

# 「アルバイトが集まらない」 加速する人手不足をどう改善するか

## 減少する日本の若者人口 限られた層を他産業と争う現状への対応

「募集をかけても応募がこない。時給を高くしているのだがそれでも集まらない」「新規オープンで人手がギリギリだった。これで各台計数機がなかったらと思うとゾッとする」。ここ数年のパチンコホールの人手不足は危機的な状況にあり、最近ではそれがさらに加速している。限られた若年層をパチンコ業界を含む多くの産業が奪い合う状況にどう対応すればよいのだろうか。

### ホールのアルバイト不足が深刻に 「日本の若年層」の奪い合いが激化

ホールの人手不足が深刻さを増している。特に現場の大きな悩みの種となっているのが、アルバイトに応募が集まらないという状況だ。

パチンコホールのアルバイト募集に人がこない理由はいくつもある。一つは時給の問題。周知の通り、以前であればパチンコホールの時給は他産業に比較すると割高で、それが若年層にとって魅力の一つとなっていた。ところが最近では飲食業を中心に時給が高騰。パチンコホール勤務の給与面における優位性が低くなると、徐々に若年層が集まりにくいという状況が生まれてきた。

それとともに、パチンコホールがターゲットとしている働き手、つまり若者の

人口が減少しているのも事態を深刻にしている。総務省の調査によると日本のアルバイトの中心を担う24歳以下の若年層は年々減少の一途を辿り、人口比率も全体の20%近くにまで縮小している。

また、パチンコに対する無関心の度合いが増していることを若年層が集まらない理由として挙げる人もいる。「そもそもパチンコホールに入ったことすらない若者が増えている。パチンコホールでどんな仕事をするかのイメージがないので、働く場としての選択肢から外されている。それでも時給が高い時は応募もあったが、時給の差がそれほど大きくなかったら、それこそ見向きもしてくれなくなった」。

一方、パチンコ業界特有の問題が人手不足を深刻化させているという指摘もある。パチンコ業界の採用支援事業を手掛けるパック・エックスのパチンコバイト

チームリーダーの肥後こすも氏は、業界のアルバイト不足について「パイの少ないレッドオーシャンで募集せざるを得ないところに原因の一つがある」という。

前述の通り、若年層の人口の減少は日本全体の問題で、多くの産業がアルバイトの中心層として考えている若者の割合は年々縮小しているが、こうした状況に対して、コンビニエンスストアや居酒屋、ファストフードといった大手チェーン企業を中心に近年では高年齢層、外国人留学生など、これまで採用実績が少なかった層を積極的に登用することで、働き手の不足をカバーする動きがでてきている。

特に外国人留学生については従来の中国、韓国に加え、最近では東アジアからの流入も増加しているという背景もあり、そうした海外からの労働力が、日本の若年層が敬遠する職域を補っているわけだ。

これに対してパチンコ業界は、そうした層をアルバイトとして取り込むことは

難しい。単純な忙しさという点では居酒屋なども負担は大きいですが、重い玉箱の上げ下げや遊技機説明の顧客対応など、パチンコホールには高齢者にとって難しい業務が多い。一方、外国人留学生は入管法令上、パチンコホールで雇うことができず、働き手の対象にすらならない。「高年齢者や外国人の若者を雇うことができない以上、働き手の対象は、日本の若者中心となる。そうになると、やはり時給を上げるしかない」と、あるホール関係者は人手不足のジレンマを口にする。

問題はホールの募集方法にも少しの工夫で効率はある

「日本の若年層という、数が少なく、他産業からも最もニーズの高い層をターゲ

ツトにしている以上、パチンコ業界のアルバイトの募集が厳しい状況に陥るのは当然のこと」と分析する肥後氏だが、その一方で、アルバイト募集の手法を改善することで採用率が高まることもあるとも指摘する。例えば、ある大手パチンコホールチェーンでは、人事担当者が新しく着任したことを契機にアルバイトの採用活動を見直した結果、チェーン全体で年間50名近くの採用人数を上乗せすることができたという。

「大掛かりなシステムを導入したわけではない」と語るのは同ホールチェーンの人事担当者。「例えばアルバイトを募集する媒体の選定方法。それまで各店舗の店長任せにしていた募集媒体を、本部一括発注にして価格交渉を行い、スケールメリットを活かせるようにした」。

そのホールチェーンでは、アルバイトの不足は各店舗とも深刻な悩みではあるものの、それ以上に優先度が高い日々の営業に関する業務が仕事の中心となり、採用関係をしつくり考える時間がないのが実情だったという。「一回の募集について、どの媒体から何人の応募が来たか、さらにそこから何人が実際の面接に来たか、最終的に何人を採用したか、など効果測定を行うこともしていなかった。そうした感覚的な部分を数値化し、媒体特性などを考慮に入れて募集を見直した」(人事担当者)。

さらに応募があった際の電話対応も、

それまでの各店対応から、本部一括対応へと変更。「各ホールは忙しいので、応募の連絡があっても責任者が不在の場合やメールでの問い合わせを5、6時間、放置してしまうこともあった。しかし応募者が面接にくる『面接率』を上げるのに重要なのが、この応募に対するレスポンス。もちろん対応の内容にもノウハウがあるが、まず第一に『放置しない』というのは鉄則」と人事担当者は説明する。

同チェーンでは、将来的に採用に関する多くの部分を一元管理できるシステムを導入し、さらに受付業務のアウトソーシングなどによって合理化、省力化をはかりアルバイト採用の効率的な運用を目



指すという。

パック・エックスの肥後氏によると、この企業のように採用面の効率化に本腰を入れている企業はまだ少数派だという。「現場の優先順位が一番目が営業成績向上になるのは当然のこと。一方で、限られたパイの若年層を、他産業も含めた激しい競争の中から採用しようというのだから、店舗任せではいつまでたっても現場の人手不足は解消されない。他産業のなかにはアルバイトの面接を自店ではなく応募者の都合のよい場所まで人事担当者が出向いていって行うという企業まである。ここまでしなければならぬというわけではないが、こうした熱量をもった企業が数少ない若年層を集めているという事実もある」。

#### ホールの対応の改善ポイント

##### 「レスポンス」と「柔軟性」

肥後氏によると、アルバイト採用で重要となるのはやはり「レスポンス」だという。応募の連絡があったら遅くとも15分以内には連絡し、面接日時を設定する。その面接日時もなるべく早めとし、さらには複数の面接担当者を置くことで、担当者不在ということのないよう準備する。

面接の可否は、可能な限り後日にまわさず、その場で即決して伝える。「最近ではアルバイトサイトの一括応募機能をつかって複数の働き口と同時に連絡している若者も多い。アルバイトは就職活動のよう

に必ず面接に行かなければならないという動機が薄い上、サイト上で時給などの諸条件を確認してから応募しているため、連絡が遅い案件はそれだけで無視されてしまうことも多い。競合他社よりいかに早く対応するか、これが面接率を上げる全ての要素と言っても過言ではない」。

応募後の対応については、面接の日時から希望シフトに至るまで、可能な限り応募者の要望に応えたほうがよいと提案する。「就業規則を緩めるなどといったことではないが、シフト面における柔軟性は必要。応募者には、現状で不足している時間帯の穴埋めとなる役割を求めているが、シフトの条件が合わないからといって採用に至らないというのは極めてもったいない話。土日の遅番など、シフトが埋まりづらい時間帯をポイントに募集しても応募がこないのは当たり前。それよりも、応募者の都合に合わせてくれるよう、現存のアルバイトが全体のシフト調整に協力してくれるくらいの信頼関係を日頃から築いておくことが重要だ」(肥後氏)。

現場の疲弊やアルバイトの採用コストの負担感が重くなっていくなかで、パチンコホールが求める働き手はどんどん少なくなり、その奪い合いは激化している。そんななかで応募者を確実に面接に来させ自店の戦力とするためには、採用に対して、ホール企業側がどこまできめ細やかに対応できるかがカギといえそうだ。