

事例2

【会社概要】 東日本に本社のある小売業 店舗は全国にチェーン展開

【職務分析を活用した制度の概要】

- 店舗の販売スタッフの職務を分析し、**商品知識や接客の熟練度などのスキルでランク分け**し、そのランクに応じた仕事を担当させるという制度
- **正社員・パート社員とも共通のランク表を使用**
- ランクが上がると、より幅広い仕事を任せられ、パート社員は時給が上がる仕組み

【制度導入の理由】

- 各店舗の規模や取扱商品に応じて、**どのような内容の仕事がどの程度あるかを把握し、それに基づいて人員を配置する必要があった**
- 非常に多岐にわたる商品を扱っており、専門的な知識や売り方が必要とされるので、**人員の配置において、パート社員・正社員ともに「どの商品を担当するスキルがあるか」を明確にする必要があった**

《ランク表》

ランク	取扱商品	接客	発注・返品処理	⋮
1	A～C	基本的な質問（種類・サイズの有無など）に答えられる	伝票通りに入力できる	⋮
2	A～G	技術的な質問（部品の交換の仕方など）に答えられる	指示に従って伝票が書ける	⋮
3	A～K	クレームの初期対応（その場で解決）ができる	返品の手続きができる	⋮
4	A～P	クレームの二次対応（メーカーへの問い合わせなど）ができる	発注の手続きができる	⋮
5	A～T	迷っている顧客の相談に乗り購買意欲を高める接客ができる	イレギュラーケースの判断ができる	⋮

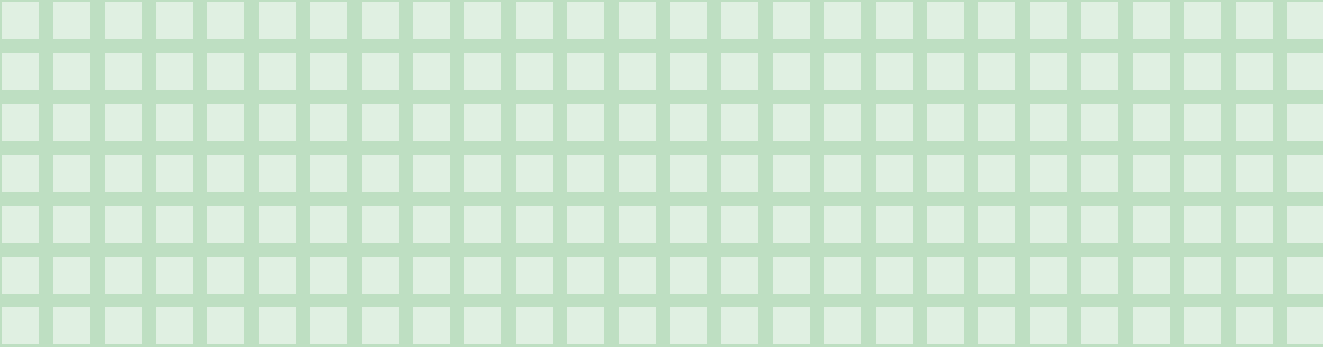
<注:ランク認定には、全項目を満たすことが必要>

【制度導入の効果】

- 店舗運営に必要な仕事の内容や量を把握することができ、それに応じたスキルを持つ販売スタッフを効率的に配置することができるようになった
- ランクによって待遇が変わるため、**新しいスキルを身につけようという前向きな意識を持ったパート社員が増え、定着率も向上した**
- 正社員とパート社員が同一のランク表を用いる中で、正社員だけが行う作業を明確に定義したため、正社員とパート社員の役割・責任の違いが分かりやすくなった

パート社員の声 — インタビューより

- 「自分に何が期待されているのかははっきりとわかり、頑張り甲斐があります。」
- 「次に何に取り組めば良いかがわかるので、仕事に対して前向きになれます。」
- 「仕事の幅が広がると時給が高くなるので、早く今のランクを完璧にこなせるようになって次のランクを目指したいと思います。」



参 考



職務説明書の作成



職務評価の主な手法

■ 参考：要素比較法

■ 様式