商品について	54%
3	店舗の感染症予防対策について	19%
4	営業時間について	0%
5	その他	4%

【その他】HPが見づらい

(3) カスタマーハラスメント対応における課題についてお伺いします（複数回答）

1	顧客からのハラスメントへの対応マニュアルがない	54%
2	どのような行為がハラスメントとみなすか基準を示していない	50%
3	顧客からのハラスメントを許さないという方針を示していない	43%
4	顧客からのハラスメントに関する教育をしていない	43%
5	実態を把握していない	25%
6	被害にあった従業員に対するケアの体制がない	25%
7	店舗内に監視カメラを設置していない	21%
8	報告システム・ルールが確立していない	18%
9	顧客からのハラスメントについて検討する部署などがいない	14%
10	最寄りの警察等の連絡先を周知していない	14%
11	相談窓口を設置していない、または相談対応者が決まっていない	11%
12	その他	14%

【その他】

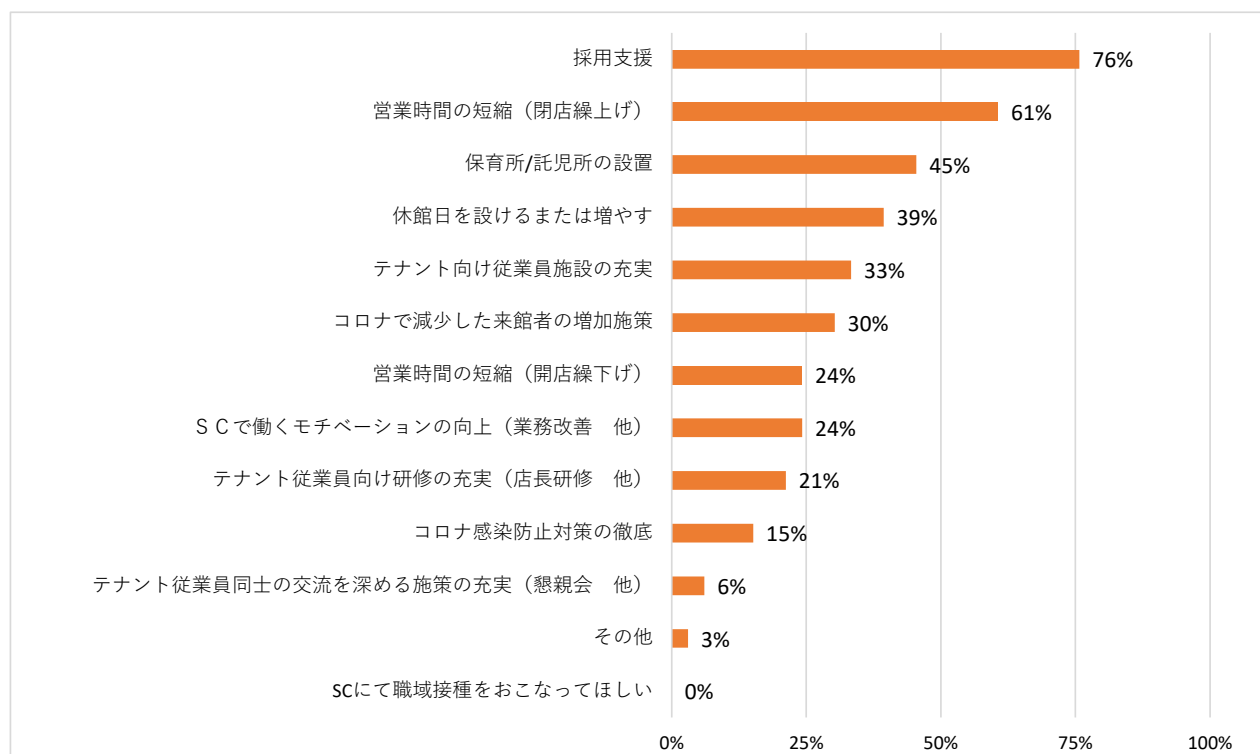
- ・会社としての対応方法は示しているが、お客様の要望に応えようとする意識が高い為、毅然とした対応ができていないと思われる
- ・対応頻度が少ないが故に、経験が浅いメンバーが誤った対応をしてしまうケースがある
- ・法整備がされていない
- ・ディベロッパーの協力

(4) カスタマーハラスメントに対してディベロッパーへ要望/期待するサポート（自由記述）

- ・ディベロッパーとして対応をする部署の設置と専門社員の配置
- ・相談窓口などを外部に設けて適時連絡相談できる体制の構築。
- ・要望のタイミングに応じて警備員を店内に配置
- ・対応方法に関する研修の実施
- ・カスタマーハラスメントの基準の明確化
- ・対象者への対応時のフォロー体制（館担当者、警備員の同席・会議室等の提供）。問題解決に向けて店舗任せではなく、介入する姿勢を持ってほしい
- ・カスタマーハラスメントガイドラインの作成
- ・迷惑なお客さまに対して強気な姿勢をとったところ、あくまでもお客さまなのだからその対応では困ると言われ、ディベロッパーからさらに苦情を頂くことが過去にあった。テナントとしてはディベロッパーのイメージを下げる行為は避けなければならないという意識が働くため、明らかにモンスタークレマーとわかっているにもかかわらず、警察に連絡していいのか等迷いが生じることがある。
- ・複数店舗にハラスメントを行う顧客の実態把握
- ・迷惑顧客に対する警備体制の強化。何かあった際にみているだけで何もしてくれないケースも多々あるので、積極的な対応サポートがあると現場メンバーは安心する。
- ・店頭にて暴力や声を荒げる行為に発展した場合の警備員の早期駆け付け
- ・スタッフに直接危害が及びそうな時の警備などの見回り対応。
- ・未然に防げるよう、お客様への啓蒙活動などを SC 協会として発信すること
- ・法整備の働きかけを行ってほしい。

7. その他

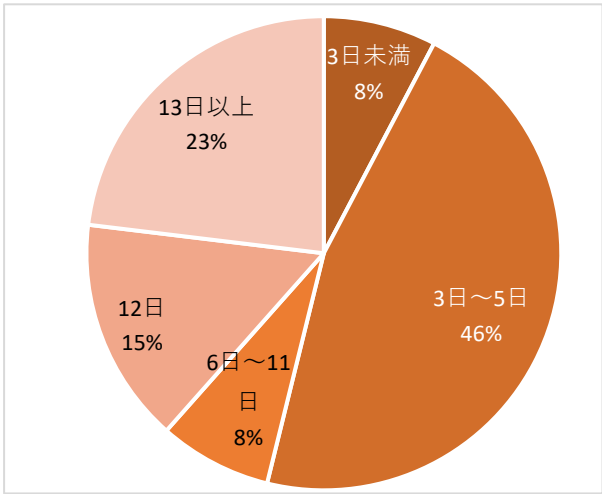
(1) 人材確保に関してディベロッパーへ要望/期待するサポートについて、あてはまるものすべてを選択してください。



(2) 上記「(1)」で「休館日を設けるまたは増やす」について具体的に期待する日数

① 年間休館日数（回答数：13SC）

平均 7.5 日/年



② 年末年始の休館日（回答数：11SC）

		終了日			(開始日計)
		1月1日	1月2日	1月3日	
開始日	12月30日	0%	0%	8%	8%
	12月31日	25%	17%	0%	42%
	1月1日	25%	17%	8%	50%
(終了日計)		50%	34%	16%	

(3) 上記「(1)」以外で、店舗社員の人材確保に関してディベロッパーへ要望/期待するサポート  
(自由記述)

- ・ SC 合同での求人の実施
- ・ SC 駐車場の値下げ
- ・ SC 直行バスの運行頻度増
- ・ テナント独自のイベント実施時に館内アナウンス
- ・ 営業時間の見直し（スタッフの質の向上に大きく寄与するため、是非取り組んで欲しい）
- ・ 過去にその SC で就業したことがある方を登録制などで人材をプールしていただき、繁忙期等の一時的な雇用に役立てる制度
- ・ 市街地から離れている施設では学生の確保が難しいため、送迎等のサポートが欲しい
- ・ 面接会場の提供

(4) 「店舗社員の人材確保」に関するご意見、コメントや当協会に期待する取り組みなど(自由記述)

- ・ コロナ感染症の影響により、サービス業、飲食業へのイメージ悪化が著しく、人材確保が難しくなっているため、採用支援や業界のイメージアップを期待する。
- ・ 営業時間の見直しで大きく改善すると思う。

以上