

case
07

イオン株式会社



◆業種 … 小売業

◆従業員数 … (単体)イオン(株):509名イオンリテール(株):114,606名(令和6年2月現在)

◆合格者数(累計) … ①鮮魚士1級34名、2級1,890名、3級3,781名

②ホットデリカマスター6,969名、③寿司マスター6,238名

④ガーデニングマスター781名、⑤グリナリーマスター1,707名

⑥農産マスター3,325名

(令和6年2月現在)

6種類の社内検定職種を構築し、各従業員が今まで自己流で対応していた技能や知識を標準化することで、顧客の安心感につなげている。また、社内検定に合格することにより、安全面・衛生面への意識づけが向上し、労働災害の防止にもつながっている。

(1) 社内検定制度の概要

イオン株式会社(以下「イオン」という。)は、6種類の社内検定職種について厚生労働省認定を受けており、一般的には、それぞれ①鮮魚士1級、2級、3級、②ホットデリカマスター、③寿司マスター、④ガーデニングマスター、⑤グリナリーマスター、⑥農産マスターという名称を用いている。

鮮魚士1級、2級以外については、基礎訓練の一環として活用しており、イオンの各領域で働く上で

最低限、身につけてほしい技能や知識を標準化したものという位置づけになっている。

それに対して、鮮魚士1級、2級は、魚の切り方に加え、魚の見分け方など、高度な技能や知識が求められる。イオンでは、認定を受けている社内検定(鮮魚士及び5種類の「マスター」とは別に、その上のレベルとして「アドバイザー」(現在17資格)資格も構築しているが、鮮魚士1級、2級で求められる技能や知識のレベルは、この「アドバイザー」よりも高い。

(2) 背景・目的

昭和44年、イオンの前身であるジャスコ株式会社誕生以来、「継続成長する人材が長期にわたり働き続けられる企業環境の創造」を人事の基本理念のひとつとし、研修や社内資格制度の充実など、人材育成に熱心に取り組んできた。

(3) 構築前後の取組

鮮魚士は平成15年、他の5つの社内検定は平成16年に認定を受け、現在に至っている。いずれの社内検定も、顧客に販売可能なレベルの商品を安定的、継続的に製造するために必要な技能や知識を担保するという実務的な方針の下で運用してきた。

各回の試験については、事前に各店の店長に受検



エントリー希望者の有無を聞いた上で、全国に数か所ある研修会場、もしくは実店舗において実施している。試験当日の検定官は、各地域の商品部(商品の提供・店舗の巡回が主業務)が担当している。

本社では、試験問題の作成や検定官の育成などを行っている。担当部署の役割の中に社内検定が明確に位置づけられ、通常業務の一環として行われている。小売業では顧客のニーズや時代の変化のスピードに対して、柔軟にサービス内容を変えていく必要がある。そうした変化に社内検定の認定基準や試験内容を合わせていくことが難しい側面もあるが、適宜見直しを図りながら運営している。

(4) 人事制度・待遇面との連携

①の鮮魚士3級及び②～⑥の社内検定で求められている技能や知識は、顧客に商品を提供するために必須であるため、正社員のみならずコミュニティ社員(パート社員)も含め、一定時間(目安として1日4時間以上)勤務する従業員には訓練・研修の一環として受検を実施している。例えば、鮮魚士の資格取得は、水産部門で勤務する上で求められる基礎的な技能や知識の中のひとつという位置づけであり、研修制度の一環としてプログラムに組み込まれている。

また、すでに検定に合格している者を対象に、上乗せの基準として、令和3年より更新制度を導入し、3年おきに知識・技術・意識の更新を行っている。

なお、コミュニティ社員(パート社員)については、資格を取得すると、時間給として上乗せされる(た

だし上限あり)。資格を有するコミュニティ社員(パート社員)が一度退職し復職する場合も、一定条件を満たしていれば資格を取得したことが引き継がれる。

更に「イオンリテール」だけでなく「マックスバリュ」などグループ各社内で通用する資格として扱っている。

資格取得者は名札に資格名を記載し、例えば鮮魚士については、各店舗では、資格取得者がいることを掲示するようにしている。各店舗に2級、3級の有資格者を一定数配置し(2級は2人以上、3級は10人程度)、どの店舗においても同じ商品・サービスレベルを提供できる体制を構築している。1級の取得者は、店舗に所属している者もいるが、大半は他の従業員を指導する業務に就いている。

(5) 構築の効果・メリット

社内検定を構築したことによる一番のメリットは、今まで各従業員が自己流でやっていた技能を、標準化できたことである。どこの店舗に行っても同じ技能、同じできばえの商品ができるようにしたことで、社内の業務基準が明確になった。従業員が「ある商品について、一定の時間内でこのくらいのレベルで作ることができる」などの共有認識を持ち、作業効率を上げることができたことは大きな効果である。

また、全ての店舗において、一定レベルの商品の担保及び衛生管理の徹底を図ることによって、イオンの姿勢や商品の基準を顧客に示すことができ、顧客の安心感につなげることができていることにも意義を感じている。

さらに、調理器具や包丁などの扱い方も標準化されたため、危険な扱いが減少することによって、安全でスピーディーな作業ができるようになった。衛生管理面への意識向上や作業効率の向上なども相まって、従業員への教育や能力開発が効果的に実施できている。

