

2026 年 8 月 21 日

株式会社アドバンテッジリスクマネジメント

代表取締役社長 鳥越 慎二

(東証スタンダード コード 8769)

小売業界のエンゲージメント実態調査

高ストレス者割合は全体平均を上回る 11.0%

ストレス・エンゲージメント指標から見える、現場支援の重要性

～「アドバンテッジ タフネス白書 2026」より～

株式会社アドバンテッジリスクマネジメント(本社:東京都目黒区、代表取締役社長:鳥越 慎二、以下「当社」)は、ストレスチェック・エンゲージメントサーベイ「アドバンテッジ タフネス」の集計データ(対象期間:2024 年 12 月～2025 年 11 月、回答者数:最大約 89 万 8,000 件)をもとに、小売業界の従業員エンゲージメント・ストレス・職場コミュニケーションに関する傾向を分析しました。その結果、小売業界では高ストレス者割合が全体平均を上回り、「いきいき」層の割合は全体平均を下回るなど、現場で働く従業員への継続的な支援や、組織状態の可視化・改善施策の重要性が示唆されました。

■調査サマリー

調査結果① ストレス・エンゲージメント指標

小売業界の高ストレス者割合は 11.0%と、全体平均(9.7%)を 1.3 ポイント上回る結果となりました。

小売業界において、従業員のストレス負荷に着目した継続的な支援の重要性が示唆されます。

指標	小売 (卸売・商社含む)	全体平均	業種内順位
高ストレス者割合	11.0%	9.7%	全体平均を上回る
高エンゲージメント者割合	10.7%	11.8%	全体平均を下回る
ワークエンゲージメント偏差値	50.5	50.5	平均並み
エンプロイヤーエンゲージメント偏差値	47.9	48.0	平均並み

調査結果② 組織状態マッピング(メンタリティマネジメント分析)

「ストレス反応」と「ワークエンゲージメント」を掛け合わせた組織状態分類において、小売業界では「へとへと(心身不調×低エンゲージメント)」が 22.1%、「いきいき(心身良好×高エンゲージメント)」が 14.3%となりました。心身のコンディションとエンゲージメントの両面から、現場ごとの状態把握と改善支援が求められる結果となっています。

組織状態	小売 (卸売・商社含む)	全体平均	差異
いきいき(心身良好×高エンゲージメント)	14.3%	16.8%	-2.5 ポイント
マイペース(心身良好×低エンゲージメント)	3.5%	4.8%	-1.3 ポイント
燃えつき注意(心身不調×高エンゲージメント)	8.3%	6.8%	+1.5 ポイント
へとへと(心身不調×低エンゲージメント)	22.1%	20.3%	+1.8 ポイント

調査結果③ 職場コミュニケーションに関する課題感

一部のハラスメント関連項目では、小売業界が全体平均を上回る傾向が見られました。現場での対話やマネジメント支援の重要性がうかがえます。

職場コミュニケーション関連項目	小売 (卸売・商社含む)	全体平均	差異
上司からの嫌がらせ	7.4%	6.0%	+1.4 ポイント
上司からの人格否定	7.1%	6.0%	+1.1 ポイント
同僚からの嫌がらせ	7.0%	5.6%	+1.4 ポイント
上司からの嫌がらせ(環境型)	9.2%	8.2%	+1.0 ポイント

■調査概要

- ・調査名称:「アドバンテッジ タフネス白書 2026」
- ・対象期間:2024 年 12 月～2025 年 11 月
- ・集計対象:「アドバンテッジ タフネス」(スタンダード・プレミアムほか各プラン)導入企業
- ・有効回答数:最大 898,095 件(うち卸売・商社を含む小売業:104,075 件) *設問によって件数が異なります。

■結果に関するコメント

株式会社アドバンテッジリスクマネジメント

マーケティング・営業企画本部 副本部長 兼 マーケティング部 部長 遅沢 修平

小売業界では、店舗・拠点の分散、シフト制勤務、多様な雇用形態、顧客接点の多さなど、従業員一人ひとりの状態を把握し、必要な支援を届けるうえで工夫が求められる職場環境が多く見られます。今回の調査結果の背景として、以下のような業界特性が影響している可能性があります。

- ・多様な雇用形態が混在する職場構造:組織への一体感や、評価・方針に対する納得感を醸成しにくい場面があること
- ・顧客接点の多い業務特性:顧客対応に伴う心理的負荷に加え、職場内コミュニケーション上の課題感が重なりやすいこと
- ・多拠点・シフト制勤務による対話機会の限られやすさ:上司・人事からの支援や情報共有の機会を設計しにくいこと
- ・役割・目標・評価に関する認識差:現場ごとに期待役割や評価への理解にばらつきが生じやすく、心身の負荷とエンゲージメント低下が重なりやすいこと

「高エンゲージメント者割合」の全体傾向は改善しているものの(2025 年:11.8%、過去最高水準)、小売業界は 10.7%と、全体傾向とは異なる特徴が見られました。サーベイの実施にとどまらず、結果を現場に還元し、管理職・人事・従業員がそれぞれ改善に取り組める仕組みを整えることが、今後ますます重要になると考えられます。こうした小売業界の業務特性を踏まえ、当社ではエンゲージメントの「測定→分析→施策実行」までワンストップで

支援します。

課題	アドバンテッジリスクマネジメントのアプローチ
サーベイのコストが高く改善施策に予算が回らない	豊富な測定項目を網羅し、複数サーベイを運用するコストと工数を削減
拠点が分散し現場にデータが活かされない	拠点・部門別の分析レポートで優先課題を可視化
人事担当者のリソースが限られる	シンプルな UI で管理職が自ら組織の状況を把握 行動計画のヒントをまとめた「施策集」で、現場単位での改善活動も促進
心身の負荷が高い層への支援が届きにくい	自律的な改善を促進する学習コンテンツ、認知行動理論に基づくカウンセリングで改善に向けて個人の課題をフォロー その他オプションとして、短サイクルでのサーベイ「パルスサーベイ」や各種研修、組織開発コンサルティング等ラインアップし、施策の実行までワンストップで支援可能

■関連サービス

・アドバンテッジ タフネス

ストレスチェックやエンゲージメントサーベイを起点に組織改善までを担うワンストップサービス。
リスクになりうるストレス状態に加え、生産性向上に直結するエンゲージメント、ストレスへの対処スキル「メンタルタフネス度」という独自指標で個と組織の課題を特定します。

また、ご契約企業限定で、受検者のデータを集計・分析した「アドバンテッジ タフネス白書」を提供しています。
本白書では、業界別や年代別、性別等の属性別で、より細かな傾向を分析しています。

「アドバンテッジ タフネス」の詳細は[こちら](#)

■アドバンテッジリスクマネジメントについて (<https://www.armg.jp/>)

企業に未来基準の元気を！



1995 年、休職者の所得を補償する保険「GLTD(団体長期障害所得補償保険)」専業代理店として創業。
2002 年より、日本で初めてストレスチェックを取り入れた、予防のための EAP(従業員支援プログラム)サービスの提供を開始し、周辺領域へと事業を拡大。

現在は、EAP や研修・ソリューション、健康経営支援を軸とする「メンタリティマネジメント事業」、病気・ケガ、出産・育児、介護による休業・復職支援や仕事との両立支援を軸とする「就業障がい者支援事業」、個人向け保険販売を軸とする「リスクファイナンス事業」を展開。

従業員の「ウェルビーイング」「ハピネス」向上を掲げ、今後は福利厚生アウトソーシングや労務管理支援、組織活性化のためのツールなどへと事業拡大。効果につながるプラットフォームとソリューションを提供しウェルビーイング領域における圧倒的地位確立を目指します。

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 アドバンテッジリスクマネジメント 広報担当 pr-info@armg.jp