

MMCニュース 経営情報

2023年9月号

〒101-0051

東京都千代田区神田神保町 2-20

ワカヤギビル 504

TEL.03-3511-6038 FAX.03-3511-6039

<https://www.mmc-office.co.jp>

有限会社MMC

人手不足の解消法 求人力アップと 離職率の抑止

「本来なら5人の従業員が必要な事業所に3人しか居ない」「なかなか求人がうまくいかない」といった顧問先様は依然としていらっしゃいます。

そんななか、ほぼ希望定員に近い状態を保っている事業所の従業員確保法をみると、昔から言われている基本的なことを忠実に実行していらっしゃいます。

【 求人に関して 】

① ポジティブな募集理由でタイトル作成

(良い例) ・新年度につきスタッフ募集
・事業拡大につきスタッフ募集

(悪い例) ・スタッフ欠員につき大募集
・パート、アルバイト急募

② 採用条件は幅広く設定

勤務日や勤務時間の選択幅を広く設定し、短時間勤務もOKとしましょう。まずは応募してもらわなければ先へ進みません。

③ 仕事内容は具体的に記載

休職者がイメージしやすいように、仕事内容は具体的に詳しく記載してください。また、専門用語は避けたほうが良いでしょう。

④ 雰囲気の写真掲載

休職者はどのような人と働くかを重視します。明るく

楽しそうな雰囲気の写真を掲載しましょう。複数の従業員や店長の顔写真を掲載すると良いでしょう。

【 離職者を出さないために 】

(仕事の教え方が定着につながる)

① 準備 : 計画をたてる

- ・ 「何を」「いつまでに」出来るようにするかを明確にする。
- ・ それを他のスタッフとも共有し、相互支援を促す。
- ・ 簡単な手順書を作る・・・スマホで撮った写真をプリントし、コメントを書き込むだけでもマニュアルになります。分量や時間など守ってほしいことをシンプルに示しましょう。

② 提示 : やってみせる

- ・ 重要なポイントを3つ程に絞って、なぜその手順で作業するか「理由」も含めて丁寧に教えましょう。
- ・ 指導役は普段から基本に忠実にやってみせましょう。指導役も普段から見られている事を忘れずに！
- ・ 理論的説明が苦手なスタッフには「まずはやってみて！」作戦で

③ 実行 : やらせてみる

- ・ とにかく繰り返しやらせて、経験を積ませて、自信をつけさせましょう。
- ・ 正しい手順ではなかったところや、出来ていなかったところを聞いてみましょう。質問することで頭の中が整理できることは多いです。
- ・ 教える項目に漏れやダブリを防ぐため、「誰が」「何を」「いつ教えたか」を記録して、お互いの時間とやる気を大切にしましょう。

④ 評価 : 認めてあげる

- ・ スタッフの良かった点や改善が見られた点、真剣に取り組んだ点などを褒めてあげましょう。
- ・ 自分なりの出来栄えはどうだったかを聞いてみましょう。
- ・ 次はどうやって、より出来栄えを良くするか、スタッフ自身に改善目標を立てさせる。

(上手な褒め方)

① 結果ではなくプロセスや努力を褒める

日々の丁寧な仕事、一生懸命やっている姿勢など

を褒めましょう

② 失敗した時こそ褒める

一生懸命やって失敗したこと、失敗したけどすぐに報告してくれたことなどを褒めましょう。

③ 第三者を介して褒める

直接褒めるのが照れくさい場合には、ほかのスタッフから「オーナーが褒めていたよ」と伝えてもらいましょう。

④ タイミングよく褒める

普段から褒めているスタッフには、皆の前ではなく個別に褒めましょう。反対に普段あまり褒めることの出来ないスタッフには、なるべく皆の前で褒めましょう。

⑤ 素直に感謝する

ちょっとしたこと、当たり前的事でも「ありがとう」の気持ちを伝えましょう

人手不足に悩んでいるお店は、今回紹介したポイントを実践してみてください。スタッフからの紹介、復職のお誘い、求人(店頭)ポスターなど、いずれにもすぐ取り組めることです。また、採用したスタッフを定着させるために、日々のコミュニケーションと、丁寧なトレーニング、適切な評価を行い、働きやすい職場環境をつくりましょう。採用と定着の良いサイクルができれば、人手不足で困ることはありません。人が来ないと嘆く前に、できることから始めましょう。オーナーや店長次第で状況は変えることが出来るのです。

複数のお客様層をつかむ 閑散時間や閑散曜日なし

弊社事務所がある神保町という街は、オフィス街であり・学生街であり・世界有数の古本屋街であり・老舗喫茶店が集まる街であります。

老舗喫茶店のひとつである“トロワバグ”という店は、この夏もお盆休みをとらずに営業していました。一般的にはお休みですので、普段ならいらっしやるサラリーマンはほとんど来店していませんが、今流行りの“喫茶店巡り”をする若者が開店前から行列していました。神保町に数

多くある喫茶店にはお盆休みをとる店は少なくありませんので、行き場を失ったお客様の取り込みも出来ています。

平日は様々なお客様を取り込み、土曜日は古本屋巡りをするお客様を取り込み、盆暮れは先述のようなお客様を取り込むことで『閑散時間帯』を極力減らした経営に成功しています。一人客、二人客、四人客でも居心地の良い店づくりをしている事や、スイーツ好きの方の中でも話題に成り得るメニューを時期折々に開発している事も功を奏しているのでしょう。

一方、喫茶店の核であるコーヒーの味が本物です。定番食事メニュー(グラタントースト・小倉バターサンド・サバと野菜のカレーサンド・リブサンド)も充実していますので、常連のお客様を繋ぎとめることも実現しています。

複数のお客様層を獲得することと、リピーターを増やすことを両立した理想的経営です。顧問先の皆様も色々なことを実現していらっしやると思いますが、この喫茶店のように複数のお客様層を獲得するための、自店の強みを再研究してみても如何でしょうか？

トロワバグにご興味を沸いた方は、是非通って研究してみてください。→「[トロワバグ](#)」で検索



MM Cホームページ



YouTube



10年やせました