

# 販売・接客向上委員会 ～志高きセールスパーソンが集う研究会

第11回 「これからの雇用のあり方・働き方、どんな人材が必要になってくるか」

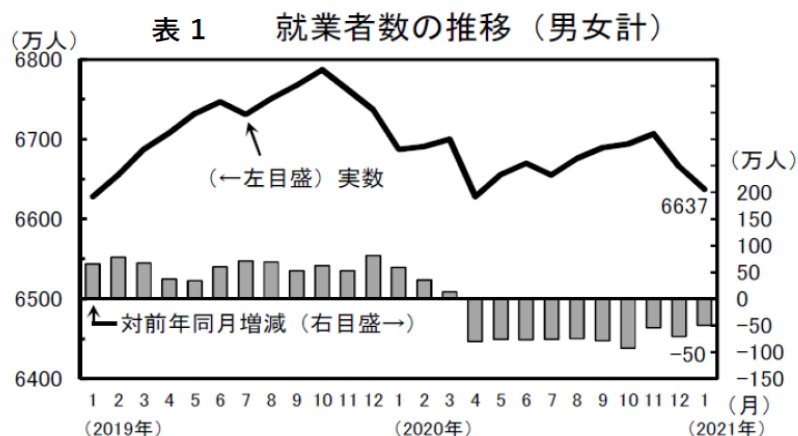
## 研究会の目的

コロナの影響で消費者の販売動向が、WEBに流れつつある。その中でも実店舗を続けていくために、さらなる販売・接客の向上や付加価値を高めていく。

### 雇用のあり方・働き方、またどんな人材が必要になってくるか？

新型コロナウイルスが発生してから約1年ほど経った。それぞれが仕事環境や生活様式の変化が激しかった年ではなかったのではないだろうか。その中でこれからの雇用のあり方や働き方はどう変わっていくか、またどんな人材が必要になってくるかみていく。

## 1. 就業者数



出典 厚生労働省  
<https://www.stat.go.jp/data/roudou/sokuhou/tsuki/pdf/gaiyou.pdf>

就業者数は6637万人。前年同月に比べ、**50万人の減少**。  
 男性は3687万人で**30万人の減少**。女性は2950万人で**20万人の減少**。

表1は2019年1月から2021年1月までの就業者数である。前年同月に比べ、就業者数が50万人も減少しているのをみると新型コロナウイルスが就業環境にどれだけ影響を与えているのかが分かる。もしコロナが長期化すればさらに就業者数が減少する可能性があると考えられる。

## 2. 雇用形態別就業者数

表2 雇用形態別雇用者数

(万人, %)

2021年 1月	男女計			男			女		
	実数	対前年 同月増減	割合	実数	対前年 同月増減	割合	実数	対前年 同月増減	割合
役員を除く雇用者	5610	-55	-	2990	-40	-	2620	-16	-
正規の職員・従業員	3552	36	63.3	2339	-17	78.2	1214	53	46.3
非正規の職員・従業員	2058	-91	36.7	652	-22	21.8	1407	-68	53.7
パート	1007	-25	18.0	115	-1	3.8	892	-24	34.0
アルバイト	445	-42	7.9	228	-13	7.6	218	-28	8.3
労働者派遣事業所の派遣社員	136	-6	2.4	54	1	1.8	83	-5	3.2
契約社員	273	-4	4.9	142	-1	4.7	131	-3	5.0
嘱託	115	-8	2.0	70	-7	2.3	44	-2	1.7
その他	82	-7	1.5	43	-1	1.4	39	-6	1.5

注) 割合は、「正規の職員・従業員」と「非正規の職員・従業員」の合計に占める割合を示す。

出典 厚生労働省

<https://www.stat.go.jp/data/roudou/sokuhou/tsuki/pdf/gaiyou.pdf>

正規の職員・従業員数は3552万人。前年同月に比べ**36万人の増加**。  
非正規の職員・従業員数は2058万。前年同月に比べ**91万人の減少**。

表2では非正規雇用者が91万人も減少しているなどコロナの影響で働くこと自体が出来なくなった人たちが多いとみられる。だが不思議なことに男性は正規労働者、非正規労働者は前年同月に比べどちらも減少しているのに、女性は正規労働者が前年同月に比べ53万人も増えている・・・なぜ？

コロナ感染拡大において特に女性の雇用・所得環境が大きく悪化してしまい、特に宿泊業、飲食サービス業は女性の非正規労働者が過半数を占めている。感染防止や人件費削減のために人数調整、時短勤務になり給与が減少、または解雇という形で働けなくなった人達がいる。その中で特に家庭がある労働者は生活が厳しいといった状況で、正規雇用といった安定した雇用形態を望む人が増えたのではないのか。

## 3. 主な産業別就業者数

(万人)

2021年 1月	農業、 林業	非農林業	建設業	製造業	情報 通信業	運輸業、 郵便業	卸売業、 小売業	金融業、 保険業	不動産 業、物品 賃貸業	学術研究 専門・ 技術 サービス業	宿泊業、 飲食 サービス業	生活関連 サービス業、 娯楽業	教育、 学習 支援業	医療、 福祉	サービス (他に分類 されない もの)
実数	177	6459	481	1046	253	365	1062	160	139	251	368	224	353	877	438
対前年同月 増減	-7	-45	22	-14	9	13	-22	0	7	5	-39	-7	15	29	-18
対前年同月 増減率(%)	-3.8	-0.7	4.8	-1.3	3.7	3.7	-2.0	0.0	5.3	2.0	-9.6	-3.0	4.4	3.4	-3.9

出典 厚生労働省

<https://www.stat.go.jp/data/roudou/sokuhou/tsuki/pdf/gaiyou.pdf>

非農林産業と言われる製造業、卸売業・小売業、宿泊業・飲食サービス業、生活関連サービス業・娯楽業、サービス業（他に分類されにもの）が減少。特に対人業務を主とする業種が減少。卸売業・小売業が**22万人減少**。宿泊業、飲食サービス業が**39万人減少**。

表 3 を見てみると、宿泊業、飲食サービス業が 39 万人減少と一番就業者数が減っている。だがコロナの影響で旅行、宿泊、飲食、運輸、製造（名産品、お土産製造）、レジャー等の観光業に関わる業種はダメージが大きい。コロナが長期化し人々が外に出ない、出られないといった状況が続いてしまえば就業者数はさらに減っていくのではないのか。

### ●世の中の動向を見ていったが雇用のあり方や働き方はどう変化したのか？

- 企業が景気の悪化で非正規労働者を大きく減らす一方、将来に向けた人材確保などを理由に正規労働者を維持、増やした。
- テレワークの導入（在宅ワーク）
- 時短勤務
- AI の拡大

### ●これからはどう変化していくのか？

#### 安定志向の時代！？

新型コロナウイルスが流行りだす前は非正規雇用者が増え続けていた。アルバイト、パート、派遣でも稼げる世の中になり、一つの仕事に縛られるのが嫌など様々な理由で正規につかない人もいたのではないかと思う。だがコロナの影響で企業の業績が悪化。非正規労働者に休業手当が支払われない、雇用維持の補助金も使わない例が多発し、非正規労働者は不安定な状況にある。そこで非正規労働者として働きたい人たちが増え、また企業側も将来に向けた人材確保のために正規雇用者を求めているといった安定志向になってくるのではないか。

一方で・・・

**ジョブ型雇用**：従業員の高齢や勤続年数は関係なくその人の実力・スキルが重要視され、それが給与に直結する雇用形態。テレワークが浸透し、「仕事の成果」で判断せざる負えなくなった企業が生産性を少しでも高めたい、終身雇用が維持できないからとジョブ型雇用に移行する所も。専門性を高めていくジョブ型は会社に依存ではなく、仕事に依存タイプ。技術・スキルを高められるため転職率も高い。

**Wワーク**：コロナで勤務日数、勤務時間が減ったため以前より給与が減少。「副業・兼業」をする人が増え、そういった企業に転職、また「副業・兼業」に理解がある企業が実際増えている。

⇒ 企業側・労働者側どちらも新しい働き方に変化しつつある！

## ●どんな人材が必要になってくる？

### ☑ ホスピタリティ

- ・コミュニケーション能力

お客様との会話はもちろんのことスタッフ同士でのコミュニケーションを大切にする。

- ・共感能力

お客様の無言の声に耳を傾けまた気持ちを察し、言葉を超えて暖かい気持ちを伝える。

### ☑ マネジメント

- ・コーチング能力

スタッフそれぞれの能力を高め、それをプロフェッショナルとして成長させていく。

- ・カウンセリング能力

対人関係などの精神的な問題を抱え、悩んだり、苦しんだりしている人を立ち直れるように支える。

### ☑ クリエイティビティ

- ・創造能力

知識や知恵を出し合い、またそれをスタッフ同士で混ぜ合わせ、そこから新たなアイデアを創造していく。

- ・実現能力

アイデアをどう周囲に魅力的にみせるか、またそれをどう魅力的に説明や説得ができるか、全体を円滑に動かしながら実現していく。

## まとめ

新型コロナウイルスが流行し、大きく働き方が変わった1年だった。自分が必要な人材であるために自分の価値を見だし、またその変化に対応できるように日頃から意識していきたい。

次回の販売・接客向上委員会は 5月18日 です。是非参加お待ちしております！

エム・イー・ジー株式会社

Uluha 事業部 吉田 瑞季

