

今月の

数字

160人

(ある観光施設に登録されている
人材の人数)

松田 恭子

Profile まつだ・きょうこ ●日本能率協会総合研究所で公共系地域計画コンサルタントとして10年間勤務後、東京農業大学国際食糧情報学科助手を経て農業コンサルタントとして独立。実需者と生産者の連携の仕組みづくりや産地ブランド戦略を支援している。日本政策金融公庫農業経営上級アドバイザー試験合格者。傑結アソシエイト代表取締役。

人手不足や労働力確保がニュースで取り上げられることが多くなった。飲食、観光も人手不足は深刻だ。昨年より、仕事で、ある観光地域の雇用問題解消を支援している。昔は20代が一定期間働いては転職するという形で観光施設を支えてきた。その間に、自営や経営者層は高齢化し、今では求人しても若い世代が集まらなくなって慢性的な人手不足に悩んでいる。おもてなしを支える人材をどう確保していくかについては、地域のあり方や、経営の考え方など抜本的な改善が必要になってくる。

先日、観光施設のなかで、人材確保で工夫している経営者に話を聞いた。小規模ながらミシュランガイドにも選ばれたことのある施設の経営者は、人材確保のために仕事の内容を標準化し、手順を定義している。一般に観光施設の仕事は拘束時間が長く、仕事の内容も昔は先輩のやり方を見て学ぶため、なぜその方法が良いのか、具体的にどのような状態になっていけば良いのかといった定義が明確でないことが多かった。その経営者は、仕事を種類別に分け、時間帯と標準的な量、写真つきの手順などを定義した。求人を出す場合もその時間帯別に募集している。他の観光施設であれば、面倒なので1日長時間、同じ人に働いてほしいと考えるところだ。いや、本音を言えば、誰だって気心が知れて、細かく説明しなくても自分からあれこれ仕事をする人が長く働きに来てくれるほうが良いに決まっている。しかし、今の人は老いても若きも忙しい。子供を持つお母さんに仕事をしてもらいたいと思っても、朝10時から夕方18時まで毎日来てもらおうというのは無理な話だ。午前中だけといった具合に、空いている時間をお互いに組み合わせてやりくりしていくしかない。願う仕事の手順をわかりやすく整理する標準化はその第一歩として必要だ。1人で

複数の業務ができるマルチタスクの人材も、作業が標準化できるからこそ、その組み合わせが可能になる。

その経営者がさらに凄いのは、人材の配置や待遇への配慮だ。お客様に接する観光施設の生命線となる仕事では原則正社員が担当することにし、おもてなしの基本についても十分な教育をする。そのためか、結婚や転居で地域を離れた元従業員でも、年末の忙しい時には手伝いに来る人もいるという。他方、裏方で比較的単純な仕事はパートタイマーや派遣社員も採用するが、時給は近隣の観光施設の平均的な金額より高くなっている。「単純な仕事こそ、時給も休みも手厚くするべきだと思っている」と言う。この観光施設では、人手不足の時に手伝っても良いと登録している人が160人以上おり、人手が足りない場合にあらかじめ連絡を取ると働きに来てもらえるようになっている。皆、他の競合する観光施設には働きに行かず、この施設だけに登録している人数だというから、やはり人材不足を解消するには働く人を大事にするという基本姿勢が不可欠だ。

農業にはいろいろな種類の仕事がある。農業経営を継続させるためには、法人の経営者層、農場の管理者、一つひとつの作業の従事者が必要だ。技術や生産管理が土台になっているため、それぞれの種類を完全に切り離すことはできないが、求められる役割は異なる。今後は、日本での在留期間の上限が5年となる「特定技能1号」の資格を持つ外国人労働者も増加するだろうが、特定技能1号の労働者には永住権がないため、一定期間を終えれば去っていくし、日本人と同等以上の報酬が条件となる。外国人労働者が来さえすれば農業が継続できるわけではなく、労働力をスポットで調達しやすい形を作る必要があるだろう。