

予防的人材処方箋

第1回

サービス業界に必要な 戦略的な人材採用

文 阿部剛ゼロングループホールディングス(株)ZHP事業部

今月より全6回にわたり、ゼロングループが、これからのサービス業における人材の採用・教育についてお届けいたします。

各企業の人事担当の皆様には既にご存知の通り、サービス業界における今後の人材採用は、ますます困難かつ重要な課題であり、その中でも以下のようないくつかのポイントに注目されているのではないかと。

① 少子高齢化に伴う労働力不足の深刻化。特に、運輸・物流、介護・福祉や飲食・サービス業などでその傾向が強まりつつあります。

② 離職率の高さ。サービス業界は入職率が高い一方で離職率も高いことが課題です。職場の雰囲気や人間関係、適性の不一致が主な原因とされています。

③ 適性の見極め。採用時に応募者のコンピテンシー（成果につなげる能力）を見極めることが重要です。これにより、職場や業種に適した人材を採用し、離職率を低減することが期待されます。

④ デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進。DXの進展により、リモートワークやテクノロジーの活用が進み、採用のあり方も変化してきております。これに対応するためのスキルを持つ人材の確保が求められます。

⑤ 多様な働き方の受け入れ。副業やフリーランス、高齢者や外国人労働者の活用など、多様な働き方を受け入れることが重要です。これにより、労働力

の確保と生産性の向上が期待されます。以上の様なポイントを踏まえ、これからサービス業界では今まで以上に柔軟かつ戦略的な人材採用が求められます。しかしながら、いわゆる質の良いサービス業向きの人材（例・教育を施さなくても『ニコニコ・ハキハキ』が自然に出来る人材）は各企業で取り合いになるため、競争優位性に劣る業界や企業にとっては採用の実務的な労力も含め、かなりのコストが必要になります。

では、サービス業に向いているかどうか分からない人材でも必要な労働力としてまずは採用し、基本的な教育を施すことで、早期の戦力化を目指すことに重点的にコストを割いた方が良いのか、非常に悩ましい課題であると思えます。

採用と教育のどちらを重視すべきかは、組織の現状や目標、リソースによって異なります。

次回、はたして皆様の組織が優先すべきはどちらなのかについて、詳細にご案内いたします。



ゼロングループ

1993年創業。アミューズメント業界をはじめ、サービス業界に特化した人材派遣・人材紹介及び教育研修・各種調査を全国で行っております。