

☆J通信は、お客様の人事・雇用のヒント、職場環境の改善、経営発展のお役に立てるような情報を伝えたいと発行しております。

発行 / 求人情報誌 ジェイウォーム 冒険王 株式会社
【本 社】那覇市曙 1-16-7 TEL.098-869-3524 <http://www.jwam.net>
【中部営業所】沖縄市諸見里 3-24-1(2F) TEL.098-923-1991 webmaster@bokeho.com

※ご意見・ご要望は採用プランナー・編集部までご連絡下さい

2015.11.6 発行



教えてほしい！面接・採用・人材育成のこと

vol.3



純中華料理 東洋飯店
那覇店
店長 辺野喜 悅子さん

Profile お客様として通つたことをきっかけに友人(現東洋飯店 代表取締役)に誘われ、公務員から転職。以来27年間、人材育成に努める。

Q. 面接や人材採用で工夫されていることは？

飲食業界は人材採用が厳しい現状です。そんな中、当店では長年勤務されるベテランの方から育児中の若い女性、外国人留学生まで、幅広い人材が活躍しています。

面接は応募者と目線をしっかりと合わせながら、あえて30分くらい時間をかけて行います。長い時間面接をすると、応募者の対応で本音の部分がわかりますし、仕事に対する熱意も見えてくるんですよ。

実際、面接ではいろんなタイプの方に出会います。前職も点々とされ、シャイで大人しかった20代の男性スタッフは、現在勤続2年目で著しく成長しました。彼はインカムでの対応がとても丁寧で素晴らしいので、今後は他の苦手分野を克服し、さらなる成長を期待しているところです。

現在、那覇店のスタッフは約半数が外国籍の方で、日本語学校関係者の常連の方から留学生を紹介されたこともあります。その留学生の皆さんにはグループ面接を実施しました。積極的な方、対照的に無口な方など、それぞれの個性や性格をうかがい知れるので、グループ面接は日本語が不慣れな外国の方の自然体な部分を見る上で、採用の可否の判断に適していると思います。

Q. 実際に外国の方を採用されて、いかがですか？

日本語学校の方の紹介で採用した2名のネパール人留学生は「この店でネパール人として初めて採用されたので、その後に続く同国の後輩たちの為にもお手本となりたい」という思いのもと、一生懸命に頑張っていました。

そのうちの1名が進学で本土に行くこととなり、名残惜しくも当店を卒業されましたが、残ったもう1名のスタッフの責任感が増し、今では新しく入った後輩達に指導できるまでに成長しています。

また、家族で日本に移住し、学校とアルバイトを両立していた中国籍のスタッフは、当店での仕事をきっかけに中華料理に興味を持ち、高校卒業後は調理師学校へ通うようになりました。今は引き続きホール担当ですが、ゆくゆくはコック見習いとして厨房に入ってもらう予定です。ホール経験者のコックはなかなか珍しいので、厨房に新しい風を吹き込んでくれることを期待しています。

外国人スタッフの皆さんには素直な方が多く、日本のおもてなしの心を学ぼうとする熱心さを感じます。片言の日本語を話しながらも懸命に頑張る姿を見て、お客様からお褒めの言葉を頂いたりする時は、スタッフの成長を感じられる嬉しい瞬間です。

日本で学んだ接客スキルを母国に帰って活かして広めたいという留学生の方も多く、外国人スタッフの誠実さ・面白さが、日本人スタッフにも良い刺激になっています。

Q. 人材育成で工夫されている点は？

お客様の要望は年々高まる傾向にあり、対応力が求められます。料理やお席、お部屋の説明など、さまざまな問い合わせや質問に対して、自分なりの言葉で対応することが大切です。

その為、入社2週間後くらいにオリエンテーションブックを用いて店舗の概要やハウスルールなどを伝授します。

また、仕事の習得は個人差があるので、それぞれのペースで成長できるよう、業務目標を掲げたマニュアルをA～Eの各段階で用意し、待遇向上に反映させています。定期的な個別面談も行い、各自、現段階のスキルを確認し、次のステップへ進めるよう指導します。

スタッフが成長すると、ホールに出た時の後ろ姿も自然と変わってきてますし、立ち居振舞いにも自信が感じられます。それを見るのが、教育係としての私の楽しみなんです。

外国人スタッフの育成は、言葉や文化の壁があるので大変な面も多いですが、機械的に教えるのではなく、飲食業のマナーや作業効率など、一つひとつの意味やコツを丁寧に指導しています。そうすることで理解が深まり、本人の成長にもつながりますから。1年も経てば、あうんの呼吸が自然と生まれ、心が通り合いますよ。

Q. スタッフのチームワークを円滑にする秘訣は？

当店では、ホールと厨房、フロアでは1Fと2Fの連携がとても重要で、スタッフ同士の一体感を高める為に毎日終礼を行います。厨房とホールでは終業時間が異なるので一緒にできませんが、先に厨房からの伝達事項を聞いておき、ホールの終礼時に皆に伝え共存します。週2回は私も厨房の終礼に参加し、意見を聞きます。

スタッフ全体で良いことも悪いことも共有すべきだと思うので、ちょっとした行き違いがあった時も、そのままにせずお互い話し合うように心掛け、何かトラブルがあった場合には臨時ミーティングを行い、その日で解決するようにしています。

人は誰しも忙しいと、イララとして相手が不快に感じる言葉を思わず言ってしまう時がありますよね。時には熱くなることもありますですが、ギクシャクした雰囲気を引きずらないよう互いに思いを伝えて、スッキリした気分で一日を終わらせると、また翌日から気持ちを切り替えて、頑張ることができます。

Q. 働きやすい職場環境への取り組みは？

現場の意見を聞いて社長に伝え、一緒に改善策を考えるのも私の役目です。当店では学生や育児中のスタッフもいるので、休みやシフトの調整が必要な場合は事前に相談してもらい、アルバイト・パートの方が急な休みの時は社員でカバーする体制を整えています。サービス業なので、シフトや休日の調整は大変ですが、働きやすい環境がスタッフのモチベーションにつながるので、可能な限り要望に応えるようにしています。

働きやすさを重視したこと、退職される方のほとんどは円満退職です。元スタッフから連絡があったり、近くを通ると寄ってくれたり、学生時代にアルバイトをしていた方が親となり、家族とともに来店されることもあるので、懐かしく、とてもうれしいですね。

Q. 今後の抱負は？

当店のオリエンテーションブックの英語版を作成し、外国の方がスムーズに業務を習得できるように取り組みたいです。

これからもスタッフの育成に精進し、お客様へ感謝の気持ち・おもてなしの心を大切に、美味しい料理とより良いサービスを提供してまいります。

info.

純中華料理 東洋飯店
那覇店
1974年、台湾出身の張夫婦が沖縄移住をきっかけに創業。

沖縄を代表する本格中華料理の老舗。現在、北谷店と那覇店の2店舗を構える。

最低賃金引き上げ・2017.4/1より実施予定の消費税増税に向けての経営対策

10月に改正された最低賃金や、2017年4月に予定されている消費税増税に向けて、今からできる経営対策や経費構造・人員配置・業務分担の見直しなどを金城一也税理士事務所 所長の金城さんにお話を伺いました。

Step.1 経費構造をチェック！

経費の中で、固定費で多くを占めているのは人件費です。人件費の経営圧迫を防ぐため「効率的な人件費」をチェックする必要があります。その基準となるのが「労働分配率」です。

$$\text{人件費} \div \text{粗利益額} = \text{労働分配率}$$

労働分配率とは…

粗利益内の内、人件費が何割を占めるかがわかる比率

労働分配率の目安

33% 効率的な使い方

50% 損益プラスマイナスゼロ？

66% 通常赤字、何かしらの対策が必要

金城一也税理士事務所
税理士 ITコーディネータ
所長 金城一也さん

Profile

東京・沖縄の会計事務所にて資産税対策から中小企業の監査・申告業務まで幅広く携わる。

平成10年5月 金城一也税理士事務所を開所
中小企業の申告業務から、PC会計ソフトの導入、「経理の合理化」指導、資産税対策等の業務を手がける。

沖縄税理士会 理事 那覇支部支部長 TCK九州会沖縄支部 副支部長 TCK医業経営研究所 会員 IT推進協議会 会員

Step.2 労働分配率が高い場合は？

①粗利を増やす

②人件費の総額を減らす

注意 1人あたりの人件費は減らさない

1人あたりの人件費を減らすと…

→ やる気・モチベーションが下がり業務に影響

・残業の見直し

・アルバイト・パートの活用

・マニュアル整備、機械化・システムの導入など

Step.3 人員配置・業務分担を見直す

①現在の人員配置を図に表します。

②業務構造を可視化し

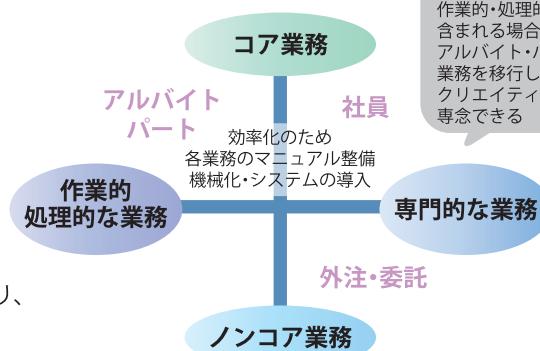
「コア業務」「ノンコア業務」

「専門的な業務」

「作業的・処理的な業務」

4つのカテゴリに分類します。

③人員配置や業務分担が適切か見直し、マニュアル整備、機械化・システムの導入を検討するなど業務効率化を図り、生産性を高められるよう整備します。



例えば…

社員の業務に
作業的・処理的なものが
含まれる場合、
アルバイト・パートへ
業務を移行し、社員は
クリエイティブな業務に
専念できる

コア業務とは…

- ・利益を生むための直接的な業務
- ・非定型な業務
- ・専門的な判断が必要
- ・難易度が高い

ノンコア業務とは…

- ・コア業務をサポートする業務
(業務自体で利益は生まれない)
- ・定型(ルーティンワーク)、もしくは
機械化、システム化できる業務
- ・高度な判断は不要
- ・難易度が低い

Step.4 「消費税増税と対応策」のタイムシートを作成

先々を見据えて予めタイムシートを作成し、対策を講じましょう。

※下記タイムシートは一例です
(業種により多少異なります)

| | 平成28年(2016年) | 平成29年(2017年) | | | | | |
|------|--|--------------|----|---|--|---|----|
| | | 10月～ | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 |
| 法定事項 | | | | | 4/1～消費税10% | | |
| | 外税表示の特例期間 (平成25年10月～平成30年9/30) | | | | | | |
| 予想事項 | | | | 3連休 増税直前の土日 | 駆込み需要 ・3/18(土)～3/20(月) ・3/25(土)～3/26(日) | 増税後の買控え ・過去2回の増税後、消費回復までの期間は1ヶ月～3ヶ月 ・最初のGWは、ペースダウンが予想される | |
| 対応策 | 価格表示方法の決定 | | | | | 従業員の代休・振替休日の調整 駆け込み需要で忙しくなる3月の代休・振替休日を2017.1月～2月、4月～6月で取れるように調整する ※この表の期間 | |
| | | | | 価格表示対策 ・印刷物、プライスカード等の見直し ・社員への告知・教育 | | | |
| | 駆込み需要対策 ・チラシ、DM等による集客 ・在庫切れ対策 ・社員教育 | | | | 買控え対策 ・GWは節約ムードだが、「安・近・短」なら需要が見込める業界も ・母の日、父の日などのイベントに関連付けた企画、商品開発 ・ボーナス商戦、お中元商戦の頃には回復? | | |

※1 社員教育 在庫切れへの返答（在庫が無い理由、入荷日等お客様へ不満を抱かせない対応）

・税込、税抜等の価格表示方法と値上がりの有無の説明方法など

最後に一言

経営に関するアドバイス

社長さんが数字に無頓着で、変化の兆しを見過ごしてしまいます。

業界の常識にとらわれ過ぎては、柔軟な発想もできず打開策も生み出せません。

また、消費税増税に伴う軽減税率についても、導入される場合は

異なる税率で経理が複雑化する懸念もある為、今後の動向に注視しましょう。



info.
金城一也税理士事務所

頑張る経営者を支援する数々のツールを提供し、経営者とともに経営全般をサポートする。

那覇市壺川3-4-26 オキジム壺川ビル3F

TEL.098-834-9575 http://www.kinkaz.com

下記は、平成26年度に公益社団法人 全国求人情報協会の読者相談室へ読者から寄せられたクレーム内容です。

就労前のクレーム128件に対して、『応募時の対応(不満・履歴書返却・個人情報等)』が62件と全体の48%となり、

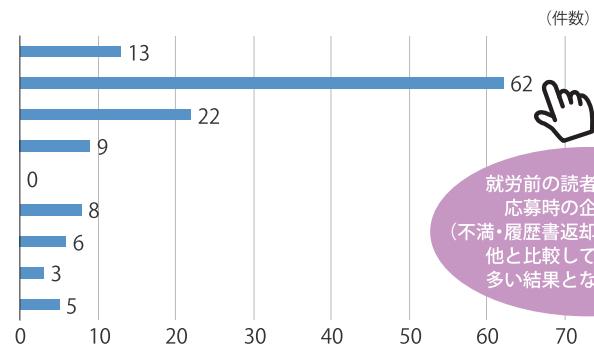
就労後のクレーム81件に対して、『会社の対応への不満』が26件と全体の32%となっています。

どちらも会社の対応が原因でクレームが起きていることを見ると、改めて、相手の立場も考えた対応の大切さを実感します。

今一度、採用窓口の対応を見直してみてはいかがでしょうか。

就労前 苦情内容

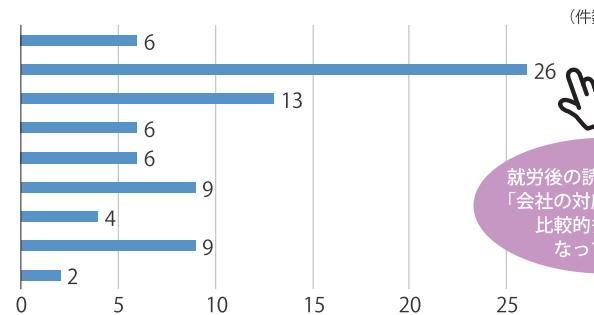
- 表示がない経費の負担、釣り広告、日払い、その他表記 13
- 応募時の対応(不満・履歴書返却・個人情報等) 62
- 応募資格(年齢・均等法・未経験者歓迎)・応募方法等 22
- 賃金額・賃金形態に関すること 9
- 社保・待遇(交通費、昇給・賞与)等 0
- 勤務時間・休日に関すること 8
- 募集職種・勤務地に関すること 6
- 雇用形態に関すること 3
- 事業内容に関すること(悪質商法、所在地、名称等) 5



就労前の読者クレームは
応募時の企業の対応
(不満・履歴書返却・個人情報等)が
他と比較しても断トツで
多い結果となっています

就労後 苦情内容

- 表示がない経費の負担、その他 6
- 会社の対応への不満 26
- 賃金額の相違・賃金形態の不明確 13
- 賃金額不払い 6
- 社保・待遇(交通費、昇給・賞与)等 6
- 勤務時間・休日に関すること 9
- 募集職種・勤務地に関すること 4
- 雇用形態に関すること 9
- 事業内容に関すること(悪質商法、所在地、名称等) 2



就労後の読者クレームは
「会社の対応への不満」が
比較的多い結果となっています

クレーム事例(応募先企業の対応)

応募者の声

求人広告に「電話連絡の上、履歴書持参下さい」と記載されていたので、「〇〇を見てお電話しました」と応募の電話をすると「あ、後で、ごめん」と電話が切れた。手元が狂ったのかと思い、再度掛けると同じ方が出て「今忙しい…」と言われた。応募は辞退したが、本当は募集していないのでは?この対応はひどすぎる。電話対応が出来ないなら、応募方法を「電話連絡の上」ではなく「履歴書郵送」にしてほしい。

企業側への確認結果

募集はしているが、電話受信時、本当に忙しかったとのこと。

応募者へは丁寧な対応をして頂きたいことと、忙しい状況が頻繁にあるのであれば、応募方法の変更を検討して頂きたい旨を伝えた。



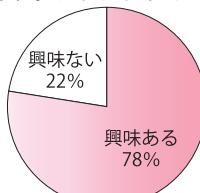
読者アンケート 「観光業」のお仕事についてのアンケート結果

【集計期間】
2015.6.4 ~ 8/12

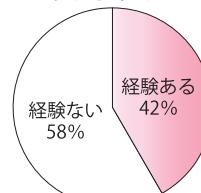
沖縄を支える産業「観光業」は慢性的な人材不足が課題といわれています。そこで、「観光業」についてアンケートを実施し、読者(求職者)の本音を聞いてみました。

アンケート回答者は20~40代が中心で
女性が約7割、男性が約3割でした。
右記の円グラフから見ても、
観光業経験者の数値より「興味ある」「やってみたい」が上回り、
求職者のニーズが決して低いわけではないことがわかります。

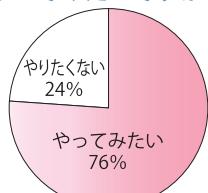
観光業のお仕事に興味はありますか?



観光業のお仕事経験はありますか?



観光業のお仕事をやってみたいですか?



読者(求職者)の観光業に対するイメージ やりがい・改善点・問題点は?



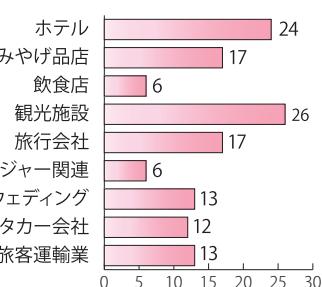
- お客様に感謝される、やりがいのある仕事
- お客様の思い出作りに関わるところがいいと思う
- 華やかなイメージとは逆に、厳しい現実がある!という印象
- 給与も高いとはいえない。低賃金で負担が大きい
- 語学力を求めているわりに低賃金
- フロントは、夜勤の拘束時間も長いように感じる ...etc.



※アンケート回答より一部抜粋しています

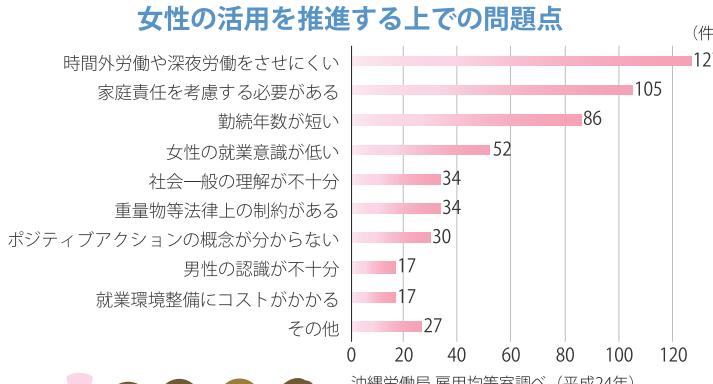
観光業のどんな業種に興味がありますか?(複数回答)

観光施設・ホテルが上位で、
次に旅行会社・おみやげ品店
リゾートウェディング、
レンタカーカー会社、旅客運輸業が
人気でした。



沖縄県の働く女性の現状と課題

女性の活用を推進する上での問題点は
 『時間外労働や深夜労働をさせにくい』『家庭責任を考慮する必要がある』
 『勤続年数が短い』などが顕著に挙げられている。



『医療・福祉業』『卸売・小売業』『宿泊業・飲料サービス業』
 3業種で女性雇用者全体の6割を占める。

女性に長く活躍してもらうためにも、
 働きやすい職場環境を考えてみませんか？

県民の意識調査ではワークライフバランスに必要なこととして、
 『育児休業を取得しやすく、職場復帰しやすい職場環境の推進』
 を男女ともに重要視している。

仕事と家庭の両立(ライフワークバランス)のために必要なこと

| | 女性 | 男性 |
|--------------------------------|-------|-------|
| 育児休業を取得しやすく、職場復帰しやすい職場環境を進める | 55.5% | 57.2% |
| 労働時間短縮やフレックスタイム制（自由勤務時間制）の導入 | 35.5% | 32.8% |
| 育児や介護のための施設やサービスの充実 | 32.4% | 27.9% |
| 結婚・出産等による退職者の再雇用制度を普及促進する | 30.8% | 27.6% |
| 男性が家事や育児、介護に参加 | 32.0% | 25.5% |
| 子どもが1歳になるまでの育児休業制度や介護休業制度の普及促進 | 29.5% | 25.2% |
| 雇用・労働条件での男女格差を是正する | 22.1% | 33.0% |
| 技術取得のための機会を充実する | 13.3% | 13.4% |
| 子育て時期等における転勤に配慮する | 9.7% | 12.2% |
| 就職情報を積極的に提供 | 8.5% | 8.9% |
| 特に必要なことはない | 0.9% | 1.6% |

資料出所：沖縄県文化環境部「男女共同参画社会づくりに関する県民意識調査」平成23年



企業のポジティブ・アクションの取り組みで、特に多いのは
 『仕事と子育ての両立環境づくり』『セクハラ防止対策の実施』
 『推進体制整備』『採用権限者に女性を入れる』などが挙げられる。

産業別女性雇用者数及び比率



ジェイウォームお客様様より

平成26年度、沖縄県女性の15歳以上の人口が60.2万人、そのうち労働力人口30.0万人{雇用者25.5万人(42.4%)、家族従業者1.3万人(2.2%)、自営業1.8万人(3.0%)、完全失業者1.4万人(2.3%)}となっています。また、非労働力人口30.1万人{家事16万人(26.6%)、通学4.5万人(7.5%)、その他9.7万人(16.1%)}となっており、全国の完全失業者95万人(1.7%)に比べると、沖縄の失業者の割合は高くなっています。

今後も少子高齢化が進んでいく、労働力人口も減っていく中では、女性雇用の活用も重要となります。

そこで、女性に長く活躍してもらうためにも、職場での働きやすい環境を整えることが必要かと思われます。

職場内の課題を見直し、女性も働きやすい職場改善、ポジティブ・アクション等の取組もこの機会に考えてみるのはいかがでしょうか。

編集後記



今回取材させて頂いた東洋飯店さんは、外国人スタッフさんが活躍されていて、感動のエピソードをたくさん伺い、思わずウルゥ…。留学生が不慣れな環境の中でも成長され、戦力となって頑張っていらっしゃる話に心打たれました。また、年に一度健康診断をアルバイト・パート含めスタッフ全員に、さらに40歳以上のスタッフさんには大腸がん検診なども会社負担で受けてもらうそうで、素晴らしい取り組みですね！こういったお店がもっと増えると、スタッフさんの定着率もより良くなると思います。人手不足に悩む店長様、福利厚生の見直しを検討されてみてはいかがでしょうか？

次回のJ通信は来年1月発行予定です！お楽しみに！

（編集スタッフ 野嶋）

ジェイウォーム
採用プランナーの

採用アップにつながる話。

お世話になっております。浦添南エリア担当の浦崎です。

最近、涼しさを感じるようになりました。

寝苦しさを救ってくれたクーラーもお役御免ですね。

沖縄で涼しいと感じ始めたら、季節はもう冬間近！

師走の繁忙期に向かってまっしぐらです。

企業担当者様で「年末年始は人手が必要だけど、募集は先の話だよ」と思っているいらっしゃる方は、ぜひお急ぎ下さい！

求職者の動きは9月をピークに12月までは右肩下がりとなりますが、飲食関係は忘年会に向け採用増員、お歳暮関係は年末短期アルバイトと、募集はこれから11月がピークを迎えます。

採用活動が遅くなれば、それだけ採用コストが大きくなり、年明けまでは好転する理由も探しづらい状況です。

ジェイウォームでは、求人広告のWeb写真追加無料キャンペーンを今年いっぱい実施中です。

少しでも採用につながる店舗・企業の魅力発信に、ぜひお手伝いさせてください！

