

定着コンサルティング 事例 ⑥ 宿泊 飲食サービス業（飲食店）

〔会社情報〕

■従業員数 / 110名(パート・アルバイト含む) ■男女比 / 男 3.5 : 女 6.5 ■平均年齢 / 47.3 歳

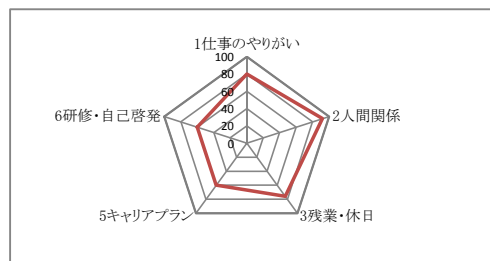
(1) 現状

- ◇ 飲食業界は慢性的な人員不足が見られ、その事が長時間労働や休日出勤に繋がっている。
この事業所では、福島県内に6店舗を構え、人員不足や人員の流出を抑えるためにも多様な働き方を推奨したり、サークルを立ち上げて社内のコミュニケーションの場を作るなど独自の工夫を実施しているが、一定数の離職者が出てしまう現状がある。

(2) ヒアリングから見えてきた課題

- ① 若手社員への教育は店舗ごとに先輩社員が教育するシステムだが、お店の忙しさや先輩社員の力量によって教育手法がバラバラで、新入社員にとっては正解がわからず戸惑いや不安が慢性化している。
- ② 代休や振休申請の申請方法が全店舗で統一されておらず、不満がある。
- ③ お客様中心の仕事がら、就業時間の意識があいまい

《若手社員の仕事に対する満足度チャート》

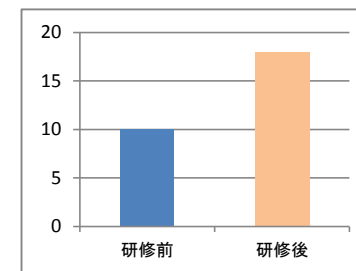


(3) 課題解決のための実施策

- * 接客等マニュアルの作成⇒「接客マナー」研修の開催
- * 新人、若手社員でも自分で代休、振休の申請が出来る仕組み作り
- * 月に最低1回の週休2日が取れる職場環境作り
 - ・ 業務の見直し(効率化)を図る⇒、作業手順の見直し、作業手順のマニュアル化
 - ※企業のメリット⇒人件費の削減(顧客サービスの向上、従業員の時間意識の向上)



接客マナー研修 実施風景



各店舗のリーダーがからみた研修後の接客レベルの変化

(4) 採用担当者の声

当社は飲食店を6店舗経営しており、店舗によって環境や忙しさが異なるため、勤務時間や残業時間などの就業実態にもバラつきがあります。そのためなかなか従業員に対する公平な評価が難しいと感じておりました。しかし、そんな中でも社内のコミュニケーションを大事にし、離職者を増やさないために多くの取り組みを行ってきたと思います。今回、定着コンサルティングを受ける事でキャリアコンサルタントが第三者の立場で、若手従業員のカウンセリングを実施していただいたことにより、私達が知らなかった従業員の隠れた要望、本音や問題点が浮き彫りになり、危機感を感じました。

対策として、まずは、「接客マニュアル」を全社で作成し、外部講師による研修会を実施することができました。接客手順の統一化の第一歩が踏み出せたとともに、普段顔を合わせる事の無い従業員同士のコミュニケーションが図れたり、成果は大きかったです。今後はこういった教育を継続的に実施する事と従業員の声を定期的に聴くシステム作り、自社独自の楽しさ、やりがいを持てる職場環境の創出に励み、従業員が安心と希望を持って長く働ける職場にしていきたいです。