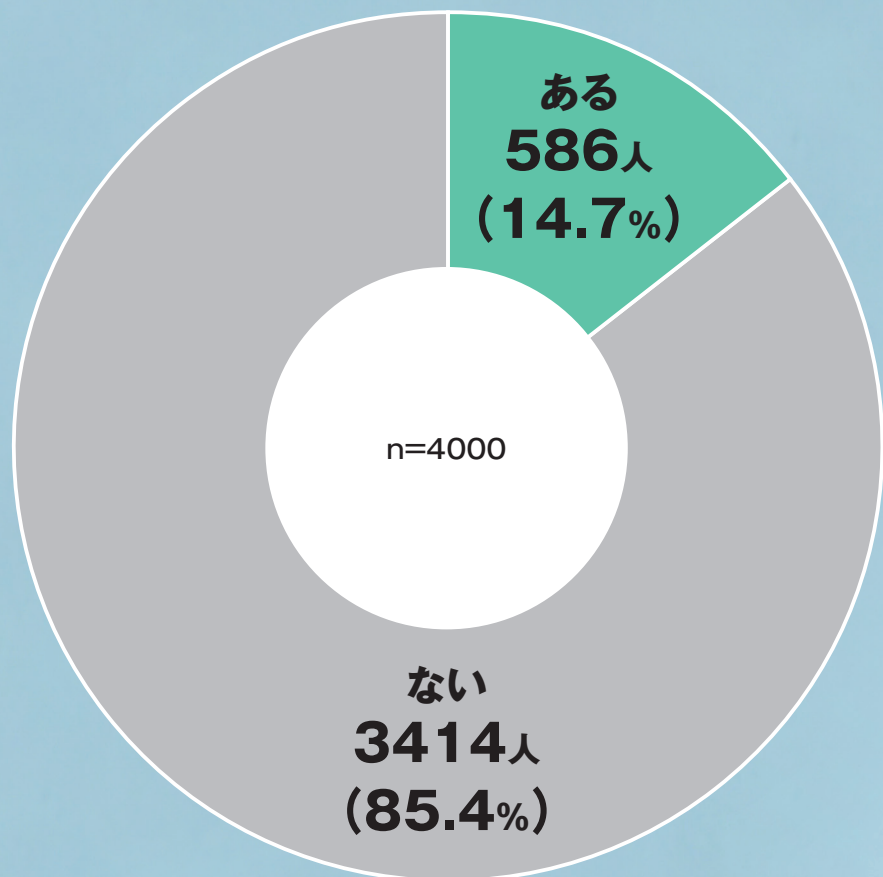


スタッフを動かす

担当者からの「印象に残っている一言」はあるか？



※回答率(%)は、小数点以下第2位は四捨五入により、小数点第1位までを表示しています。そのため、合計数値は100%にはならない場合があります。

2024年3月、4000人の派遣スタッフを対象とした実態調査の中で、こんな質問をした。「所属する派遣会社の『担当者の一言』で、印象に残るものはあるか?」。14・7%(586人)の派遣スタッフが「ある」と回答した。さらに「ある」と回答した派遣スタッフには、その「担当者の一言」の内容、そしてその言葉をかけられたときの気持ちを聞いた。本特集ではその「一言」と受け手である派遣スタッフの気持ちなどから、「スタッフの心を揺さぶる」言葉の力、そして言葉のリスクなどについて検証してみたい――。

(本誌 伊藤秀範)

「心に刺さる言葉」

派遣スタッフの心を揺さぶった
担当者の「あの一言」

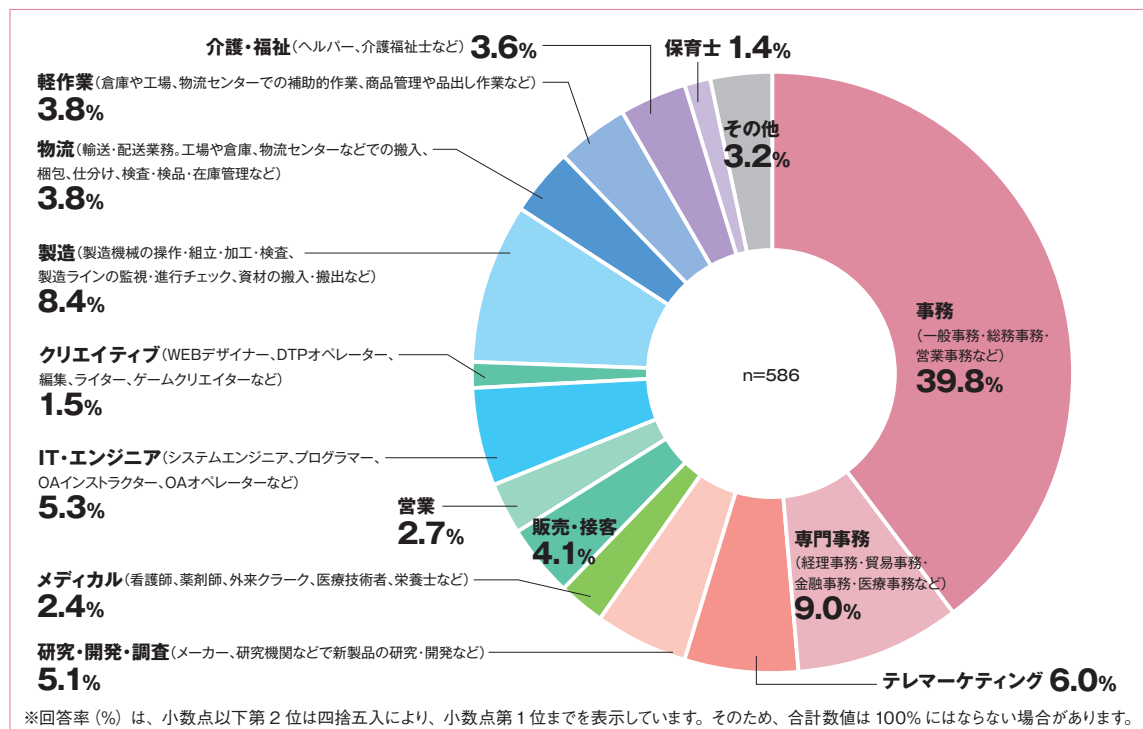


■調査概要
 ●実施期間・・・2024年3月18日～22日 ●有効回答数・・・4000人 ●男女比・・・男性1567人(39.2%)、女性2433人(60.8%)
 ●年齢比・・・10代:3人(0.1%)、20代:329人(8.2%)、30代:770人(19.3%)、40代:1207人(30.2%)、50代:1277人(31.9%)、60代:414人(10.4%) ●雇用形態・・・有期雇用:2811人(70.3%)、無期雇用:1189人(29.7%)
 ※回答率(%)は、小数点以下第2位は四捨五入により、小数点第1位までを表示しています。そのため、合計数値は100%にはならない場合があります。

スタッフを動かす「心に刺さる言葉」

図表2

本調査における「ある」と回答した派遣スタッフの「職種別」の内訳とその割合



「担当者からの『印象に残っている一言』」に 14.7%が「ある」と回答

その「一言」はどんな内容で、スタッフはその時、「どう感じたか？」

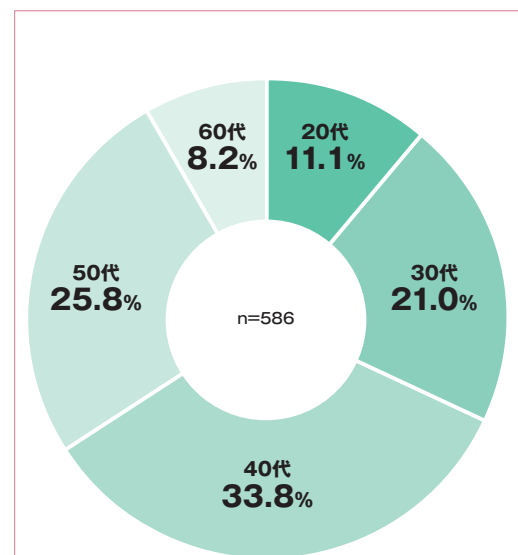
言葉は薬にもなれば、毒にもなる

人材派遣という働き方の大きな魅力に、派遣会社の営業担当者以下、担当者) によるスタッフフォローがある。派遣先での業務上のサポートはもちろん、時には人生設計のアドバイス、プライベートなどの生活面での気遣いなど、仕事などあらゆる面での「伴走者」にもなりうる担当者の存在とその役割は、この人材派遣というビジネスにおけるセールスポイントであり、業界が誇りにすべき仕組みでもあろう。

先月号の本誌特集「『あえて派遣』」が増加へ——派遣スタッフの3割が「派遣の働き方が最も魅力」と回答」においても、「派遣の働き方が最も魅力」と回答した派遣スタッフの「その理由」で最も多かったのは、「伴走者がいてくれる」であった。

さらに「伴走者がいてくれる」ことに魅力を感じている派遣スタッフの「その理由」には、例えば「派遣会社の担当の方がいろいろとア

図表1 本調査における「ある」と回答した派遣スタッフの年代比率



ドバイスをしてくれるので」(44歳女性・愛知・大手派遣・専門事務) など、担当者の言葉に関連するコメントも少なくなかった。

2024年3月に実施した直近の実態調査では、その「営業担当者の言葉」に焦点を当てようと、10代から60代の派遣スタッフ4000人に対して、「担当者からの『印象に残っている一言』はあるか?」という質問を、新たに加えた。

普段のスタッフフォローの中で発した一言が、良くも悪くも派遣スタッフの心に深く刻まれ、「伴走者」である担当者との信頼関係

に影響することはあるだろう。言葉は薬にもなれば、毒にもなりうる。担当者からの一言が発奮材料となり、より一層、派遣先での仕事に前向きになり、スキルアップにも意欲的に取り組むきっかけをつかむ派遣スタッフもいれば、たとえ担当者が善意で発した一言であっても、それを否定的なメッセージと受け取り、心を痛める派遣スタッフもいるかもしれない。

よって、質問では、「一言」の内容と併せて、任意回答ではあるが、「その言葉をかけられたとき、どう感じたか?」という「その時

「ある」の割合は「男高女低」

「担当者からの『印象に残っている一言』はあるか?」という質問に、「ある」と回答した派遣スタッフは586人、全体の14.7%であった。

「ある」と回答した586人の年代別の内訳は、図表1にあるように、20代スタッフが11.1%、30代スタッフが21.0%、40代スタッフが33.8%、50代スタッフが25.8%、60代スタッフが8.2%。年代別では40代が最も多く、次いで50代、30代と続く。

ただ、同じ年代でも「性別」では男女差が大きく、最も多かったのは「20代男性スタッフ」の49.4%。一方で、同じ20代でも「20代女性スタッフ」は10.4%の人しか「ある」と回答していない。「ある」の割合が多かった性別年代は、「20代男性スタッフ」(49.4%)、「30代男性スタッフ」(25.5%)、「40代男性スタッフ」

数では「事務」が全体の4割弱だが...

次に「担当者からの『印象に残っている一言』」について「ある」と回答した派遣スタッフの「職種別」の内訳とその割合が、図表2のグラフである。

こちらを見ると「事務」が39.8%と、4割弱を占めた。次いで「専門事務」の9.0%、「製造」の8.4%、「テレマーケティング」の6.0%、「IT・エンジニア」の5.3%の順で多くなっている。

これは「ある」と回答した派遣スタッフの「職種別」の内訳と割合であるから、アンケートに参加した派遣スタッフの各職種の母数が多ければ、それだけ「ある」の数も多くなりやすい。スタッフ母数の多い「事務」(1738人)や「製造」(506人)が、この