

人手不足に もう悩まない!

少人数で店舗運営を
するためのノウハウとは



飲食店の人手不足は、人手不足により閉店する店舗の張り紙を見かけることも多くなるなど、新型コロナウイルスの影響もあり日に日に深刻化しています。このような事態にならないよう、飲食店の経営者は人手不足となる原因を把握し、対策を考える必要があります。

とはいえ、「何が原因か分からない」もしくは「原因が分かったから対策したけれど意味がない」と諦めてしまう現状も多いのが昨今の飲食業界の難しいところです。

そこで本資料では、飲食業界の人手不足の現状分析と原因、さらに業務効率化を実現する秘訣まで詳しく解説します。

【1分で理解する】飲食店の人手不足の現状

2022年に[帝国データバンクが発表した調査結果](#)によると、全国1万1,981社の企業の47.8%は正社員が不足している状況です。

(%)

| 正社員 | | 2020年1月 | 2021年1月 | 2022年1月 |
|-----|--------------|---------|---------|---------|
| 1 | 情報サービス | - 74.6 | ↓ 53.3 | ↑ 65.7 |
| 2 | 飲食店 | - 56.4 | ↓ 25.0 | ↑ 65.1 |
| 3 | 建設 | - 68.5 | ↓ 54.6 | ↑ 62.6 |
| 4 | メンテナンス・警備・検査 | - 65.2 | ↓ 48.6 | ↑ 60.8 |
| 5 | 農・林・水産 | - 64.3 | ↓ 44.0 | ↑ 60.6 |
| 6 | 教育サービス | - 59.3 | ↓ 46.2 | ↑ 60.5 |
| 7 | 自動車・同部品小売 | - 64.6 | ↓ 51.8 | ↑ 60.4 |
| 8 | 運輸・倉庫 | - 66.0 | ↓ 43.9 | ↑ 55.4 |
| 9 | 広告関連 | - 53.7 | ↓ 32.0 | ↑ 55.2 |
| 10 | 人材派遣・紹介 | - 57.1 | ↓ 35.4 | ↑ 54.4 |
| 10 | 専門サービス | - 54.4 | ↓ 41.4 | ↑ 54.4 |

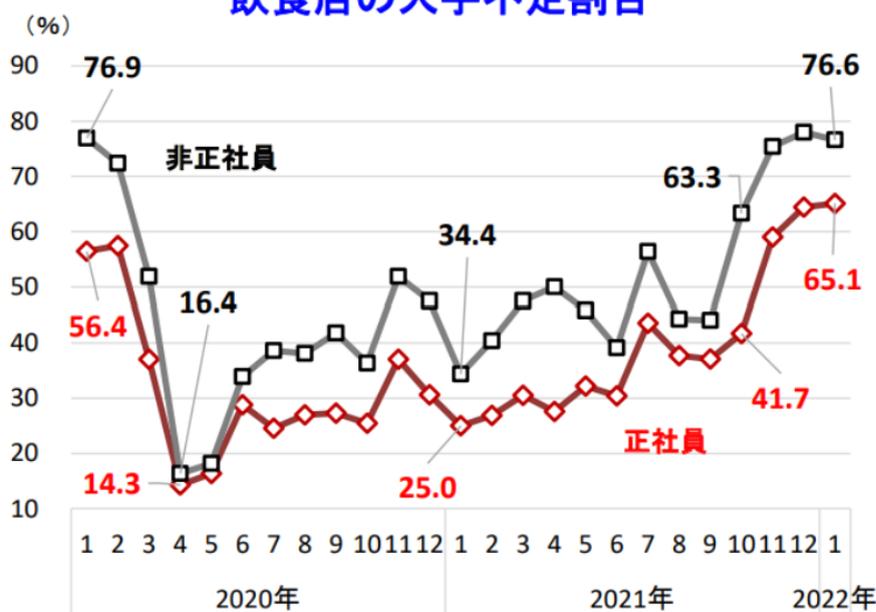
注：2021年1月の矢印は2020年1月と2021年1月との増減、2022年1月の矢印は2021年1月と2022年1月との増減を表す

引用：帝国データバンク「[人手不足に対する企業の動向調査\(2022年1月\)](#)」

上記のグラフを見てみると、そのなかでも飲食店は65.1%と、情報サービスの65.7%に次いで2番目に多い結果となりました。

下記によれば、非正社員にいたっては人手が不足している企業28%中、飲食店はトップの76.6%と唯一の7割台です。

飲食店の人手不足割合



引用: 帝国データバンク「[人手不足に対する企業の動向調査\(2022年1月\)](#)」

また新型コロナウイルスが落ち着きつつある現在でも、人との接点が多い飲食店は新規採用の厳しい状況が続いています。

今後も人手不足は加速することが予想されるため、人が辞めない、辞めても少ない人数で店を回せる環境づくりが求められています。

飲食業界で人手不足が起きている8つの理由

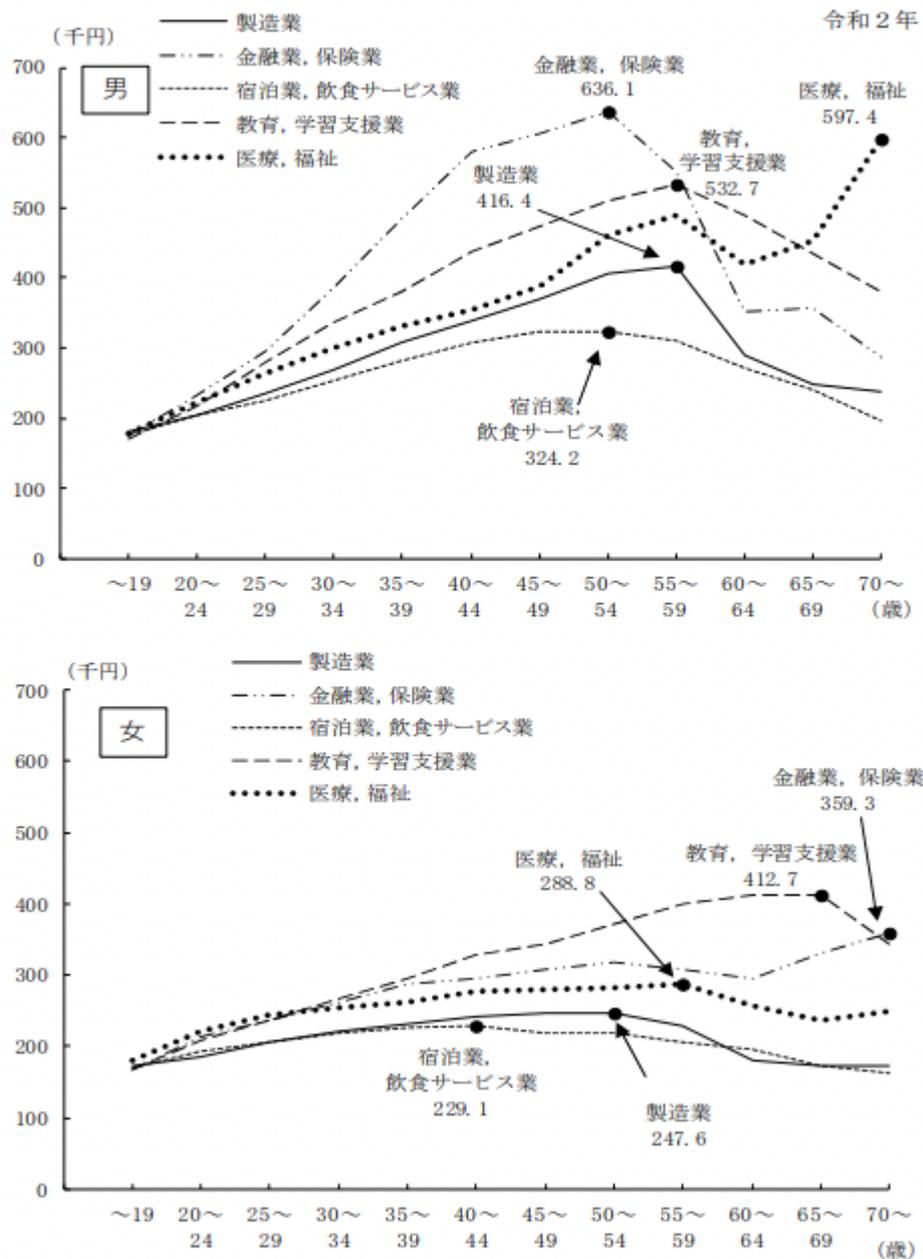
それでは、飲食店はなぜ他業種と比べても人手不足に陥りやすいのでしょうか。以下では人手不足に陥る原因を7つ紹介します。

- 賃金が低い
- 研修期間が短い
- 休憩時間が確保されていない
- 休みが取りにくい
- 仕事量が多い
- 責任感を押しつけられる
- コロナによる影響が大きい
- 売上が低くスタッフを増やせない

賃金が低い

厚生労働省の[令和2年賃金構造基本統計調査](#)によると、産業別の月給でもっとも高い業種は男性が「金融・保険業」で約43万円、女性は「情報通信業」で約32万円となり、「宿泊業・飲食サービス業」は男女とも約21万円ともっとも低くなっています。

第5図 主な産業、性、年齢階級別賃金



※引用: [厚生労働省 | 主な産業別に見た賃金](#)

賃金の上昇率も緩やかでピークとされる45歳から50歳を境に下降しており、経験を積んでも賃金の大幅な向上は難しいことが見て取れます。

研修期間が短い

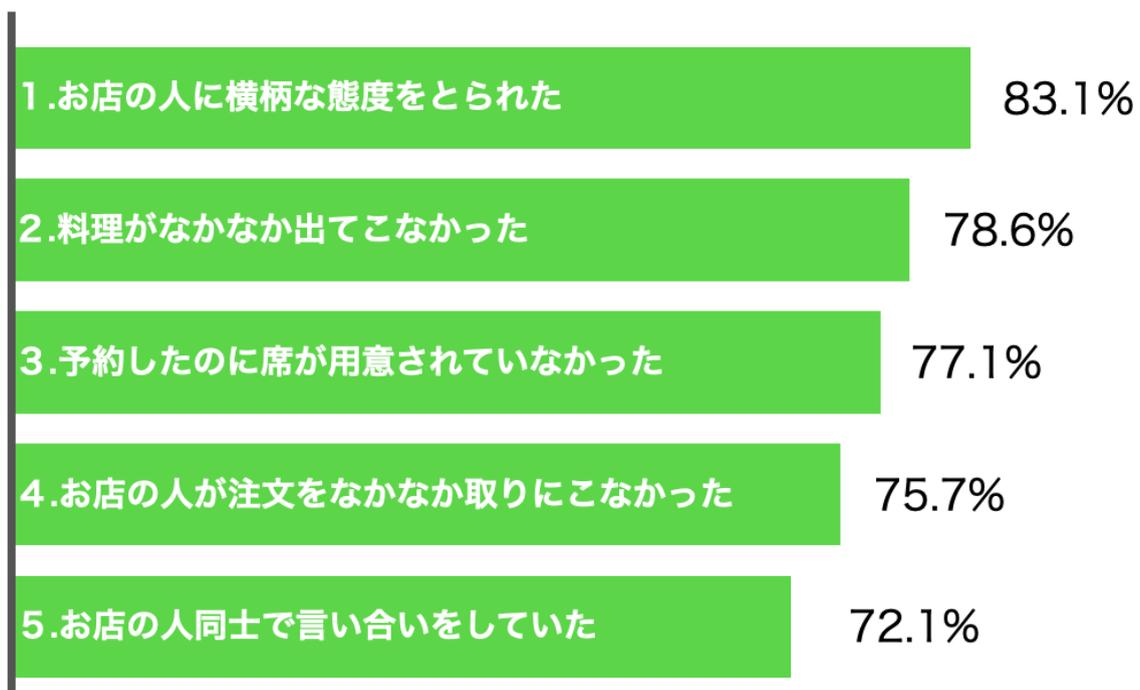
個人店や小規模店は、新人スタッフの研修期間が極端に短いこともあります。理由は忙しくて手が回らない、人件費を抑えたいなどさまざまですが、マンツーマンの指導が受けられるのは勤務初日だけというケースもよく聞く話です。新人スタッフは仕事についていけず、モチベーションが下がり退職へと繋がる可能性もあるでしょう。

研修期間が短いと接客力が追いつかず、顧客離れを招く原因にも

研修期間が短く、お客様が満足できるまでにスタッフの接客レベルを教育できなかった場合、思わぬ顧客離れを招いてしまう原因になることがあります。

トレタで行った「飲食店でされて嫌だったこと」をユーザーに尋ねた調査を見てみましょう。嫌だったことのベスト5をまとめた結果は以下の通りです。

飲食店でされて嫌だったことベスト5



1位が「お店の人に横柄な態度をとられた」とあり、4位に「お店の人が注文をなかなか取りにこなかった」、5位に「お店の人同士で言い合いをしていた」と、対お客様におけるオペレーションに不満を抱きやすいことが分かります。

こういった不満を防いで顧客満足度を向上させ、最終的には売上アップに繋げるためにも、しっかりとした研修を設けることは必要不可欠です。

休憩時間が確保されていない

アイドルタイムのない飲食店の場合、休憩時間でも店が忙しくなると現場に戻るよう要請されることがあります。

状況次第ではそのまま働き続け、賃金の加算がないケースもあるでしょう。

アイドルタイムなどのクローズ時間でも、電話や業者対応などを求められることも多く、あらかじめ定められた休憩が取れないこともあります。

休みが取りにくい

一般的に飲食店は店を開けないと収入が止まるため、経営者の休日が少ないケースはよくあります。

経営者が休まないスタッフも休みが取りにくい状況になり、休みの申請がしにくいです。

また急な団体の予約やほかのスタッフの病欠などで、休日出勤を余儀なくされることもあるでしょう。

仕事量が多い

飲食店の多くは1人の受け持つ仕事量が多く、非常にタイトなスケジュールで仕事が進むため割に合わないと感じるスタッフもいます。

仕事が早くなればなるほど仕事量が増えてくる現場も多く、その割に賃金が上がらないのも、不満が募る原因と言えるでしょう。

責任感を押しつけられる

少ない人数で回している飲食店では、経験の浅い従業員でもベテラン正社員と同様の仕事を任されることもあります。

未経験にもかかわらず、失敗が許されない状況に追い込まれることも少なくありません。

経験やスキルに関わらず強い責任感を負わされると、スタッフは大きなストレスを感じ、職場に魅力を感じなくなることもあります。

新型コロナウイルスの影響を受けやすい

近年で最も人手不足が深刻化した理由の1つとして「新型コロナウイルスの影響」が挙げられることは言うまでもありません。

コロナによって客足が減り、売上が激減した飲食店が大多数のはずです。

飲食店はどうしても対面で行わなければならない業種であり、かつコロナ対策は不可抗力である面が強いからこそ、人手不足がより解決できない問題として扱われやすくなってしまいます。

売上が低くスタッフを増やせない

コロナ禍の影響で一時的に売上が減少した飲食店だけでなく、通常時でも売上が低く利益が少ないため、ギリギリの人数で営業しているお店もあります。

このような状況は小規模の個人店に多く見られるケースで、人手不足を事業主がカバーすることでなんとかお店が回っているといった状況です。

法人も同様ですが特に個人事業の場合、税金等を除く利益がそのままオーナーの収入となるため、人件費が上がるとその額に応じて事業主の収入が減少します。そのため売上が低い場合、事業主の生活費を確保するために最低限の人数しかスタッフを雇えないという事態に陥るわけです。

このような場合、人手不足対策に取り組むより、まずは売上向上を目指す必要があります。

飲食店の人手不足を解消する6つの解決策

飲食店が人手不足に陥っている原因が把握できたところで、具体的にどのように解決していけばよいのかを紹介します。

以下で解説している項目が自分のお店ではできているか、念入りに確認してみるとよいでしょう。

- 雇用条件を見直す
- 労働条件を改善する
- 教育制度を手厚くする
- 評価制度を定める
- 業務内容を適正化する
- 給付金・補助金・助成金の利用を検討する

上記のなかでも高い効果が見込める「雇用条件の見直し」「労働条件の改善」「評価制度の制定」について解説します。

雇用条件を見直す

求人広告を出しても、求める人材からの応募がない場合は、雇用条件を見直したほうがよいかもしれません。

周りの飲食店に比べて条件が悪い可能性もあるため、近隣エリアで求人広告を出している競合店の雇用条件を確認してみましょう。雇用条件に大きな差があるなら、競合店と同じくらいの条件にできないか、検討する必要があります。

シニア層や外国人の雇用、賃金アップや労働時間の短縮、ソムリエ資格の取得応援制度を用意するなど、雇用条件の見直しをすれば良い人材にめぐり会える可能性は高くなるでしょう。

労働条件を改善する

労働条件を改善することで離職率の低下が期待できます。

人手不足はスタッフの欠員が原因になるケースが多いため、退職者が減少すれば人手不足を回避しやすくなり、求人コストも削減できます。

離職率を下げる方法として有効なのが、労働条件の改善です。スタッフが「辞めたい」と考えるのは、待遇に不満がある可能性が考えられます。

昇進、昇給、休日の増加など労働条件の改善を検討し、スタッフに「この店は頑張って働けば認めてもらえる」と感じてもらえるようにしましょう。

雇用条件と同様に、近隣の競合店より労働条件が悪くないかの確認も重要です。

評価制度を定める

正当な評価をしてくれない店で仕事を続けるのは厳しいと考える人も多くいます。

そのようなスタッフの欲求を満たすために有効な手段の一つとして「評価制度」が挙げられます。

店への貢献度を具体的に表す評価制度は、スタッフのモチベーションを上げる効果が見込めるため、多くの企業を取り入れている制度です。

評価制度を定め、評価に応じてプレゼントや特別手当など賃金の上乗せを行えば、より高い効果を発揮するでしょう。

退職者を出さないためには、スタッフが前向きに取り組む制度を用意することが大切です。

給付金・補助金・助成金の利用を検討する

あらゆる手を尽くしても人手不足の解消が上手くいかない、といった場合には、自身のお店が給付金や補助金、助成金を受けることができないかを確認してみましょう。

コロナ禍の影響で経営が立ち行かなくなった飲食店が多くなり、給付金などの認知度は非常に高くなりました。

2023年2月時点では、下記のような制度があります。どれも小～中規模の飲食店の課題解決を助けるものであるため、一度概要を読んでおくことをおすすめします。

- ・[小規模事業者持続化補助金](#)
- ・[事業再構築補助金](#)
- ・[IT導入補助金](#)
- ・[雇用調整助成金](#)

助成金と補助金の違いが分かりにくいですが、明確な定義はなく、大まかに言えば助成金の方が一定の条件をクリアさえすれば受け取れる可能性が高く、補助金は受け取れる金額が比較的高い代わりに条件がシビアであることが多いです。

飲食店の人手不足解決にはDXもおすすめ

飲食店の人手不足を解決するには、少ない人数でも店舗が回るオペレーションを作ることが大切です。人材確保が難しい現状で過度な期待を抱くのは、あまり生産的な考えではありません。たとえワンオペになっても店が営業できるシステムを構築できると、人手不足に悩む必要がなくなります。

このような目的を考えた場合、問題解決の方法として「業務のデジタル化」や「お店のDX化」が挙げられます。

目先の問題解決としては、デジタルツールを導入したデジタル化で十分なケースが多いものの、根本的な事業改革を考えるならDX化が求められるでしょう。

これからは、不確定要素の多い人材増強に力を入れるよりも、「デジタル化」を取り入れた業務効率化や「DX化」に取り組むお店が増加する可能性があります。

ますます深刻化する人手不足を解決するには、デジタル化の導入は必須と言えます。現在実施している業務のうち、本当にこの業務は人がすべきか？機械(AI)に置き換えることはできないか？という視点でお店の運用を改めて見直し、人にしかできないことに注力できる環境づくりをしていくことが重要です。

そうすることで、効率化によるスタッフのストレス軽減はもちろんのこと、接客にも変化が現れ、顧客満足度の向上も見込めるでしょう。

いまこそアナログからデジタルへ移行するタイミングと捉え、取り組んでみてはいかがでしょうか。



▼課題に関するお問い合わせやご相談などはお気軽にご連絡ください

https://toreta.in/contact/?utm_source=ad&utm_medium=wp&utm_campaign=dl-labor-shortage