

平成 17 年度

サービス分野人材育成プロジェクト業務報告書

「人材マップ・人材育成計画（概要版）」

— リサイクルショップ —

平成 18 年 3 月

株式会社 NTT データ経営研究所

1. リサイクルショップの概要

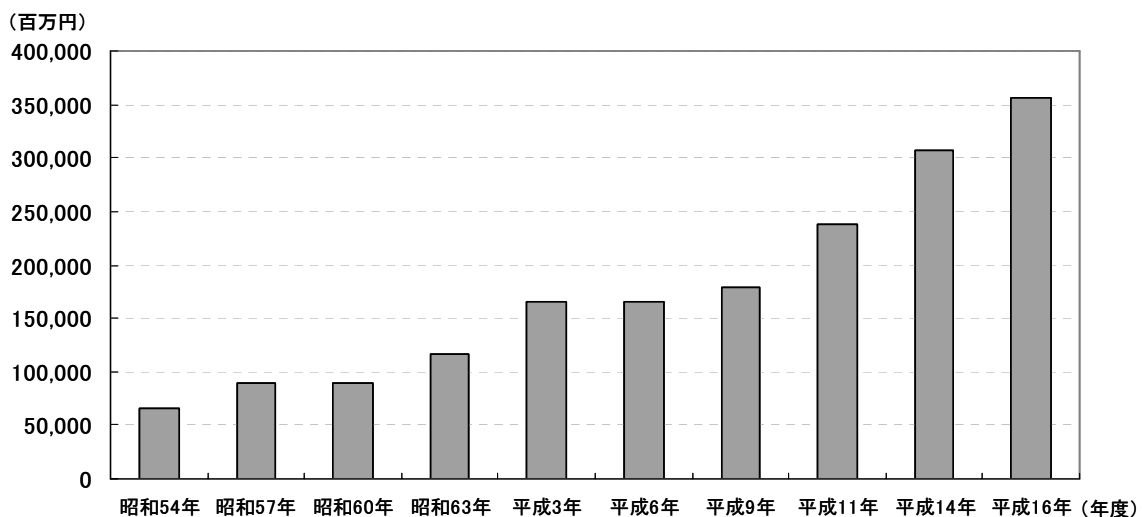
(1) 概要

リサイクルショップとは、市場から出た商品（中古品）に対して修繕やメンテナンス等を行い、再び販売する業種です。具体的には、古本、古着、古道具、中古車等の再利用品を販売する事業であり、商品となる中古品の買取、メンテナンス及び値付・販売が主な業務となります。

リサイクル用には多様な業態があり、一般に3Rと呼ばれる「リデュース（廃棄物の発生抑制）」、「リユース（製品・部品の再使用）」及び「(狭義の) リサイクル（再生資源の利用）」により分類すると業務内容が全く異なってくるため、ここではリサイクル業の中でもサービス業に属する「リサイクルショップ」について報告することとします。

(2) 市場動向

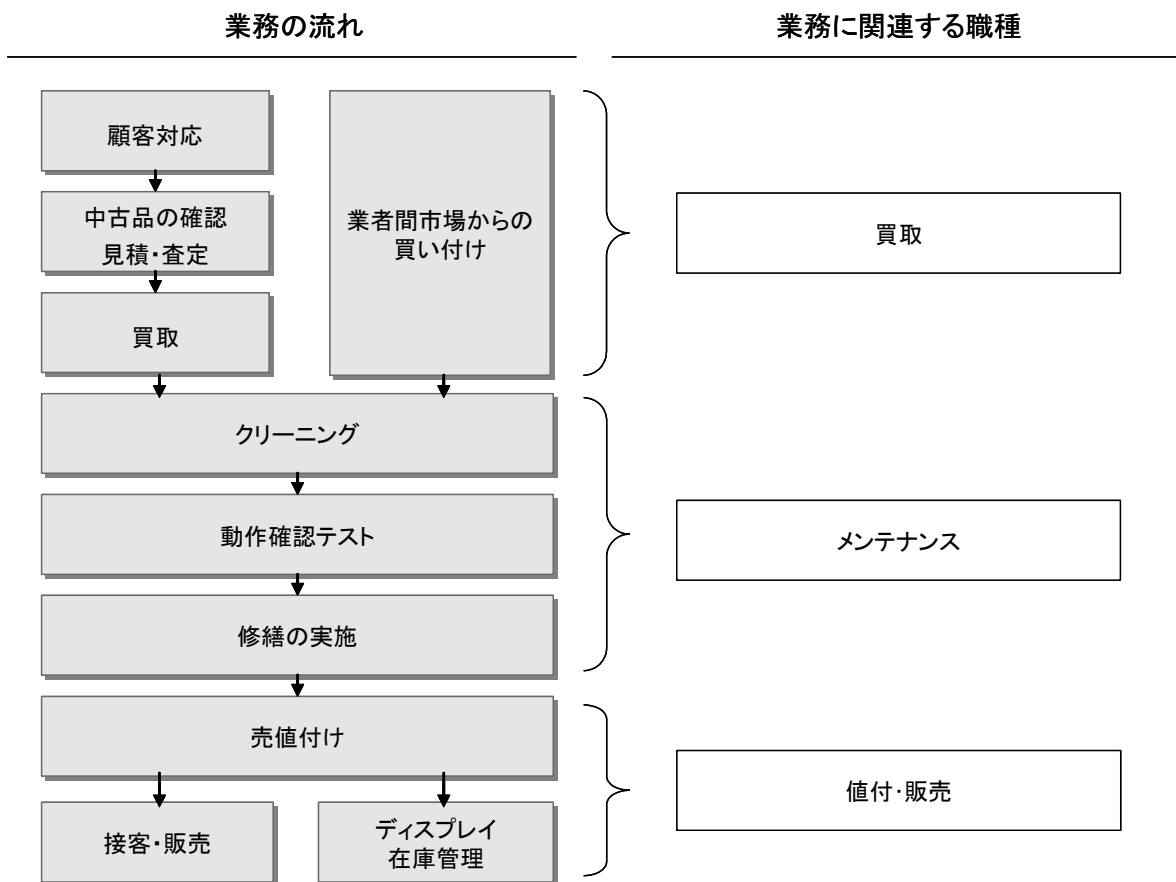
リサイクルショップの市場規模は、平成18年1月公表の経済産業省「平成16年商業統計」によると、中古品小売業として2年前の調査と比べて16%増の3,569億円となっています。下図に示すとおり、リサイクルショップの市場規模は近年急激に伸びており、過去の大量消費を支えてきた団塊の世代にもリサイクル意識が浸透すれば、今後同世代が定年を迎えた後さらに急速に伸びる可能性があるとも言われています。したがって、今後も市場拡大が期待できる分野であると言えるでしょう。



一方、リサイクルショップの労働市場規模は、市場規模と同様に経済産業省「平成16年商業統計」によると、2年前の調査と比べて17.8%増の41,792人となっています。同統計によると、リサイクルショップの従業者数は年々増加しており、市場規模の拡大に伴って、労働市場規模も拡大するものと想定されます。

(3) リサイクルショップに関連する業務の流れと職種

リサイクルショップでは、下図に示すような流れで業務を実施しています。まず、中古品を個人（一般家庭を含む）や法人から買い取ったり、業者間市場で買い付けを行います。次に、故障しているものや汚れのある中古品についてはクリーニングや修繕を施し、それらの商品に対して売値を付けて販売します。したがって、リサイクルショップに関する職種は、「買取」、「メンテナンス」及び「値付・販売」の3つに分類されます。なお、大手のリサイクルショップではこれらの専門職種に分かれて配属されていますが、リサイクルショップは1事業所当たりの従業員数が約3名という小規模な事業者が多いため、一人がこれらの職種の複数あるいは全てを担当することが多いという状況にあります。



【参考：労働省編職業分類】

「買取」	326	再生資源回収・卸売従事者
「メンテナンス」	355	クリーニング工
	65	衣服・繊維製品製造の職業 等
「値付・販売」	326	再生資源回収・卸売従事者

2. 職種「買取」

(1) 労働市場の概況

職種「買取」における雇用形態としては、正社員での採用が多く、パートやアルバイトは少ない状況です。年齢構成は、30代から60代まで幅広い年齢層が就業しています。見積・査定や真贋の判定等、実務経験が重要となる業務が多いため、比較的高年齢層の就業者が多いです。一方、男女構成は、業界全体として男性の割合が多くなっていますが、ブランド品のリサイクルショップは女性が多いなど、取り扱う品によって変わります。賃金については、事業所の規模にもよりますが、新卒あるいは未経験者では月収17～20万円、20代後半では年収約300万円強、30代では年収約400万円、また年齢を問わず幹部クラスで年収約500万円強というのが業界の一般的な賃金となっています。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「買取」における職務内容には、顧客からの相談、中古品の確認、見積・査定、真贋の判定及び業者間市場（オークション市場）からの買い付けがあります。また、買取の方法としては、中古品が店頭を持ち込まれる場合と、一般家庭や企業に出張して買取を行う場合とに大別されます。具体的な買取先としては個人、法人及び業者間市場があり、大規模事業者の場合には、法人や業者間市場において大量の中古品の買取を行いますが、小規模リサイクルショップでは、個人による店頭への持ち込みがほとんどであるため、直接顧客と顔を合わせて交渉することが多くなっています。

本職種において、入職後1年程度は、初級と位置付けられ、上司や先輩の指導やサポートが必要な層がこれに該当します。主な職務内容としては、店頭での買取の応対や商品の搬送等の買取のサポート業務があります。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、店頭において基本的な顧客対応ができること、また搬送の手伝いを的確に行うことができることが挙げられます。また、各種リサイクル法の内容について把握している必要があります。

次に、初級における職務経験が1年程度になると、中級と位置付けられます。主な職務内容としては、顧客からの相談、中古品の確認、見積・査定、真贋の判定及び業者間市場からの買い付けがあります。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、商品に関する全般的な知識を持った上で、個別中古品の相場を考慮しながら顧客とのやり取りができることが挙げられます。

そして、中級における職務経験が10年以上になると、上級と位置付けられます。主な職務内容としては中級とほぼ同様ですが、より専門的で高度な能力が求められます。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、中級で挙げられた能力に加えて、買取時に相手に納得をしてもらいながら安値で買取を行うことができることが挙げられます。このような能力は経験年数が長ければ長いほど身につくというのではなく、センスが求められる能力とも言えます。しかしながら、基本的には、中級において10年以上の経験を積むことによって、

上級レベルの業務を行うことができるようになると考えられています。

(3) 人材要件

職種「買取」における人物像としては、顧客が愛着のある中古品を買い取ることとなる場合もあるため、相手の心証を気遣いながらも安値で買い取るといった交渉を進められるような、高いコミュニケーション能力が求められます。また、リサイクルショップで扱う商品は多種多様な分野にまたがるため、広範な商品情報の収集を行う必要があります。したがって、様々なことに興味を持ち、情報に対する関心の高い人が適していると言えるでしょう。

一方、美術品や貴金属等、一部の高価な商品を取り扱う場合には、ブランドや作者を初めとする専門分野の高度な知識や相場感覚、商品の需要等の把握ができることが求められます。また、オークションなど、他社と競合して買取を行う場合には、販売先を見越して瞬時に判断する決断力も必要と言えます。

その他、買取は店舗に持ち込まれるものだけでなく、出張買取を行う機会も多いため、自動車（軽トラック）の運転ができることも採用に当たっての条件となる場合があります。また重い物を運ぶ場合もあるため、ある程度の体力があることも重要です。

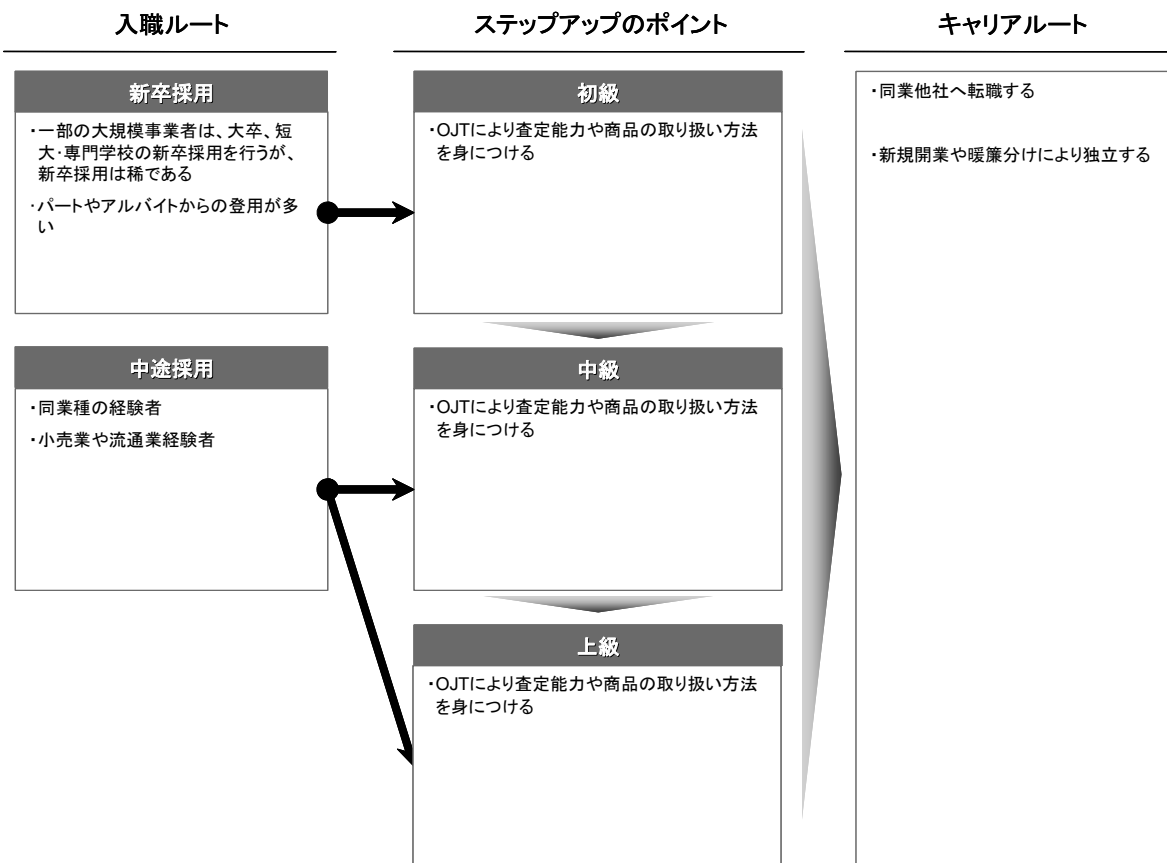
(4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「買取」の入職ルートは、初級については、未経験者を異業種から中途で採用する場合がほとんどです。一部従業員が1,000人以上規模の事業者においては、大卒、短大・専門卒の新卒採用を行っています。初級の人材の中途採用の場合には、特定の業種からの入職に限られることはなく、前職は様々な業種からの転身者が多いです。

他方、中級以上の人材については、同業種、異業種両方からの転身があり得ます。異業種の場合には、小売業の実務経験のある人や、流通業に携わっていた人が経験を活かして入職するケースが多くなっています。また本業種の場合には、パートやアルバイトから正社員となるケースが多いという特徴もあります。

職についてからのキャリアルートとしては、職能をステップアップさせていった後、より好待遇を求めた同業他社への転職や、新規開業あるいは暖簾分けにより独立する道があります。

この職種の人材育成はOJTが基本です。買取価格の査定については、買取の現場において上司や先輩の業務を手伝いながらその方法を習得し、査定能力を身に付けることとなります。また出張買取を行っている事業者によっては、入職後1年程度は上司とペアを組ませ買取作業のサポートを行うことで、中古品の相場、商品のチェックポイントの把握、商品の取扱い方法等を身に付けるための経験を積ませるところもあります。



(5) 人材の過不足状況感

職種「買取」において、初級、中級、上級共に、人材の不足は感じていません。リサイクルショップは一般的に少人数の従業員により運営されている事業者が多く、欠員が出た際に補充する事業者がほとんどであることから、常に大きな不足感はない状況にあります。

3. 職種「メンテナンス」

(1) 労働市場の概況

職種「メンテナンス」における雇用形態としては、正社員での採用が多く、パートやアルバイトは少ない状況です。年齢構成は、20代から60代まで幅広い年齢層が就業しています。本職種における業務のうち、修繕については実務経験が必要なため、他の職種と比較して、比較的高齢層まで就業者が広がる傾向があります。一方、男女構成としては、男性の割合が多い職種となっています。賃金については、事業所の規模にもよりますが、新卒あるいは未経験者では月収17～20万円、20代後半～30代では年収約300～400万円、また年齢を問わず幹部クラスで年収約500万円強というのが業界の一般的な賃金となっています。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「メンテナンス」における職務内容には、買取った中古品について商品としての価値を上げるための、クリーニング、動作確認、動作のテスト及び修繕の実施があります。なお、電気機械や美術品等の高度な技術や知識が求められる商品については、メーカーや専門業者の担当者に依頼することもあります。

本職種において、入職後1ヶ月程度は、初級と位置付けられ、上司や先輩の指示やサポートが必要な層がこれに該当します。主な職務内容としては、クリーニングや修繕があります。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、椅子や机等、構造の簡単な中古品のクリーニングができること、また簡単な修理ができることが挙げられます。

次に、初級における職務経験が1年以上になると、中級と位置付けられます。主な職務内容としては、クリーニング、テスト及び修繕があります。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、一般的な中古家電製品について修理ができるレベルとされています。中級に達するまでに必要な経験年数は対象とする商品によって異なりますが、このレベルでは、商品のメンテナンスに関して広範囲の知識を持ち、修繕に対応できることが必要とされています。

そして、中級における職務経験が10年以上になると、上級と位置付けられます。主な職務内容としては中級とほぼ同様ですが、より専門的で高度な能力が求められます。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、特殊な家電製品や美術品等、高度な修繕能力が求められる中古品について修理ができることが挙げられます。

(3) 人材要件

職種「メンテナンス」においては、広範な中古品について、製品情報に関する基礎知識に加え、中古品の傷み具合を診断し修理を行う技術が必要となるため、求められる人材像としては、それらの幅広い知識や技術を習得するために自己研鑽のできる人が適していると考えられます。

またメンテナンスにおいては、中古品の修繕だけでなく、商品価値を向上させるためのクリーニングも大変重要な業務ですが、これは単純作業となる部分も多いため、根気強さのある人材が求められます。

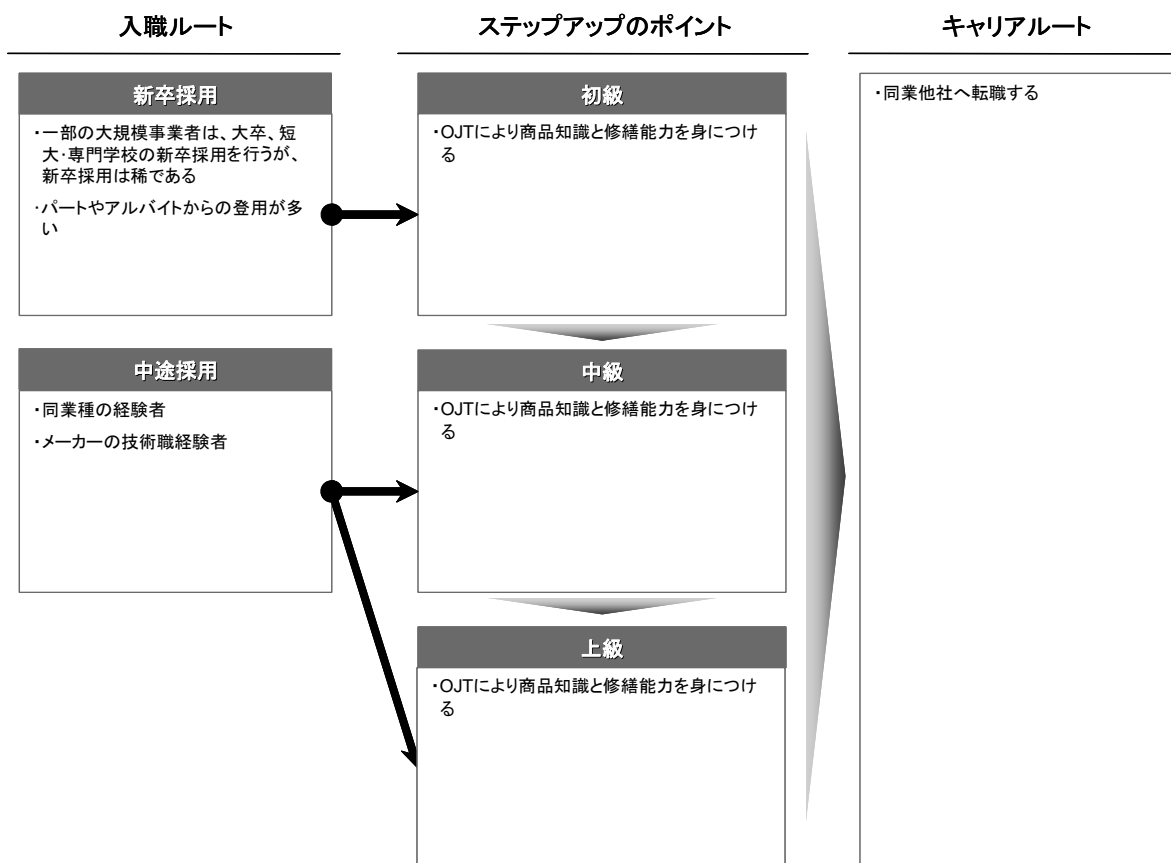
(4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「メンテナンス」の入職ルートは、初級については、未経験者を異業種から中途で採用する場合がほとんどです。一部従業員が1,000人以上規模の事業者においては、大卒、短大・専門卒の新卒採用を行っています。初級の人材の中途採用の場合には、特定の業種からの入職に限られることはなく、前職は様々な業種からの転身者が多いです。

他方、中級以上の人材については、同業種からの転身者や、異業種からの場合、メーカーにおいて技術部門に所属していた経験者が多いです。また本業種の場合には、パートやアルバイトから正社員となる場合が多いという特徴もあります。

職についてからのキャリアルートとしては、職能をステップアップさせていった後、より好待遇を求めた同業他社への転職が多い状況となっています。

この職種の人材育成は、OJTが基本です。ある中古品が修繕できるか否かは実務経験の有無と直結するため、実際に修繕した経験がないと能力アップとはなりません。したがって、本職に就いてからは、より多くの多様な中古品を修理することでステップアップを図ることになります。



(5) 人材の過不足状況感

職種「メンテナンス」において、初級、中級、上級共に、人材の不足は感じていません。これは、リサイクルショップは一般的に少人数の従業員により運営されている事業者が多く、欠員が出た際に補充する事業者がほとんどであることから、常に大きな不足感はない状況にあるためです。また、高度な専門知識が必要で当該事業所内では対応できない場合にはメーカーや専門業者に外注する方法が取られるため、人材の不足感が生じにくいという特徴があります。

4. 職種「値付・販売」

(1) 労働市場の概況

職種「値付・販売」における雇用形態としては、正社員での採用よりもアルバイトが多い状況です。大規模事業者になると、正社員を新卒で採用し、幹部候補として育成する中で販売業務も担当させることもあります。小規模なリサイクルショップの場合には、値付は正社員が担当し、販売をアルバイトに任せる場合が多いです。年齢構成は、20代から60代まで幅広い年齢層が就業しています。業界に精通していることが必要であり、それほど重労働ではないことから、60歳以上の定年退職者を積極的に雇用している事業者もあります。一方、男女構成としては、正社員の場合は男性の割合が多くなりますが、アルバイトでの男女比は約1:1の状況です。賃金については、事業所の規模にもよりますが、新卒あるいは未経験者では月収17~22万円、20代後半~30代では年収約350~450万円、また年齢を問わず幹部クラスで年収約500~600万円強というのが業界の一般的な賃金となっています。なお、アルバイトの場合には、事業所の規模や就業年数（経験）により賃金に開きがあり、平均時給は700~1,500円となっています。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「値付・販売」における職務内容には、修繕等のメンテナンスが終了した中古品について、値段を付け、店頭等で販売することがあります。具体的には、売値付け、接客・販売、ディスプレイ及び在庫管理を行います。新品を扱う小売店との大きな違いは、販売価格に定価の概念がなく相場の価格があること、また顧客との価格交渉で価格が変動することが挙げられます。

職種「値付・販売」において、入職後1ヶ月程度は、初級と位置付けられ、上司や先輩のサポートが必要な層がこれに該当します。主な職務内容としては、接客や販売があります。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、中古品を店頭表示している価格にて顧客に販売することができる事が挙げられます。また、各種リサイクル法の内容について把握している必要があります。

次に、初級における職務経験が1年程度になると、中級と位置付けられます。主な職務内容として、売値付け、接客・販売、ディスプレイ及び在庫管理があります。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、顧客とのやり取りの中で担当者の裁量により、顧客の状況に応じて価格を変えて販売することができることとされています。例えば、リピーターや大量購入者等に対して、一部の商品を値引きするといったことが挙げられます。

そして、中級における職務経験が10年以上になると、上級と位置付けられます。主な職務内容としては中級とほぼ同様ですが、より専門的で高度な能力が求められます。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、具体的に欲しいものが分からない買い手に対して、何を必要としているかを理解しその顧客に適した中古品を販売することができることとされ

ています。例えば、飲食店を開業する顧客から相談があった場合に、開業に必要となる各種商品を自社の在庫の中から集め、商品を調達した上でトータルに提供できるといった能力が挙げられます。

(3) 人材要件

職種「値付・販売」において求められる人材像としては、顧客に気持ちよく商品を購入してもらえるような、挨拶や笑顔などの接客のための基本的なコミュニケーション能力があります。また、商品の相場価格やその変動に関する基礎知識に加え、その商品そのものに関する情報を広範に収集し把握しておくことが重要となるため、様々なことに興味を持ち、情報に対する関心の高い人が適していると言えるでしょう。

更に、商品の販売においては顧客に好感を持ってもらえるような商品配置を行う必要があるため、ディスプレイに関するセンスや定期的に配置換えをするといった工夫ができる想像力も求められます。

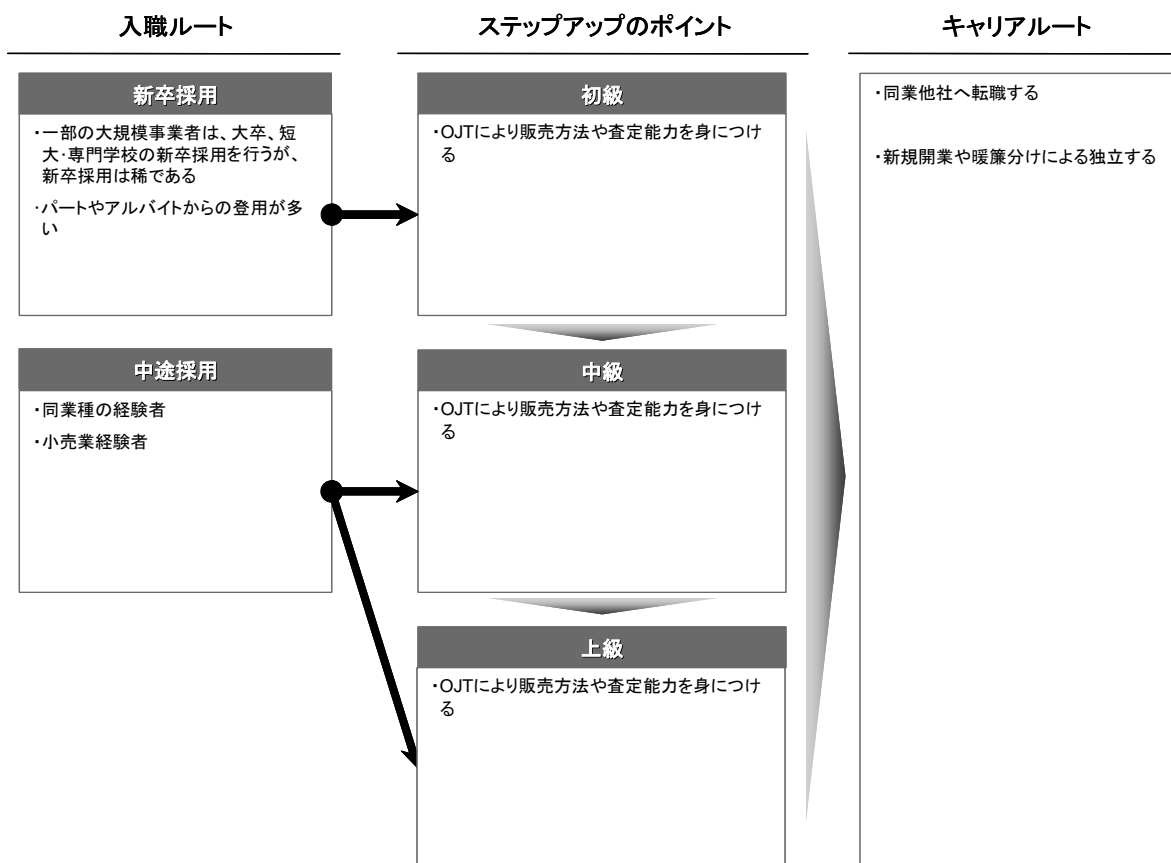
(4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「値付・販売」の入職ルートは、初級については、未経験者を異業種から中途で採用する場合がほとんどです。一部従業員が1,000人以上規模の事業者においては、大卒、短大・専門卒の新卒採用を行っています。初級の人材の中途採用の場合には、特定の業種からの入職に限られることはなく、前職は様々な業種からの転身者が多いです。

他方、中級以上の人材については、同業種、異業種両方からの転身があり得ます。異業種の場合には、小売業の実務経験のある人が入職するケースが多くなっています。また本業種の場合には、パートやアルバイトから正社員となるケースが多いという特徴もあります。

職についてからのキャリアルートとしては、職能をステップアップさせていった後、より好待遇を求めた同業他社への転職や、新規開業あるいは暖簾分けにより独立する道があります。

この職種の人材育成は、OJTが基本です。基本的な販売方法を習得した後は、上司や先輩の業務を参考に業務経験を積むことで能力を高めていきます。



(5) 人材の過不足状況感

職種「値付・販売」において、初級、中級、上級共に、人材の不足は感じていません。リサイクルショップは一般的に少人数の従業員により運営されている事業者が多く、欠員が出た際に補充する事業者がほとんどであることから、常に大きな不足感はない状況にあります。