



2019年トレンド予測

アルバイト・パート領域

アルバイト・パート事業のご紹介

アルバイト・パート・派遣から正社員まで、多種多様な雇用領域における人材採用に関する総合サービスを提供

求人情報メディア

PCサイト

『タウンワーク』



スマホアプリ・ケータイサイト

『タウンワーク』 『フロム・エー ナビ』
アプリ・NET スマホアプリ



フリーペーパー

『タウンワーク』 『タウンワーク社員』

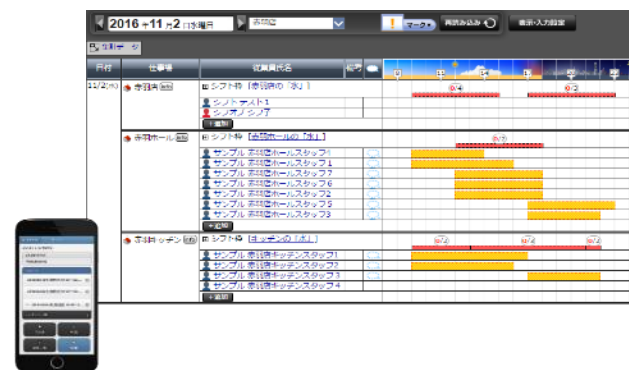


業務支援サービス

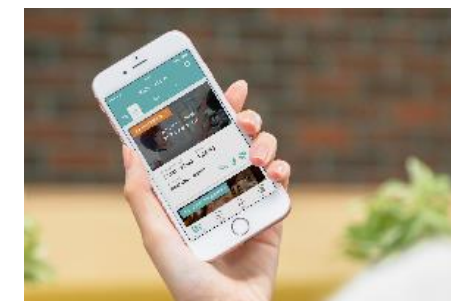
ジョブオブ 採用管理



シフオブ



JobQuicker



アルバイト・パート領域における2019年のトレンド予測

アルバイト・パートを通じたスキルアップ→ステップアップ

学び場イト

人手不足が深刻化するなか、企業は賃金を上げる以外に、
採用や定着に向けたさまざまな工夫を行っている。

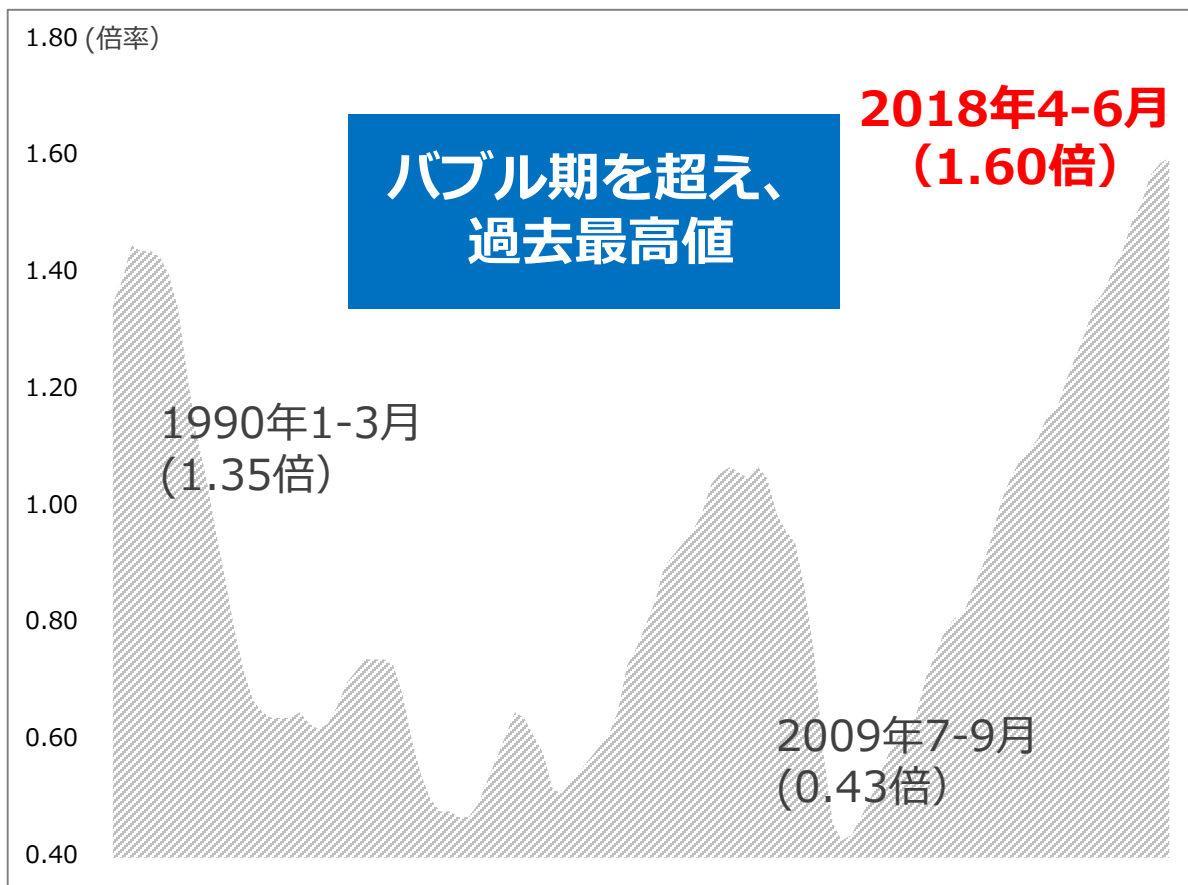
正社員向けだけでなく、**アルバイト・パートスタッフ向けにも、
学習環境を提供した結果、**従業員の定着率アップや採用力の強化、
業績向上につながり始めている。

また、就業者は「賃金 + a」で就業先を選び始めている。

就業中に学び、**社会で通用するスキル**を身に付けたいと希望する人が増加傾向に。 3

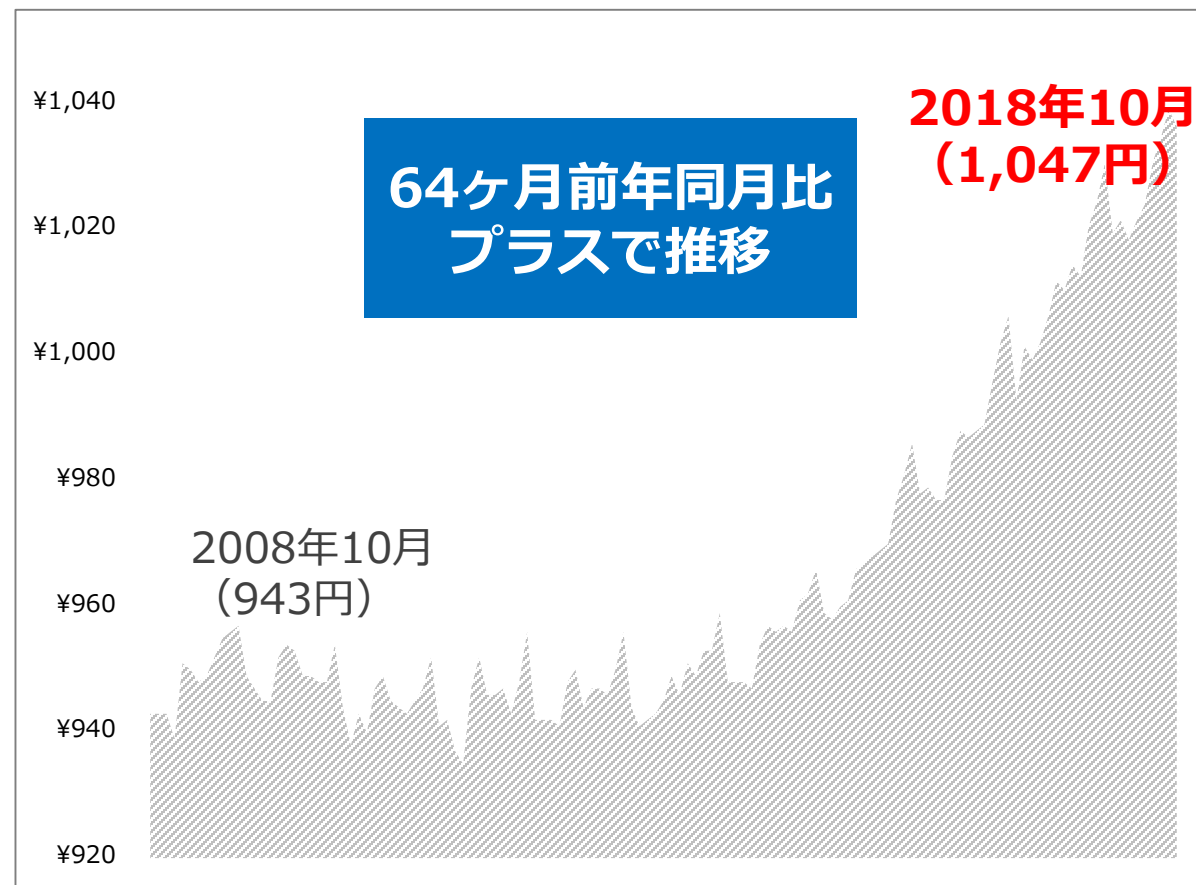
背景：データ（１）厳しさを増す企業の採用環境

有効求人倍率（季節調整値）



出典：厚生労働省「一般職業紹介状況」、内閣府「景気基準日付」（2018年）

募集時平均時給（三大都市圏）

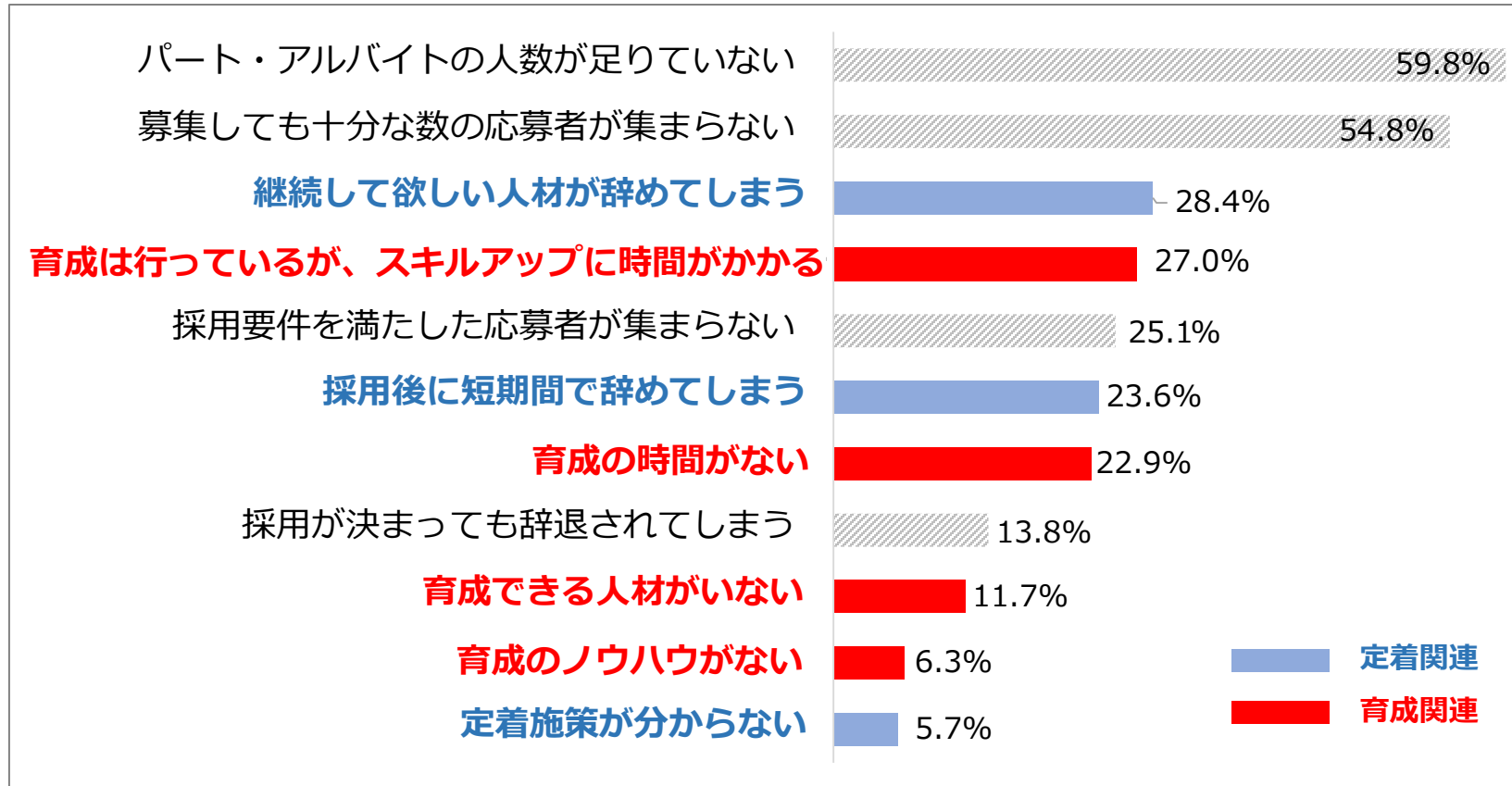


出典：株式会社リクルートジョブズ「アルバイト・パート募集時平均時給調査」（2018年10月）

企業にとって、過去長い歴史のなかで、今が最も人を採用するのが難しい時代

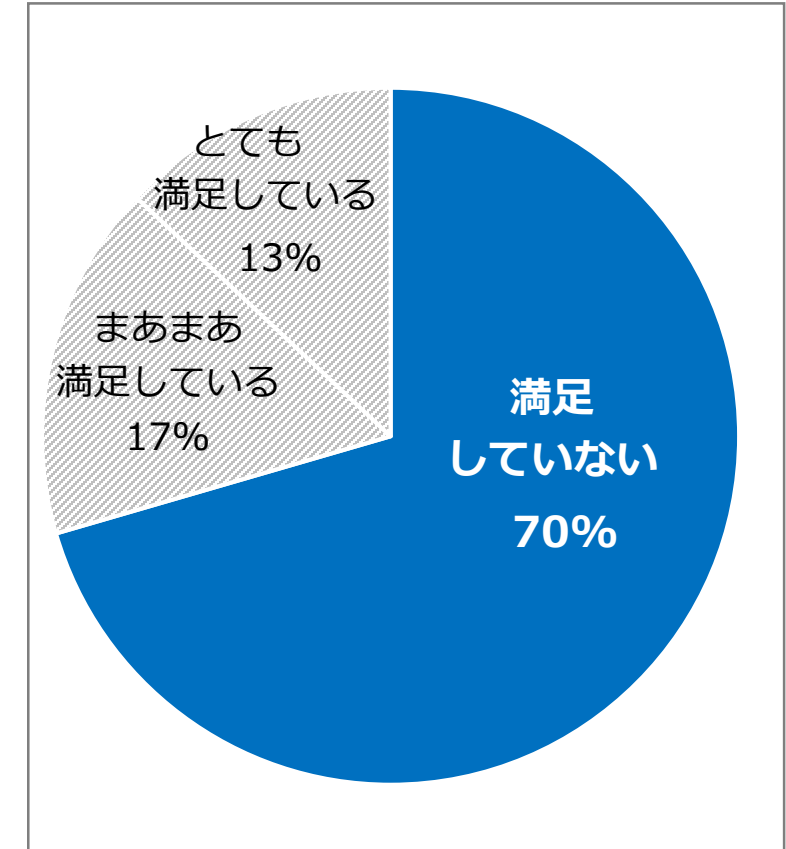
背景：データ（２）企業から見たアルバイト・パートへの定着期待

アルバイト・パート雇用に関する企業課題



出典：株式会社リクルートジョブズ「複数店舗・事業所のパート・アルバイト雇用に関する調査」
－本社、エリアマネージャー・SV、店舗・事業所担当者の意識－N=1,431（2017年8月）

定着状況への満足度



出典：株式会社リクルートジョブズ「人材info メルマガアンケート」N=376（2017年）

企業は「採用難」の次に「定着」「育成」に課題を抱えている

背景：データ（３）アルバイト・パート就業者の「働く目的」

金 銭 に 関 す る 主 な 理 由

生計の維持のため 78.3%
自由に使えるお金の確保のため 52.4%
貯蓄・貯金をするため 44.8%
経済的に自立するため 24.4%
子どもの教育費のため 22.0%
旅行の費用を稼ぐため 22.0%
大きな買い物の出費に備えるため 21.1%
仕事をするのは当たり前だと思うから 19.4%

金 銭 以 外 の 理 由

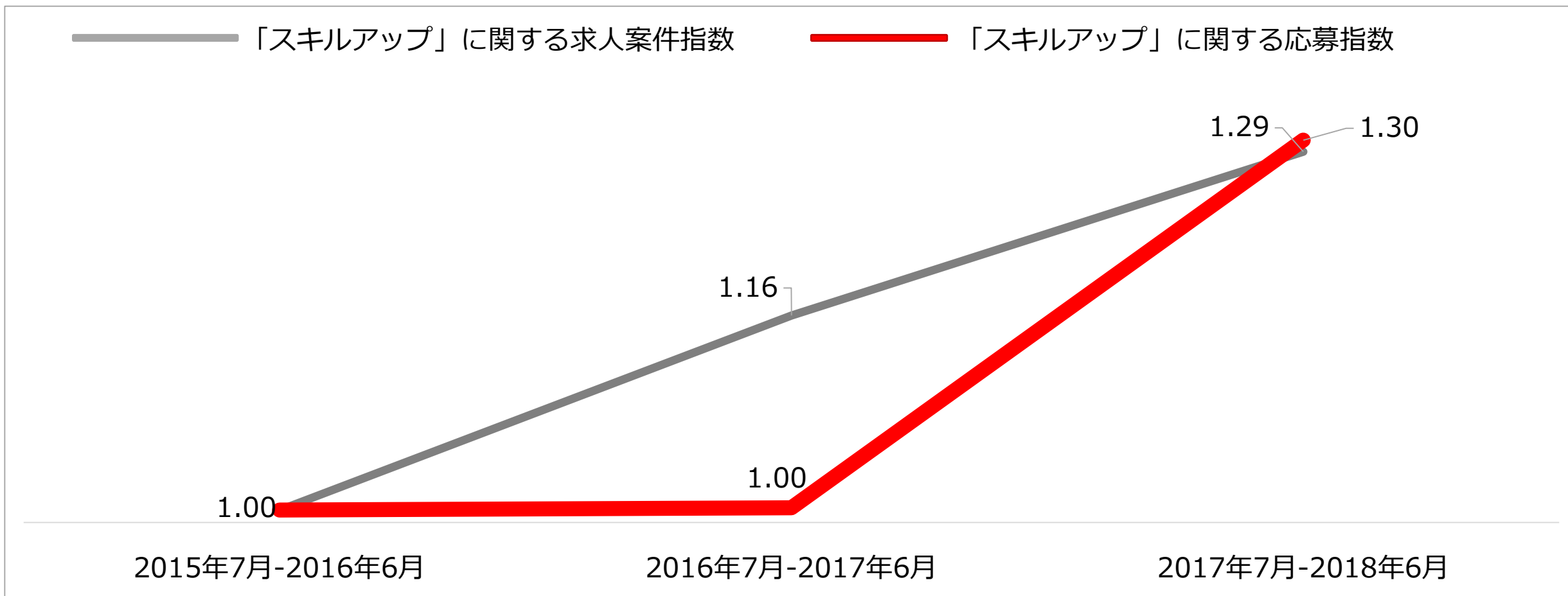
社会とのつながりを得るため
21.5%

自身が成長するため
19.3%

出典：株式会社リクルートジョブズ「求職者の動向・意識調査2017 基本報告書」 N=19,287（2017年）

金銭以外の働く目的として「自己成長・つながり」などが挙げられる

背景：データ（４）「スキルアップ」に関する求人案件数と応募の指数推移



出典：株式会社リクルートジョブズ「タウンワーク」テキストマイニング（2015年7月～2018年6月） 原稿増加指数（上）、応募増加指数（下）
※「自己啓発」「スキルアップ」「講習」×「支援」「補助」などのワードを含む原稿を抽出、2015年7月-2016年6月を1.00として算出・指標化

「スキルアップ」を求める求職者の応募が直近増加傾向

事例（１）：人形町 今半（和食店/接客）

インバウンドによる顧客増加・超初級英語から学べる「学び場」を提供

背景 外国人客の増加により、英語による接客が必要に
(外国人客数／全体客数：2016年2.9%→2018年7.2% ※人形町店)

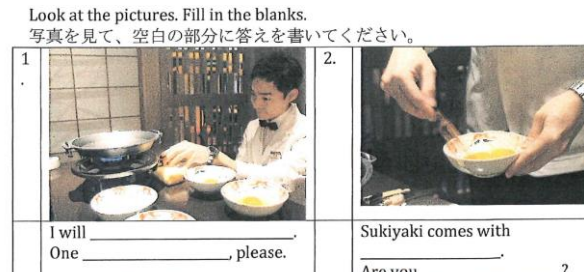
施策 ■英語研修
・12週集中研修を定期的に行う（希望者のみ、時給発生、就業中に受講）
・英語力に応じて3種類の研修を実施
～カタカナ英語、ネイティブとのALL ENGLISH研修～
・すき焼きの調理工程など接客シーンに応じた、オリジナルテキスト

■ソムリエ資格研修

- ・生産者への訪問やぶどう収穫によるワイン知識の習得、資格取得サポート

■着付け講習、産地の肉について学ぶ精肉工場研修

効果 ■外国人のリピーター率アップ
(2016年と比較し、2018年は194%へ)
■研修の充実を魅力に感じた応募者の増加



英語教材



着付けの様子



予約担当：塚見さん

カタカナ英語研修があることでミドル・シニア世代の仲間も抵抗がなく入りやすい。

私自身も息子のお嫁さんがアメリカ人。研修を受けてから英語で会話ができ嬉しい。**仕事しながら英語が学べてありがたいと実感している。**



接客担当：久保木さん

ソムリエ資格研修など、**働きながら自分の資格取得や知識を得られる環境が魅力的！**

お客様にサービスする時にソムリエバッジが胸にあれば与える印象も変わってくるので、あのバッジが欲しいと強く思った。**ここに入ってから自分の視野が広がった。**

「学び場」が自発的な接客を促し、リピート顧客 前々年比194%

事例（2）：テレコムスクエア（通信機器のレンタル/コールセンター受付）

業務時間中に「学び場」を提供することで、
時間の制約がある主婦もリーダーとして活躍できる

背景 ■ 事業拡大による急速な人手不足と人材確保の必須

- ・コールセンター業界は離職率が高め
- ・雇用形態にかかわらず、従業員には成長して欲しいという想い

施策 ■ リーダーに必要な能力を学ぶマネジメント研修

- ・プレゼンテーションや会議進行の研修
- ・就業時間内に質の高い研修を提供

■ 語学研修

- ・週に2回、ALL ENGLISHで行う定期的な英語研修の場を用意
- ・従業員も講師を務め、成長を加速

効果 ■ 離職率大幅DOWN ※実施部署一例 (2017年38% →2018年17%へ)

■ 研修講師希望者が増加、現場発信で研修講座 立ち上げ



プレゼンおよび語学研修の様子



コールセンターの様子



(コールセンター勤務
佐藤さん 38歳)

今後リーダーを目指すマネジメントスキルアップ研修を受講予定。子どもがいるので、勤務中の研修は本当にありがたい。

勤務時間後は家族との時間を満喫でき、ステップアップにチャレンジできる。仕事も子育てもとても充実している。



(スチングワさん 37歳)

従業員が持ち回りで講師を行っているプレゼン型研修が、1ヶ月先まで予約がいっぱいに埋まっているほど人気。

「One day English」として1日英語だけで仕事をする日を設ける予定。今後は韓国語、中国語にも広げたい。

「学び場」提供によって、離職率が前年度の半分以上に大幅DOWN ※実施部署一例

事例（3）：きちり（レストラン・フードサービス/接客）

学生が社会に出ても役に立つ、自発的な行動を促す「学び場」を提供

背景 ■ 学生アルバイトが多く、期間限定の就労が多い

- ・ 従業員の自己実現支援を応援したい想い

施策 ■ 51種類の研修制度

- ・ 主体性を促す「マインドセット研修」や毎月10種類ほどの研修実施
- ・ 選ばれた店舗が参加できる「表彰イベント」での成功事例を発表

■ 自発的に開催されるリーダー研修

- ・ リーダーシップを身につける、ディスカッション形式のリーダー会

■ アルバイトの卒業式

- ・ 年1回、退社する従業員から感謝を伝える会

効果 ■ **既存店離職数大幅DOWN**

(年間退職者数 2015年439人→2017年359人※関西42店舗)

■ **意欲的な学生が増加し、現場におけるオペレーションレベルが上昇**



リーダー研修の様子



表彰イベント



営業統括本部 岸本さん

店舗売上の管理、損益計算書を読むなど、アルバイトでありながら、経営者としての店舗運営を学ぶことができる。新人アルバイトをスキルごとにタイプ分けをし、業務改善ポイントを上げ、解決できるように取り組んでいる。



アルバイトリーダー佐藤さん

今年7月にリーダー研修を終えてアルバイトリーダーになりました。人をまとめ、教える立場になったことで、仕事に対する責任感が強くなり、店をより良くするには何が必要か運営的な視点で考えるようになりました。この経験は社会に出てもきっと活かせると思います。

学生アルバイトが意欲向上、離職率20%DOWN

事例（４）：一蘭（ラーメン店/接客・調理）

自身が伸ばしたい分野の研修で、学びながら昇給できる環境

- 背景
- 店舗オペレーションの安定
 - 成長機会と安心して長く働ける環境作り
 - 自己成長促進と人材育成

- 施策
- 専門のチームによる従業員に合わせた研修→試験→昇給を行う制度

- 初級、中級、上級、特殊の４種類、計20ライセンス

(ex:ゼネラルトレーナーライセンス 店舗のリーダーとして接客・サービス、オペレーションの全てに精通し教育ができる資格)

- 効果
- **新規顧客のリピート率UP**
 - **アルバイト定着率向上・早期離職の抑止**



研修の様子

元々は引っ込み思案だったが、席案内業務などで自然と笑顔が多くなった。**人前に堂々と出られるようになったのはライセンス制度がきっかけ。**「性格が明るくなった」と周囲の方からもビックリされるほど、**コミュニケーションをとることが好きになった。**

自分の接客や立ち振る舞いに気を使うようになった。バイトを掛け持ちしているが、他バイト先から言葉遣いが柔らかくなったなど褒められことも!

また、将来的には子供が生まれた時に教育やお作法を教えることに活かせると思う。



(男性 27歳)

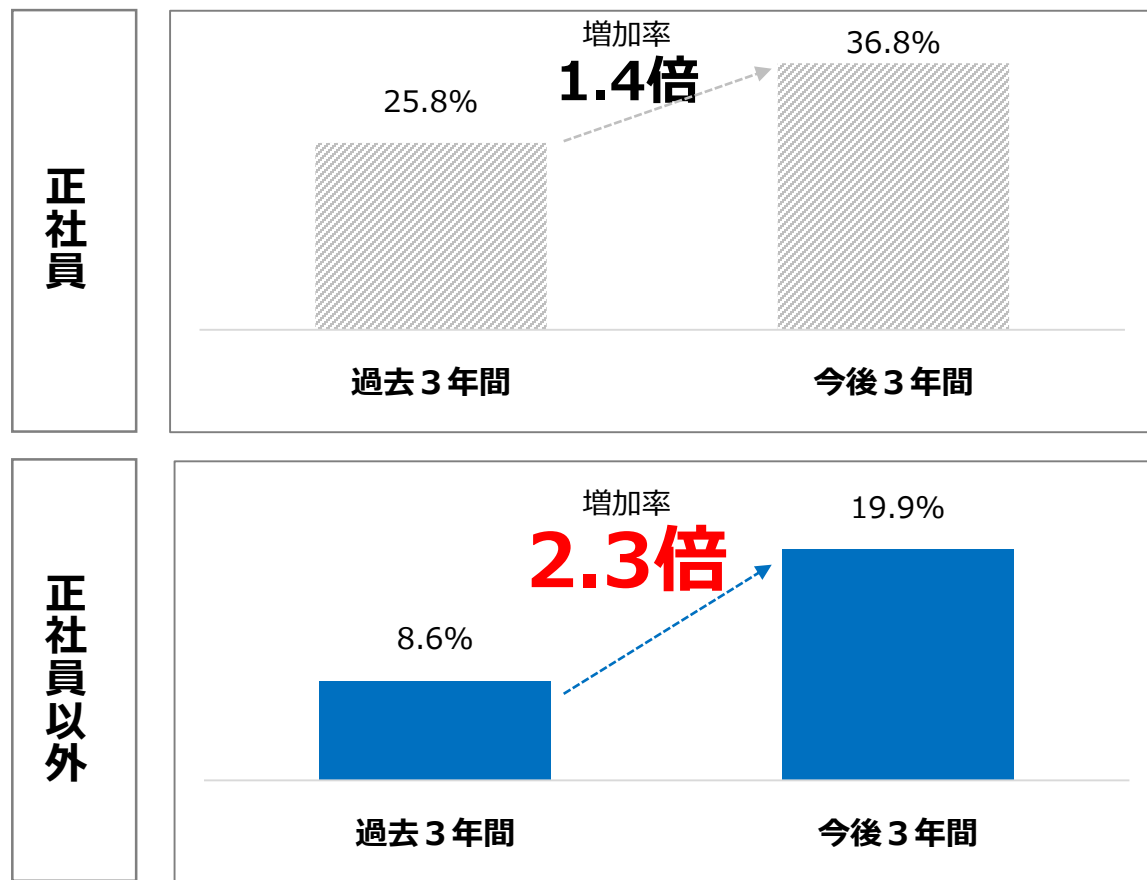


(女性 26歳)

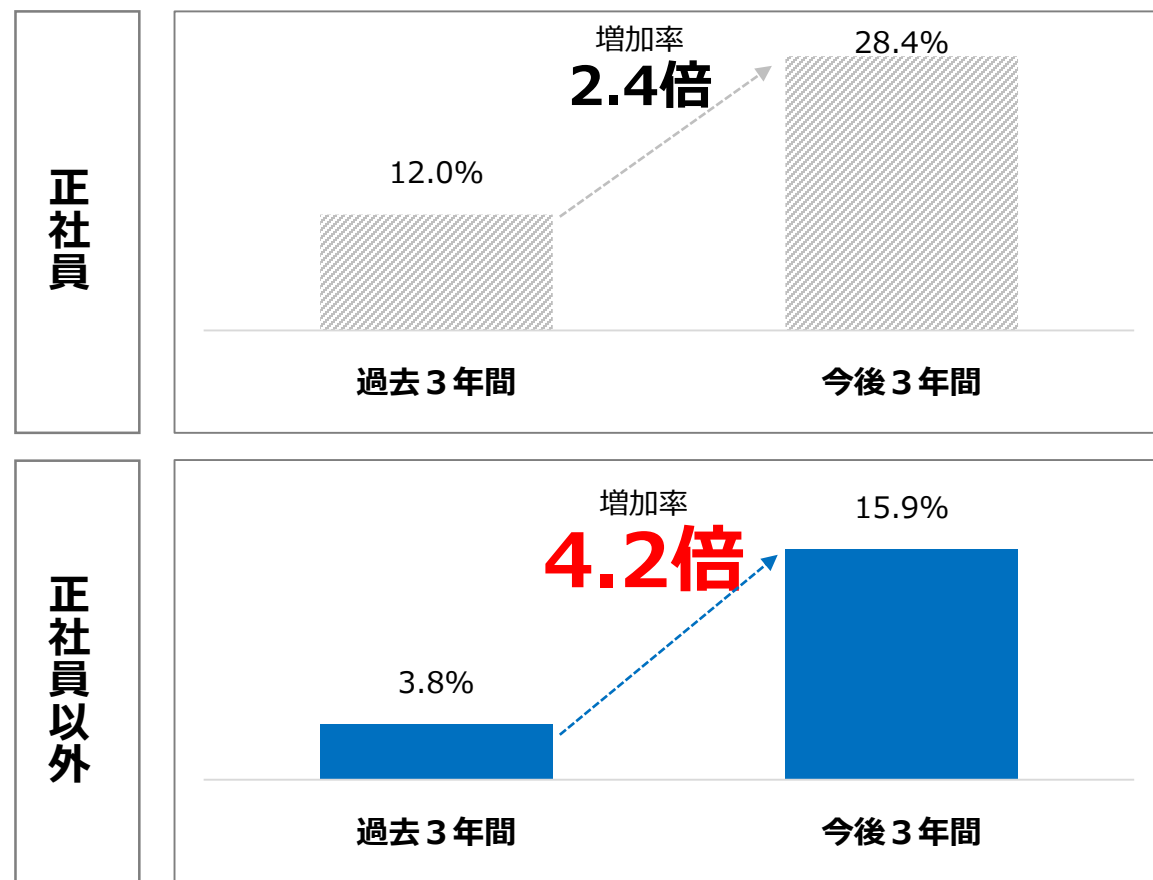
スキルアップが顧客満足度UP→リピート率・利益率ともに向上

背景：データ（５）企業の研修予算の将来予測

「OFF-JT費用」の実績／見込み



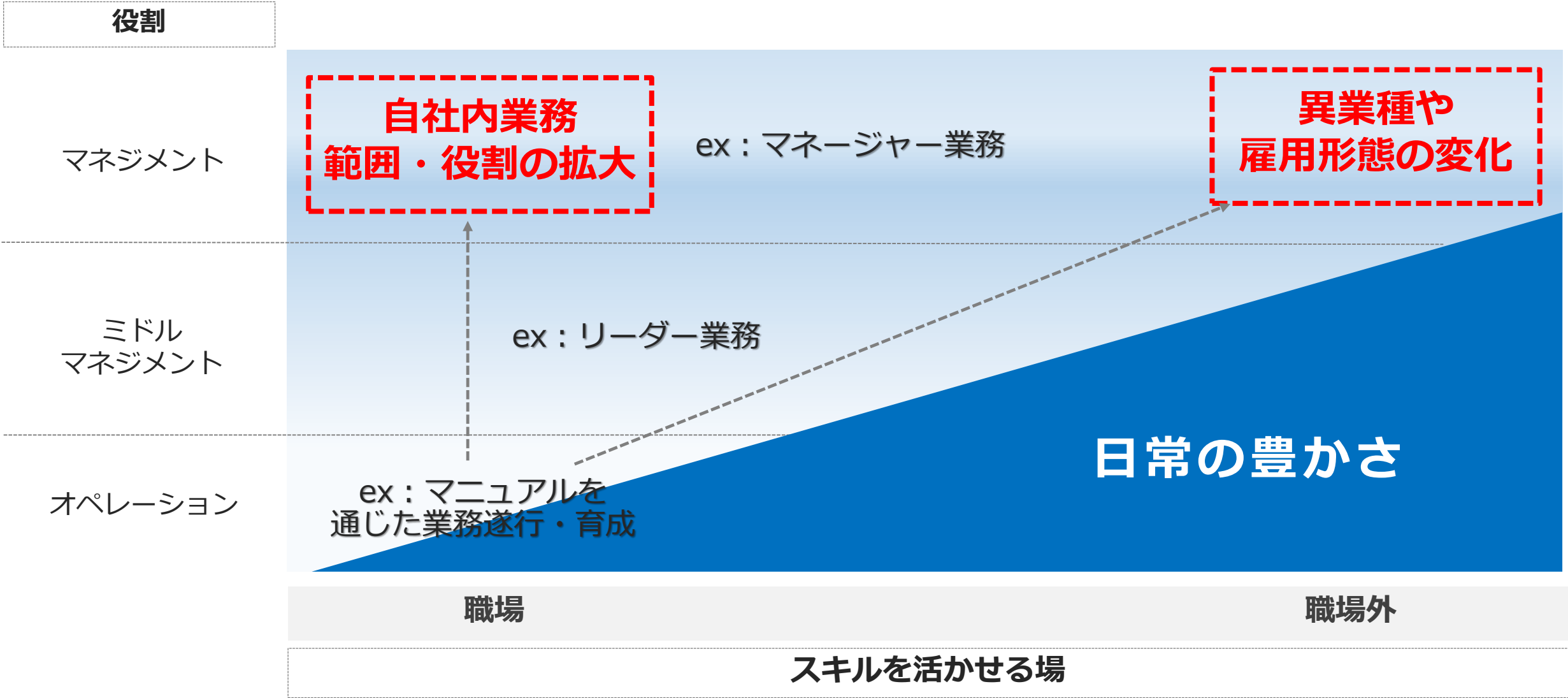
「自己啓発支援費用」の実績／見込み



出典：平成29年度 厚生労働省「能力開発基本調査」

今後3年間、「正社員向け」より「正社員以外向け」のほうが、研修予算の増加見込みが大きい

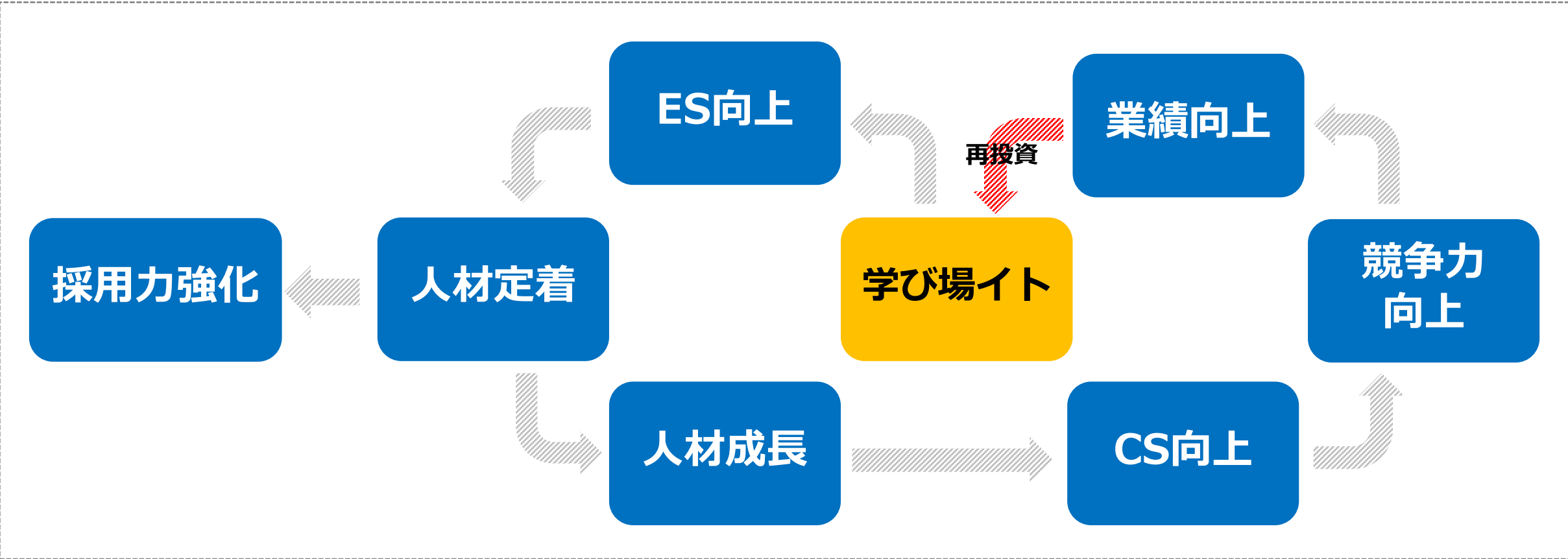
考察（１）：「学びながら働く」人材成長モデル



「学び場」の提供は、就業者への豊富な選択肢提供に繋がる

考察（２）：「学び場」作りが事業成長の源泉に

- 1. 教育投資がES向上・人材定着・人材成長のサイクルへ
- 2. そのサイクルがCS向上→競争力向上→業績向上の好循環へ
- 3. 教育投資の強化が、採用力強化へ



アルバイト・パート領域における2019年のトレンド予測

アルバイト・パートを通じたスキルアップ→ステップアップ

学び場 イト

人手不足が深刻化するなか、企業は賃金を上げる以外に、
採用や定着に向けたさまざまな工夫を行っている。

正社員向けだけでなく、**アルバイト・パートスタッフ向けにも、
学習環境を提供した結果、**従業員の定着率アップや採用力の強化、
業績向上につながり始めている。

また、就業者は「賃金 + a」で就業先を選び始めている。

就業中に学び、**社会で通用するスキル**を身に付けたいと希望する人が増加傾向に。