

採用 & 教育



代表取締役
田中 優一郎



管理部採用担当
半田 祐大

The OpenTalkS

2023 Aug
Vol.163

人材の流失を未然に防ぐ！ O・T・E・Sの採用と研修制度

少子高齢化に伴う労働力不足が叫ばれる昨今、どの業界、どの企業でも採用活動が昔に比べて、より困難になっているという現実があるのではないのでしょうか。
とはいえ事業を継続していく上では人の採用は絶対条件となります。会社が継続的に発展していくためには採用による人材の数的な確保と、教育による質的な向上が不可欠なのを言うまでもありません。
O・T・E・Sも例に漏れず採用に難儀している実情ですが、労働集約型の業態である以上この問題は避けて通れません。今月のO・T・E・Sの現状をレポートいたします！

採用

O・T・E・Sの間でのミスマッチを防ぐことが重要となります。採用におけるマッチングについて、代表の田中と管理部採用担当の半田に話を聞いてみました。

Q・入社後のミスマッチを未然に防ぐという観点から採用において重視していることなんでしょうか？

【田中】 具体的な業務内容や待遇といった点について齟齬がないようにするのはもちろん大事ですが、私としてはやはり会社の理念やビジョンに共感できる方かどうかという点を一番大事としています。
経営ビジョンとして「しあわせの経営」を掲げていますが、これはお客様・働く人・会社・関連会社様・社会といったO・T・E・Sに関わるすべての人が、立場の違いによって取り残されることなく皆で幸せになろうという想いを込めています。

そのため自分だけではなく、皆と一緒に良くなっていくという思いに共感できる人かどうかという点を見ています。
周りの人に対しても自分の事のように心を配り、共に良くなっていきたいという思いが必要と考えています。もう少し具体的な言葉にするなら他者への思いやりやチームワークといった表現になるでしょうか。

【半田】 私は昨年まで物流の現場で働いており、現在は採用担当者として求職者さんのアテンドや一次面接を担当しています。
現場目線から見てもチームワークや他者への気遣いという価値観は非常に重要で、O・T・E・Sで働く上では必要な資質だと感じます。物流の仕事は一人でできるものではなく、かならずチームで動く必要があります。

社員として入社するとすぐに自分より社歴も経験も豊富なパディさん（パート社員）へ作業指示を出す立場となりますが、その際に必要となるのは形だけではない、相手を尊重したコミュニケーションをベースにした人間関係だと考えます。それがあ

ないかで業務を円滑に進められるかどうか大きな違いが出てくるというのが物流現場で働いていた経験からくる実感です。
面接や適性検査でそういった能力を見抜くのは難しいことではありますが、インタビューシプの強化や、応募者へのコンタクトをより密にする事で、ミスマッチを防げるようにしていきたいと考えています。

研修

については社員・契約社員だけでなく、600名を超えるパディ



さんに対しても広く実施しています。
物流の現場は多数の人が集まり、チームを組んで動く必要があるため、スキルや知識といったことよりもコミュニケーションやマナーを学べる場を全従業員に対して用意しています。
社員の入社後の研修はO・T・E・Sで働いていく上での基礎知識を学ぶ座学を中心としたカリキュラムと、ファッショントレーニングの知識を学ぶO・T・E・S中心の物流現場研修に分けられています。
いくつかの具体例を挙げると、入社初日

は座学として各種社内規定を含めた会社自体の説明やグループウェアといった日々使用していくことになるツールの説明と、さらにECの物流を行うO・T・E・Sにとっては必須であり最重要と位置付けられる個人情報保護研修（Pマーク研修）を入社初日から行っているのが特徴といえます。
ビジネスマナーや電話対応・ビジネスメールといった社会人の基礎となる研修については外部研修と内部研修を目的によって使い分けています。この研修については繰り返し学び直したいという声も多く、日本サービスマナー協会認定のマナー講師の資格を持つ社内講師による研修を随時受講することができるようになっています。
入社後しばらくして会社や業務に慣れてきたところで、物流システムの研修や契約書関係、O・T・E・Sのブランディング戦略といったO・T・E・Sの業務をより深いレベルで理解するための知識を学ぶ機会を設けています。
さらに近年特に重要度を増しているコンプライアンス、ハラスメント、メンタルヘルスといった研修についても内製化されておりO・T・E・Sの実態に即した実用的な内容の研修が用意されています。
配属後は物流現場でのO・T・E・Sがメインとなりますが、これまでは配属先のセンターによって項目に多少のバラつきがありました。この問題を解決するために社内教育チームが組織され、研修の整理と体系化が進められ、今年になって内容の整理と項目の精査と統一化が図られました。
変わり種の研修としては、葛西消防署での救命救急講習があり、こちらは全社員受講必須となっているだけでなく、三年毎に繰り返し受講するカリキュラムとなっています。また通勤や業務で自動車・自転車を活用している方に対して交通安全講習も実施しています。

編集後記

人の問題には正解がなく、採用についても研修についても日々試行錯誤しながら、様々な改修や新たな施策を試しているのだということを改めて学ぶことができました。
「人の成長は会社の成長。様々な研修を通じて少しでも課題意識を持ってもらうことで、自発的に学び成長する機会を作りたい。また社内には様々な素晴らしい知恵・知識があるが、今はそれが上手に共有できていない。社内研修の活性化を通じて知の共有が促進できればと期待している」という田中の言葉が示す通り今後もO・T・E・Sは研修に力を入れていくという姿勢が垣間見えました。

- Photos
- ① ブランディング研修風景
 - ② カイゼン研修パート3（外部研修）
 - ③ 新卒者向け会社説明会会場の様子
 - ④ システム運用説明会資料
 - ⑤ 新卒者向け研修風景
 - ⑥ 救命救急講習
 - ⑦ 社内研修講師の高橋さん（日本ビジネスマナー協会認定講師）