

case
07

技能の標準化により、全国どの店舗においても、同様のサービスを安全かつスピーディーな提供が可能に

イオン株式会社

- ◆名称…イオン社内検定
- ◆認定社内検定の対象職種…①鮮魚販売加工、②惣菜販売加工、③寿司販売加工、④園芸品販売加工、⑤生花販売加工、⑥農産物販売加工
- ◆認定年月…①平成15年2月、②～⑥平成16年2月
- ◆受検者数(累計)…非公表
- ◆合格者数(累計)…鮮魚士1級22人、2級1,439人、3級2,621人(平成30年2月現在)

- ◆社名
イオン株式会社
- ◆設立年
岡田屋として大正15年設立
昭和45年 岡田屋、フタギ、シロの提携のもと「ジャスコ株式会社」となる
平成13年「イオン株式会社」に社名変更
平成20年イオン株式会社は純粋持株会社に移行し、「イオンリテール株式会社」と分社
- ◆本社所在地
千葉県千葉市
- ◆業種
小売業
- ◆従業員数
(単体)イオン(株):373人
イオンリテール(株):85,200人
(平成30年2月現在)

6種類の社内検定職種を構築。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、社内検定の取得を通じて、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農産マスター、⑤ガーデニングマスター、⑥グリナリー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、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、時間給として上乘せされる（ただし上限あり）。現在のところ、合格後



の失効・更新制度はなく、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、時給に資格を取得したことが加味される。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、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なったことで、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。