

# 定着コンサルティング 事例 ⑦ 宿泊 飲食サービス業

[会社情報]

■従業員数 / 200名(パート・アルバイト含む) ■男女比 / 男5:女5 ■平均年齢 / 29.8歳

## (1) 現状

- ◇ 一般的に「宿泊・飲食サービス業」は他の業種に比べて離職率が高く、3年以内に約半数以上の新卒者が離職してしまうという現状がある。離職の理由はさまざまだが、「キャリアアップしたい」という前向きな離職も多いのもこの業態の特徴。この事業所でも離職率は「宿泊・飲食サービス業」のそれとさほど変わらない状況であり、事業所としては、これに歯止めをかけるべく模索中である。

## (2) ヒアリングから見えてきた課題

- ① 中堅社員以上の社員のリーダーシップ不足(指導力不足)
  - ・社員が各々の解釈で業務を進めていると思われる部分があり、個人の力量により評価がなされ、人間関係にも影響が出てきている。
- ② コミュニケーション不足
  - ・悩みに対して相談出来る人がいない社員が一定数いる。
- ③ ロールモデルになるような社員がいないため、自身の将来のキャリアに対する不安が強い。



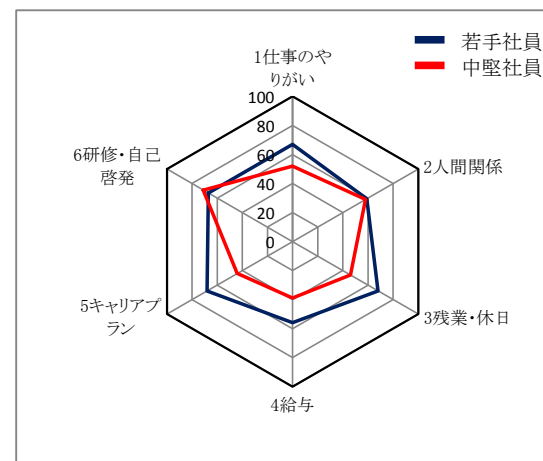
## (3) 課題解決のための実施策

- \* 中堅社員研修の実施(会社単独初の階層別研修の実施)
- ・受講した事が職場で生かせるよう、課長や係長など管理職クラスも参加させた。
  - ・参加者については全部署に温度差が出ないように7部門中、6部門と広範囲から人選した。

## (4) 採用担当者の声

採用した従業員が会社の戦力となる前に離職してしまうことは、事業主にとっても従業員本人にとっても大きな損失になります。従業員が早期離職することなく職場に定着し、その能力を発揮できるようにするためには、雇用管理のあり方を振り返り、必要な改善を進めることが重要だと感じました。定着コンサルティングを受け、退職を決定する前に相談しやすい職場環境作りが必要と考え「中堅社員研修～部下育成のためのコミュニケーションスキル研修」を実施しました。結果、研修参加者からは部下の指示や部下の話を聴く事の重要性など新たな”気づき”を得ることが出来たとの声が多くありました。今後は今回の研修で終わるのではなく、継続して行くことが大切であり、また参加できていない中堅社員への教育も必要と感じました。また離職理由を把握して適切な対応・対策が打てるよう取り組みたいです。それが社内風土を変え、互いがフォローし合える職場環境を目指して行きたいと思っております。

《若手社員と中堅社員の仕事に対する満足度チャート》



※ 中堅社員になるほど「仕事のやりがい」や「キャリアプラン」に対して不安や不満が増えている