

## 2021 年度 「SCの人材確保に関する定量調査」結果(速報)

日本では少子高齢化、また近年では新型コロナウイルス感染症による影響等からも、依然として人手不足の状況が続いています。

当協会では、テナント企業の深刻な人手不足問題を受け、2017年に人材確保対策特別委員会を設置しました。人材確保対策の一環として、SC業界の人材確保に関する実態を把握する「SCの人材確保に関する定量調査」を2017年度より毎年行っており、この調査結果は会員各社の取り組みに生かしていただくとともに、ES向上・人材確保に関する月刊誌での特集やセミナー開催などにも生かしております。今年度は、従来の項目に加えて、コロナ禍で増加していると言われる「カスタマーハラスメント」について調査しました。

今回の結果から見てきたSCのディベロッパーやテナントが抱えている課題について、当協会では会員企業の取り組みをサポートする取り組みを行ってまいりたいと考えております。

### SCの人材確保に関する定量調査 概要(速報) ※2022年1月31日集計時点

#### 調査概要

調査期間:2021年12月1日~2022年1月11日

調査対象:第一種正会員(ディベロッパー)309社、第二種正会員(テナント)263社

回答 : (1)ディベロッパー向け調査:回答数80社(144SC)、回答率26%

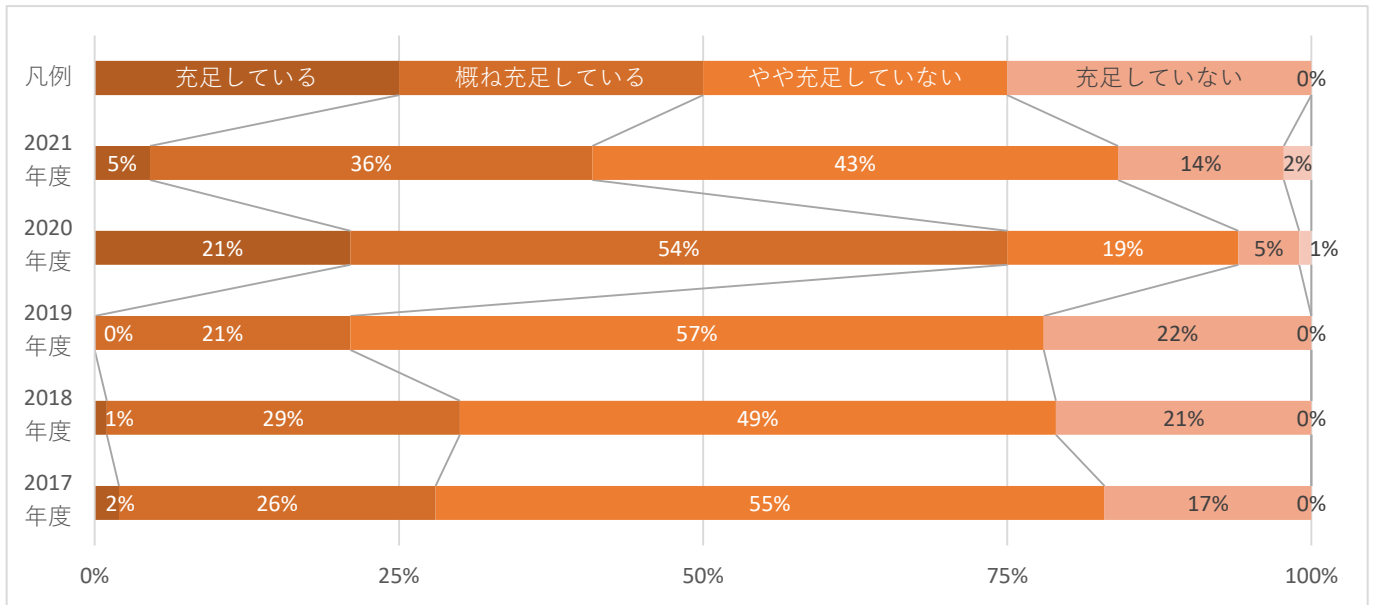
(2)テナント向け調査 :回答数46社、回答率17%

#### 【調査結果概要(要旨)】

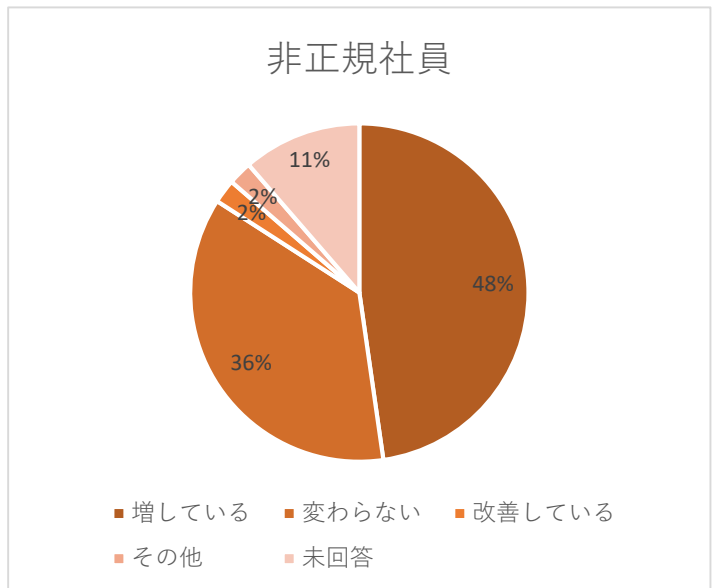
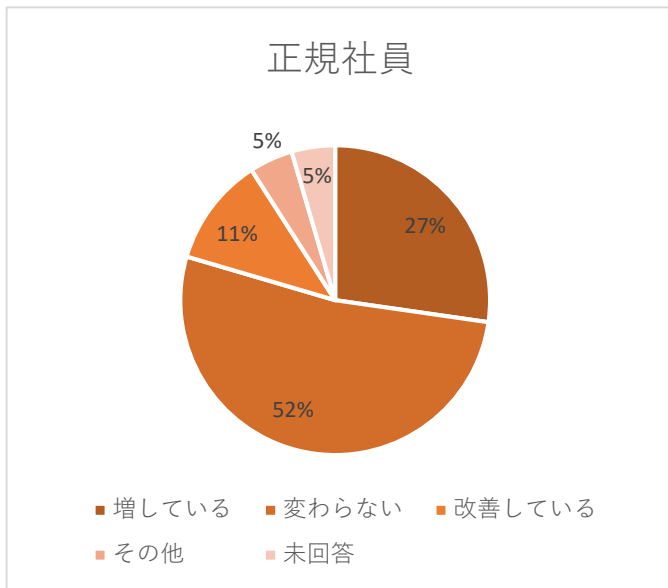
- テナント従業員の充足度が低下した企業が増えた。コロナ禍での休業・時短営業、事業の先行きの不透明感から新規採用を抑制した事等による、人材の離反が影響している可能性がある。コロナの感染状況により、今後も人手不足に大きく影響すると考えられる。
- テナント従業員の採用困難度について、とくに非正規社員は、約半数の企業が前年度より難しくなったと回答している。前述した人材の離反に加え、外国人の入国制限等の影響もあると考えられる。
- カスタマーハラスメントの発生状況は、コロナ禍をきっかけとして「増加した」と回答したテナント企業が約30%、ディベロッパー企業が約40%となり、テナントのみならずSC全体での増加が見られる。課題として、テナント企業の半数近くが判断基準や対応マニュアル・方針等の未整備を挙げており、社会問題化する一方で、企業としてはまだ手探りの状況である事がうかがえる。

# 1、テナント従業員の充足度・採用困難度

## (1)テナント従業員の充足度(テナント企業回答)



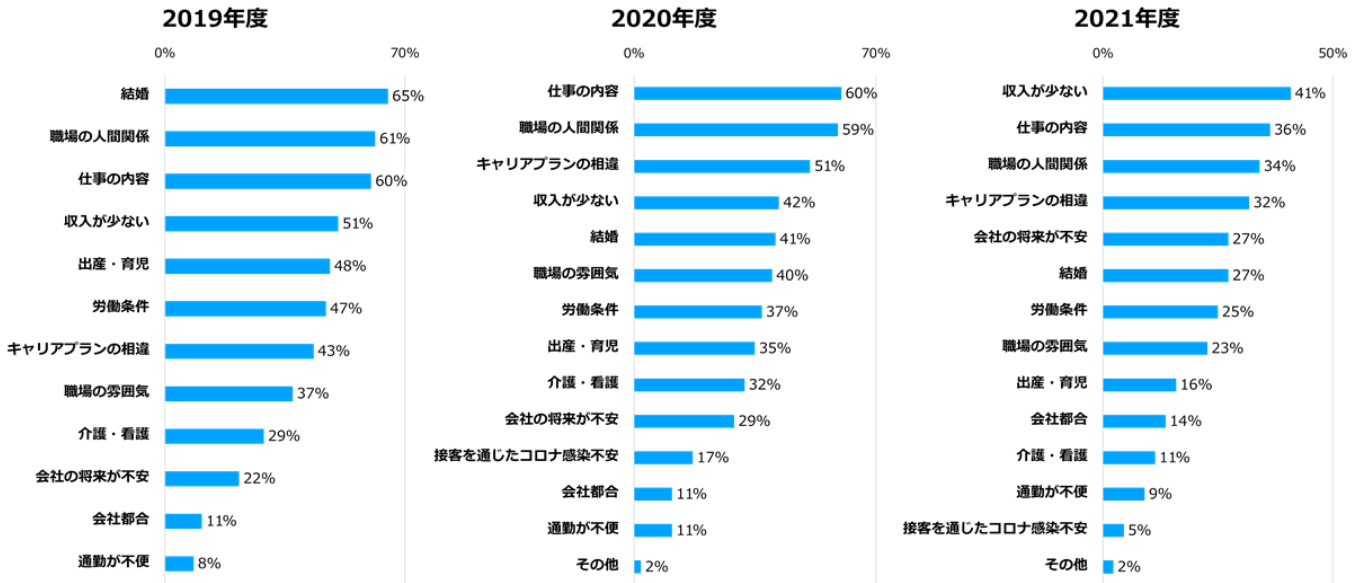
## (2)前年度と比較した採用困難度の変化(テナント企業回答)



(3) 離職理由で該当するもの、あるいは考えられるもの(テナント企業回答)

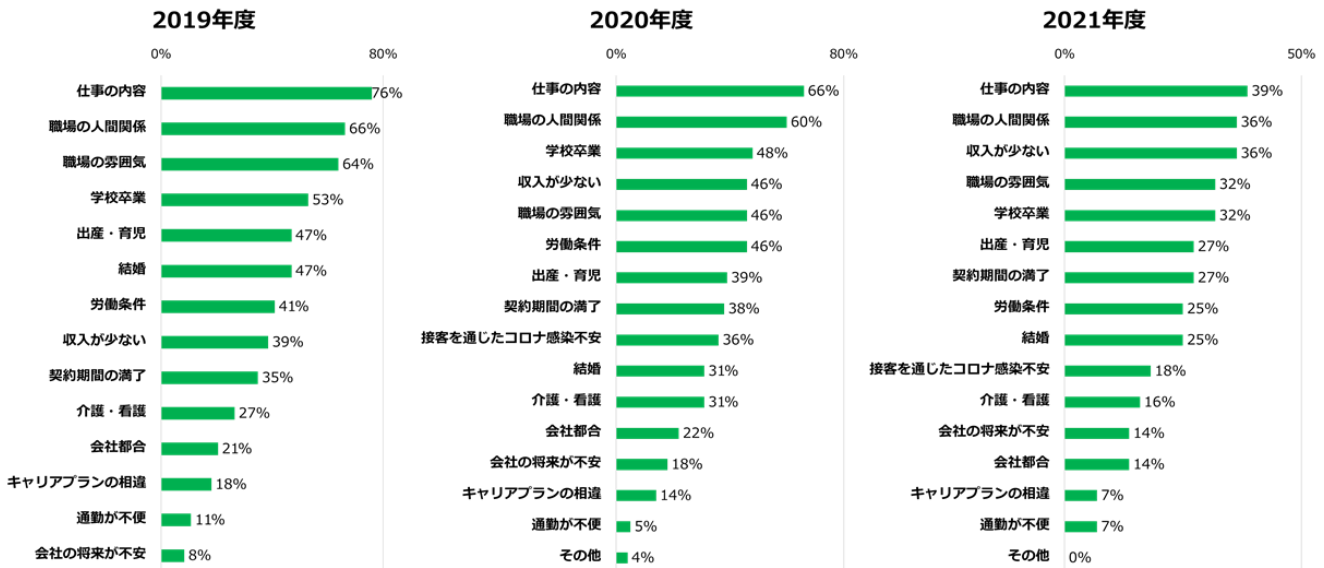
「離職理由で該当するもの、あるいは考えられるもの」(複数回答)(テナント回答)

正規社員



「離職理由で該当するもの、あるいは考えられるもの」(複数回答)(テナント回答)

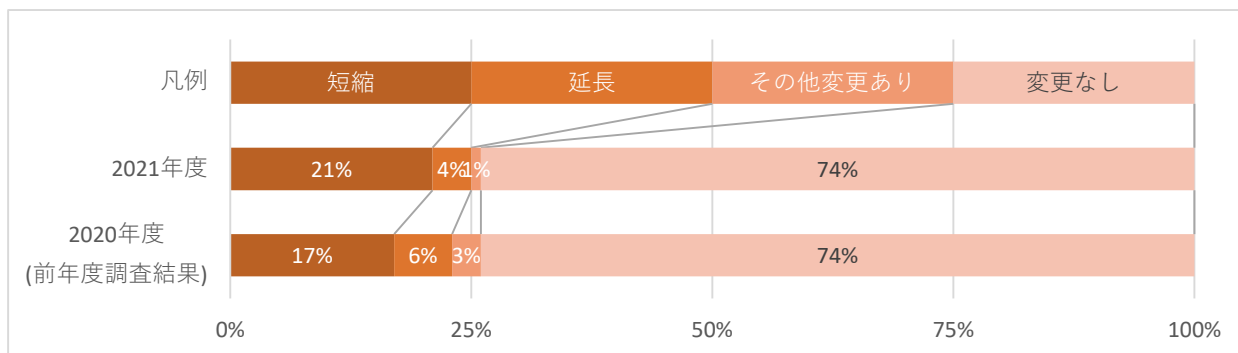
非正規社員



## 2、SCの営業時間・休日の変化

### (1) 営業時間の変化(ディベロッパー企業回答)

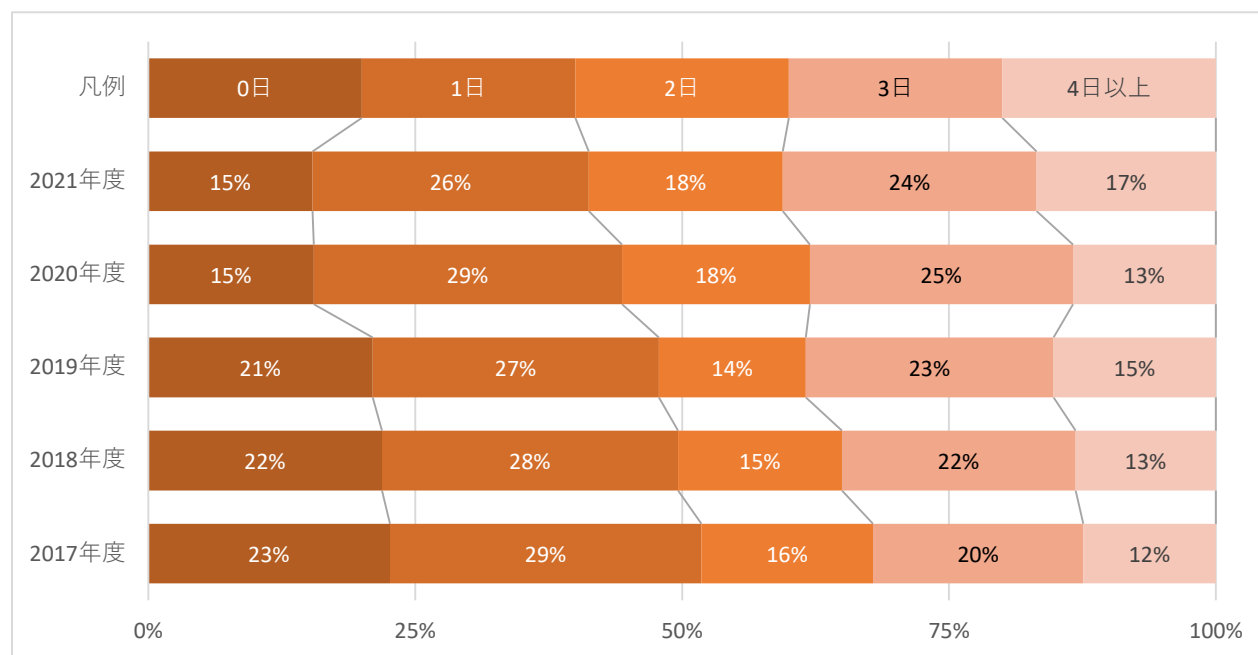
<2015年4月以降の営業時間の変更有無>



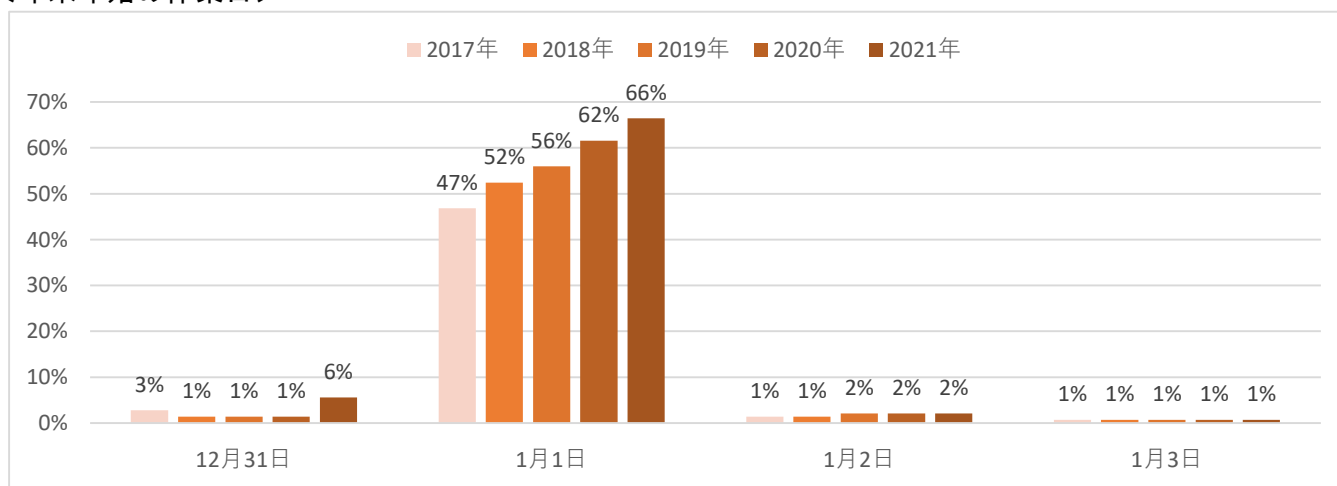
※その他変更あり・・・営業時間は変えずに1時間早くスライド

### (2) 休業日数の変化(ディベロッパー企業回答)

<過去5年間の年間休業日数>

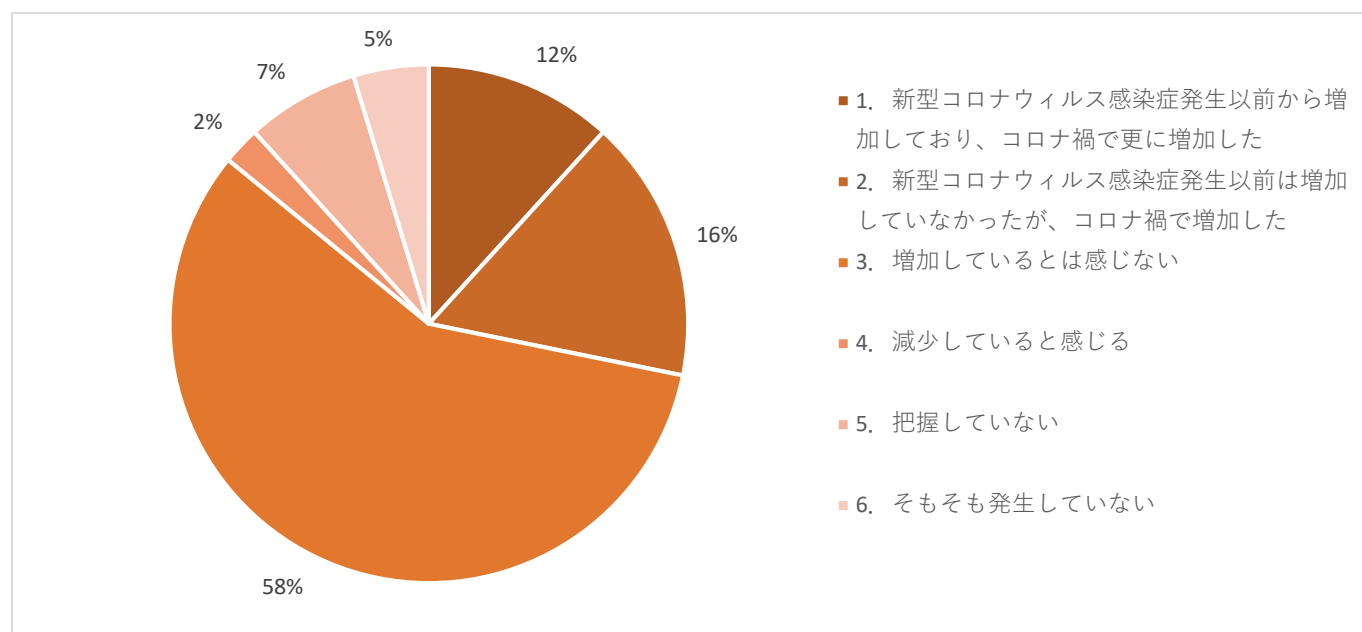


<年末年始の休業日>



### 3、カスタマーハラスメントについて ※2021 年度追加項目

#### (1) カスタマーハラスメントの発生状況（テナント企業回答）



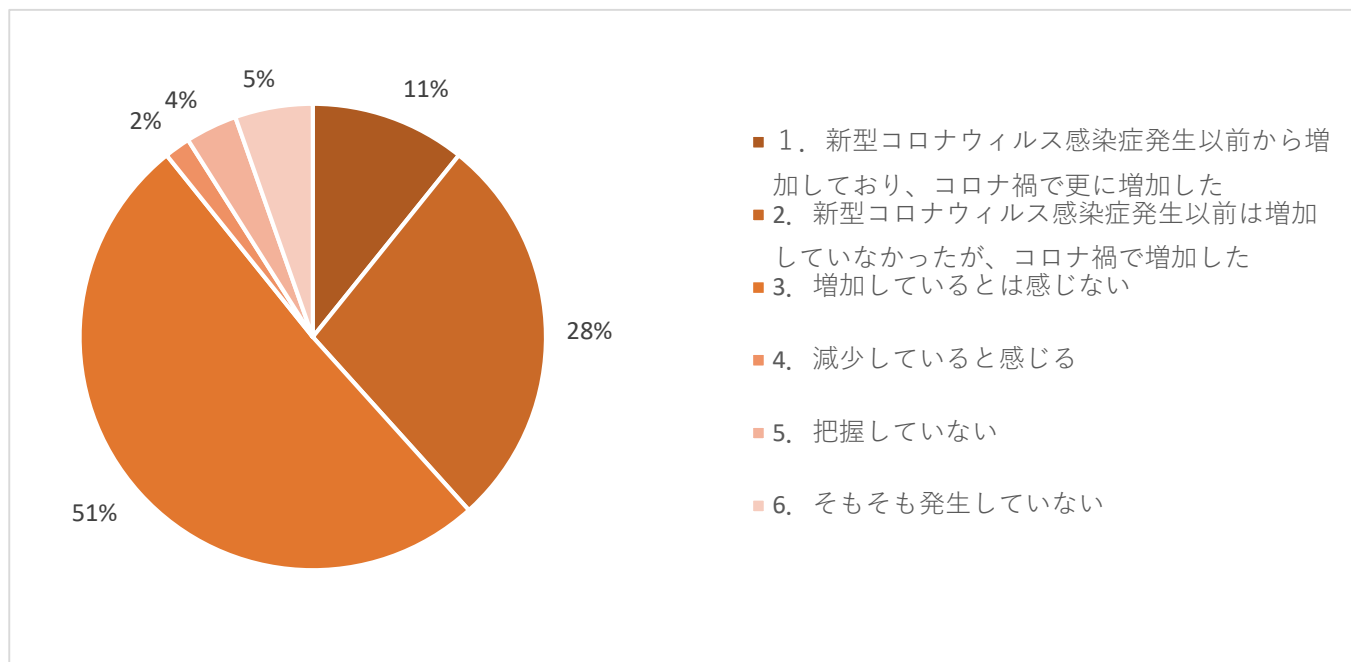
#### (2) カスタマーハラスメントの内容（テナント企業回答）

1	従業員の対応について	59%
2	商品について	50%
3	店舗の感染症予防対策について	18%
4	営業時間について	2%
5	その他	0%

#### (3) カスタマーハラスメント対応における課題（テナント企業回答）

1	どのような行為がハラスメントとみなすか基準を示していない	48%
2	顧客からのハラスメントへの対応マニュアルがない	43%
3	顧客からのハラスメントに関する教育をしていない	39%
4	顧客からのハラスメントを許さないという方針を示していない	36%
5	被害にあった従業員に対するケアの体制がない	25%
6	顧客からのハラスメントについて検討する部署などがいない	23%
7	店舗内に監視カメラを設置していない	20%
8	実態を把握していない	16%
9	相談窓口を設置していない、または相談対応者が決まっていない	16%
10	最寄りの警察等の連絡先を周知していない	9%
11	報告システム・ルールが確立していない	7%
12	その他	2%

(4) カスタマーハラスメントの発生状況（ディベロッパー企業回答）



(5) カスタマーハラスメントの内容（ディベロッパー企業回答）

1	共用部（休憩スペース）、設備（EV、空調など）、衛生面（コロナなど）について	48%
2	テナントへのご意見について	35%
3	イベントについて（イベント運営スタッフ含む）	13%
4	DV 運営スタッフの対応について	4%
5	パートナー会社（警備、清掃、駐車場）の対応について	0%

(6) テナントへのご意見への対応（ディベロッパー企業回答）

1	施設担当者として、テナントスタッフの対応に同席	44%
2	その他	42%
3	対応のため、施設の会議室（応接室）の利用貸出	14%

<「その他」の主な内容>

- ・施設担当者としてお客様対応を行い、テナントへの周知・教育を行う
- ・不審者、悪質クレームについてはテナントへの注意喚起を行う
- ・全館へ共有し、改善状況を経過観察
- ・店長や本部と連携して対応
- ・原則テナントにて対応