

## 五十嵐ゆうこの米國小売業最新レポート

2021年8月27日

### How to Stop Retail Employees Quitting in Droves

#### 小売業雇用事情(群れて離職する従業員をいかに引き留めるか?)

一か月前、外食やサービス産業の労働者不足が深刻化している旨のレポートを致しましたが、小売業界でも同様です。

先日、ワシントンポスト紙で2021年4月時点の米國小売業界における約65万人の従業員が離職したとの調査結果が報告されました。

過去20年間において最大の数値であり、あたかも業界内で小さな革命が起きているのではないかと記者は述べていました。

離職の原因は、低賃金、新型コロナウイルスへの感染リスクの恐れ、顧客からの嫌がらせ、または暴力等で、人々は条件の良い他の仕事を求めています。

元々、小売業界はパンデミック前より離職率の高い職種に分類され2017年のフルタイムで働く小売業従業員の一般的な給与は年間33,000ドル(約340万円)未満で、時給では約13ドルを支払っている小売業が多いとの事でした。

レジ係の給与の年間平均給与は25000ドル(2021年7月統計で約260万円)となっています。



ちなみに米国労働省統計局の発表では、2020年の賃金中央値は年間51,168ドル（年収567万円）で賃金は前年より5.7%高くなっています。

平均時給は\$24.98ドル、年収平均は51,960ドルです。

ワシントンDCに本部を置くアメリカ人の生活向上を目的としたシンクタンクCenter of American Progressの調査によると、優れた顧客サービスを必要とするレジ係の離職率が最も高いと報告されています。

米国ではレジでの支払い時に顧客とスモールトークをするのが一般的で、長年働いているレジ係は顔見知りの常連と様々なことを話し、コミュニケーションによって親密感や信頼感を構築しています。

レジ係が一人辞める度に補充された新入社員を訓練する為、企業が負担するコストは\$2,286-\$4,312とあり、他に離職率が高い部門が商品補充係や在庫係となっています。

パンデミック中の店舗での顧客対応において、店舗のフロントラインで働く従業員は顧客にマスクの着用、他の買物客とのソーシャルディスタンスを保つなど指示が必要となりましたが、マスクの着用を嫌がるアメリカ人が多く顧客と店員が揉めるケースも頻発に起こりました。

今年の2月に全米最大のスーパーマーケットチェーンKrogerの傘下でコロラド州を中心に118店舗を展開するKing Soopers City Marker(キング・スーパーズシティマーケット)の店内で、従業員からマスク着用を求められた際、顧客がその従業員を平手打ちにするという暴力事件が起こりました。



また6月初旬には、ジョージア州にあるスーパーマーケットのレジ係が顧客とマスク着用をめぐる論争の後にガンで撃たれるというショッキングな事件も起こっています。

このような事例は全米各地で起こっており、従業員満足度の高い事でも知られるカリフォルニア州北部を中心に15店舗を展開するNuggets Marketなどは、専門のセキュリティ会社を雇って対応するなどの対応策を取っています。



離職率の上昇は小売業界だけではなく米国全体でも多くの労働者が離職しており、今年の4月時点で全米の労働者の2.7%に相当する合計400万人程が離職し、前年同月の1.6%から上昇しました。

食品小売業にとって従業員の離職率が低いことは、顧客満足度に直接関連しており、ホフストラ大学のマーケティング名誉教授 Barry Berman(バリーバーマン)は、著書「Competing in Tough Times (厳しい時代における競争)」の中で、  
**『単に新しいサービスの提供よりも、顧客に迅速に対応し優れたサービスを提供できる従業員の方が顧客満足度を高める』**と述べています。



企業はそのような人員を確保、または引き留めのために、時給を上げたり、ボーナスを出す等の対応し、例えばオンラインの巨人 Amazon は今年 5 月にウエハウスで 7 万 5 千人の雇用を行う計画を発表し、雇用された際、最大 1000 ドルの契約金を支給します。



さらに新型コロナウイルスのワクチン接種を完了していれば追加で 100 ドルを支給します。

シンシナティに本社を置く全米最大のスーパーマーケット・チェーン Kroger では、夏季採用の従業員 1 万人を目指していると 6 月 10 日に発表しました。

初の全米規模となったこの採用イベントはオンラインと店舗での面接を含み、退役軍人、高校生、大学生、退職者、身体障害者、知的障害者なども採用対象となりました。

Kroger が今年の 2 月初旬に、2020 年 3 月以降に既に 10 万人以上の新しい従業員を雇用し、15 億ドル以上を投資し、店舗での様々な安全対策を行ったとレポートしています。

同社でも同様にワクチン接種を受けた全ての従業員に対して 100 ドルを支払っています。

さらに従業員への報奨金として 5000 万ドルの追加投資を行い、店舗、サプライチェーン、製造、薬局、コールセンターで働く従業員に店内で使える 100 ドルの金券と 1000 ポイントのガソリン割引が支給され、時給は平均 16 ドルから 17 ドルに上がるとの事です。



米経済誌フォーチュンが毎年発表している「Fortune 100 Best Companies to work for:最も働き甲斐のあるベスト企業 100 社」の常連企業であるニューヨークを拠点に約 100 店舗展開する Wegmans Food Market は、20 年間連続で 100 社中の上位企業にランクされていることで有名です。

同社の離職率はわずか 7%で従業員の 20%が 10 年以上働いています。



その理由は、従業員に対して他社よりも良い賃金と豊富な福利厚生を提供しており、また店舗での意思決定の権限を多く与えています。

権限を与えることで従業員が価値を感じ、ワークエンゲージメント（労働者が仕事に対してポジティブかつ充実を感じる絆）を高める職場環境を作り出しています。

同社の平均時間給は15ドルで、コストコとホールフーズマーケットも時給15ドル、ターゲットは2020年終わりに13ドルから15ドルに引き上げました。

このようにパンデミックによって前例のない一時解雇や店内でのコロナ衛生予防対策、長時間労働、顧客対応など、多くの従業員がこれまでに経験したことのない不安定な職場環境にさらされました。

今後の小売業全体の課題として、どのように従業員とのエンゲージメントを充実させていくかが課題となると考えられます。

先日、息子が学生時代に大変お世話になった山梨の経営者の方から現在の米国の感染や経済状況について尋ねられた際、労働者不足の話題になりました。

彼の話では日本でも労働者不足が加速しているようで、特に学生に関しては感染を避けてアルバイト自体をしない傾向にあると伺いました。

働き方が変わり、労働自体を懸念し、もっと簡単に稼ぎたいと思っている人が増えていると語られておりました。

非接触を望む人も多く、真剣に自動レジやロボットの代替えに切り替える時期に来ている感があるとも仰っていました。

飲食関連はコロナの自粛も影響しますが、労働者不足の影響で閉店や休業を余儀なくされる店舗も出てきているようで、米国も同様の状態が起きています。

米国は週明けの8月23日に日本の厚生労働省に似た役割を持つ米国FDAが今までは緊急使用のファイザー製の新型コロナウイルスワクチンを正式に認証し、今後、公的機関のみならず民間企業にもワクチン接種を義務付けていく流れです。

最近では新規雇用の条件にワクチン接種証明の提出を求める企業が増えてきており、同時にワクチン反対派に徹する労働者が解雇、離職するケースも増えていきます。

現在、街を車で走れば、あらゆる場所で従業員募集のサインを見かけますが、一年半近く支給された失業保険金も9月3日を持って終了となるので、その直後に就職率が一気に上がる可能性もあります。

雇用問題に関して、敢えて数回レポートし、7月30日のレポート67号では、自社で教育機関を設立して働きながらスキルアップが出来る小売店チェーン Stator Brothers についてご紹介致しました。

コロナ感染が収束し、経済がコロナ以前に戻ってくる際、必ず日本でも今以上に深刻な雇用問題が来ると考えられます。

特にお客様相手のビジネスにとって労働者不足は死活問題で、経営陣の方々は米国を参考にさせていただき、対策の準備に役立てて頂ければ幸いです。

