

# 株式会社リファクト

(日本マクドナルド株式会社フランチャイジー)



函館市松風町11-15



0138-85-6769



## 人材確保・離職防止に関する問題点

### <実際に取り組んでいること>



#### 函館松風店～事例～

- ◇従業員が自分の働いているお店を好きであり、且つある程度の余裕がなければ、より良いサービスに繋がらず顧客満足度も向上しない。その為、従業員の満足度に視点を置くこと。負担になっている業務を取り除き顧客対応、商品製造に集中させてあげることが必要。
- ◇シニア層など顧客対応は心配だけど、それ以外であればアルバイトしたい。と考える方も一定数いらっしゃる。
- ◇留学生等、シンプルな作業を好む方も多くいる。



- ◇従業員が顧客対応、商品製造の合間に行っていた掃除や下準備の業務をシニア層や留学生に割り振り(シニア層を3名程度採用し8-11時などのシフトで毎日1名シフトイン)
- ◇夜の洗い物などはシンプルな作業を好む方に分業(21-0時)
- ◇混雑時は客席掃除、テーブルへの商品提供に専属スタッフを配置(土日祝11-14時)
- ◇余裕の生まれた従業員には顧客満足度向上や新人のケアを考えてもらう



#### 具体的にどのような効果があるか (成功事例・失敗事例)

- ・退職率の低下や在籍人数の向上
- ・ベテラン従業員の負担軽減
- ※よくある典型例としてベテラン従業員が業務過多となっているお店があるがベテラン従業員が何らかの理由で退職してしまったときのダメージは大きく、新規で1名採用しても穴は埋まらない。また、その新人へのケアも不足することから新人の退職に繋がり、採用と退職を繰り返してしまう。ベテラン従業員も多数採用される新人への指導やトレーニングに追われて負担がより増加。という負の連鎖に陥る。



- ◇誰でも出来る仕事は分業し、その業務しかできない方を採用してもOK
- ◇離職防止に視点を置くことで従業員の負担はより低下
- ◇早期退職する従業員に支払っている研修中の賃金は意味の無いものになる為、離職防止をすることで高いパフォーマンスを発揮してくれる従業員に還元できる  
その結果、やりがいや自分の働いているお店を好きな気持ち(従業員満足度)に繋がる

## 人材確保や離職防止に関して今後の展望は

現状のアクションを継続。  
多様な働き方を受け入れつつ、既存従業員の満足度向上に努めていく。



企業Webサイト