

「**デキる総務人事**」がやっていること

▶ シチュエーション別の **行動** **言葉のかけ方** 例

CASE

3

パート社員対応編

【はじめに】パート社員対応に効果的な「行動」「言葉」

今回は、デキる総務人事がやって（使って）いるパート社員への「行動」と「言葉」についてお話しいたします。

現在、パート社員の多い形は「夫が正社員、妻がパート」です（良し悪しは控えます）。一般的に、パート社員は、主となる所得者の家計補助の役割を担っています。他には高齢世帯で年金収入を補填するため「ご夫婦（あるいは一方）がパート」といったケースもあります。新しい傾向では、若年者で正社員になれる状況でも、あえてパート勤務を希望される方もいらっしゃいます。留学、資格取得など他にやりたいことがある方に見られるパターンです。

このようにパート社員も、パート勤務となる経緯はご本人の考え、目的によって異なりますが、今回は、老若男女問わず、単に「正社員より勤務時間が少ない方」をパート社員と定義して話を進めます。

デキる総務人事が行うパート社員対応の「行動」と「言葉」は次の3点です。

【1】「扶養」「年金」「有給休暇」などパート社員の不明点を丁寧に説明する

【2】パート社員が、主役になる場を演出する

【3】パート社員に、人づてに「褒め、感謝」を伝える

【1】「扶養」「年金」「有給休暇」などパート社員の不明点を丁寧に説明する

パート社員から総務人事へ「社会保険（または税法上）の扶養」に関する相談は多いです。「どのくらいまで（日数・時間）働いてよくて、どのくらいの収入なら扶養に該当しますか？」の質問です。

総務人事は、扶養の相談を、数多く受けているはずですが、回答も似たようなものが多いでしょう。しかし個々のパート社員にとっては、とても大事な相談です。質問に対して、一期一会の気持ちで、親身に、そして丁寧に回答しましょう。

「扶養」と同様に「在職老齢年金による支給停止」（60歳以上）や「年次有給休暇を何日使ってよいか」「年末調整の書類の書き方」も問い合わせが多いはずですが。

相談内容によっては回答が難しいものもあります。完璧に答える必要はありません。一緒になって考えるような姿勢が大事です。

親身に丁寧な対応をすると、パート社員は「忙しいのに教えてくれてありがとう」と非常に喜びま

す。年配のパート社員の方だと、なおさらです。パート社員にとって、自らの不明点に耳を傾けてくれる総務人事がいる。これほど心強いことはありません。それだけで、この会社は「安心して働けるいい職場だ」と思っていただけます。

【2】パート社員が、主役になる場を演出する

以前、私がパート社員の方から言われた言葉が印象に残っています。忘年会の席です。中小企業の総務人事は、「何でも屋」ですので、忘年会を企画することが多いです。その忘年会にパート社員（40代女性）が参加されたときの一言です。「忘年会を企画してくれてありがとうございます。こういった（忘年会の）機会がないと、夜、外に出にくいんです（笑）」。

年齢問わず、男性（夫）で自分は夜、同僚と飲みに行くのに、女性（妻）が友人と夜、外に出かけるのを過度に嫌う方がいます。同居のお子様、実（義）両親の世話といった事情もあるでしょう。それぞれの家庭において考え方が異なります。なので、どれが良い、悪いなど他人が言えるものではありません。ただ、どちらにしても、会社行事で年に1、2回なら、家族の理解も得られやすく、パート

- CASE1 採用・入社時編
- CASE2 若手社員対応編
- ▶ CASE3 **パート社員対応編**
- CASE4 急に来なくなった社員への対応編
- CASE5 トラブル発生時編
- CASE6 退職社員対応編
- CASE7 現場社員対応編
- CASE8 総務人事自らの行動省察編

福留 文治 (Fukudome Fumiharu)

<https://sr-saphir.or.jp>

鹿児島市出身。同市在住。特定社会保険労務士。社会保険労務士法人サフィール共同代表。社会福祉法人(介護事業) 在職中の平成16年に社労士登録。企業の総務人事を約12年経験。平成25年独立開業。これまで受けた労務相談件数は1万件超。職場の労働問題予防・解決、採用定着支援を得意としている。

著書に「職場の問題・トラブル77の解決法」(ファストブック)、「採用がうまくいく社員100人までの会社がやっていること」(かんき出版)(ともに「共著」)がある。

▶ **モットー**「多弁より一文、法律より現状、説得より納得、解決より予防、優秀より実直」



「**デキる総務人事**」がやっていること

社員も「外」に出やすいはずですが。

コロナ禍が一旦落ち着きました。今年は忘年会も増えるでしょう。そういう機会にパート社員の方が家を離れ、普段の仕事着とは違い、おしゃれをして楽しんでる様子は、微笑ましいものです。

その席で、何か(勤続年数や皆勤など)の表彰や抽選会を行い、パート社員にスポットライトを当て「主役」になるような瞬間を設けてもよいです。本人に配慮しつつ、普段控えめな方を盛り上げましょう。派手な演出は不要です。別に忘年会でなくてもよいのです。みんなから拍手をもらえるような、ささやかな機会を設けるのも、総務人事の大事な仕事です。

【3】パート社員に、人づてに「褒め、感謝」を伝える

総務人事の特権は、どの部署の社員とも、壁も違和感もなく関わることです。その特権を活かし、他部署のパート社員を、間接的に「盛って」(笑)褒めてあげましょう。

この「間接的に褒める」がポイントです。直属の上司から直接褒められるのもよいのですが、「〇〇課長が、あなたをととても褒めていました」と、人づての賛辞は、格別に嬉しいものです。

会社業務は、正社員が中心になることが多いはずですが。ただ実際、

業種・業務によっては、パート社員なしでは成り立たないところも少なくありません。人材難の今、正社員、パート社員問わず、限られた人員が、いかにその力を発揮してもらえるかが重要です。

直属の上司に代わって、総務人事から、人づてとして、日頃の仕事を褒め、感謝を伝えましょう。それは、思いのほか、パート社員の「やる気」に好影響を与えるはずですが

【まとめ】「パート社員」は職場の潤滑油

場の雰囲気、臨場感を出すために、以下「おばちゃん」の言葉を使ってお話しします。ご年配の「元気で明るいパートのおばちゃん」がいらっしゃる会社は、どちらも雰囲気が明るいです。実際、会社の離職率も低いです。業種・職種にもよりますが、御社に「母親」のようなおおらかさのあるパート社員はいらっしゃいますか？

私が実際にパート社員から言われた言葉です。ご本人が言われたそのままの言葉を使います。「こんなねえ、おばちゃんに仕事をくれて、お金がもらえるなんて、こんなありがたいことはないねえ」と、しみじみ言われました。60代後半の女性です。「働くこと」に感謝できる素晴らしい方です。

最近、仕事は「自己実現」「キャリアアップ」ばかりクローズアップされますが、働く基本は「はた(周り)を楽にすること」。特に、ご年配のパート社員の方は、それを体現してくださる方が多くいらっしゃいます。まるで皆の母(父親)のようなパート社員が、若い正社員の良いお手本になる様子を数多く見てきました。

単純作業、補助作業でも、仕事ができることに感謝できる方。人が嫌がることを率先して行う方。そして何よりも、周りの社員を包み込むような温かな人柄。そのようなパート社員の方が数多くいらっしゃいます。老若男女問わず、そういったパート社員を大事にしている会社は、社内の人間関係がととても良いのです。

そして、そのパート社員が頼りにしているのが、総務人事のあなたです。先の3つの行動で申し上げた通り、パート社員を正社員と同様に大事にしましょう。【3】で「間接的に褒める」の話をしましたが、総務人事として、直接「仕事頑張ってますね」「いつも助かってます」の言葉をかけましょう。きっとパート社員は満面の笑みで応え、その後も、嬉しそうに仕事をすることは必ずです。

今回は、急に来なくなった社員対応のお話をいたします。