



「今年はハッピーポイントの活用法としてサンクスポイントのやりとりの機能を普及させたい」という人事部の佐藤課長

極めて低い離職率

善都は例年20人前後の大卒者の新卒採用を行なっているが、過去6年間、入社1年目の離職者はゼロ。入社3年間離職率は1割。サービス業における大卒新入社員3年間の離職率は4割を超える中、なぜ善都の離職率はこれほど低いのか。人事部人事課の佐藤健司課長によると、離職率が激減したのは年間を通じた体系的な研修制度が整備されてからだという。

新入社員を対象とした半年ごとの研修の主な目的は、同期入社仲間との集い、悩みを共有してもらい、自身の目標やキャリアを見つめ直ししてもらうきっかけづくり。

「入社して半年、1年も経てば悩みを抱えていたり、入社時の目標を見失ったりしている社員がいても不思議でない。日頃の相談はメンター役の先輩社員が聞いていますが、それに加え、同期の仲間とのコミュニケーションが必要。その場を会社が設けることによって、悩みの時期を乗り越えることができるはず」(佐藤課長)

善都にはパート・アルバイト(P・A)を合わせて約830人の従業員がおり、前述の通り正社員の離職率は非常に低い。年間の離職者はほとんどが学生、フリーター、主婦などのP・A。どうしても正社員より流動性が高い。だが、P・Aを含む16年の1年間の離職者率(年間退職者数÷期首従業員数)は前年比5.1%ポイントも下がった。同社では、昨年実施した2つの施策の効果が大きいと考えている。

そのひとつは、初めて開催した全社員運動会。昨年10月に全23店舗を休業し、正社員だけでなくその家族やP・Aを含めた約800人が参加した。参加した社員は、「日々の仕事を離れた場でチームとして結束した」「プライベートな側面を見る機会にもなり、社員間のコミュニケーション量が増えた」と語る。もうひとつは昨年3月から導入さ

れた冒頭で紹介したインセンティブ制度「ハビポ」だ。例えば半年継続勤務で3000ポイント(3000円相当)なので、アルバイトスタッフにとっては大きなインセンティブで、欲しい商品のために「ポイントを貯めよう」という気になるのだ。

コミュニケーションを促進する新たなツール

「インセンティブ制度「ハビポ」が導入されてちょうど1年が過ぎ、社員間に理解が広まった。今年には社員間のコミュニケーションの活性化を期待して、『ハビポサンクスポイント』の機能を広めたいと考えている」(佐藤課長)

サンクスポイントとは、会社から付与されたハッピーポイントを社員同士で交換し合える機能。「シフトを代わってくれてありがとう」といった感謝のメッセージを添えてポイントを贈ることができる。

ZENT名古屋北店の竹腰副店長は、自身の部下が昇進したときなどに、「口頭だけでなく、おめでとう、がんばったね!」とメッセージを添えてハッピーポイントを贈っている。

「私の場合、労をねぎらうときは食事やコーヒーをおごるといふ以前からの習慣をポイント付与に置き換えるのは難しい(笑)。ですが、主任クラスの

社員たちは、アルバイトや若い社員の働きぶりを褒めたり感謝したりするときに、サンクスポイントを使うといいと思います」(竹腰副店長)

この3月に主任に昇進したばかりのZENT名古屋北店の若原洗平さんは、「これまで以上にアルバイトスタッフたちへの感謝を実感することが増えたので、最近、ジュースを1本おごるような感覚で、短いメッセージを添えてポイントを贈るようになった」と言う。

佐藤課長は、4月に社内報でハッピーポイント機能を紹介し、その後数店舗にヒアリングしたところいくつかの課題が見えてきたという。

「そもそも、人にポイントを送るには自分がポイントを持っていないければなりません。ですから店長や役職者に対しては、付与専用のポイントがある程度、会社が付与することも検討しています。コミュニケーション活性化のツールの一つとしてどんどん利用してもらいたいですね」



「まずフロアで働く役職者から積極的にサンクスポイントを使ってほしい」と言うZENT名古屋北店の竹腰副店長



専用サイトにログインすると同僚からメッセージとともにポイントが届いていた



スマホからログインし、ポイントを贈る相手を選びメッセージを添えて送信する

善 都は今年4月の社内報でまるまる1頁を割いて「ハッピーポイント活用術」という記事を掲載した。ハッピーポイント(以下、ハビポ)とは、店舗の業績や勤続期間、繁忙期にシフトに入ったなど一定の基準をクリアすることにより、会社から付与されるインセ

ンティブポイント。獲得ポイントはスマホやPCで各人の専用ページにログインして確認でき、一定数が貯まるとサービス提携企業の商品などに交換できる。福利厚生の一環として導入したシステムで、正社員だけでなくアルバイトも利用できる。

サンクスポイント交換制度

「ありがとう」を添えて社員同士でポイントを交換

善都(愛知県豊田市)

「この前は急にシフトを代わってくれてありがとう。助かった!」「〇〇君が気づいてくれたからトラブルを未然に防げたよ。ありがとう」――。スマホの画面にこんなメッセージが届く。そのメッセージは、社員同士でやりとりできる「サンクスポイント」に添えられたものだ。