

企業事例 18

～障害者との協働により、全社員の顧客満足への意識改革を実現～

◆会社概要◆

本 社 山口県
創 業 昭和24年
従業員数 1,580名（平成16年8月31日）
事業内容 製造小売業

1. 取組みの経緯

同社が、障害者雇用を積極的に推進し始めたのは、平成13年のことである。当時の障害者雇用率は法定を下回る水準だったが、積極採用する方針を定め、全社をあげて採用活動を実施し、定着に主眼をおいたOJTを推進した。平成16年3月現在では、全国の店舗で551人の障害者を雇用しており、障害者雇用率は7.5%となっている。

平成12年から13年にかけては、店舗網の拡大と、それに伴う雇用者総数の増加により母集団である常用雇用労働者数が急激に増加し、法定障害者雇用率の1.8%に達していなかった。

そのため、短期間で雇用率改善をめざして、各種方策をとったが、この実現には、経営トップの過去の慣例にとらわれない「一店舗一名、障害のあるスタッフ採用」という強い決断による会社方針と、その「スピードある実行」を求めたことが大きな要因としてあげられる。

2. 取組みの状況

この障害者雇用に関する同社の方針は、①全国1店舗あたり最低1名、障害のあるスタッフを採用する、②障害のあるスタッフを労働力として育成することで、本人の社会参加を支援する、③障害のあるスタッフとともに働くことで、（健常者である）社員の顧客サービス意識向上の実現につなげる、④（そして）企業の社会的な使命を果たす、という4点である。

この背景には、すでに障害者雇用を実施していた店舗において、健常者社員が、障害者社員に対して自然体で接し、配慮を要する点と不要な点を直感的に理解し対応していることがあった。この対応は、同社の店舗における顧客への配慮として、社員全員が求められるものと同じであると認識があった。

また、「全国一店舗一人採用」という一律目標の設定により、社員が障害者雇用を特別視しないようになったということもある。

このほか、本部（本社）と店舗をつなぐパイプ役であるスーパーバイザーによる指導や、店長権限採用、成功・失敗事例の共有、公共職業安定所や職業センターの活用促進、職務施行方法の環境整備

につながったと考えている。

同社で雇用されている障害者のうち、約半数(56%)は知的障害者である。担当業務は、主として店内倉庫での商品補充準備であるが、店頭での商品整理や簡単な接客などを担当する社員もいる（※知的障害者中心の採用を意図したわけではないが、上述のような知的障害者が比較的担当しやすい業務が存在したことが、結果として知的障害者の雇用率を高めている）。

採用基準は、「通勤、食事など日常生活が単独でできる（障害者のための設備改善はしていない）」、「原則週30時間勤務が可能」などとしている。

雇用形態は、一部を除き準社員（フルタイム勤務）である。休日は健常者と同様のシフト制での取得となっている。採用は各店舗の店長権限である。時給も初任金額は健常者と同額となっている。

3. 取組みの効果

同社は、障害者および障害者を雇用することを特別な措置とせず、健常者社員が障害者社員をアシストし、ともに働くことにより社員全員の人的成長による顧客サービス向上をめざすことを主眼と

	店舗人員*	採用権限	給与	転勤	役割
店長	1人	本部	月給	あり	店舗責任者
店長代行	1～2人	本部	月給	あり	店長不在時代行
準社員	10人	店長、SV**	時給	なし	主力販売員
アルバイト	15人	店長、SV**	時給	なし	補助的な販売員
合計	27人				

*一店舗の平均人員数 **スーパーバイザー

している。

また、近年、障害をもつスタッフへ、各自の労働実態把握アンケートを実施している。結果は、店舗スタッフや顧客とのコミュニケーション、仕事の充実感、同社での継続雇用希望などの問いには70～80%の肯定的な回答があり、「仕事をもっと任せてほしい」と感じていることがわかった。

また、同社の全店舗採用制度が、頻りにメディアにとりあげられた効果として、店長やスタッフの意欲向上や、障害者雇用への姿勢を通じて、同社が取り組んでいる社会的貢献事業への注目も高まりつつある。

4. 今後の課題

前述したアンケート結果により、同社では障害をもつスタッフのさらなる積極的活用を充分「期待」できると考えている。