

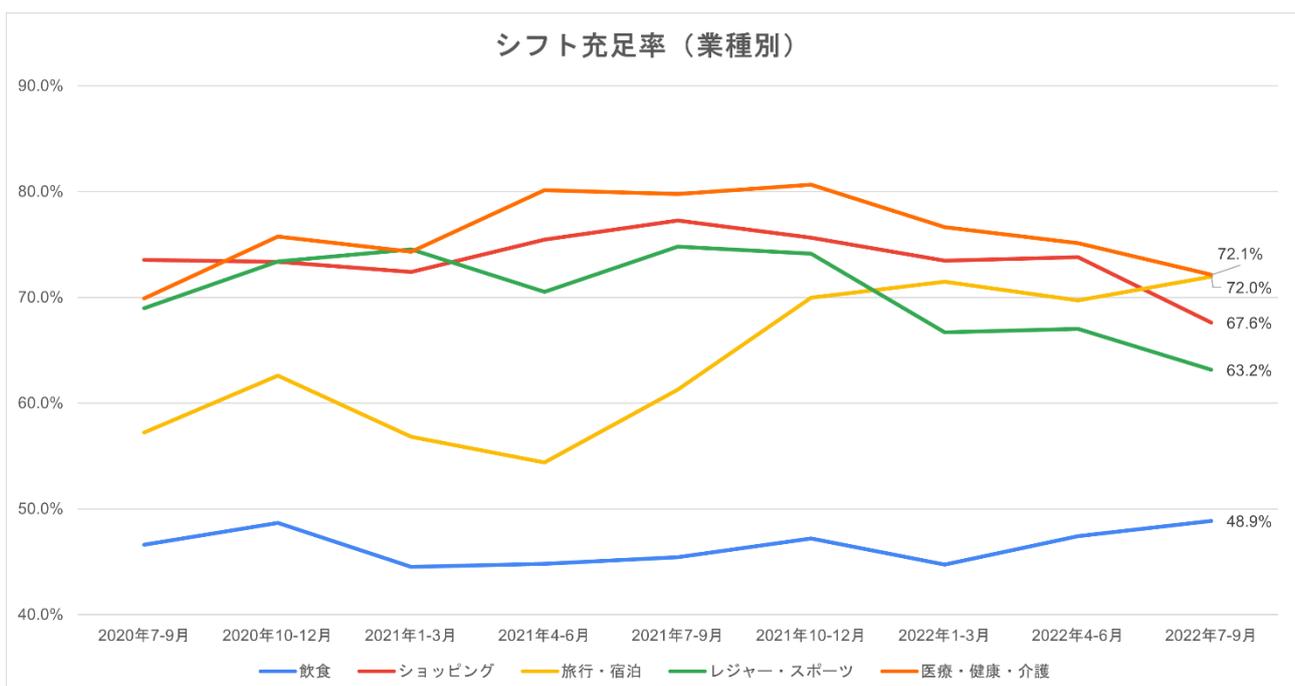
アルバイト・パートスタッフの シフト充足率・希望シフト却下率調査データを初公開 やりとりも作成もラクになるシフト管理サービス『Air シフト』の シフト状況から読み解く勤務実態（2020年7-9月～2022年7-9月時点）

- 今回集計・分析した全5業種でシフトは不足しており、特に飲食業の充足率は他業種に比べて低い
- 一方でスタッフの希望シフトも一定割合で却下されており、店舗・企業のニーズとスタッフの希望との間にミスマッチが生じている
- シフト充足率向上のカギはシフトの細分化を通じて柔軟性を高め、働き手の希望を叶えてあげること

株式会社リクルート（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：北村 吉弘）は、やりとりも作成もラクになるシフト管理サービス『Air シフト』をご利用いただいているユーザー店舗・企業様のシフトデータから、アルバイト・パートスタッフの「シフト充足率」（シフト管理者様が『Air シフト』上で設定した必要人数に対して、シフトに入ったスタッフ数の割合）および「希望シフト却下率」（スタッフの希望シフトが却下された割合）について集計・分析しました。

今回は、「飲食」「ショッピング」「旅行・宿泊」「レジャー・スポーツ」「医療・健康・介護」の5業種における、過去2年間（2020年7-9月から2022年7-9月まで）の推移データを発表致します。

1. シフト充足率

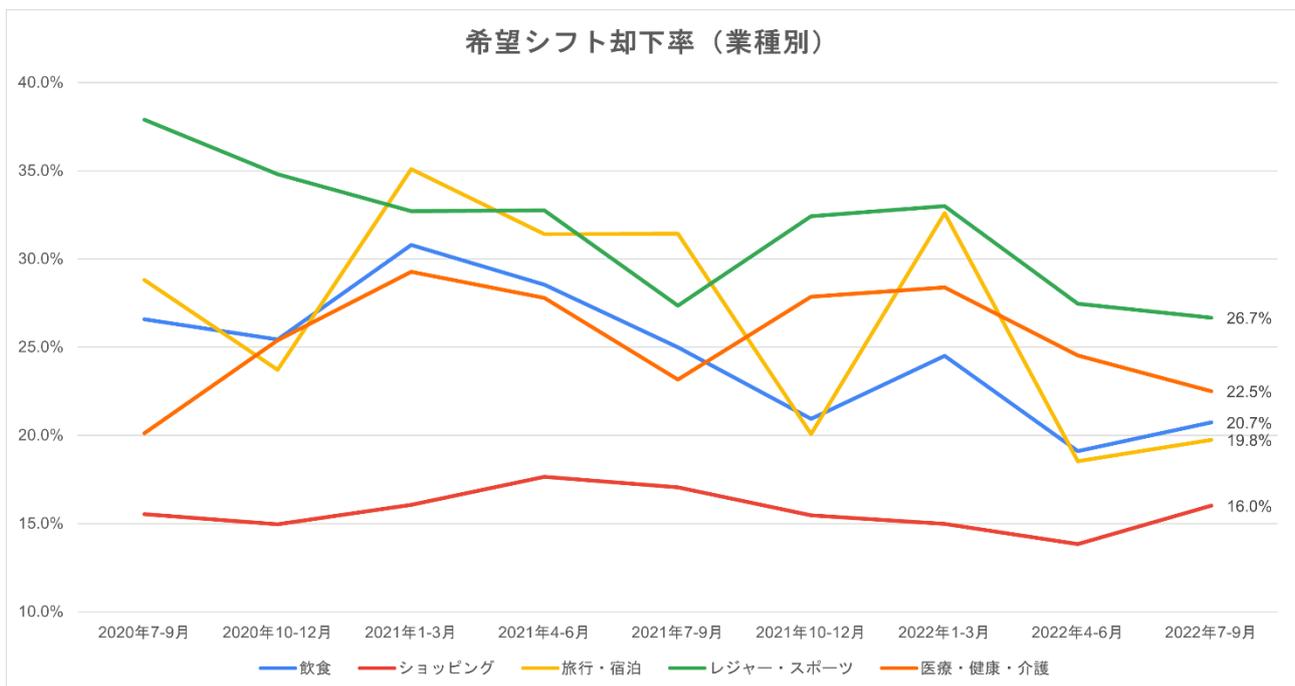


業種	シフト充足率 (2022年 7-9月)
飲食	48.9%
ショッピング	67.6%
旅行・宿泊	72.0%
レジャー・スポーツ	63.2%
医療・健康・介護	72.1%

■ データ定義

- シフト充足率：店舗・企業のシフト管理者様が『Air シフト』上で設定した必要人数に対して、シフトに入ったスタッフ数の割合
注) 各店舗・企業の必要人数およびシフトに入ったスタッフ数を 3 カ月ごとに合計して充足率を算出した。あくまで全体傾向であり、店舗・企業ごとに充足状況に差があることには注意が必要。
- 集計対象期間：2020年 7月～2022年 9月
- 集計対象件数：約 7,800 事業所
- 対象地域：全国

2. 希望シフト却下率



業種	希望シフト却下率 (2022年 7-9月)
飲食	20.7%
ショッピング	16.0%
旅行・宿泊	19.8%
レジャー・スポーツ	26.7%
医療・健康・介護	22.5%

■ データ定義

- ▶ 希望シフト却下率：スタッフが希望シフトを提出した日数に対して、働けなかった（希望が却下された）日数の割合
注）各店舗・企業のスタッフが希望シフトを提出した日数および働けなかった（希望が却下された）日数を3カ月ごとに合計して却下率を算出した。あくまで全体傾向であり、店舗・企業やスタッフ一人ひとりで却下状況に差があることには注意が必要。
- ▶ 集計対象期間：2020年7月～2022年9月
- ▶ 集計対象件数：約1,000事業所
- ▶ 対象地域：全国

3. シフト充足率と希望シフト却下率から読み解くアルバイト・パートスタッフの勤務実態



沓水 佑樹
(くつみず ゆうき)
『Air シフト』
『シフトボード』
プロダクト担当者

シフト充足率は、時期によって高低はあるものの、今回集計・分析した5業種全てにおいて過去2年間を通じて100%に届いておらず、未充足であることが明らかになりました。中でも飲食業は他業種に比べて充足率が低く、より人手不足の強い状況で店舗運営していることが分かります（注：あくまでデータの平均値ですので、曜日や時間帯などによっては充足している企業・店舗もあります）。人手不足の現場では、社員が応援に入ったり、単発アルバイトを募集するなどして労働力を補完しているケースも見られます。

こうした未充足の要因の一つには人口減少・少子高齢化に伴う構造的な人手不足があるとみています。特に飲食業は産業別に見ると有効求人倍率が相対的に高く、慢性的な人手不足の状況にあります。加えて、フルタイムで勤務可能な正社員の比率が低い業種のためアルバイト・パートスタッフ中心に店舗運営しなければ

ならないことから、充足率が他業種に比べて低くなっているものと推測されます。

一方で、同期間の希望シフト却下率は、時期や業種によって差は見られるものの、直近の2022年7-9月ではいずれの業種も2割前後でした。

これら二つのデータから、店舗・企業が必要とするシフトは未充足であるにもかかわらず、スタッフの希望シフトは一定の割合で却下されている状況だということが分かります。働きたいのに働けない人がいる一方でシフト人員は不足しているということは、勤務曜日や時間帯など、店舗・企業のニーズとスタッフの希望との間でミスマッチが生じているものと推測されます。

2022年11月現在は新型コロナウイルス感染症による行動制限が発出されていないことに加え、インバウンドも増加傾向にあることから、多くの業種で年末の繁忙期に向けて人材需要が高まることが予想されます。それに伴い、店舗・企業のスタッフ採用やシフト充足が難しくなっていくものとみており、人手不足のために機会損失することなく円滑なオペレーションを実現するためには、既存スタッフの希望シフトのミスマッチを解消して勤務に入ってもらうとともに、それでも足りないシフトについては単発アルバイトの力を借りながら人手不足を埋めていく必要があると考えます。

4. シフト充足率の向上と人材確保のために



ジョブズリサーチ
センター長
宇佐川 邦子

今回の調査から、店舗・企業側とスタッフの間にミスマッチが生じていることが分かりました。店舗・企業にはそれぞれ繁閑があり、それを踏まえて、例えばこの曜日・時間帯には人員を厚めに配置したい、といったニーズを基にシフトを募ります。一方で、働き手の希望もさまざまで、両者の希望のズレがシフト充足率の低下につながっているのです。

シフトのミスマッチを解消するために必要なことは、まず、人手不足の要因を構造分解することだと考えます。つまり、いつ、どのような業務があって、それを実行するためにはどういったスキルを持った人員がどれだけ必要かという店舗・企業側のニーズを可視化することです。また、採用時にスタッフに希望条件や勤務可能な時間帯などをよく確認することや、入社後も将来的にどういった仕事を希望しているかといったキャリアプランも含めたヒアリングを実施するなどの継続的なコミュニケーションも欠かせません。

昨今の構造的な人手不足の状況下、以前のように週5日、フルタイムで働ける人や、何でもできる人だけを求めるのはあまり得策ではありません。スタッフの属性やニーズは多様で、家事や育児、介護、学業など、仕事以外の何かとの両立が必要なケースも少なくありません。また、シニアであれば体力面や記憶力などで不安を感じるスタッフもいると思います。

こうした多様なニーズに応え、より多くのスタッフにシフトに入ってもらうためには、シフトを細分化して選択肢を増やしてあげることが必要だと考えます。長時間勤務を前提にするのではなく、例えば「週1日、2時間からOK」、「複数の業務を担当するのではなく、一つの業務を集中してこなしてほしい」など、なるべく小さな単位に落とし込んでシフトの柔軟性を高め、働き手の希望を叶えてあげることが採用成功やシフト充足率の向上につながると考えています。

短期的な人員充足のための取り組みはもちろん重要ですが、店舗・企業の皆さまには、ぜひ中長期を見据えた採用・育成計画も同時に検討いただけると、よりよい職場環境を実現できるものと考えます。

5. Air シフト/シフトボードについて

『Air シフト』は、やりとりも作成もラクになるシフト管理サービスです。シフト表と一体になったチャットを使ってスタッフとやりとりができるので、シフトの作成と管理はもちろん、急な調整や連絡などもこれひとつで完結します。2018年4月にサービスの提供を開始し、飲食、小売り、サービスなどの幅広い業種で活用が進んでいます。

『Air シフト』さえあれば、スタッフの希望はシフト表に自動反映、書き写しの手間やミスがなくなります。急な出勤依頼や変更調整も、シフト表を見ながらチャットで可能、シフト表にも同時に反映されます。導入したお店からは、「今まで3時間以上かかっていたシフト作成が30分程度になった」「辛かったシフト管理が楽しくなった」「スタッフの定着率が向上した」などの声を頂いています。

さらに、スタッフ用シフト管理アプリ『シフトボード』(2022年8月末時点で累計880万ダウンロード)と連携することで、スタッフはいつでもどこでもシフトの提出、確認、連絡が可能。店長だけでなく働くスタッフにも嬉しいサービスです。

私たちは、事業を営む皆さまの「思い描く事業運営や自分らしいお店づくり」を、これからも支援し続けます。

本件に関する
お問い合わせ先

<https://www.recruit.co.jp/support/form/>

リクルートグループについて

1960年の創業以来、リクルートグループは、就職・結婚・進学・住宅・自動車・旅行・飲食・美容などの領域において、一人ひとりのライフスタイルに応じたより最適な選択肢を提供してきました。現在、HRテクノロジー、マッチング&ソリューション、人材派遣の3事業を軸に、60を超える国・地域で事業を展開しています。リクルートグループは、新しい価値の創造を通じ、社会からの期待に応え、一人ひとりが輝く豊かな世界の実現に向けて、より多くの『まだ、ここにはない、出会い。』を提供していきます。

詳しくはこちらをご覧ください。

リクルートグループ：<https://recruit-holdings.com/ja/> リクルート：<https://www.recruit.co.jp/>