

◆お客様の利益を第一優先に、的確なオペレーション管理で最適配置を実現。

・部門内でのコミュニケーションを図り、時間帯別客数予測に応じた人員の適正配置により業務を効率的に進めていくことで、お客様の喜ぶサービスの提供を実現。



取組前
(きっかけ)

人手不足解消のためパート社員の確保と若手社員の定着率向上が課題

- ✓ お客様の多様なニーズに応えるため、多店舗で良質のサービスを提供する体制が欠かせず、パートタイム労働者の確保は最重要課題。
- ✓ 若手社員の定着率を向上させる取組が必要と考えていた。

取組後
(効果)

パートタイム労働者の確保が進むとともに、若手社員の定着率が向上

- ✓ 的確なオペレーション管理を行うことにより最適な人員配置が可能となり、お客様に対するサービスが向上し、パートタイム労働者のやり甲斐も向上。また、自分たちのイベント企画が採用されることでモチベーションもアップした。こうしたことがパートタイム労働者の人材確保にもつながった。
- ✓ 自宅限定通勤を導入した結果、3年経過しても9割以上が継続して働いている。また、店長以下の社員にエリア勤務を可能とする制度も導入し、25%の社員が利用している。
- ✓ 平成28年8月「えるぼし」認定(第2段階)取得。

取組内容や仕組み

的確なオペレーション管理の徹底

- ✓ 出来立ての美味しい商品をタイミング良くお客様に提供するためには、**時間帯別客数予測に合わせた作業割当と事前の人員配置計画が必須**。部門とコミュニケーションを図りながら、パートタイム労働者のシフトを含めた**適正配置を実現**。

パートタイム労働者による企画の提案

店舗の中軸であるパートタイム労働者のモチベーションの向上を図るため、**パートタイム労働者だけの委員会によりイベント企画等を提案してもらっている**。

若手社員の定着率の向上に向けた取組

- ✓ 2015年から高卒採用を再開し、地域密着の意味もあり、**2年間は自宅通勤限定の採用を継続**。親も子供の働きぶりを確認でき、**安心して働き続けることが出来るようになった**。