

リモートワークで見えにくくなった、部下の“辞めたい”サイン、どう気付く？ 「スタッフの遠隔管理」のプロ・人材派遣会社が、社内調査を実施 定着率 95%を実現させたコミュニケーションノウハウを発表

人材派遣を行う株式会社ウィル（本社：神奈川県横浜市 代表取締役：大坪 誠、以下当社）は、派遣スタッフの管理を担当する当社営業部員を対象とし、スタッフ離職抑止のために行っている具体的なコミュニケーションについて2020年7月27日～8月4日間に調査を実施しました。

新型コロナ禍によるテレワーク推進により、部下とのコミュニケーションが減少し、離職の兆しに気付くことが難しくなっています。人材派遣業はもともと、遠隔地で働くスタッフの離職抑止が重要なミッションです。当社もスタッフ定着率向上を目標に、様々な試行錯誤を繰り返しノウハウを蓄積してきました。その結果、2019年度の派遣スタッフ定着率は95%を達成しています。



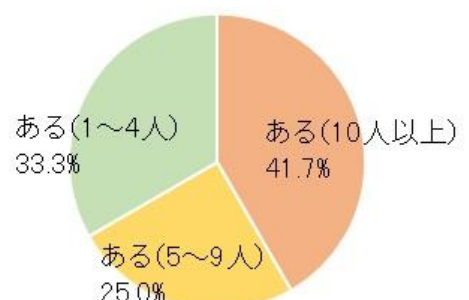
■「勤怠」「レスポンスの速度」の変化は、初期の離職サインとして要注意

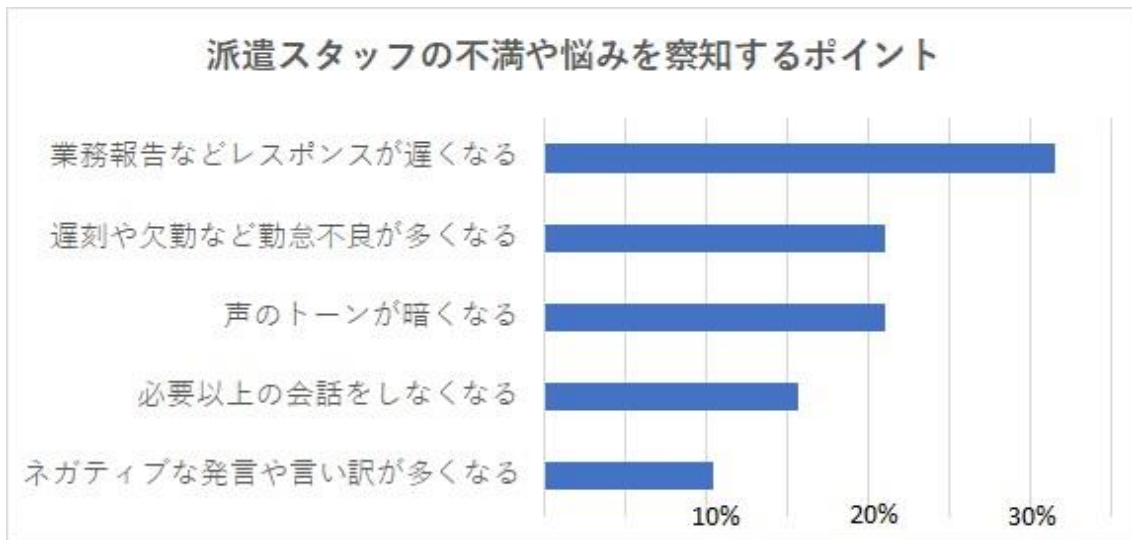
当社で派遣スタッフの管理を担当する社員は12人、30代を中心とした“中間リーダー層”世代です。「派遣スタッフとコミュニケーションを取ることで、離職を抑止できたことがありますか？」の設問に全員が「ある」と回答、約4割はのべ10人以上の離職を抑止した経験があると答えています。

いままでの経験で得た「離職しそうな気配を察知するポイント」として、一番多く上がったのは「レスポンスの速度が遅くなる」34%です。報告や提出物が遅れがちになるのは、仕事に対するモチベーションが低下していることも一因と考え、単に締め切りを守らせるだけでなく根本原因に向き合うように心がけている担当者が多数いました。

その次に多く挙げられたのは「勤怠の乱れ」。体調不良による欠勤や遅刻早退が増えることが初期の“辞めたい”サインであると答えた回答者は25%に及びました。

派遣スタッフとコミュニケーションを取ることで、離職を抑止できたことがありますか？





■モノ言わぬ離職予備軍 上司は「率直に」話を切り出し、「否定せずに話を聞き、一緒に解決する」

早めに離職サインを察知した後、抑止するために上司が取る行動については、「くだけた雰囲気を作り、その上で率直に聞く」が回答多数となりました。

辞めたいと考えているのではないかとんでも、本人が相談してくるまではどう切り出していいかわからず、時間が経てば経つほど離職希望が強まっていくパターンがあります。当社で離職抑止の経験を多数持つ営業部員の多くが、「食事に誘ったり、趣味の話をするなど、くだけた雰囲気を作ってから、率直に『悩んでいるのではないかと？』と尋ねる」と回答しました。

過去の経験だと、遠回しに探るよりも、上司からストレートに切り出したほうが部下も話しやすくなるようです。

また、部下から離職の気持ちを打ち明けられた際に気を付けていることとして「否定せずに、相手が話しきるまで全て聞く」と答えた社員が圧倒的多数となりました。

「どうすれば良くなると思うのかなど、客観的に物事を一緒に見て、改善策を探す」（40代男性社員）「一度最後まで意見を受け止める。その上でひとつずつやれる事は全てやったのか、まだ何か手はないか一緒に考える」（30代女性社員）など、解決に向けて上司も一緒に考え動くことで、部下との信頼関係を強める対応を有効としている意見が多数となりました。



部下に相談を受けた際、上司は自分の体験を語りがちですが、「自分の話をしても意味がないしスタッフも困る」（30代男性社員）との意見もありました。

また、部下に合わせるだけでなく、「ダメなことはハッキリとダメという」（30代男性社員）、「こうしたほうが良いという意見をする際は、必ず理由を説明する。感情論ではなく現実的な話をする」（40代男性社員）など、上司としての指針をしっかりと持つことが大切と感じている社員が約62%を占めました。

■定着率95%達成の理由は「人を通じて自己成長する」意識の徹底

当社が2019年度に派遣スタッフ定着率95%を達成できた理由についての設問では、「人を通じて自己成長する意識が徹底されているから」との回答が最多となりました。

当社は社是として、【仕事を通じて自己成長し、人間づくりをする】を掲げています。人材業という仕事を通じて、自身と部下の成長につながる人間形成を目指し、人と人とが関わり、人が育つことにより、よりよい社会を作り出すことを目標としています。

「スタッフが成長する為には何をしたら良いのか？どんなアドバイスをしたら良いのか？などを真剣に考え答えを出す。その一つひ

とつての経験が自分の成長に繋がり、またそれを受けたスタッフも同時に成長していると思います。個々に考え方や、やり方が違えどスタッフを思う気持ちが強いからこそ、今の定着率が維持できていると思います」(30代男性社員)。

新型コロナウイルスの影響で、コミュニケーションのあるべき形は急速に変化をしています。当社は今後も、関わる全ての人とのコミュニケーションを大事にしながら、社会に貢献できる人材の育成に注力してまいります。

【会社概要】

会社名:株式会社 Will(株式会社ウイル)

代表者:代表取締役 大坪 誠

所在地:神奈川県横浜市西区北幸1-11-15 横浜STビル14F

設立:2000年1月27日

事業:携帯販売を専門とした人材派遣事業、セールスプロモーションの企画・制作・運営・管理業務 ほか

URL: <https://will7777.co.jp/>

認定:一般労働者派遣事務所許可番号 (派14-01-0231)

職業紹介事業 (14-ユ-300135)

本プレスリリースに関するお問い合わせ

株式会社ウイル 広報事務局

電話: 03-5411-0066 FAX: 03-3401-7788 メール: pr@netamoto.co.jp

担当: 黒田 (携帯 080-4900-7949)