

2022年5月24日  
一般社団法人日本百貨店協会

## 百貨店店舗における労働環境改善に向けた行動指針

全ての従業員にとって働きやすく魅力ある労働環境のさらなる改善を目指します。

一般社団法人日本百貨店協会では、百貨店の店舗で働く従業員が気持ちよく生き生きと働ける環境を整えることを目的に、「百貨店店舗における労働環境改善に向けた行動指針」を策定し、去る5月13日開催の当協会理事会にて承認されましたので、発表いたします。

### 「百貨店店舗における労働環境改善に向けた行動指針」

1. 販売業務の魅力訴求、販売員の地位向上
2. 従業員施設の充実化、安全衛生面の確保
3. 従業員のワークライフバランスの充実
4. 店舗内業務の効率化と利益最大化による労働生産性の向上
5. 情報共有・フォローアップ

### ■本行動指針策定の背景

販売スタッフの人手不足は、単に労働力が不足するということだけではなく、高質な接客サービスを提供する百貨店ならではの業態価値そのものに関わる重要な課題となります。また社会においても働き方改革を求める声は年々高まってきていることから、当協会では本年1月から検討を始め、このたび本行動指針をとりまとめました。

### ■本行動指針の目指すところ

店舗で働く従業員の半数以上が、百貨店内に出店するお取引先の販売スタッフとなるため、百貨店が直接雇用する社員等のみならず、お取引先からの派遣販売員を含めた全ての従業員にとって働きやすく魅力ある労働環境の改善を目指しております。

### ■本行動指針の発表により期待する効果

この行動指針の発表を契機として、各百貨店における取り組みがさらに推進され、販売スタッフを始めとした従業員の満足度が向上し、ひいてはお客様満足につながることを期待いたします。

※本件に関するお問合せは、日本百貨店協会(高橋・長柴・中山)にお願いします。

TEL:03-3272-1666

# 百貨店店舗における労働環境改善に向けた行動指針

一般社団法人 日本百貨店協会

我が国の少子高齢化・人口減少は働き手の人手不足を招くことにつながり、このことは高質な接客サービスを提供するという百貨店の業態価値の維持そのものに関わる重要な課題です。

また社会においても働き方改革を求める声は年々高まってきています。

意欲やスキルの高い販売スタッフを確保・維持し、今後の社会においてさらなる百貨店の価値を創造していくためにも、店舗で働く従業員が気持ちよく生き生きと働ける環境を整えることが必須となります。

百貨店の営業体制は、直接雇用する社員・契約社員・パートタイマーやアルバイトに加え、お取引先から派遣された販売員のご協力によって成立しております。

そのため百貨店は、お取引先の派遣販売員を含めた全ての従業員にとって働きやすく魅力ある労働環境のさらなる改善を目指し、全てのステークホルダーと共に、以下の課題に取り組むことといたします。

## 1. 販売業務の魅力訴求、販売員の地位向上

百貨店の重要なパートナーであるお取引先各社と連携し、百貨店における販売業務の魅力を広くアピールするとともに、地域における百貨店の役割についての理解を深めることで、販売員の社会的地位の向上に努めます。

## 2. 従業員施設の充実化、安全衛生面の確保

従業員のストレスを軽減し気持ち良く働くことが可能となるように、社員食堂、トイレ、ロッカー等の各種従業員施設の改良に努めるとともに、感染症対策など安全衛生面の取り組みを徹底することで、安心して業務に専念できる環境を整えます。

## 3. 従業員のワークライフバランスの充実

店頭で働く従業員のワークライフバランスを充実させるため、営業時間の短縮、休業日の増加等を推進します。本件については、各百貨店が、それぞれの店舗が置かれた立地、企業規模、競合の有無、顧客特性の状況を十分に考慮した上で検討を進めることとなります。

## 4. 店舗内業務の効率化と利益最大化による労働生産性の向上

百貨店とお取引先との情報共有化やIT技術の積極的な活用を通じて、店舗における販売付帯業務を省力化し、従業員の業務負担を軽減すると同時に、新しい時代に即した顧客サービスを実現することで、双方の利益最大化に向けた取り組みを推進し、労働生産性の向上を目指します。

## 5. 情報共有・フォローアップ

各店舗における取組事例に関する情報共有を積極的に推進するとともに、業界の持続的な取り組みとなるように、その進捗状況をフォローアップします。

以上