

## 12月のコラム ~働きやすさと個性を尊重する新しいあたり前

レジ業務といえば、長時間立ちっぱなしで接客する姿が思い浮かびますが、「座って接客する」という新しい取り組みが広がり始めているようです。スーパーマーケットチェーンの(株)ベルク(埼玉県)は、2025年10月に全147店舗でレジ専用椅子の導入を完了したとの報道を目にしました。従業員の約7割が足腰の負担軽減を実感したとありました。ダイエーやアオキスーパーでも試験的な導入が進められており、従業員からは「短時間でも座れることで助かる」「心に余裕が生まれる」といった声が寄せられています。まだ全国的に定着しているわけではなく、私の周りのスーパーではまだ見かけませんが、立ち仕事を前提とした接客の常識を見直す動きが広がりつつあることがうかがえます。

人手不足が深刻化するなか、セルフレジやキャッシュレス化など無人化の流れは必然的に広がっています。その一方で、有人接客には顧客とのコミュニケーションや安心感といった大きな価値があります。だからこそ、有人レジを担う従業員が無理なく働ける環境を整えることは、接客の質を守り、人材を確保するうえでも欠かせない取り組みです。椅子の導入は、まさにその両立を目指す工夫だと言えるでしょう。

接客業に限らず、服装や身だしなみについてのご相談を受けることがあります。年代や環境によって培われてきた価値観の違いから「考えられない」「許せない」と感じる場面も少なくありません。しかし、時代の変化とともに多様性や個性を受け入れる必要性は高まっています。従来の“清潔できちんとしている”という均一化されたスタイルから、動きやすさや清潔感を前提に「個性を尊重する」方向へと広がりつつあります。実際に飲食店では「髪色やネイルの自由を認めています」と掲示し、顧客に理解を求める例も出てきています。これも従業員と顧客の双方の満足を目指す工夫と言えるでしょう。

「働きやすさ」と「個性の尊重」は、人材確保のための戦略にとどまらず、誰もが安心して力を発揮できる社会の基盤です。立ちっぱなしの接客や画一的な身だしなみが「当たり前」とされてきた時代から、少しずつ変化が始まっています。

身体に負担なく、個性を生かしながら働くことは、  
人的資源を生かす労務管理の視点からも  
「よい流れ」と言えるでしょう。

2025年12月 水田かほる