

本連載では、IT経営マガジン「COMPASS」に掲載した全国のIT活用事例をもとに、中小企業の経営において、ITがどのように役立つかを、解説していきます。

ITを事例から ひも解く



『辞めます……』と言われる前に、 会社ができること

苦勞して採用したスタッフ。長く働いてもらえるよう、さまざまな工夫をされていらっしゃると思います。とはいえ、仕事内容によっては、いつも顔を合わせているとは限りませんし、スタッフ側は職場で不安なことがあっても上司に相談するのは勇気がいるでしょう。面談しても本音と言えないかもしれません。最近、この分野にもITが役立つようになってきました。経営者・管理職とスタッフの間にあるコミュニケーションギャップを埋めるITツールを活用して成果を上げている企業の事例を見ていきましょう。

「COMPASS」2021年夏号から転載（記載内容は掲載時点のもの）

IT経営マガジン「COMPASS」編集長
石原 由美子



「離職を減らし長く働いてもらえるよう、スタッフとの対話には力を入れてきました。しかし、人数が増えると物理的な限界もあります……」

宮城県仙台市の人材派遣会社・東洋ネクストの佐藤章央社長は、「多様な働き方を先取り」するユニークな事業展開を行っている。例えば毎日営業する飲食店が一人のスタッフを求めているとき、一人が30日間働くわけにはいかないが、平日午前中のみ、平日を週3日、土日可能といったさまざまな就労形態のスタッフを時間帯や曜日で組み合わせ、双方のニーズに応えているのだ。派遣スタッフが評価を受けて、3年後の直接雇用につなげるのが一番の望みだという。

しかし、業種にかかわらず、働き手の離職は悩みの種だ。欠員が出た現場の対応はもちろんのこと、働く側も悩みや不満を抱えたまま解決できずに退職し、成長の機会を失うことになる。毎日顔を合わせるオフィス勤務以上に、店舗などの現場に分かれる業態では、「辞めたい」と言われて初めて問題に気づくことも多々ある。

東洋ネクストでは、自社の派遣スタッフに適宜聞き取りを行い、派遣先企業にもレポートしているが、管理者によってスタッフの言葉を受け止める感度にばらつきがあり、また、スタッフ数が増えると面談機会を逃すなど、課題も生じていた。

「デジタルでスタッフの心の状態を可視化でき、離職の理由を知って適切な対応ができたならどんなに良いかと考えていた2020年夏に、『マインドウェザー』を知りました」
佐藤社長は、新しいITツールとの出会いをこのように話す。

「マインドウェザー」は洋服のお直し業を営むビック・

ママが開発した、スタッフの「心もよう」を可視化するクラウドサービスだ。スタッフはLINEを通じてサービスサイトに接続し、気軽に今日の「心の天気」（晴れ、曇りなど、直感的に選ぶ）を回答したり、困りごとやサポートしてほしいことなどを書き込んだりできる。

管理者はスタッフ一人ひとりのコンディションや書き込み内容を管理画面で把握し、意見を受け止め、面談など状況に応じたきめ細かい対応を行っている。

取組を通じて、離職率を50%減らすことに成功した。

同時に、管理者側の課題も見えてきたという。

「上がってきた声に対するレスポンスが『こんなに出来ていないのだ』と気づきました」

佐藤社長はこう打ち明ける。

例えば、書き込まれた内容を見て、感情的にならず「事」に向かい合えるか。どう声を掛ければモチベーションが上がり笑顔で働いてもらえるのか。素早く適切なレスポンスを返せるかなど。離職の多さ＝マネジメント層の弱さでもあったのだ。

離職の課題に向き合ってきた経験と実績をもとに、今後はスタッフの定着率を上げるノウハウを持った「HRコンシェルジュ」の事業展開も模索している。

「東北は30年後に人口が30%減少するといわれています。だからこそ、人事機能は大変重要です。採用・教育・定着面で地域に貢献していきたい」と、佐藤社長は今後の展開を語った。

事例からヨミトル

- ・離職を防ぐ対応策は、スタッフの状況を「知る」ことから始まります。
- ・現場の声をもとに、スマートフォンを使って、スタッフが簡単に「現在の状況」を伝えられるITツールが生み出されました。
- ・管理者側の対応も見える化すると、スキルアップにつなげることができそうです。

会社概要

社名	東洋ネクスト株式会社
住所	宮城県仙台市青葉区一番町2-4-1 読売仙台一番町ビル10F
設立	2016年
従業員数	220人 (パート・アルバイト・派遣含む)
事業内容	人材派遣、人材紹介、採用コンサルティング事業
URL	http://toyonext.co.jp/company