

# 人を辞めさせない 「仕組み」は こう作る!!



## 「理念」「共育」を徹底 平均離職率6%実現 アルバイトスタッフ ねぎしフードサービス

アルバイトスタッフ（パートナー）の離職率が月平均6%以下という驚異の数字を実現しているのが、東京都内に「牛たん」という麦めし「ねぎし」を33店舗展開するねぎしフードサービスだ。

「働く仲間の幸せがミッション」（石野直樹人財共育担当アドバンストシニアマネージャー）という同社では、独自の「理念共有」や「人財共育」の実践により、会社と従業員が一体となって成長するための仕組みを構築している。

その前提となるのが徹底した理念の共有で、同社では毎日、全部署・全店舗で経営理念を唱和。唱和だけでなく、従業員が理念に関する考えやそれに基づく体験などを発表する機会も設けること

で、「理念が腹まで落ちる」（石野シニアマネージャー）ようにしている。同社は全従業員の9割近くがアルバイトスタッフで、同じくがアルバイトスタッフで、その約35%を外国人が占めるが、立場や国籍などは関係なく、全従業員でしっかりと理念を共有できるように徹底的に取り組む。



「人財共育」のミーティングのようす（左が石野直樹シニアマネージャー）

そして理念を共有したスタッフが成長のサイクルにのせるため、実践しているのがPDCA（Pプラン・仮説、計画Dリドゥ・実行Cニコ ミュニケーション、対話検証/AIIアクション・改善、学習）だ。

アルバイトを含めた全従業員がそれぞれの仕事の計画段階から参加し、計画の実行や改革・改善のケーススタディまで一体となって取り組むことで、「仕事が『ひたひた』ではなく『自分ごと』になっていく」（石野シニアマネージャー）仕組みを構築。また、こういった取り組みを通じて出た結果を全社で共有する仕組みや各種表彰制度なども設けることで、従業員の「やりがい」や「満足度」「意欲」の向上につなげていると語った。

永続性のある「100年企業」を目指す同社が考える日々の仕事の目的は、「お客様の喜びと満足を得ること」。高い顧客満足を獲得するため、「ねぎしの5大商品」であるQSCHA（Q：クオリティ・味/S：サービス・笑顔、元気/C：クリンリネス・清潔/H：ホスピタリティ・親切/A：アットモスファア・楽しさ）を高いレベルで提供し続けることに日々注力する。

「思い8割、スキル2割」をキーワードに、経営理念に基づきしっかりと顧客視点に立ったサービスの提供に努めている。

理念の共有や従業員が意欲的に働ける環境作りを進めてきた同社。「今後一人ひとりが生き生きと働ける環境や仕組み作り、そしてその仕組みを実際に動かしていくことが一番大事だと考えている」といい、従業員の研修制度などを含めた「よりよい環境作り」を一層進めたいと考えた。

「人の採用が難しい」——外食業界で長く言われ続けてきた言葉だ。特にここ1、2年の人材難は異常とも言える。しかし、本当にそうなのだろうか。実際は働く意欲を持った人が辞めてしまっこと大きな問題である。採用と教育といった手間や労力を考えると、採用した人に長く働いてもらうことが機会損失を防ぎ、会社の好循環を生み出すことになる。「長く務めてもらうには？」をテーマとして、アルバイトから社員までさまざまな取り組みを進めている企業を取材した。