

現場&スタッフは求職者の注目の的 実は採用の成否を左右する重要ポイント

全国各地のホール企業の人材採用支援を行う株式会社バック・エックス。その現場から見てくる課題や解消法について具体的な事例を交えながらお伝えしていきます。

皆様にとって、2023年はどんな年だったでしょうか。緊急事態宣言や休業要請があったコロナ禍よりはマシだったかもしれませんが、「相変わらず厳しい」と感じた方が多かったのでは？

社会的には、長引くロシア・ウクライナ戦争などが要因で物資が不足、それでいて輸入には不利となる円安が続くといった大きな問題がいくつもありました。当然、物価は上昇。このような背景もあり、従業員の生活が苦しくなることもあって、大手パレル企業や巨大アミューズメントパーク運営企業などが春先に賃上げしました。政府も推奨しており、ある調査によると企業の84・8%が賃上げしたとのこと。また、賃金は3・6%の上昇となったようです。

パチンコ業界でも、ベースアップをしたり、一時金を支給したりする企業がありました。とはいえ、全部の企業が行えるわけではありませんし、10月に行われた最低賃金の改定によって、他業界との給与水準の差はますます縮まってしまいました。「パチンコ業界は高給」というアドバンテージがどんどん薄くなっているのが現状です。

これだけでもホールの採用活動は難

しいわけですが、2023年の有効求人倍率は約1・3倍でほぼ横ばい。人材確保に関しても、「相変わらず厳しい」と感じている方が多かったのではないのでしょうか。

パチンコ・パチスロ好きは ホールスタッフとしても貴重

2023年の「レジャー白書」によると、パチンコ・パチスロの参加人口は770万人で、前年比50万人増。一見良さそうですが、2019年の公表値が950万人ですから回復には程遠いですし、競馬・競輪などは売上が伸びているのに対しパチンコ業界は前年と同じですから、全く楽観視出来ないことがわかります。

こういったことを考えても、コロナ禍に離脱せず今も遊技を続けている人は貴重だと言えます。もちろん、ホールスタッフとして採用するにしても貴重な存在です。

ユーザーの立場で同じ空気を吸っていた人は、スタッフにこんなことをされたら嬉しい、あるいは嫌な気分になるといったことを知っていますし、スタッフの仕事ぶりや所作を見ているので理解が早い。同じように採用したとしても、パチンコ・パ

チスロ好きとそうでない人とは、教育にかかるコストが全然違うことは簡単に想像出来るでしょう。また、頭で思い描いた業務と実務にギャップを感じて離脱する割合も、両者ではだいぶ違うはずです。

そう考えると、パチンコ・パチスロ好きの人が応募してきたなら、是が非でも獲得しなければなりません。辞退されてしまった場合、“逃がした魚は大きい”可能性大なのです。

現場をチェックしてから 面接に臨む人も多数いる

では、失敗しないためにはどうすれば良いのでしょうか。給与を高く設定、福利厚生の実、企業のブランド力の向上などは採用力をアップさせる手法ではありますが、パチンコ・パチスロ好きの人を獲得する有効手段とは少し異なります。

当社に相談に来る方は業界出身者あるいは遊技経験者など、パチンコ・パチスロ好きが多いのですが、ホール企業を紹介したとき、熱心な求職者が面接前に何をするかというと、店舗視察。面接直後に行くこともありですが、なかには応募前からあれこれチェックし、ここで働きたいかどうか頭を回転させる猛者も。

雰囲気を感じ取るのは当然として、人によっては覆面調査ながらに細かいところまで見ます。朝の並びは何人くらいか。並んだ人の整理を手際良くやっているか。スタッフに活気はあるか。どのような接客スタイルか。店内はもちろん、店舗周りの清掃は行き届いているか。トイレはこまめに掃除しているか。

さらに、わざとゴミを落として、スタッフが拾うまでの時間を計る人もいます。呼び出しボタンを押してからスタッフ到着までも同様です。「遊び方がわからないから、教えてくれますか？」と話しかけ、対応を見ることも。社会経験や業界経験が豊富な人、意識や意欲が高い人ほど視点も高い傾向があるのです。

彼らにとって、出来て当然のこと。が出来ていない現場だった場合、「別の店舗もこんな感じ？ 会社全体？」と疑問を抱くことも。面接官が、いくら給与や福利厚生などをアピールしても、「それ以前にやるべきことがあるでしょうに」となってしまうのです。求職者が難点を指摘したとき、「当社のウィークポイントが、まさにそこ。ぜひ、あなたにそれを改善してほしいのです」と切り返せれば入社への意欲が高まるでしょうが、応募する前に失望し

て見送った場合は、百戦錬磨の採用担当であってもどうすることも出来ません。

現場のスタッフは店の顔 採用に関しての要人

人材を確保出来ないのは「採用担当者が悪いからだ」、もしくは「自社の採用条件で応募するはずがない」と思っている人もいるでしょう。「現場がキツイのだから、早く採用してくれ」と憤っている店長がいるかもしれません。

しかし、採用がうまくいかないのは現場に課題があるからかもしれないのです。店舗スタッフはユーザーにとって店の顔であり、求職者の印象を大きく左右する重要人物。これを自覚し、現場を良くしようとしなければ、錦鯉を捕まえたのにポイ（金魚すくいの道具）を使っているような状況になってしまいます。

2024年、採用のしやすい市場に変わる要因は見当たりません。だからこそ、採用力を高めるために失敗につながる要因を潰し、成功する確率を上げていきたいわけです。

本年も、皆様のお役に立てるよう微力ながら頑張りますので、よろしくお願いいたします。



髙田堅一（しまだ・けんいち）
キャリアコンサルティンググループ
マネージャー

大学卒業後、㈱バック・エックスに入社。人材紹介事業を10年以上経験、国家資格キャリアコンサルタントを取得。これまで2000人以上の支援を行っている経験・実績豊富なアドバイザー。

■今回のポイント

- ・今年も去年に引き続き、人材確保は困難と予想
- ・パチンコ・パチスロ好きは貴重な人材
- ・現場スタッフが採用を阻害していることもある

