



特定社会保険労務士 原 敏昭

# 原労務管理事務所便り

連絡先：〒133-0055 東京都江戸川区西篠崎2-7-3 2  
TEL 03-3679-6713 FAX 03-3679-6719  
E-mail: [harasr@agate.plala.or.jp](mailto:harasr@agate.plala.or.jp)  
URL: <http://www.harasr.com/>



## 「有給休暇の取得義務化」企業の反応は？

4月1日から、10日以上の有給休暇が付与されるすべての労働者に対して「年5日の有給休暇の取得義務化」が始まりました。「有給休暇の取得義務化」についてアンケート調査を行いました。

◆有給休暇の取得義務化の認知度は9割以上。4社に1社が義務化に否定的

有給休暇の取得義務化の認知度を伺うと、96%が「知っている」（内容も含めて知っている：63%、概要を知っている：33%）と回答しました。

◆7割が「有給休暇の取得を促進している」と回答。業種は「金融」「商社」「IT」。一方、促進していないのは「広告」「流通」「不動産」。

「現在、有給取得を促進していますか？」と伺うと、「促進している」が70%でした。取得を促進している業種トップ3は「金融・コンサル関連」(100%)、「商社」(79%)、「IT・情報処理・インターネット関連」(77%)でした。一方、取得を促進していないのは「広告・出版・マスコミ関連」(36%)、「流通・小売関連」

(34%)、「不動産・建設関連」(27%)でした。また、企業規模別では他に比べ、「100～299名」(28%)が目立ちました。

有給取得を促進する理由を伺うと、「社員の満足度向上のため」(67%)が最多。「有給取得の義務化の法に準拠するため」(42%)は第3位でした。

◆有給休暇の取得義務化への課題は、「人手不足」「業務の偏り」

有給の取得義務化にあたり、難しい点や課題を伺うと、「人員不足」(65%)、「業務量が人に偏っている」(60%)が多く回答されました。人手不足や業務過多の状況にある企業は、義務化への対応を不安視しているようです。

また「有給休暇の取得義務化に、どう対応しますか？」と伺うと、多くが「有給休暇の計画的取得」(83%)、「有給休暇取得のための周知・啓発」(81%)と回答しました。

会社によっては人員に余裕がなく、もともと有給休暇を取りづらい場合があるでしょう。今回の有給休暇の取得義務化は画期的ですが、そ

のためにサービス残業や仕事の持ち帰りが増えては意味がありません。会社ごとに業務の見直しを行ったり、各人が労働生産性を意識した行動をとったりすることが大事ではないでしょうか。

## 中途採用者の定着率は？

◆人手不足の状況が続く中……

人手不足の状況が続く中、求人募集しても、「良い人からの応募がない」、「そもそも応募が全然来ない」という企業も多いようです。一方で、たとえ良い人材を採用できたとしても、離職率が高ければ、なかなか企業の人手不足の問題は改善されません。

その中でも、中途採用者については、企業に定着してもらうまでに一定程度の時間や労力もかかりますので、その定着率については気になる場所です。

◆約4割が「中途入社者の定着率が低い」と回答

アンケート調査(回答:693社)によると、約4割が「中途入社者の定着率が低い」と回答しているそうです。業種別に見ると「流通・小売関連」(51%)、企業規模別では

「1,000名以上」(48%)がそれぞれ最も高い割合となっています。なお、同調査では、中途入社者が退職に繋がりがやすい期間を聞いていますが、37%が「1カ月未満～6カ月」と回答しているそうです。3社に1社の割合で、入社者が早期に退職の選択をしていることがわかります。

◆定着率向上に寄与する企業の取組み

同調査では、企業が中途入社者の定着率向上のために行っている取組みとしては、「定期で行う上司との面談」(53%)、「歓迎会での交流」(50%)との2つの回答が、特に多くなっています。取組みによる定着率の寄与度に関する調査では、定着率に好影響だったものとして「定期で行う人事との面談」、「定期で行う上司との面談」が挙げられています。また、実際に実施している企業は1割と少なかったものの、効果があるものとして、「メンター・ブラザー・シスター制度によるフォロー」が挙げられています。ちなみに、注目すべきところとして、定着率向上のための取組みとして「中途入社者コミュニティへの参加」、「社内見学」はむしろマイナスの影響につながるという

結果が出ています。

◆定着率向上のための企業も取組み

人手不足の中、何の検討もなしに「何となく」採用活動をして、人を採るということは、社員の離職率の面からはリスクがあります。また、会社側が良かれと思って取り組んでいた定着率向上のための取組みも、実際には効果がないどころか、上記の結果のように、むしろ退職者を増やしている可能性もあります。

実際に効果のある取組みは何なのか、実際の効果を検討しながら、企業としても取り組んでいくべきでしょう。

## 電話対応を軽んじるなかれ

◆電話対応でイメージダウン

「アルバイト応募先の対応」に関するアンケート調査によると、「アルバイト応募先の対応によってイメージが変わった」との回答が6割を超えたそうです。

応募先企業のイメージアップにつながった対応場面としては「電話」「面接」「メール」の順となっています。具体的な対応としては、「連絡が早かった」「気持ちの良

い挨拶があった」「正しい言葉や文章をつかっていた」「不安や疑問を聞いてくれた」といった項目が挙がっています。一方、イメージダウンにつながった対応場面としては「面接」と「電話」で回答の8割近くを占めています。具体的に対応としては、「話をちゃんと聞いてくれなかった」「タメロなど丁寧な言葉遣いではなかった」「不安や疑問を話しても、回答がえられなかった」という項目があります。いずれも電話対応が重要となっています。

◆クレームにもつながる怖さ

電話対応には、通常の間合せでもクレームに変身させてしまう怖さがあります。そうした事態を予防するには、どのような電話でも、まずは「相手の話をじっくり聞く」ことが重要でしょう。相手の話している途中の「あー、はいはい」と遮るような返事や、「なるほどですねー」といった軽すぎる返事などは、「軽んじられた。バカにされた」と、相手は不快に感じやすいものです。

社員同士では「そういう話し方の人なんだな」程度の話で気にもされない場合でも、外部から見ると不快に感じ、企業イメージの低下につながります。