

# ショッピングセンターにおけるES宣言

テナント企業の人手不足が厳しさを増しています。一般社団法人日本ショッピングセンター協会(以下、当協会)では2015年に人材確保対策小委員会を設置し、ショッピングセンター(以下、SC)におけるテナント従業員の確保対策について検討し、翌年5月に「人材確保対策の取組み」を発表しました。このなかで当協会の取組み事項を明確にするとともに、ディベロッパー、テナント企業の取組み事項を整理し、SC業界として人材確保対策を推進しているところです。

そうしたなか、ディベロッパー、テナント企業はES(従業員満足)および人材確保の観点で、新たな取組みを始めています。テナント企業では、人事制度を見直して従業員の多様な働き方に対応する仕組みを構築し、ディベロッパー企業では、従業員休憩室の環境改善や、子育て中の従業員が安心して働けるよう事業所内保育所を設置する取組みが見られます。そして、SCの閉店時刻を早め、従業員の早期退社に積極的に取組むSCも出てきています。

SCは人々の暮らしを豊かにするサポートをしています。そこで働く従業員が、生き生きと働ける環境にすることは、ES向上や人材確保対策となり、ひいてはその従業員と接するお客様満足度の向上、地域の活性化につながります。

そこで、当協会は、人手不足が進むなか、テナント従業員のステータス向上と人材確保の一環として、下記のとおりSCにおけるES宣言を行います。

## 記

### 1. ES向上に向けたディベロッパーとテナントの積極的協力

SCで働く人々が生き生きと働けるように、ディベロッパー、テナントはSCの運営を担うパートナーとして互いに協力し、経営者の積極的なリーダーシップのもと、ES向上に取り組めます。

### 2. SCで働く魅力の向上と発信

SCで働く魅力を向上させるとともに、SCが地域において果たしている多様で重要な役割について広く一般の理解を増進し、意欲ある人々のSC業界への就労アクセスを拡大します。

### 3. 従業員のワークライフバランス確保と地位向上

SCで働く人々の健全なワークライフバランスを確保しつつ、お客様に喜びを届けるという仕事の価値にふさわしい処遇や職業能力の開発等に努めるとともに、多様な人々がその選択やライフステージに応じて柔軟に働ける環境づくりを目指します。

### 4. 従業員の業務負担軽減と生産性の向上

店舗運営に伴う付帯業務の省力化やIT技術の積極的な活用など、様々なレベルの改善、イノベーションに挑戦し、従業員の業務負担を軽減し、生産性の向上を目指します。

### 5. ES向上・人材確保に向けたSC協会の積極的関与

当協会は、ES向上、人材確保に向け、必要な広報、情報提供、能力開発、関係機関への働きかけ等各般の活動を展開します。

以上

# 行動指針

「ショッピングセンターにおけるES宣言」を受けて、ディベロッパーとテナントはSCの運営を担うパートナーとして互いに協力しつつ、テナント従業員のES向上に向けて、当面、以下の課題に取り組むことを推奨する。

当協会は、これを支援すべく所要の施策を持続的に講じるものとする。

## 記

1. SCビジネスフェアや就職サイトなどを通じて、SCの仕事の魅力を広報し、SC業界へのアクセスを広げるとともに、テナント従業員のステータス向上のため社会的な認知度を高める。また、外国人就労制限の緩和に向けて、関連団体と連携した働きかけを行う。
2. 従業員の賃金等の処遇については、他産業との均衡などにも留意しつつ、お客様に喜びを伝えるという仕事の価値にふさわしい適切な改善に配慮する。  
また、年齢・性別・就労意識などに応じて多様な働き方が可能となるよう、地域限定社員など雇用形態の多様化、休憩室の充実、従業員の実情に応じた保育所や送迎バスの整備など安心のいく労働環境の改善に努める。このため、企業主導型保育所など地域の福祉政策にも資する政策支援への働きかけを行う。
3. 就労条件の重要な要素である労働時間については、週休2日制の普及や有給休暇の取得促進等を推進するとともに、近く強化される予定の「時間外労働の上限規制」(原則平時では月45時間)に適合した残業抑制が実現できるよう、施行日にこだわらず早期の取組みを行う。
4. SCの営業時間や営業日数については、地域・業種の特性、従業員の労働環境に配慮しつつ、ディベロッパーとテナントは協力し、従業員の健全なワークライフバランスが十分図られるよう営業時間の短縮や休業日数増に配慮する。この場合、館内の区画・店舗ごとの営業時間の設定など弾力的な対応を考慮する。
5. バックヤード業務や店舗のクロージング業務の省力化や館内外の物流合理化などSC運営全体における労働生産性の向上を図るため、有益な作業マニュアルやITなどの新技術活用のモデル事例の普及を図る。  
時間にとらわれない多様な業態の発達にかんがみ、SCは適切な営業時間や営業日数の設定だけでなくEコマースなどでは期待できないお客様サービスの深化など質的な差別化に努める。
6. これらの取組みを支援するため、当協会は、情報や講習機会の提供、広報、モデルSC(店舗)の顕彰や紹介、ガイドラインの整備、公共政策への働きかけなど持続ある取組みを行うとともに、必要に応じてフォローアップを行い、進捗を図るものとする。

以上

2018年1月24日  
一般社団法人日本ショッピングセンター協会