

## ▼JOBナビすいた



## topics

### ▼今年も開催！すいたオータムフェスタ

- ◎吹田のいいところ見てきました！  
**JOBナビすいた**
- ◎連載コラム『経営のはなし』  
**「従業員の満足度が高い店舗は、  
お客様満足度も高い?!」**
- ◎確認しましたか？最低賃金

etc





## 吹田のいいところ見てきました！ JOBナビすいた

**JOBナビすいた**は、JR吹田駅横（メロード吹田一番館）に位置する『地域就労支援施設』です。施設はすべて利用無料で、市内在住・在学・在勤のさまざまな年代の方を対象に就職決定へのサポートを行うとともに、地域の事業所のPRや求人紹介を実施し、地元事業所と求職者のマッチングに取り組んでいます。



2008年11月の事業開始から10年を迎える今年は、ハローワークなどの国営機関とも連携をとりながら『吹田のひと・しごと』に密着した就労支援施設として日々さまざまな取り組みをおこなっています。

JOBナビすいたは、①**相談コーナー** ②**無料職業紹介所** の二つのコーナーに分かれて運営されています。今回は、それぞれのコーナーについてご紹介します。

### 【担当アドバイザーと二人三脚で就職をめざす！相談コーナー】



▲相談コーナー

相談コーナーでは、就職活動に関するカウンセリングやお悩み相談などを受けることができます。担当の就職アドバイザーが利用者とともに「就活プラン」を作り、就職決定までのサポートを行います。

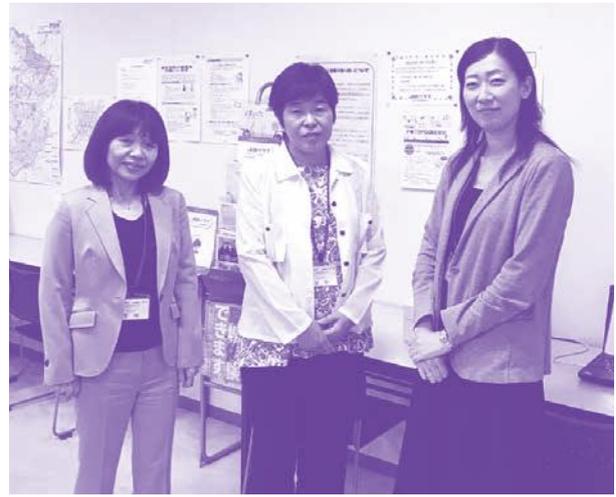
また、面接対策やコミュニケーションカアップ、パソコンの使い方など色々なテーマのセミナーを随時開催しており、自分の就活状況に合わせて受講することができます。就職を考え始めた方から就職活動中の方まで幅広く利用していただける施設です。

### 【地元事業所と求職者の橋渡し！無料職業紹介所】

無料職業紹介所では、主に求職者への求人紹介と、地元事業所へのヒアリング・企業PR・求人受付などを行っています。職業紹介担当の専門スタッフが現地訪問などを行い、求人票だけでは伝えきれない事業所の魅力、特長、PRポイントをリサーチして求職者にお伝えします。求職者・事業所それぞれの情報を基にマッチング率の高い求人紹介を行い、人材確保に繋がります。また、シニアや子育て世代などターゲットを絞った就職面接会等も開催し、事業所と求職者の出会いの場を広げています。



▲求職者と企業の橋渡しを行います



▲職業紹介担当者のみなさん

## 職業紹介責任者 三木さんにお聞きしました！

Q:今まで何社くらいの事業所を取り扱っていますか？

A:開設されてから現在までの10年間で登録企業は約1,500社に上り、そのほとんどが従業員数100人以下の中小企業です。全体の3分の2である約1,000社が吹田市内の事業所です。

Q:事業所と人材のマッチングで工夫していることは？

A:できるだけ求人企業と求職者の双方にヒアリングを行い、実状を詳細まで把握するよう努めています。事業所に直接赴きヒアリングを行うことで、職場の雰囲気や人材に求める具体的なニーズをつかみます。一方、求職者との面談においても、本人の経験や今の環境、希望などを詳しくお聞きすることで事業所とのマッチングに活かします。

就職が決まっても環境が合わず、すぐに辞めてしまうケースが少なくありません。働きやすく、長く続けられる事業所とお繋ぎできるよう、力を入れています。

Q:求人を出す事業所様へ、人材確保のためのアドバイスはありますか？

A:業種によって求人手段は異なると思うので一概には言えませんが、募集する人材の範囲を広げることが一つの手段と言えます。例えば、高齢者、障がい者、子育て中の方など、就職に制限がある方の採用に対して寛容になることです。完全雇用と言われていた今の時代で、求める条件を満たす人材にはなかなか出会えません。募集条件の幅を広げたり、あるいは採用後に「育てる」ということも念頭に置いて、人材を探してみるのが良いでしょう。



JOBナビすいたでは様々なサービスやイベントを通じ、地元での『人と仕事』の縁をつなげる施設として、今後も地域に密着した就労支援・人材確保に取り組みます。人手不足に悩む事業所の方は、ぜひ一度相談してみたいはいかがでしょうか。

JOBナビすいたへのサービス予約・お問い合わせはこちらから

<相談コーナー>

TEL.06-6310-5866

<吹田市無料職業紹介所> TEL.06-6170-8972

開館時間 11:00~19:00 (月~金、第一土曜日)

ご利用は無料です。

## 従業員の満足度が高い店舗は、お客様満足度も高い?!

小売業やサービス業は、お客様から商品やサービスを購入して頂くことにより事業を継続することができます。それゆえに経営者としては、お客様の満足度を高める取り組みは、避けて通れません。では、そのお客様満足度（CS）を高めるには、どのようにすればよいのでしょうか。今回は、会社を支える従業員にフォーカスをあてながら、お客様の満足度を高める取り組みについて述べていきたいと思います。

### 1. 従業員満足度(ES)を高めることが重要

サービス業で顧客満足度が高いと言われているディズニーやリッツカールトンで共通していることは、徹底的に従業員満足度（ES）を高める取り組みを行っている点だと思います。具体的には、働く社員のほとんどがアルバイトであるディズニーでは「人は経験で変わる・育つ」という考え方をもち、それを実現させる教育研修やしぐみが構築されています。また、リッツカールトンでは、具体的な行動マニュアルではなく、リッツ・カールトンの価値観をまとめた「クレドカード」の存在が従業員の主体的な行動を促していると考えられています。

#### クレドカードとは

- ・クレドとは、ラテン語で信条を意味し信じて疑わない行動指針の事です。
- ・クレドカードは、理念や使命、不変のサービス哲学、価値観をまとめ、携帯できるサイズのカードに記載したカードの事です。
- ・クレドに記載されているリッツのモットー「紳士淑女をもてなす私達も紳士淑女です。」がベースにあります。
- ・同じ感性と価値観を共有した人が本当に心からクレドに納得していれば、マニュアルのように細かい決まりを定めなくても、自然に同じような振る舞いができるというのがクレドの基本的な考え方だと言われています。

引用:「サービスで感動を生み出すクレドとは?」クレドサクセス実践ブログ  
<https://business-study.com/magic-3points/> (2018年9月10日アクセス)

特にサービス業では、お客様と接客する従業員との関係性（気遣い等の丁寧な対応）がお客様満足度（CS）を大きく左右すると考えられます。小売店でも、セルフ式のスーパーマーケットよりも、店主と会話をしながら買い物をする店舗の方が、自分にあった商品（旬なもの、安全安心等）を勧めもらえるため、そのような店舗をご贖戻にするお客様も多く存在します。特に、近年の健康志向や安全安心への関心の高さから、子育て主婦や高齢者におい

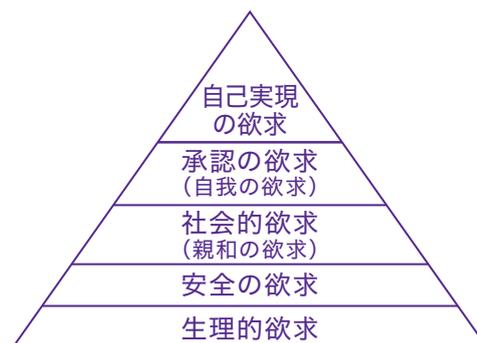
て、その傾向は強いのではと想定します。

そのことから、従業員の主体的な接客行動は、お客様満足度（CS）に直接的な影響力を持つと言っても過言ではないでしょう。それゆえに、企業は従業員満足度（ES）を高める取り組みを積極的に行っていかなければなりません。

### 2. 心理学における人間の欲求とは

従業員の心理状態を示唆する理論として、マズローの欲求段階説があります。マズローの欲求段階説とは、一番下から「生理的欲求」「安全の欲求」「社会的欲求」「承認の欲求」「自己実現の欲求」の5つの欲求からなり、人間の欲求は、下位の低次の欲求が満たされると上位の高次の欲求へ上がっていくと述べられています。

#### 【マズローの欲求段階説】



欲求の5段階	内容
生理的欲求	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生命維持のために食べたい、飲みたい、眠りたい等の根源的な欲求のこと</li> <li>・職場では「生活できる分の給料や生存を脅かさない労働環境」を確保したい等</li> </ul>
安全の欲求	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全な環境にいたい、経済的に安定していたい、良い健康状態を維持したい等の欲求のこと</li> <li>・職場では「適正な労働条件、健康を害さない労働環境、法令が順守できている環境」を確保したい等</li> </ul>
社会的欲求 (親和の欲求)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族・集団をつくり、どこかに所属しているという満足感を得たいという欲求のこと</li> <li>・職場では「組織に仲間として受け入れてほしい、相談できる上司や同僚がいてほしい、信頼できる経営者でいてほしい」等</li> </ul>
承認の欲求 (自我の欲求)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分が集団から存在価値を認めてもらい尊重されたいという欲求のこと</li> <li>・職場では「仕事で達成感を得たい、仕事で認めてもらいたい、適正な評価をしてもらいたい」等</li> </ul>
自己実現の欲求	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の持つ能力や可能性を最大限に発揮したいという欲求のこと</li> <li>・職場では「自分の力を発揮して会社のミッション達成に貢献したい、自分の夢を実現して世の中の発展に貢献したい」等</li> </ul>

引用:「マズローの欲求5段階説」KaizenBaseカイゼンベース  
<https://www.kaizen-base.com/contents/mgal-42356/> (2018年9月10日アクセス)

この説から、現代において会社で働く多くの従業員は、集団のどこかに所属するという「社会的欲求」を満たしながら、日々生活を過ごしていると想定されます。さらに、それだけでは満たされない従業員は、仕事で達成感を得たい、仕事で他の人から認められたいと願う「承認の欲求」を強く抱いていると想定されます。

従業員が主体的に動かないと嘆く経営者やリーダーのなかには、従業員の能力ややる気のなさが原因であると考えの方も少なからず存在しますが、従業員を信頼せず認めようとしないうリーダーや経営者自身に原因があると考えの方が素直ではないかと思えます。実際に、企業でも社長交代による事業の売上V字改善、スポーツ界でもコーチや監督交代によるチーム優勝などが起こっているのですから。

### 3. 人を動かすには

では、従業員に主体的に動いてもらうには、リーダーや経営者は従業員にどのような接し方をすればよいのでしょうか。人を動かすことで有名な山本五十六は、以下の名言を述べています。

やってみせ、言って聞かせて、させてみせ、ほめてやらねば、人は動かじ。

話し合い、耳を傾け、承認し、任せてやらねば、人は育たず。

やっている、姿を感謝で見守って、信頼せねば、人は実らず。

これらの名言からもリーダーや経営者は、従業員に対して自らの考えを行動で示しながら、従業員の話を受け入れ、従業員を見て良い行動であれば褒めることが求められています。そして、それらの行動を繰り返し、伝え実践することが企業風土の醸成にも繋がります。

### 4. 進むべき方向性を共有するとは

リーダーや経営者が個々の従業員を指導するには、時間的な制約や管理人員数に限界があります。また、従業員の生まれや育ちの環境等は個々に違っており、それぞれの考え方や行動も異なります。一方、会社の事業を継続的に実施するには、従業員全員が同じ方向に進んでいることが不可欠であり、そのためには会社の存在する意義を表す方向性を明示することが求められます。人であれば人生目標であり、会社にとっては「企業理念や行動指針」と言われるものです。

企業理念とは、「企業が活動をしていくうえでの基本的な価値観」「企業の構成員全員が共有すべき基本的価値観を示す」ものと言われており、従業員にも共感され、普遍的なことであると考えられます。また、行動指針とは、その企業理念の実現に向けた顧客・従業員・社会に対する具体的な行動（価値判断基準）を明記した内容となります。

最後に、一言で従業員の満足度を高めると言っても、従業員の心理的な側面、上司と部下の関係性など、さまざまな要因が絡み合っています。企業理念や行動指針の策定も必要だと思いますが、従業員の上に立つリーダーや経営者は、従業員のやる気や能力の低さを嘆くのではなく、まずは勇気を持って、従業員への声かけから始めてみることをおすすめします。その小さな一歩の継続が従業員の主体的な活動に繋がるはずですから。

#### 参考文献

福島文二郎 (2010) 「9割がバイトでも最高のスタッフに育つ デイズニーの教え方」KADOKAWA/中経出版  
「サービスで感動を生み出すクレドとは？」クレドサクセス実践ブログ  
<https://business-study.com/magic-3points/> (2018年9月10日アクセス)  
「マズローの欲求5段階説」KaizenBaseカイゼンベース  
<https://www.kaizen-base.com/contents/mgal-42356/> (2018年9月10日アクセス)  
「第8章：企業理念と行動規範」株式会社アストロン 参考資料  
<http://www.astron-japan.co.jp/service.html> (2018年9月10日アクセス)

## ■ 筆者プロフィール ■



### 吹田市商業相談員 辻紳一氏 (中小企業診断士)

1969年生まれ。約20年にわたり情報システムの企画・開発に携わり、2010年に中小企業診断士登録の後、独立。専門分野は小売業、サービス業、商店街活性化支援。近畿圏を中心とした各地域で商業活性化の登録専門家として活躍中。

#### <コメント>

「“問題の解決方法は、クライアントが持っている”ことを常に意識し、“一期一会”の気持ちをもって、“お客様との対話”を心がける。そのような、お客様重視の姿勢で支援いたします。」

### ◇◇◇◇ 辻先生の商業相談 ◇◇◇◇

吹田市では商業の経営に関することについての相談を実施しています。無料ですのでお気軽にご利用ください。

#### 商業相談日

- ・ 市内相談 (市役所市民総務室 中層棟1階 6番窓口)  
…毎月第3木曜日 午後1時～午後5時
- ・ 市外相談 (巡回相談)  
…毎月第2・4木曜日 午後1時～午後5時

相談は予約制で、相談時間は30分～1時間程度です。相談を希望される方は地域経済振興室までご連絡ください。

# すいたオータムフェスタ2018が開催されます

10月20日(土)・21日(日)

吹田を彩る秋の祭典、すいたオータムフェスタが今年も開催されます。  
JR吹田駅周辺の各会場で様々なイベントが行われますので、是非お越しください!

## 第15回すいたアジアンフェア

20日(土)・21日(日)

時間：午前11時～午後8時

場所：JR吹田駅前さんくす夢広場

平成16年から毎年秋に開催されている、JR吹田駅前の秋の風物詩アジアンフェアは、今年で15回目の開催となります。アジアンテイストの商品を中心としたフードコートが並び、ステージではアジア各国の舞踊や楽器演奏が披露されます。学生・各種団体による音楽やダンスも。



## 伝統工芸&手づくり市

20日(土)・21日(日)

時間：午前10時～午後3時

場所：浜屋敷(南高浜町6-21)

伝統工芸品の展示や販売、製作体験。  
食べもの市、手づくり市、ミニステージも。

## 吹田にぎわいフリーマーケット&伝統文化

21日(日)のみ

時間：午前10時～午後3時

場所：高浜神社(高浜町5-34)

フリーマーケット、フードコート、  
日本舞踊などの野外ステージ。

## 吹田お笑いグランプリ

21日(日)のみ

時間：午後1時開演

場所：吹田市立勤労者会館  
(JR吹田駅南口徒歩5分)

オーディションで選ばれた16組がトーナメント制で  
熱戦を繰り広げます。

## 内本町コミュニティセンター オープンカフェ

20日(土)・21日(日)

時間：午前11時～午後3時30分(21日は2時まで)

場所：内本町コミュニティセンター  
(内本町2-2-12)

フランクフルトやポップコーンの販売。



## JR吹田駅周辺商店街ワンコイン商店街～秋～

開催日時：10月19日(金)・20日(土)・21日(日)

場所：JR吹田駅周辺6商店街

(旭通商店街、さんくす名店会、新旭町通り商店街、  
錦通商店街、栄通り商店会、片山商店会)

選りすぐりの商品がワンコイン(500円)で販売されます。協力店や  
販売商品等、詳細については各商店街にて配布されているチラシで  
確認できます。チラシのデータは吹田市ホームページでも掲載してい  
ます。

## 商店街PR大使の任命式が開催されます!

JR吹田駅周辺6商店街の魅力を伝える「商店街PR大使」の任命式が行われます。  
アイドルのYes Happy!がPR大使として出演します。

日時：10月21日(日) 午後10時～午後11時

場所：高浜神社

## 中小企業向けセミナーのお知らせ

市内中小企業の経営者や従業員の方を対象に、セミナーを開催いたします。

〈吹田市中小企業セミナー〉

### 『3日でお客様と社員を同時に増やす ホームページに改善する方法』

- 〈講師〉 小園 浩之 氏 (株式会社ジーニアスウェブ 代表取締役)  
〈日時〉 平成30年10月23日(火) 18時30分~20時30分(受付開始 18時15分~)  
申し込み締切は10月19日(金)  
〈定員〉 50名(先着順)

〈吹田市中小企業セミナー〉

### 『事業継承時における後継者不在の場合の事業引継ぎ』

- 〈講師〉 上宮 克己 氏 (株式会社上宮経営開発研究所 代表取締役)  
〈日時〉 平成30年11月22日(木) 18時30分~20時30分(受付開始 18時15分~)  
申し込み締切は11月20日(火)  
〈定員〉 50名(先着順)

〈吹田市・高槻市・茨木市・摂津市・島本町合同 中小企業セミナー〉

### 『中小企業のためのサイバーセキュリティセミナー』

- 〈講師〉 大阪府警察本部等  
〈日時〉 平成30年12月17日(月) 14時00分~16時00分(受付開始 13時45分~)  
申し込み締切は12月12日(水)  
〈定員〉 100名(先着順)

#### 〈全セミナー共通〉

- 〈場所〉 吹田市文化会館 メイシアター集会室  
〈費用〉 無料  
〈対象〉 市内中小企業の経営者、従業員等  
〈申込〉 所定の用紙を吹田市役所低層棟3階 地域経済振興室まで(FAX・郵送・持参)  
吹田市のHPで申込書をダウンロードできます。  
〈問い合わせ〉 吹田市役所 地域経済振興室 企業振興・融資担当  
TEL 6384-1356 FAX 6384-1292



## 平成 30 年度事業系ごみ減量促進に関する研修会

吹田市においては、事業系一般廃棄物の減量に向けた啓発事業として、事業系一般廃棄物を排出する事業者を対象とした研修会を開催しています。

本年は、昨年のアンケートから意見が多かった「社員にどのようにしてごみの分別を意識させるか」など、実践的な内容になっております。是非御参加いただきますようお願いいたします。

講師	公益財団法人古紙再生促進センター 派遣講師
テーマ	「紙をごみにしないために～事業所での古紙リサイクルの実践～」(予定)
日時	平成 30 年 (2018 年) 11 月 13 日 (火) 午後 2 時から午後 4 時 30 分まで
会場	吹田市立千里市民センター 大ホール (住所: 吹田市津雲台 1 丁目 2 番 1 号 阪急南千里駅下車西側すぐ)
参加費	無料
定員	100 名 (先着)
主催	吹田市環境部環境政策室
内容	・古紙リサイクルなど、事業所内での分別の実践、意識向上に関する講演 ・他事業者との意見交換を含めたワークショップ ・吹田市の事業系ごみ排出量の推移説明

お申込み、詳細はHPから または 下記にお問い合わせください。



お問い合わせ先 吹田市 環境部 環境政策室 (3R推進グループ)  
TEL 06-6384-1702 (直通) FAX 06-6368-9900

←HP はこちらから

<http://www.city.suita.osaka.jp/home/soshiki/div-kankyo/kankyoseisaku/recycle/jigyو.html>

もう、チェックした？

# 大阪府 最低賃金

## 936 円

平成30年10月1日から

※産業によって、特定最低賃金が定められているものがあります。



すいた労働啓発キャラクター  
はたらムくん

**最低賃金制度は働くすべての人に、賃金の最低額を保障します。**

### ★最低賃金より低い賃金で契約した場合はどうなるの？

仮に最低賃金額より低い賃金を労働者と使用者双方の合意の上で定めても、それは法律により無効とされ、最低賃金額と同様の定めをしたものとみなされます。

### ★使用者が最低賃金を支払っていない場合はどうなるの？

使用者は労働者に対して差額を支払わなくてはなりません。支払わない場合には、罰則が定められています。

最低賃金には、「地域別最低賃金」と「特定最低賃金」の2種類があります。

詳しくはウェブで『最低賃金制度』と検索してみてください。

お問い合わせは、大阪労働局労働基準部賃金課(06-6949-6502)または最寄の労働基準監督署まで