

繁盛店を作る雑誌

近代食堂

2015
No.561

11

特集

「人材不足」解決の ヒント74

スタッフが活躍している注目店の
人の集め方・人の伸ばし方を大公開!

特集

この冬**の強**メニュー大研究

- ◎肉鍋vs魚鍋
- ◎新タイプおでん
- ◎創作牡蠣料理etc.

カキの旨みたっぷり!
スープ仕立ての名物グラタン
東京・中野『Table des Pères』



この取り組みがヒントに！

人を集める

- ①人材紹介会社、業者、お客、スタッフなどあらゆるつてを頼って募集する。
- ②新卒採用は、地元を離れてでも、東京で働きたい意欲のある地方の人材を優先的に採用する。
- ③引っ越しの敷金、礼金、保証金、家電費用は店側が全額負担。
- ④学生ビザで入国した外国人に対し、店側が働きかけて就労ビザを取得する。
- ⑤新卒以外は必ず試用期間を設け、お互いの相性や適正を見る期間に当てる。

人を伸ばす

- ⑥社員の「家庭訪問」で子供の頃の話聞き、スタッフをより理解することで、スタッフの指導に役立てる。
- ⑦「家庭訪問」で親がスタッフと同じ年齢の頃に、仕事で悩んだこと、苦勞したことを聞く。仕事の大変さ、苦勞を乗り越える大切さの学びに。
- ⑧「家庭訪問」で親から会社や仕事のことを理解してもらうことで仕事への誇りとモチベーションを生む。
- ⑨自分の成長が見えないと辞める理由になる。「社内検定」を実施してスキルアップを図り、スタッフの成長と自信に。
- ⑩社内表彰制度を設け、社員・アルバイトスタッフの1年の頑張りをきちんと評価する。

地方から積極的に採用し、人材が辞めない仕組みも構築

(株)MUGGEN (本社・東京)

●本社住所／東京都目黒区上目黒3-9-15 ●店舗数／7店舗
●従業員数／社員40人、PA60人 ●HP／<http://www.mugen-c.jp/>

『なかめのでっぺん』など計7店舗展開する㈱MUGGEN。代表取締役の内山正宏氏は、本気の朝礼で一世風靡し、数多くの人材を輩出してきた(株)でっぺんで副社長を務めた後に独立。自らの会社を立ち上げた。接客のよさにかけては定評があり、お客として店を利用した人や、自分の子供をここで働かせたいという人たちも数多く、独立前から一度も求

それぞれの適正を考慮し、多方面から人を集める

人をかけたことはなく、これまで幸いに人手に困ることはなかった。そんな同社も店舗数を増やすにつれ、やがて人材の確保に苦戦するところ。内山氏はこうしたことも前向きに捉え、「どんな順調な店も規模の拡大とともに、やがて人手の確保に困る時がくる。自分は早い時期に困ったので、幸いにそれを解決する様々な手法を身につけることができたと語る。逆に言えば、これからの時代、どんな好調な店も、人手不足の問題は必ず降りかかってくるものと認識しておいた方が賢明だ。同社の取り組みには、こうした問題解決のヒントがたくさん詰まっている。

人が集まらない時代に、どうやって人を集めていくのか？ これまでは求人広告が一般的だったが、30〜40万円かけて広告を出しても、必ずしも期待しただけの応募があるとは限らない。それなら、少々高くても、確実に1人を採用できた方がいいというのが同社の考え方である。

(株)MUGGENでは複数の人材紹介会社を使って、人材確保に取り組んでいる。新卒採用の場合、飲食店に特化した会社をメインに、高校に強

ウエノで 理想の厨房へ

上野製作所 Webサイトにて
プロダクトレポート公開中!

上野製作所は、オーダーメイドの厨房機器で理想の厨房づくりをサポートする、ステンレス加工に精通したプロフェッショナル企業です。厨房をさらに使いやすくする効率的な空間へ、卓越した職人技であらゆるオリジナルオーダーを実現化します。Webサイトに詳しい最新情報を掲載していますので、ぜひご覧ください。

信頼に応えるウエノクオリティ
UENOプロダクトレポート

職人の魂と技術を継承しながら、さらに新しいものづくりへと進化し続ける上野製作所の製作現場レポートをWebサイトで公開中!!



匠の技



詳しくは **上野製作所** 検索

www.hiserv-ueno.co.jp



携帯電話・スマートフォンからもアクセス可能です。

厨房づくりの
プロフェッショナルカンパニー
HI SERVO UENO 株式会社上野製作所
〒132-0021 東京都江戸川区中央4-15-16
TEL.03-3652-5211 FAX.03-3652-5219

◎「社内検定」でスタッフのスキルを高める

◆出汁巻き玉子

☆用意するもの：出汁巻き地・銅鍋

☆銅鍋の手入れをしてベストな状態になったら声を掛けて下さい。鍋に出汁巻き地を注いだ時点からスタートです。

・時間：3分30秒

◎：3分以内、○：3分30秒以内、△：4分以内、×：4分以上

・形：立方体、崩れずに出汁巻きの形であれば○、表面につなぎ目、デコボコがあった場合、提供できる程度の台形になっているものは△、明らかに崩れていたり、提供不可な形のもの×となります。

・焼き色：表面焼き色が付かずきれいな状態であれば○、サイドや一部に提供可能な焼き目がついてしまっているものは△、明らかに焦げていたり、味に影響する提供不可と判断された場合は×となります。

・断面：火が通りすぎて一枚一枚が層になっていたり、途中の段階で焼き色が付いている場合は×となります。

・味：箸でつかめないほどふわふわで、食べた瞬間に出汁が口に広がる状態を◎、火が入りすぎて固い場合や焦げ臭いなどは×の理由に。

・カスの混入：出来上がったものを8つに切った際、鍋の手入れ忘れてカスの混入時は×になります。

・周囲の汚れ：ガス台上等、周囲に目立つ汚れがある場合は×となります。

料理、サービス、炉端と様々な検定を設け、スタッフのスキルアップを図る。スタッフはジュニア、レギュラー、チーフ、リーダーとランクアップし、その基準を明確にすることで何が何をきちんと理解させる。また、年に1度MVPを選出して頑張りを評価する。

で、結婚する社員が増えてきて、結婚式で初めて親と対面した際、ふと「親は自分の子供が東京でどんな仕事をしているかを知らないんだろな」と気づいたのがきっかけだ。1年に5〜6人のペースで全国をまわり、子供の仕事を親に説明。だが、類を見ない試みのため、最初は「うちの子供が何かやらしたのか?」と親が身構えてしまい、話になかなか弾まない。そこで、親にインタビューするようなスタイルに変えたところ、親が打ち解けてくれて上手いくようになったという。

例えば、「どんな仕事をさせてきたんですか?」「その時は大変だったんでしょね」などと親に関する話から切り出すと、仕事は違えど悩みは共通しており、親のスイッチが一気に入って話がぐんぐん弾む。

普段、子供は帰省してもすぐ遊びに出かけ、仕事の話もしないため、親は意外に自分の子供のことを知らない。そのため、自分の知らない子供の一面を知ることができた親から大変感謝され、信頼を勝ち取ることができた。

「家庭訪問」を始める前は社員が年に10人ほど辞めたこともあったが、いまではほぼ皆無に近づいている。「家庭訪問」は社員40人中、半分が終了しており、「うちにはいつ来てくれるんだろう」と期待も大きい。

また、自分の成長が実感できないのも店を辞める理由と考え、同社では「社内検定」を実施してスタッフのスキルアップを図る。さらには社内表彰制度も設けて年に1度MVPを選出し、頑張りを評価してやる気を高めている。

◎社員を対象に「家庭訪問」を実施



内山社長(写真左上・下包)は社員の故郷を訪れ本人を交えて親と酒を飲み交わす。家庭訪問と名づけた取り組みを行なう。実家近くの飲食店で会食するケースが多く、自宅で行なうことも。親に店のことや子供の働きぶりを知ってもらい、これを始めてから社員の離職率が激減する好結果に。

また、調理専門学校生の場合、技術を学ぶために料亭や割烹料理店などに行くケースと、休みが安定して給料もいいホテルや法人の社員食堂などに行くケースに分かれるという。そのため、和食居酒屋に行きたいという人は少ないのが現実だ。

しかし、内山氏は割烹出身という強みを生かし、技術を身につけたい人には「うちは料理は全部手作りでき、きちんとした技術を覚えられる」と伝える。また、独立志向の人には「独立には料理人であると同時に、商人であることが大切で、お客様との距離の近い居酒屋だとそれが学べる」と自店の武器をアピールしたところ

予想以上に効果があり、今後の手応えを掴んだ。

外国人は学生ビザで入国した人には、店側で働きかけて就労ビザを取得する。これは社員のケースだけでなく、アルバイトも同様の対応を行なう。最近では外国人客が増えていくこともあり、外国人スタッフの語学力は大きな武器になっている。

新卒以外の応募では、試用期間として必ず1〜2カ月はアルバイトで働いてもらう。これは互いの相性や応募者の適正を見極めるためのもの。人手が足りないという課題でも採用すると、既存スタッフのモチベーションが落ちてしまうことにも。働き始める前に会社負担で自店で食事してもらい、店の雰囲気も知ってもらう。働き始めて1カ月後に社長面談を行ない、ここで決まらなければ、さらに1カ月後に二次面談をし、戦力になるかを見極めて採用する。

い会社、調理専門学校に特化した会社など、それぞれの得意分野に合わせ、細かくフォロー。こうして、高校生、専門学校生、大学生、外国人の採用に当たり、最近ではホテルなどに勤務して定年退職した人にもアプローチをかける。

社員募集は身近なところでは、取引業者、お客、スタッフなどからも紹介してもらう。採用になれば3万円分の食事券を贈呈し、試用期間を経て社員になるとさらに10万円の謝礼を支払う。人材紹介会社よりも安くつくため、謝礼はもう少し金額を上げることも検討している。

新卒は地方の人を優先的に採用し、東京近郊の人を寮に入れるならOKにしている。これは、いざ働き出してもまだ遊びたい盛りのため、都心の人は地元で友達と遊んで辞める可能性もあるのではとの心配からきたもの。友達のいない東京にあえて出てくる地方の人は、それだけ覚悟も大きいのではと考えたのだった。

2014年から地方の高校生を採り始めて4人採用し、2015年は5人採用。このうち2014年は半分が辞め、2015年は全員が残っ

ている。辞めた人の中には、「東京に来たくて応募した人もいたかもしれない」と内山氏は推測する。そこで、こうした問題点の改善にも着手。寮のため、敷金、礼金、保証金はすべて会社持ちで、家電もすべて用意している。ここまでやって簡単に辞められては、会社側の負担は相当に大きい。そこで、1年以内に辞めたら全額負担、2年以内に辞めたら半額負担との取り決めをし、親に一筆書いてもらっている。こうして、待遇を高めて魅力を感じてもらおうと同時に、本当にやる気のある応募者のみに絞り込んでいる。

「家庭訪問」の実施で、離職率が激減!

人を集める以上に大切なのが、辞められないこと。同社では様々な取り組みを行なうが、中でも独自の試みが「家庭訪問」。これは内山氏が社員の故郷を訪れ、親を交えて酒を酌みかわすもの。始めたのは3年前