

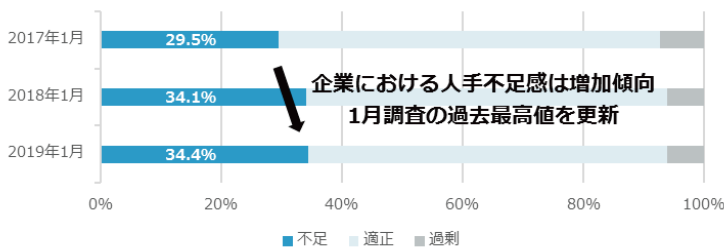
店舗現場は「人はいるのに人手不足」状態？

シフトの“アナログ管理”と5時間以内勤務の“細切れシフト”に苦悩する店長をリクルートのAIはどうやって救ったか

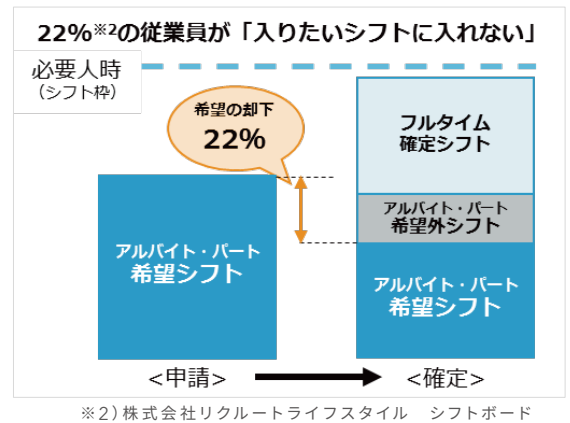
店舗を悩ませる人手不足。その裏側にひそむ本質的な問題とは

希望シフトの22%は却下されている？ 現場が直面する「人はいるのに人手不足」問題

- 企業における人手不足感※1は過去最高値へ
 - 人手不足を感じている企業が拡大する一方、右図の通り従業員側の希望に答え切れていない現状がある
- ※1) 非正社員（アルバイト・パート等）に対する過不足感、母数は「該当なし/無回答」を除く7,656社。2018年1月調査は7,928社。2017年1月調査は7,948社



出典：帝国データバンク「人手不足に対する企業の動向調査（2019年1月）」より抜粋



問題の要因は「アナログなシフト管理」と「細切れシフト」の増加にあり

- 約85%ははまだ「紙・エクセル」でシフトを管理、シフト管理のうち約84%の作業はアルバイトやパートと直接のやりとりが伴う、など現場ではアナログな管理状態が続いている
- さらに、応募時点でアルバイト・パート希望者のうち70%以上が5時間以内勤務の「細切れシフト」を希望
- 結果的に月平均15時間もの時間をシフト作成に費やすなど、煩雑化したシフト管理作業は担当者の大きな負担に

シフト管理者がさらされている現状 4つのファクト



※3) リクルートジョブズ「シフト業務と所要時間実態調査(2015年)」
 ※4) リクルートジョブズ「シフト業務と所要時間実態調査(2015年)」
 ※5) リクルートジョブズ「求職者2500人アンケート(2015年)」
 ※6) リクルートジョブズ「シフト作成者500人に対するシフトに関するアンケート(2016年)」

アナログなシフト管理の流れ

- シフト管理には、収集から作成・共有・日々の調整など、各スタッフとのやり取りが発生する細かな作業が伴う
- 日付ミスや転記ミスなどの小さな手違いが後々大きな手間になることも

シフトの収集

シフトの作成

シフトの調整


シフトの連絡


日々の調整


AIがスタッフの希望に沿ったシフトを自動で作成、作業時間は1/3まで短縮！ シフト管理者を悩ませる「細切れシフト」に対応するなら『Airシフト』が最適

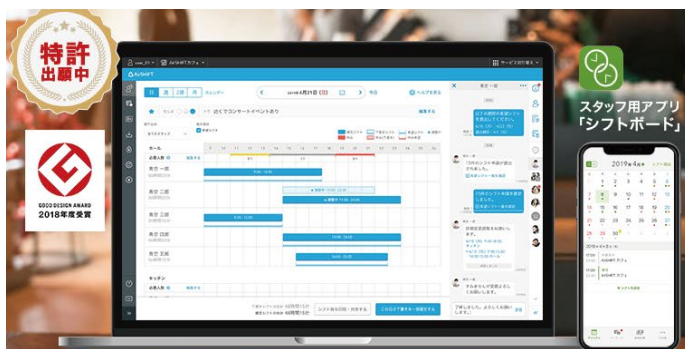
『Airシフト』と作業時間を1/3以下に短縮した「シフト作成アシスト機能」について

- 『Airシフト』はシフト表の作成はもちろん、スタッフとのやりとりもラクになるシフト管理サービス
- シフト管理業務にまつわる煩雑な業務を解消し、1つのサービスで完結できる
- スタッフ用アプリ『シフトボード※7』と連携することでいつでもどこでもシフトの提出、確認、連絡が可能に。『Airシフト』と併用することで、雇用者と労働者双方の煩わしいやり取りが解消される

 シフト転記の
手間とミスがなくなる

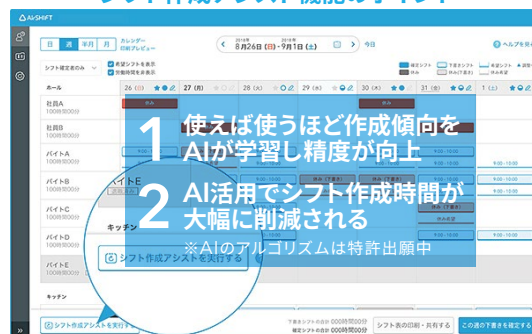
 シフト作成もやりとりも
ひとまとめに！※8

 店長はもちろん
スタッフも嬉しい ※8



※7) リクルートライフスタイルが運営しているスタッフ用のシフト管理アプリ。320万以上ダウンロードされている(2018年5月時点)

2018年7月実装の新機能 シフト作成アシスト機能のポイント



ユーザーの声 ~ 90分以上かかっていたシフト表作成が『Airシフト』導入で30分まで時間短縮 ~



スタッフ数60名を抱える「石窯パン工房サフラン新松戸店」 店長の尾濱敦さんが感じた『Airシフト』の導入効果

- 石窯、石臼自家製粉、天然酵母などにこだわった高品質な商品を展開し、年商2億4000万円を売り上げる人気店
- スタッフ総数は社員13名を含め約60名。平日は8名、土日祝日は12名でシフトを組んでいる
- 元々は紙で管理していたが、シフトが確定せずスタッフが「とりあえず出勤」するなどトラブルが多発したため導入を検討
- シフト作成の効率化、スタッフ定着率向上などへの効果を実感

特に便利なのが、『シフト作成アシスト機能』。パート・アルバイトからのシフト希望をもとに、おおよそのシフトの下書きが自動でき、精度も高いです。前のソフトでは1時間30分以上かかっていた2週間分の大枠のシフト表づくりが、30分程度で完了しています

さらに、各スタッフの『シフト希望叶え率』が5段階で表示されるので、それを参考にできる限り公平になるよう微調整することで、スタッフの不満も解消され定着率アップにつながっていると感じています

開発者はシフト関連の論文にも複数参加するなど、アカデミックと現場を両立する“シフトのプロ”

Airシフト サービス責任者 沓水祐樹(くつみずゆうき)

株式会社リクルートライフスタイル ネットビジネス本部所属
『Airシフト』および『シフトボード』のサービス責任者

- 300人を超える店長へ直接ヒアリングを行うなか、睡眠時間を削って働く姿を間近でみて店長の働き方に課題感を持つ。リサーチを進めた結果、シフト管理に時間と労力を大幅に費やしていることが判明し『Airシフト』開発を決断
- 成蹊大学との「スタッフスケジューリング」に関する共同研究により、オペレーションズリサーチ学会におけるシフト関連の論文にも複数参加している



※本資料内の情報は2019年4月時点の情報です