

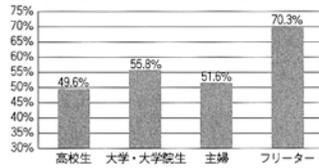


特集 2011年トレンドはこう動く！

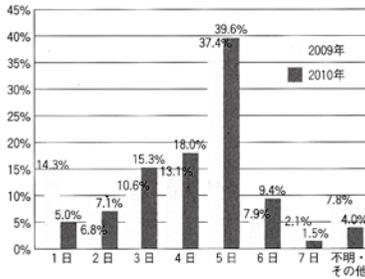
図表① エリア・職種別平均時給一覧

職種	北海道			関東			東海			関西			九州			エリア計		
	平均時給	前月増減率	前年増減率	平均時給	前月増減率	前年増減率	平均時給	前月増減率	前年増減率	平均時給	前月増減率	前年増減率	平均時給	前月増減率	前年増減率	平均時給	前月増減率	前年増減率
専門職系	¥844	-1.5%	1.1%	¥1,154	-5.5%	-1.5%	¥1,068	-0.7%	-2.8%	¥1,188	1.5%	-1.7%	¥885	-1.7%	-3.8%	¥1,168	0.0%	-1.2%
事務系	¥658	1.3%	3.0%	¥1,072	-3.8%	-0.4%	¥892	3.1%	4.7%	¥1,045	2.4%	4.7%	¥889	-2.8%	-0.5%	¥1,009	-1.8%	1.8%
販売系	¥782	-0.1%	2.2%	¥839	-3.8%	4.7%	¥802	0.2%	-0.7%	¥859	-4.8%	1.4%	¥785	-0.7%	2.2%	¥800	-2.8%	-3.2%
フード系	¥781	2.0%	-0.2%	¥875	-0.1%	-1.5%	¥801	1.1%	0.7%	¥898	1.3%	0.0%	¥774	-0.7%	0.3%	¥825	1.8%	0.2%
サービス系	¥813	-1.3%	-0.6%	¥1,025	-2.7%	-3.7%	¥888	0.3%	-0.7%	¥1,044	0.3%	1.9%	¥815	-1.8%	-7.4%	¥893	-1.2%	-1.1%
運輸職系	¥780	-4.2%	-0.1%	¥1,070	3.8%	8.8%	¥1,004	-1.2%	-3.8%	¥896	-1.5%	7.3%	¥815	-0.8%	-5.3%	¥1,026	2.7%	7.7%
技術・労働系	¥770	1.2%	5.7%	¥892	0.4%	1.2%	¥856	-0.5%	-1.8%	¥849	0.7%	-3.9%	¥842	1.2%	4.8%	¥842	0.8%	-0.1%
統計	¥809	0.3%	-0.8%	¥1,013	-3.0%	-1.7%	¥855	0.4%	-0.4%	¥888	0.5%	0.5%	¥819	-0.5%	-0.8%	¥970	-1.1%	-0.8%

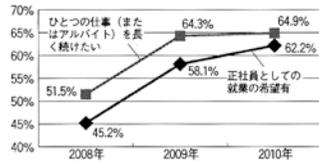
図表② 「将来に対して不安を感じる」と回答した割合



図表③ フリーターの一週間の勤務日数



図表④ フリーターの就業意識の変化



出典：図表②/求人情報サービス「an」調べ 2010年11月アルバイト平均時給
図表③④/求人情報サービス「an」フリーターの就業に関する意識調査2010年版

しても、李さんが講師となって中国語の勉強会を開いている。今後は、英語を話せるタイ人による英語の勉強会も予定。同社は10年4月にタイに進出、いずれアジアに出店する計

画もあるため、「グローバルの人材が必要となってくる。今から対応していかなければと考えている」(小島部長)。

直近の外食業界の求人情報サーベイについて、「an」など求人情報サービスを行うインターネット上のメディアアイビジョンS A営業部の藤倉正臣ゼネラルマネジャーはこう語る。「大手チェーンは、以前は3分の2が人材不足で常に求人していた状況。理由の一つは、時給が上がりに続いていたので好条件を求めてアルバイトが辞めていくサイクルが早かったこと。ところがリマンシヨック後、求人ニーズが減った。アルバイトは簡単にほかに移れないので定着率が高くなった。職を求めている人

「外食業は、他業界と比べると女性の正社員は少ない。今後とも女性に対するニーズは増えていくはず」(久保さん)。

2011年 人材採用・育成のトレンド

女性、外国人の雇用育成がキー

常時の人材不足で採用に悩むより、教育・育成に注力して人材を戦力化しよう。既成概念を取り払い、取り組んで行きたい

取材/ライター 藤平吉郎

景気悪化で定着率アップも 都心の店では人材不足

には飲食店になったが、都心はやや人材不足気味。製造業などの求人意欲が上がっているためさらに人が集まり、飲食業は不足している状況だ。

正社員の求人は他業種に比べ少ないという。フリーターの62.2%は正社員を希望しているが(08年は45.2%)、「an」などの媒体では「正社員の募集がおよそ1割、残り9割がアルバイト」(藤倉ゼネラルマネジャー)と語る。

女性の雇用状況はどうか。「元気のいい企業では、女性の正社員の求人が増えている」と話すのはフードスマイルネットワーク人材紹介部の久保和菜さん。同社は2005年から会員登録者に対するフード業界への転職サポートを行っている。ある大手の外食チェーンでは、数年後に女性社員の比率を上げていく計画もあるようだ。一方の求職者は、例えば主婦では働く意欲が高まり、かつ長く働きたいという傾向が強まっているという。以前に比べて給料はあまり高望みせず、女性が働きやすい条件の会社を望む人が多いという。

「外食業は、他業界と比べると女性の正社員は少ない。今後とも女性に対するニーズは増えていくはず」(久保さん)。

社内勉強会で 外国人のスキルアップ

とはいえ外食業界全体の求人ニーズは伸びていないのが現状だ。その中で注目すべき動きがあるのが中国人など外国人の雇用だ。

長崎ちゃんぽんの「リンガーハット」や「とんかつ浜勝」など580店を展開するリンガーハットでは、約9500人のパート・アルバイトのうち700人弱が外国人だ。

「あるとき、お客さま満足度の調査をしたところ、外国人スタッフがかわるクレームが多かった。そこで入社段階からのトレーニングが必要と判断した」(トレーニング部小島信昭部長)。08年末から本格的な「外国人勉強会」をスタートした。

対象は外国人従業員の多い都心エリアの38店舗。リンガーハット新小岩南口店の2階に研修室を設け、基本、初級、中級、上級の4段階のコースを用意。採用後は店舗勤務につく前に4時間の基本コースを受講。社内の接客8大用語のほか日本の風習や文化の違いを学ぶ。その後、店舗に配属、働きながら3カ月以内に初級コースに進む。基本コースで教わった接客用語が正しく話せるか、笑顔で正しい動作で接客できるかを

外国人従業員が活躍する仕組み

同じく外国人を多数採用し、教育や研修に力を入れているのが、焼き肉店など直営店を27店舗展開するねぎしフードサービスだ。616人のアルバイトのうち外国人(同社ではFパートナーと呼ぶ)は147人。外国人応募が増えたのは、かつて日本人の採用が少なかった時期があり、その一方で外国人の応募が増えたとという背景があった。

採用から雇用形態、さらに昇給などで国籍、性別、経験などを問わず平等な機会を設けている。外国人のうち中国人が8割と多いことから入社時の研修テキストや経営理念などを書いた「クレド」は中国語版を用意。毎月一回、「Fパートナーリフレッシュ共育研修」を設け、適切な日本語の話し方の学習や接客口癖トレーニングなどを実施。講師はリーダーの資格を取得したFパートナーが担当する。

「牛たん麦とろ ねぎし」秋葉原店は従業員の8割がFパートナー。同業では、店舗の年度計画を中国語に翻訳してFパートナーに渡すなど店の運営にも参画させている。同社広報の松山真由美さんは「中国

人の観光客が多く、日本語を話せない人も多いので、そんなときにFパートナーの役割は大きい」と話す。またFパートナーで正社員になった人はいないが、現在8人がリーダーの資格を取得し、日本人の新人スタッフを指導する立場で活躍するなど大きな戦力となっている。

このように外国人が増えている状況についてアイ・ボックス・コンサルティングの富樫正浩代表は、その背景をこう語る。

「日本の人口ピラミッドを考えたときに労働力不足は目に見えている。日本人だけで店舗運営をしていくことが難しくなってきた。早くから手掛けた企業は人材活用へのチャンスが多くあり、そういう店が今後、残っていく。いずれ外国人店長が日本人を採用する時代が来るだろう」

外国人の戦力化は今後の人材育成の上で重要なポイントになっている。そのための仕組みづくりには早くから取り組む必要がある。

「勉強会の効果もあってクレームの件数は減ってきている」と小島部長は語る。都心店の日本人店長に対しては「クレームを減らす」という目標をクリアすると店舗の時間帯の責任者になれる。10年3月から7月の間で70人コースに参加した外国人従業員は10人になる。

店舗で半年から1年働くと中級コースに進むことができ、さらに上級をクリアすると店舗の時間帯の責任者になれる。10年3月から7月の間で70人コースに参加した外国人従業員は10人になる。

