

3

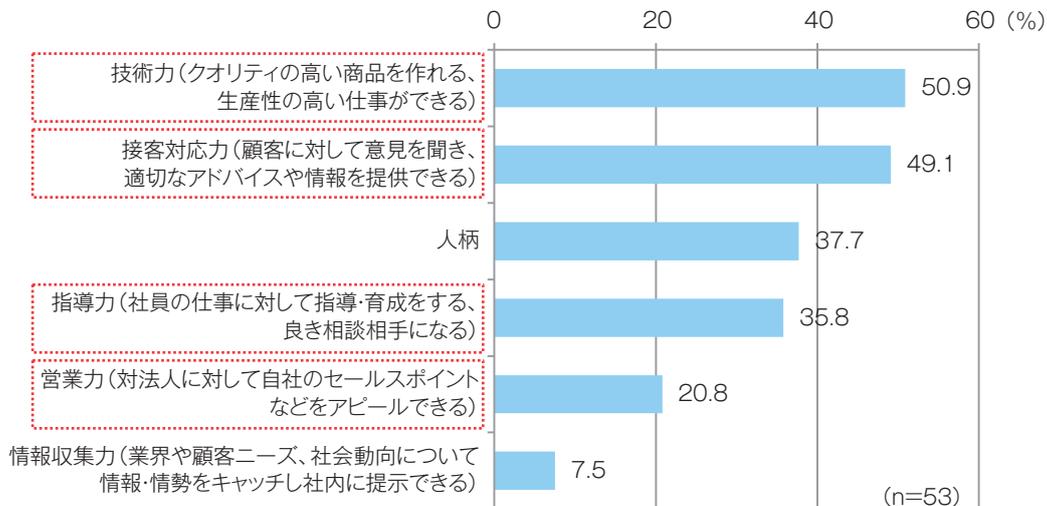
高齢従業員の活躍の場の創出～ 組織活性化・価値創造の実現

ブライダル業界は、30歳代～40歳代の比較的若い従業員が中心で、まだまだ高齢従業員が少ないのが実態です。そのような中で、今後、高齢従業員の雇用について、どのように考えていけばよいのでしょうか。

2015年度実施の事業所アンケート調査で、実際に60歳以上の高齢従業員を雇用している企業が、その従業員を評価したポイントを挙げてもらったところ、商品・サービスの質の向上や業務効率の向上等につながる「技術力」(50.9%)、そして「接客対応力」(49.1%)、「指導力」(35.8%)、「営業力」(20.8%)などが上位に挙げられました。

高齢従業員が長年かけて培ってきた経験やスキルといった能力そのものを前向きに評価し、積極的に事業活動に活かしていこうという姿勢が表れています。

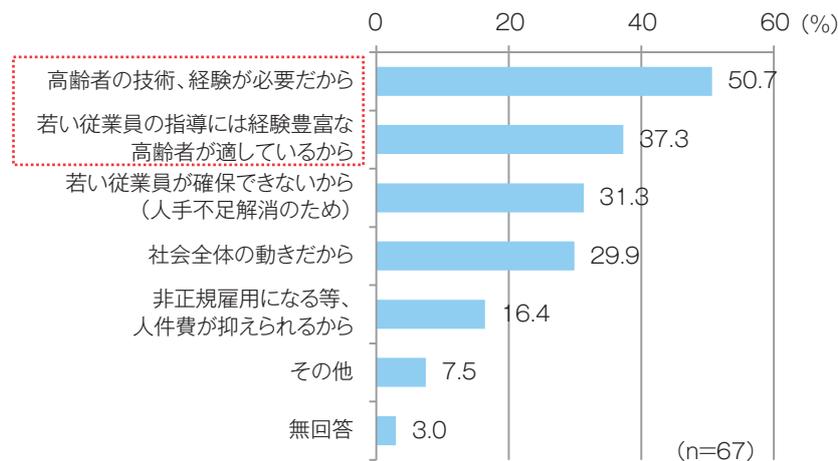
〔ブライダル事業に関わる60歳以上の従業員の評価ポイント（上位）〕



また、高齢従業員を雇用する理由としては、「高齢者の技術、経験が必要だから」(50.7%)、「若い従業員の指導には経験豊富な高齢者が適しているから」(37.3%)が上位に挙げられています。

これらの結果から、高齢従業員の能力(経験や知識、技術・技能)を現場で活かす、後進の指導にあたってもらうといった、高齢従業員だからこそ可能な業務・役割を担ってもらうことがポイントになります。

〔60歳以上の従業員を雇用する理由〕



「高齢者の能力(経験や知識、技術・技能)を現場で活かす」、あるいは「高齢者だからこそ可能な業務・役割を担ってもらう」という点では、次のようなことも考えておかなければなりません。

今後、特に若年層の人材確保はますます困難になることが予想されます。目下の人材不足解消の一つの手段として、労働力、戦力として高齢従業員の活躍に期待するという考え方もあります。しかし、もっと大切にしたい考え方は、人手が足りない部門や部署に、単に労働力として高齢従業員を配置するという短期的な発想ではなく、高齢従業員が長年培ってきた能力(経験、知識、ノウハウ、技術・技能、プライダル文化への深い造詣など)を最大限に活かしてもらい、企業の継続的な成長・発展に貢献してもらうという考え方です。高齢従業員の持つ能力をもっと前向きに評価し、その能力を最大限に活かしながら、組織の活性化につなげたり、あるいは新たな視点で商品・サービスの開発をして、事業を拡大していくという考え方です。

プライダル業界における「組織運営」に目を向けてみます。プライダル業は、多様な業種や職種との協働によって成り立っている、とても複雑なサービス業です。その中で、専門的な技術を極める従業員(プロフェッショナル)もいれば、多方面の関連業務を経験し、それらの業務を熟知している従業員(マルチプレイヤー)もいます。プライダル業の中には、こうした業務が明確に分かれておらず、少人数で何でもこなさなければならないような現場もあります。そうした現場にマルチプレイヤーを配置することで、全体の業務効率が高まる、組織が活性化することも期待できます。

組織全体のコーディネイト役(調整役)や若手従業員の相談役(知恵袋)、経営陣と従業員の「緩衝材」といった役割もあります。多方面の業務内容を理解している経験豊富な高齢従業員を組織(適所)に適材配置することで、組織全体の動きが活性化し、組織がうまく回り出します。

次に、「新たな価値の創造」について目を向けてみます。プライダル文化は、プライダル業界における商品・サービスそのものです。高齢従業員の知恵や文化・伝統への造詣を引き出し、それに若手従業員の新たな発想を付加することで、新しい事業や商品・サービスの創造につながります。

新郎新婦のご両親の高齢化への対応、再婚カップルやマタニティ・ウエディングへの対応、「伝統+新たな視点」による新規事業・新商品開発、結婚式だけでなく家族イベント（金婚式・銀婚式、誕生日パーティー、記念の食事会等）を商品化した生涯顧客化への取り組み、結婚式以外の一般宴会（同窓会やパーティー等）など、新たな事業展開により、業界内における競争優位性を確立し、差別化を図っていくことも可能です。いわば、事業戦略やマーケティング戦略、営業戦略等と一体的に考えていく高齢者雇用です。

人材不足や高い離職率といったブライダル業界の抱える課題に対応するためには、すべての従業員を対象にした人材戦略（人材の育成・定着を支援する仕組み）が必要です。その人材戦略の中には、高齢者雇用を見据えておくことが重要です。

高齢従業員が長年にわたり培ってきた知識や経験、ノウハウ、あるいは高齢従業員だからこそ備わっている信頼感や安心感、対応力などは、簡単にはまねることのできない貴重な財産です。だからこそ、企業が高齢従業員の能力を積極的に評価し、貴重な人材として戦略的に活かしていく方策を考えていくことが重要です。