



「意欲」「当事者意識」「能力」がどんどん高まる
**成功している診療所の
 人材育成はここが違う!!**

異業種の取り組み Case2 外食産業

社員・アルバイトを問わず 従業員の働きがいを引き出す

ガラス張りの評価基準「100ステッププログラム」をはじめ、教育に力を入れる株式会社ねぎしフードサービス。「人材育成」を標榜する同社の取り組みを石野直樹人財共育部長に聞いた。

評価基準の“見える化”で 従業員のモチベーション向上

東京都に34店舗、神奈川県横浜市に3店舗、「牛たん とうろ 麦めし ねぎし」を展開するねぎしフードサービス。現在、同社の従業員数は約1480人。そのうち正社員の数は約130人と、圧倒的にアルバイトの占める割合が高い。

「外食産業にはよく見られる構図ですが、今ではアルバイトのうち約300人が外国人の方です。その外国人アルバイトを含めた全従業員が当社の経営理念にある“お客様の喜びを自分の喜び”とするマインドを共有し、具現化していくことが人材育成の柱です」と石野直樹部長は強調する。

もはや飲食店において、味がおいしいことは当たり前の時代——。同社では“親切”という企業風土を構築するべく「親切自立人間」の育成に努めている。

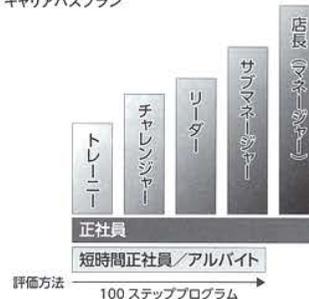
その人材育成の根幹となるのが「100ステッププログラム」と呼ばれる評価基準だ。経営理念の理解・実践から商品知識、接客接遇、マネジメントなど、外食産業で働くうえで必要なスキルをステップアップ式にまとめたもので、その習熟度に応じてランクが上がリ、給与も連動する仕組みになっている(図)。

このプログラムの特徴は、すべてがガラス張りになっている点で、次のランクに上がるには何が必要なのか、ランク別の給与はいくらなのか、また本人はもちろん、誰がどのランクにいるのかもわかるようになっている。半年でリーダーに昇格することも可能で、本人のやる気次第で昇給昇格できる仕組みが、アルバイト・社員を問わず、従業員の高いモチベーションを生んでいる。

飲食店で働くやりがいを高める 表彰制度や店舗対抗コンテスト

「従業員の働きがいを高めるには、自分が成長している実感できる場を多く提供すること」とも話す石野部長。その取り組みの1つが、各店舗に常設されたアンケータハガキをもとにした表彰制度だ。来店客から接客サー

図 キャリアパスプラン



ビスを感謝された従業員が、店舗の朝夕礼時に「親切賞」として表彰される。さらに、半期ごとに最多獲得賞やベストコメント賞などを「親切大賞」として表彰。ハガキに名前が書かれることで働く喜びを見出し、それが次の良い接客につながるという好循環を生んでいる。



石野直樹
 株式会社ねぎしフードサービス
 人財共育部長

また、「クレンリネスコンテスト」と呼ばれる店舗対抗の掃除大会を年2回実施し、店舗運営=チーム力の強化にも力を注ぐ。

「いくら店長や社員が掃除しろと言っても、アルバイトさんたちが“自分のお店をぜったいに優勝させよう”と一致団結していないとダメなんです。上位に入る店舗では、アルバイトと店長のコミュニケーションがしっかり取れていて、結果的に離職率も低い。このコンテストを通じて店長のリーダーシップも醸成されます」と、石野部長は狙いを話す。

「また、『親切大賞』もそうですが、仕組みをつくって、やると決めたらやり続けることが大切です。やり続けることで仕組みが企業風土になります。仕組みが風土化しないと、人は育っていかないと考えています」と、石野部長は話す。

株式会社ねぎしフードサービス

【住所】東京都新宿区西新宿7-17-7 廣田ビル2F
 【URL】<http://www.negishi.co.jp/>