

“参加者といっしょに考える” P/A を辞めさせないセミナー

パート・アルバイト従業員を辞めさせない

～最新事例と人材定着 15 のチェックポイント～



■日程：2019年9月11日（水）

■場所：浪速区／ORA 会議室

人手不足が常態化している外食産業では、「パート・アルバイトを辞めさせないこと」が最重要課題になりつつあります。

そこで今回の労務部門会セミナーは、フードビジネス人事労務総合研究所 副所長 仲川広志氏を講師にお迎えし、この最重要課題を解決するための15のチェックポイントについてのセミナーとグループディスカッションを開催しました。

PICK UP

●第1部 セミナー

「パート・アルバイト従業員を辞めさせない～最新事例と人材定着15のチェックポイント～」

1. 人材定着に役立つ15のチェックポイント

◇人口減少と日本の労働力について

◇パート・アルバイト100人に聞いた続ける理由・辞める理由のホンネ

◇成功事例・失敗事例に学ぶ～自社で使える人材定着戦略～

2. 長く働き続けてもらうために～パート・アルバイト面談の仕組み～

●第2部 グループディスカッション

第1部のセミナーを振り返り、「役職・職位ごとにやるべきこと」をグループディスカッション

●第1部

パート・アルバイト従業員を辞めさせない

～最新事例と人材定着 15 のチェックポイント～

フードビジネス人事労務総合研究所 副所長 仲川広志氏



◇人口減少と日本の労働力について

まず、2019年7月の大阪労働局求人・求職バランスシートを提示し、「調理」「接客」ともに採用難が顕著であることを提示した仲川氏。さらに、今後、日本の人口は減少し、それに伴い労働力も減少し続けることを示唆しました。

そして、採用費、教育費をムダにしないためには、「今いるスタッフ」「これから繁忙期に向けて採用するスタッフ」の定着が重要になると断言し、【人材定着 15 のチェックポイント】の **check①** として下記を挙げました。

check① パート・アルバイトの労働力不足について危機感を持って対応しようとしているか

「辞めればまた採用すれば良い」という時代は終わりを迎えつつあります。
まずは今いる人材を大切に守るようにしましょう！

◇パート・アルバイト 100 人に聞いた続ける理由・辞める理由のホンネ

パート・アルバイト 100 人を対象に調査した「今の仕事を続けている理由」「前の仕事を辞める決め手となった理由」を表示した仲川氏。「人間関係」がどちらの質問でも圧倒的な 1 位となったことを問題視したうえで、上位にランキングした項目について詳しく解説。

そして、定着率をあげるためには、続ける理由と辞める理由の共通点である「人間関係」「シフトの調整」「仕事のやりがい」が重要になること、また、辞める理由として上がった「お店の衛生状態」も重視すべきであると述べました。

続いて、【人材定着 15 のチェックポイント】の **check②**～**check⑫** について説明しました。

check② 初出勤日の受け入れ態勢は整っているか

- ・全スタッフに新人スタッフのことを周知し、迎え入れるようにしましょう。
- ・制服や名札等の事前準備は忘れずに。

check③ 新人スタッフに対して定期的にフォローする仕組みがあるか？

(3のつくタイミングでのフォロー・個人面談など)

check④ スタッフの些細な変化に気づくことができ、こまめに声をかけているか

(出勤時間の変化・予告の無いシフトの減少など)

check⑤ スタッフに日頃の感謝を伝えているか

(AUTO 話法：ありがとう 嬉しいです 助かります おかげさま)

check⑥ 店長など、パート・アルバイトを管理する立場を教育、またはフォローする仕組みがあるか

(定期面談を実施する・コミュニケーション研修を実施等)

check⑦ パート・アルバイトがやりがいを感じられる仕組みがあるか

- ・この会社（お店）で働く価値・魅力が伝わっていますか？
- ・お客様の声やスタッフ同士の感謝を共有していますか？

check⑧ パート・アルバイトに対する評価をフィードバックする仕組みがあるか

- ・人事制度がある場合は、内容をきちんと理解し、評価の内容を公表して説明していますか？

check⑨ 店頭周辺・店内の清掃・衛生管理はきちんと行っているか

check ⑩ 従業員スペースは整理整頓され、綺麗に掃除されているか

- ・採用面接時の担当者の服装（身だしなみ）や面接場所の掃除なども見られています！

check⑪ 強引なシフト調整を行っていないか

売上予測の精度、適正人員配置の仕組みはできていますか？

カンでシフトを組み、その日に調整は×。

check⑫ 採用時の雇用契約は明確になっており、担当者間で情報共有されているか

(雇用契約書の明示・面接シートの保管等)

◇成功事例・失敗事例に学ぶ～自社で使える人材定着戦略～

仲川氏は、「今の時代、『正社員』と『パート・アルバイト』のみの雇用形態では成り立ちません。慢性的な人手不足の解消には多様な雇用形態の活用が必要です」と述べたのち、

これからの時代に必要な「責任と権限（能力の習得状況）」と「勤務時間」の2軸で考えた雇用形態を提言。成功事例として、[地域限定社員][店舗限定社員][職務限定社員]や[アルバイト・パートリーダー（時間帯責任者）]などを導入したケースを紹介しました。

続いて、仲川氏は失敗事例として、「アルバイト紹介制度」を設立したものの、周知徹底されていなかったことや本来の離職理由が改善されなかったことから効果が出なかったケースを紹介。

そして、【人材定着 15 のチェックポイント】の **check13**～**check15**について説明しました。

check13 多様な働き方に対応できるように努力しているか

check14 会社（お店）の制度・ルールをきちんと周知できているか

ハウスルール・就業規則・人事制度など、情報の周知を店長のマンパワーに任せていませんか？

check15 離職理由は正確に把握できているか

直属の上司（店長）には本音を話さない可能性があります。理想はパート・アルバイトが気軽に話せる相手を作り、離職前に状況改善すること。

◇～長く働き続けてもらう為に～パート・アルバイト面談の仕組み

次に仲川氏は、パート・アルバイトに長く続けてもらうための仕組みとして [メンター制度] について紹介。「メンター制度とは、年齢や職歴が近いながらも直属や同職種ではない先輩が後輩の不安や悩みの解消、業務のアドバイス・育成を担当することを言います」と述べたうえで、メンターの役割やフォローのタイミング（3日、3週間、3か月など、「3のつくタイミング」などについて解説しました。

メンターの役割

- ① 本的には随時、新人スタッフが困ったことや悩みを相談できる環境を作り、人間関係形成・不安やストレスを軽減する。
- ② 定期的に時間を作り面談を実施。コミュニケーションの取りこぼしを防ぎながら、目標設定による計画的な人材育成を行う。



●第2部 グループディスカッション

参加者たちは、役職・職位ごとに7～8名ずつ10のグループに分かれたのち、まずは個人で第1部のセミナーを振り返り、「やった方がいい」と思ったことをまとめました。

その後、グループでディスカッションしたのち、まとめた意見を発表。各グループの発表内容について、仲川氏が補足説明や解説などを行い、参加者全員が改めて「人材定着のためにやるべきこと」を確認し合いました。

