



Fole 2016年9月

社員の目が輝く会社 賃金もポストも平等! 外国人スタッフの満足度90%超え



社員の目が
輝く会社 Vol. 9

ねぎしフードサービス

賃金もポストも平等! 外国人スタッフの満足度90%超え

外食産業にとって今や欠かすことのできない戦力である外国人アルバイト。
しかし言葉や文化の違いから、人材育成が難しいという側面もある。
ねぎしフードサービスは、この難題をどう乗り越えたのだろうか



BUSINESS



1. 外国人スタッフのための研修「Fパートナーシップ」の様子。先輩のFパートナーが講師となり、毎月実施する。2. 母国が同じスタッフ同士の懇親会を定期的に開催、悩みを相談し合う機会にもなっている。3. 丁寧さんは一度他社に就職したものの、働きがいのある会社へ戻った。4. 人材育成のリーダーとして活躍する施貴さん

外国人アルバイト300人の 9割以上が「満足」と回答

「私たちは、ねぎしのこと大好きなんです」

ねぎしフードサービスで正社員として働く施貴さんと丁寧さんは、その口をそろえる。「二人は共に中国の出身で、それぞれ二〇〇七年と二〇〇八年に来日。いずれも当初はアルバイトとして入社し、約五年後に正社員に登用された。

「他の飲食店で働いた経験もあるのですが、そこでわかったのは「自分は本当にねぎしが好きなんだ」ということ(笑)。ここでは仕事にやりがいを感じるし、自分の成長も実感できるんです」(丁寧さん)

牛タン専門店「ねぎし」を、東京都心をメインに三七店舗展開する同社では、他の外食産業と同様に、「Fパートナー」と呼称が活躍している。その数はおよそ三〇〇人、全アルバイトの約二〇%が外国人という割合だ。主な出身地は、中国が四九%、ベトナムが二七%だという。

これだけあれば特に珍しいことではないが、ねぎしフードサービスが飛び抜けているのは、この外国人

アルバイトのE.S.(従業員満足度)の高さである。同社が年に一度実施している従業員アンケートでは、なんと毎年九〇〜九二%という非常に高い満足度を示しているという。冒頭の二人の中国人スタッフの声は、同社で働くほぼ全ての外国人アルバイトの声でもあるのだ。

こうした状況を達成できた理由について代表取締役社長の根岸榮治氏に尋ねると、「私たちは、同じ働く仲間に対して「日本人だから」「外国人だから」という区別をするつもりはないのですが」と前置きした上で、次のような答えが返ってきた。

「外国人の場合は言葉と文化の違いがありますから、お客さまに満足いただけるレベルのサービスを提供できるようになるまでには、どうしても時間がかかります。しかし、考えてみればただそれだけの話なんです。時間がかかるのであれば、時間をかけて育てればいい。成長さえしてくれば、本当に優秀な人材になれる外国人はたくさんいますから」

顧客は店員の国籍ではなく 良いサービスを求めている

根岸氏の言葉通りに、同社では外国人アルバイトを日本人と区別する

制度は一切ない。賃金や待遇に格差がないのももちろんのこと、人事評価も完全に同じ基準で行われる。同社では「二〇〇ステッププログラム」という独自の評価制度を構築しており、外国人でも日本人でもその達成度に応じて「トレニー」↓「チャレンジャー」↓「リーダー/サブマネジャー」↓「店長/マネジャー」とキャリアアップしていくことができる。

ちなみに、丁寧さん、施さんの肩書は、「人材共育(人材教育)担当リーダー」である。中国出身の二人が、ねぎしで働くあらゆる国籍の新人教育を担当しているのだ。当然その対象には、日本人も含まれる。

同社が外国人従業員を完全に平等に扱うのは、「それが顧客の要望とも合致するから」と根岸氏は言う。「お客さまが求めているのは、とにかく「美味しいものを、気持ちよく食べたい」ということに尽きます。そうしたサービスをきちんと提供できるのであれば、それが外国人でも日本人でもお客さまにとっては関係がないですよ。私たちはそう考えているんです」

とはいえ、根岸氏も前述しているように、外国人の場合はどうしても

言葉と文化の違いが成長のネックになる。そこで同社では、外国人アルバイトのための研修として、「Fパートナーリフレッシュ共育」を毎月実施してきた。

その内容は、日本文化の理解から始まり、最終的には同社の経営理念や考え方を理解することを目的としている。また付帯的に、言葉の違いの習得や接客時の受け答えに関する教育も行っている。

この研修の特徴的な点は、講師役に社員だけでなく、キャリアの長いFパートナーたちも参加することだ。まだ日本語に十分習熟していない外国人アルバイトにとっては、同じ母国語を話す先輩に教わることで、細かなニュアンスも含めてより深く理解することができるのだという。

「例えばマナーは国によって異なりますから、中国では誰も気にしないけれど日本ではNG、ということはいくつもあります。今は講師役に回っています。かつては私自身もFパートナーリフレッシュ共育でたくさんのお話を教わりました。そうやって少しずつ改善していくことで、自分が成長しているという実感を得ることができるとはいいですね」(一さん)

また、外国人アルバイトにとって、

この研修は仕事とは関係のない日常的な生活の悩みを気軽に相談できる場としても機能している。このことが、スタッフ全体の一体感に寄与していることも間違いないだろう。

良い仕事の基本は「思い8割、スキル2割」

ねぎしの各店舗では、毎朝、全スタッフで経営理念を唱和している。売り上げ目標などの数字には一切触れず、「いかにお客さまのために尽くせるか」ということを全員で共有するための時間として活用しているのだ。

この朝礼について、施さんは「日本語が下手だったころは、実はこの

経営理念の唱和がちょっと苦手でした」と苦笑しつつ、「ねぎしがこうした考え方を大切にしているのは、外国人の私たちにとっても非常に魅力的なことですよ」と言う。

「以前の私にとって、アルバイトは単にお金を稼ぐためのものでした。でも次第に、経営理念の中にある『お客さまの喜びを自分の喜びとする』という考え方が好きになり、仕事のやりがいにもなりました。それにスタッフ全員で同じ考え方を共有することで、自分はただのアルバイトではなく「ねぎし」の一員なんだと感じられるようにもなるんです」

根岸氏は、「これこそが当社が経

営理念を大切にしている理由」だと胸を張る。

「同じ作業をするにしても、それが『何のためのか』という意味がわかっていけば、ただの作業が。仕事」となり、取り組む姿勢が大きく変わります。だからこそ、当社では日本人でも外国人でも関係なく、全員に対して経営理念の浸透を図っているんです。私はよく「思い8割、スキル2割」という言葉を使っていますが、スキルとは、思いがあつて初めて生きるものです。これからもこの方針を変えないことなく、さらにお客さまに喜んでいただける店づくりに取り組んでいきたいと思っています」

社員の目が輝く会社はこうしてつくる!

POINT1:

外国人、日本人にかかわらず、スタッフの人事評価は同じ基準で行う。賃金や待遇に差がないため、外国人スタッフの定着につながる

POINT2:

日本での慣れない生活や習慣になじまず、孤独を感じちな外国人スタッフのため、同じ国のスタッフを集めた懇親会を定期的に開催。日頃の悩みを相談し合ったり、リフレッシュする貴重な場となっている

POINT3:

日本ならではのマナー、接客の受け答えをスタッフが学ぶ研修「Fパートナーリフレッシュ共育」を実施。アルバイトにもかかわらず、じっくり時間をかけて教育する



代表取締役
根岸 榮治 氏