

就職活動を支援する web サービスの考察と制作・運用

—新卒美容師のスムーズな就職活動の支援—

1. 研究概要

本研究では、美容師養成の専門学校の学生(以下『新卒美容師』)に対してスムーズな就職活動を行えるウェブサービス(以下『OneCushion』)について述べる。

現在、美容室が増加するなか美容師の数が反比例して減少しているという問題が起きている。しかも、美容師業界は早期離職が問題となっており勤続年数も少なく定着しない職業となっている。

ここでは、特に経験が少ない新卒美容師に焦点を当てていく。美容師が辞める要因を考察した結果、入社前と入社後のギャップであると推測された。この問題に解決するために新卒美容師に特化した就職活動を支援するための web サービス『OneCushion』の制作及び考察を行った。

2. 背景

美容師の数は、厚生労働省によると平成 27 年 3 月末時点で従業美容師数は 49 万 6697 人で前年より 9061 人増加していると述べられている[1]。そして、美容師業界は 1999 年に放送された「シザーズリーグ」という美容師のドラマをきっかけにカリスマ美容師ブームが到来し、美容師の数が急増した[2]。そのブームにより毎年 1 万人の美容師増加も平成 21 年度以降徐々に落ちていき、平成 24 年度で 8 千台にまで落ちた[3]。それに加えて、美容室が平成 27 年 3 月末時点で 23 万 7525 件、毎年平均 3000 店舗増加している[4]。上記のことから美容師業界は美容師の数に対してサロンのほうが多いため人が足りていないというのが現状である。

さらに厚生労働省によれば、美容師の平均年齢が、29.4 歳、勤続年数が 5.1 年であると述べられている[5]。松本啓子氏の調査によれば退職率(ここで述べる退職率は、同期入社した美容師の数で、調査時に在籍している同期入社美容師の数を割ることによって算出されたもの)は、入社一年目の平均値が 45%で、3 年目で 72%、5 年目以上は 88%と述べられている[6]。このことから早期の離職率が高いことが分かる。

そして、美容業界就労実態調査[7]によると、美

容専門学校の卒業生の離職・転職理由は「人間関係」が 37%、「イメージとのギャップ」が 30%という結果が出ている。これらのことから、約 8 割の方が入社前と入社後で「ギャップ」を感じていると推測される。そして、職場理解の問題という項目で、「求人案件は選ぶほどある一方で、一件あたりの『知りたい』情報量や質が不足しているという感覚を持っていると思われる。就業環境の『リアル』な情報を提供できれば、採用側にとっても応募促進とミスマッチ減少を期待することが出来る(美容業界就労調査,2007)」と述べられている[7]。これらの問題は、求職者が採用者と気軽にコミュニケーションを図り、就業環境の情報を直接聞ける機会を設けることで問題を解決できるのではないかと考えた。

3. 新卒美容師の就職活動の問題点

まず、現在の状況を確認すべく専門学校(全 8 校)に独自のアンケートを行った。その中で、「就職活動」において学生が困っていることという問いに対して「就職活動の方法が分からない」「サロンの経営状態や職場環境が不透明」「自分に合うお店が分からない」という解答が得られた。「学校側が行っている就職の手伝いはあるか」という問いに対しては、「サロンの紙媒体での紹介」「サロン実習」「学生は希望の店舗に申し込む」という解答が得られた。上記のことから、以前と就職活動の状況が変わらず、学生が知りたい「リアル」な情報が提供されていないことが推測される。これらの調査を元に、就職活動のシームレスな流れ作りと学生におけるサロンの選択肢の増加を期待できるサポート的なサービスの制作を行う。

4. 関連サービス

本サービスを制作するにあたって、現存する美容師に関するリクルートサイト(全 19 サイト)を比較対象とし考察を行った。考察内容は①デザイン性、②機能性、③利便性である。これらの観点から考察を行った結果店側からアプローチが出来るものが少ない点と双方向のコミュニケーションが取りづらい点と問題を直接解決できるコンテンツ

がほとんど存在しない点が挙げられた。

5. サービス概要

本サービスのトップページ図 5.1, サイトマップ図 5.2, チャット機能のシステムの流れ図 5.3 を以下に示す。



図 5.1 「OneCushion」トップページ

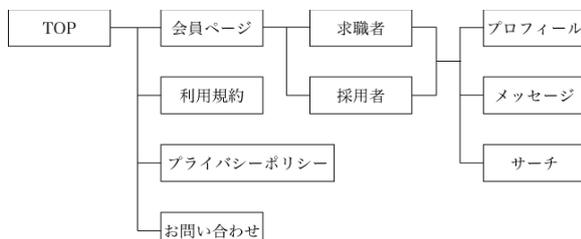


図 5.2 サイトマップ



図 5.3 システムの流れ

6. 評価

6.1 評価内容

『OneCushion』の評価を和田研究室の学生(内男性一名,女性六名)に行った。実際にサイトの操作を行うユーザビリティテストでデザイン性と操作性,サイトの有用性の評価を 2 回行った。

評価は実際の状況に近づけるため美容師養成学校の専門学生のライフスタイルについて現役美容師にインタビューを行った。その話を元にペルソナを設定し評価を行った。

評価の流れは,こちらで予め定めた作業を行ってもらい評価シートに記入してもらおうという流れである。評価基準は 5(良い),4(どちらかと言えば良い),3(どちらとも言えない),2(どちらかと言えば悪い),1(悪い)の五段階で数字を付けてもらった。

6.2 評価結果

1 回目の結果の評価点の平均が 4.214,2 回目は 4.555 と一回目の評価後の修正によりユーザビリティの向上が見られた。

7. インタビュー

現役美容師三名(内男性二名,女性一名)に制作後のサイトを用いてインタビューを行った。

インタビュー内容は,就職活動の実態,早期離職時の実態,本サービスの有用性である。

インタビューの結果,美容室数が飽和状態であるため専門学生が就職活動を意識せずに就職が見つかるという現象が起きている。専門学生の就職活動の意識が薄く,就職先を安易な理由で決めるケースが多いためギャップが生まれやすい流れになっている。本サービスの有用性を確かめたところ,役に立つという意見を二名の美容師から頂いた。その理由は従来の就職活動よりも手間や時間の削減が見込めるとのことだった。やはり専門学生の就職活動に不満を感じていたと考えられる。これらを解決するためには,従来の就職活動以外の手段を提案することが必要だと考えられる。

8. 展望

ユーザビリティに関しては,二回の評価によりユーザインタフェースの改善が見えたためこれからも改善を行いサイトの操作性を高めていく。

インタビューの結果,専門学生の就職活動の手段の少なさを解決する必要があるため、本サービスを就職活動に組み込めることが望ましい。

9. 参考文献

- [1] 厚生労働省, 美容業概要 生衛業対策ページ 1, http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryoku/kenkou/seikatsu-eisei/seikatsu-eisei03/06.html/, (参照)
- [2] Wikipedia, 「シザーズリーグ」, <https://ja.wikipedia.org/wiki/シザーズリーグ/>, (参照 2016-11-27)
- [3] ヘアモード,月刊「美容界」2014年2月号 平成24年度全国美容室軒数 従業員美容師発表, <https://www.obenkyomode.com/biyokai/detail.php?eid=2702/>, (参照 2016-11-27)
- [4] 厚生労働省, 平成27年度衛生行政報告結果の概要 3,生活衛生関係表 表 4, http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/eisei_houkoku/15/dl/kekka3.pdf, (参照 2016-11-27)
- [5] 松本啓子, 美容師の社会的スキルレベルと離職の関連性, <http://atlantic2.gssc.nihon-u.ac.jp/kiyou/pdf13/13-287-298-MatsumotoK.pdf>, (参照 2016-11-27)
- [6] 厚生労働省, 平成25年労働市場分析レポート第23号 P4, http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou_roudou_report/dl/20131029_03.pdf, (参照 2016-11-27)
- [7] 株式会社クオリア・リレーションズ, 美容業界就労実態調査 1. 早期離職者の増加傾向, <https://www.value-press.com/pressrelease/13336>, (参照 2016-11-27)