

＼採用の前に**定着**を！／

採用担当者が実践した人手不足の解消方法

# ● ● ● ● 働きたいお店 の作り方



飲食店向け

# 目次

人手不足を解消するために大切なことは？	P.3	採用担当者が実践した6つの施策事例	P.11
退職理由のホンネからわかる！	P.4	環境改善アンケート	P.12
「飲食人が働きたいお店」とは？		課題明確シート	P.13
働きたいお店 4ヶ条を実現するために必要なこと	P.5	行動計画シート	P.14
働きたいお店になるための3ステップ	P.6	まとめ	P.15
<b>STEP 1</b> 現状の課題を明確にする	P.7	トレタサービス一覧	P.16
<b>STEP 2</b> 行動計画を立てる	P.9		
<b>STEP 3</b> 運用・改善	P.10		

# 人手不足を解消するために大切なことは？

人手不足に困っているとき、つつい採用活動ばかりに目が行きがちではありませんか？ 実は、採用活動の前にやるべきことがあります。それは、**人が辞めない環境＝働きたいと思える飲食店を作っていくこと**です。

**POINT** 大切なのは、定着率の高い環境作り！

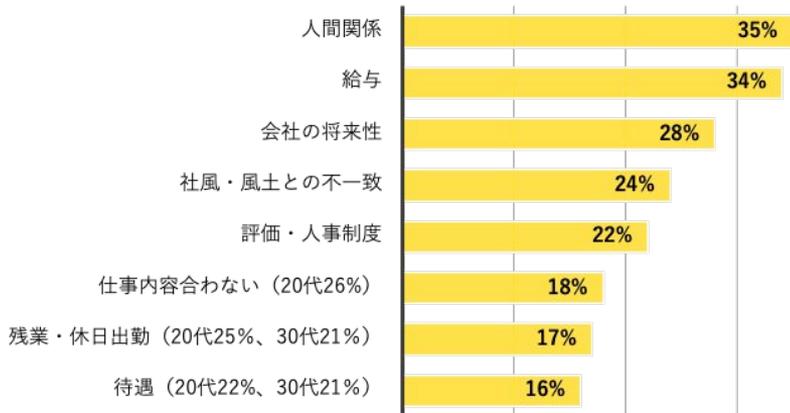
採用活動に成功しても、離職率が高ければすぐに人手不足の状況に。負のループが終わることはありません。



# 退職理由のホンネからわかる！「飲食人が働きたいお店」とは？

飲食人が働きたいお店を考えると、ひとつのヒントになるのは「退職理由」です。退職したくなってしまう理由を解決していけば、多くの飲食人にとって働きたいお店の実現に繋がるはずですよ。

## 会社に言えない本当の退職理由（飲食店）



エン転職のアンケート結果より引用  
<https://www.atpress.ne.jp/news/332461>

## 働きたいお店 4ヶ条

- ① 働きやすい雰囲気
- ② 勤務時間・業務負担が適切
- ③ 給料・評価に満足できる
- ④ 将来性がある

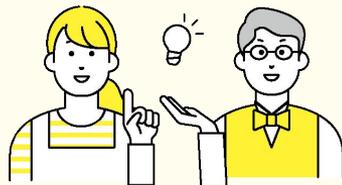
# 働きたいお店 4ヶ条を実現するために必要なこと

働きたいお店4ヶ条は、どれか一つを満たせばいいのではなく、全てを包括的に捉え、クリアしていくことが大切です。達成するための方法はどのようなことが考えられるでしょうか？右記にある通り、その方法はさまざまです。しかし、いきなりその方法に取り組むのではなく、まずは現状を把握するなど、ひとつずつステップを踏んでいくのが着実です。

## POINT

**すぐ取り組む前に  
着実にステップを踏むこと！**

①



### 働きやすい雰囲気に必要なこと

スタッフ間・マネジメント職同士などコミュニケーションの機会を増やす / 採用活動に注力して前向きな人材を採用するなど

②



### 勤務時間短縮に必要なこと

業務内容の棚卸し / 現状の勤務時間を集計  
全体的な業務効率化 / スタッフの業務負担量を減らすなど

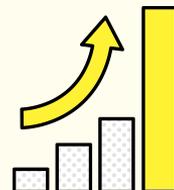
③



### 適正な給与・評価に必要なこと

収益構造の見直し / 人件費率の見直し  
評価制度を見直すなど

④



### 将来性を高めるために必要なこと

新しい展開に挑戦する / 目標を共有する  
キャリア形成が立てられる給与体系など

・ ・ ・ ・

## 働きたいお店になるための 3ステップ

では実際に飲食人にとって働きたいお店になるまでの流れを3ステップで見てください。

※ アンケートや各シートのフォーマットはP.11～P.13にあります。ご自由にお使いください。

### STEP 1

現状の課題を明確にする

店舗改善アンケート

課題明確シート

### STEP 2

行動計画を立てる

行動計画シート

### STEP 3

運用・改善

店舗ミーティングなど

## STEP 1 現状の課題を明確にする

匿名性のアンケートで現スタッフの声を集めましょう。  
下記のように質問内容を4ヶ条に関わる内容にすると  
現状の課題が明確になります。

① 働きやすさ	コミュニケーションしやすい環境だ	1	2	3	4	5
	気持ちよく働きやすい環境だ	1	2	3	4	5
	もっと意見できる場所が欲しい	1	2	3	4	5
	教育の体制に満足している	1	2	3	4	5
	人間関係に満足している	1	2	3	4	5

② 給与・評価	今の給料に満足している	1	2	3	4	5
	今後の給料に希望を持っている	1	2	3	4	5
	評価システムに満足している	1	2	3	4	5
	公平に評価されていると思う	1	2	3	4	5
	今の仕事は向いている	1	2	3	4	5

③ 勤務時間・業務量	勤務時間が長すぎる	1	2	3	4	5
	休日が少なすぎる	1	2	3	4	5
	休憩時間が少なすぎる	1	2	3	4	5
	店舗の営業時間が長すぎる	1	2	3	4	5
	業務量が多すぎる	1	2	3	4	5

④ 将来性	他セクションの仕事にも挑戦したい	1	2	3	4	5
	もっと新店舗を出してほしい	1	2	3	4	5
	新規事業に挑戦してほしい	1	2	3	4	5
	この会社で目標がある	1	2	3	4	5
	ここで長く働きたい	1	2	3	4	5

自由記入欄

## STEP 1 現状の課題を明確にする

課題を明確にするためにはスタッフの声を聞くこと。本音がわかる匿名性のアンケートがおすすめです。各項目の評点を集計し、点数化します。低い点数の項目が課題となります。

コミュニケーションのしやすさ	4.5
気持ちよく働きやすい度	4.3
意見できる場所	4.4
教育体制への満足度	4.1
人間関係の満足度	4.3
勤務時間が適切か	3.4
<b>休日が少なすぎる</b>	<b>2.0</b>
<b>休憩時間が少なすぎる</b>	<b>2.0</b>
営業時間が長すぎる	3.0
業務量が多すぎる	3.0

<b>今の給料に満足している</b>	<b>1.5</b>
<b>今後の給料への希望</b>	<b>1.3</b>
<b>評価システムに満足している</b>	<b>1.5</b>
公平に評価されていると思う	3.0
今の仕事は向いている	4.0
他セクションの仕事にも挑戦	4.3
もっと新店舗を出してほしい	3.8
新規事業に挑戦してほしい	3.5
この会社で目標がある	4.7
ここで長く働きたい	3.5

### ここから考えられる課題

- 休日を増やす
- 休憩時間を増やす
- 給与体系の見直し
- 評価システムの見直しなど

POINT

どう実現するか？を  
考えて行動！

## STEP 2 行動計画を立てる

アンケートを元に4ヶ条のテーマに沿って、課題・対策・行動・いつ行うかを明記します。下記のような表で可視化することでスムーズに行動できるようになるでしょう。

行動計画シート記入例

テーマ	課題	対策	行動	いつ
働きやすさ				
勤務時間・業務量	休日増やす	営業時間見直し 業務量見直し	店長ミーティング	今月中
給与・評価	給与体系見直し	収益構造を見直す	社長と打ち合わせ	今月中
	評価システム見直し	新しい評価軸を考案	評価表を作成する	来週迄
将来性				

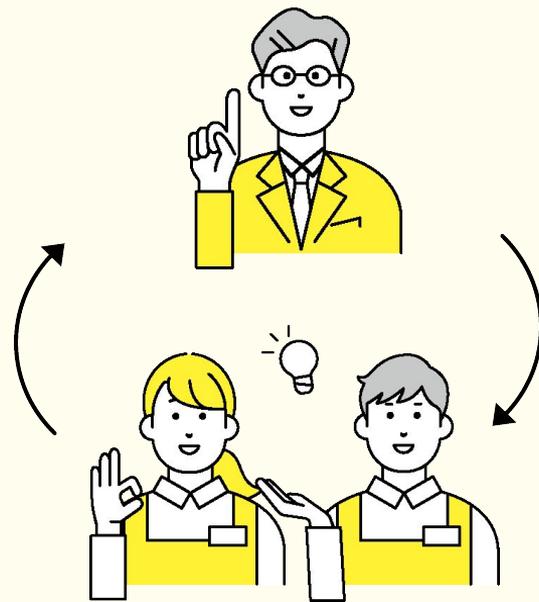
### トップダウンとボトムアップのバランス

働きたいお店作りで大切なのは、トップダウンとボトムアップのバランス。

働きたいお店作りは組織の改革であり、上層部のハンドリングが重要です。ある程度、トップダウンと言えるような判断と行動が必要な場面もあるでしょう。

ただ、それだけでは結局現場スタッフの中で不満が溜まり、離れていってしまいます。

現場スタッフと一緒に組織を創り上げていくことが重要なのです。



# 採用担当者が実践した6つの施策事例

3店舗運営の小規模飲食店のマネージャーが実際に  
行った施策として効果のあった事例を紹介！

## その1 新しい評価表を作成して給与や賞与に反映！

ホールやキッチンの業務内容を全てリストアップして一覧できる評価表として作成。評価表を見ながら各スタッフがどこまで習得しているのかを明確にし、給与や賞与額の根拠にしました。

## その4 HPの採用ページを充実！

それまでは求人広告のみの採用活動だったのを自社HPに採用ページを設置。応募要項以外にも社員インタビューなどを行い実際の現場の様子を発信した。

## その2 食事会の費用を福利厚生として会社が負担

飲食店で働くなら他のレストランで食事をするのも勉強！ということで、スタッフ同士で他店舗で食事をする際は一部の料金を会社で負担。仕事以外のコミュニケーションの場にもなりました。

## その5 独自のインセンティブで向上心アップ！

評価方法の一つとしてインセンティブを導入。メニュー開発に対してボーナスが発生したりSNSを更新すると「いいね数×100円」を与える仕組みを構築。

## その3 定期的に料理やドリンクの勉強会を開催

店舗が取り扱う料理やドリンクを深堀するために営業時間外で勉強会を開催。料理の文化や食材、ドリンクの知識やセールストークなどを学ぶことで質の高い商品とサービス提供が可能に！

## その6 趣味サークルを立ち上げ

「酒部」「茶部」など仕事に纏わるサークルはもちろん、フットサルなどスタッフが好きなものに関するサークル立ち上げを行いました。仕事外でのコミュニケーションがあり交流が深まります。

# 環境改善アンケート

匿名でOKです。よりよい環境作りのため、みなさんの率直なご意見を  
お願いいたします。

※1 思わない ⇄ 5 心からそう思う

コミュニケーションしやすい環境だ	1	2	3	4	5
気持ちよく働きやすい環境だ	1	2	3	4	5
もっと意見できる場所が欲しい	1	2	3	4	5
教育の体制に満足している	1	2	3	4	5
人間関係に満足している	1	2	3	4	5
勤務時間が長すぎる	1	2	3	4	5
休日が少なすぎる	1	2	3	4	5
休憩時間が少なすぎる	1	2	3	4	5
店舗の営業時間が長すぎる	1	2	3	4	5
業務量が多すぎる	1	2	3	4	5

今の給料に満足している	1	2	3	4	5
今後の給料に希望を持っている	1	2	3	4	5
評価システムに満足している	1	2	3	4	5
公平に評価されていると思う	1	2	3	4	5
今の仕事は向いていない	1	2	3	4	5
他セクションの仕事にも挑戦したい	1	2	3	4	5
もっと新店舗を出してほしい	1	2	3	4	5
新規事業に挑戦してほしい	1	2	3	4	5
この会社で目標がある	1	2	3	4	5
ここで長く働きたい	1	2	3	4	5

自由記入欄

# 課題明確シート

各項目の評点を集計し、点数化します。店舗に不足している部分がわかったら課題を明確にして可視化しましょう。

コミュニケーションのしやすさ	
気持ちよく働きやすい度	
意見できる場所	
教育体制への満足度	
人間関係の満足度	
勤務時間が適切か	
休日が少なすぎる	
休憩時間が少なすぎる	
営業時間が長すぎる	
業務量が多すぎる	

今の給料に満足している	
今後の給料への希望	
評価システムに満足している	
公平に評価されていると思う	
今の仕事は向いている	
他セクションの仕事にも挑戦	
もっと新店舗を出してほしい	
新規事業に挑戦してほしい	
この会社で目標がある	
ここで長く働きたい	

## 働きやすさの課題

--

## 勤務時間・業務量の課題

--

## 給与・評価の課題

--

## 将来性の課題

--

# 行動計画シート

アンケートを元に4ヶ条のテーマに沿って、課題・対策・行動・いつ行うかを明記します。下記のような表でまとめればわかりやすくスムーズに行動できます。

テーマ	課題	対策	行動	いつ
働きやすさ				
勤務時間・業務量				
給与・評価				
将来性				

# まとめ

## 人手不足の解消に必要なこと＝働きたくなる環境を整える！

### POINT

採用活動で人材を確保する前にスタッフが辞めない環境作り＝「働きたいお店」を実現すること！

### POINT

#### 「働きたいお店」の4ヶ条

- ①働きやすい雰囲気
- ②勤務時間・業務負担が適切
- ③給料・評価に満足できる
- ④将来性がある

### POINT

#### 「働きたいお店」になるための3ステップ

- STEP.1 現状の課題を明確にする →店舗改善アンケート・課題明確シート
- STEP.2 行動計画を立てる →行動計画シート
- STEP.3 行動・改善→店舗内ミーティングなど

### POINT

トップダウンとボトムアップのバランスが大事！

理想はわかる・・・  
でも現実には時間がなくて  
取り組めない・・・



業務を効率化し、  
新たな時間や労働力を生み出しましょう！

電話やメールの予約対応、注文の受付、  
レジでのお会計、季節メニューの変更・・・etc

**さまざまな業務にかかる対応時間と労力を  
トレタが解決いたします！**

# トレタサービス一覧

「働きたい」をつくるためのトレタのサービスをご紹介します

## トレタ予約 / 顧客台帳



誰でもわかりやすく使いやすい  
顧客管理もできる予約台帳

## トレタ O/X



メニューから注文・お会計までできる  
映える、モバイルメニュー

## トレタスタンプ



アプリ入らずで簡単導入  
ブラウザ型スタンプカード

お問い合わせ・資料請求はこちら