

売れる！お店づくり<第6回>

～売れるスタッフ教育～

コンサルティングオフィス STAYDREAM

代表 原島 純一 (中小企業診断士)

はじめに

前回の「売れるメニュー作り」はいかがでしたでしょうか？

いざ、開店となるとスタッフを採用する必要があります。お店の戦力となるスタッフを、どのように採用しトレーニングしていけばよいのでしょうか。最終回となる今回は、「スタッフ教育」について考えてみたいと思います。

開店準備を進めていくと、メニュー作りや外装・内装業者との打ち合わせ、食器・備品の手配、食材の仕入れなどで忙しくなり、スタッフの採用・教育はおろそかになりがちです。しかし、漠然と人手が足りないから取りあえず採用して手伝ってもらおう、という考えでは繁盛するお店は作れません。では、どのような点に注意すればよいのかを順番に見ていきましょう。



1. スタッフが必要となる作業を把握しよう

内装やメニューが決まり、売上目標が固まると、お店で毎日どのような作業が発生し、各作業にどれくらいの時間が必要となるかがわかってきます。

全体の作業の中から、まず自分がどの作業を担当するのかを決め、自分が担当せずスタッフの手伝いが必要となる作業と作業時間を明確にしていきます。

2. どのように働いてもらいたいかを明確にする

次に、スタッフにしてほしい作業内容とその作業が発生する時間帯を考え、どのような方を対象に募集していくのかを決めていきます。

例えば、朝の厨房で仕込み作業をしてほしいければ、一定の調理技術がある主婦を対象に募集したり、夜のホールスタッフであれば、学生やフリーターを対象にしていきます。



3. 求人方法を考える

お店のスタッフとして採用したい対象が決まれば、その対象に合った求人方法で募集をかけます。

例えば、主婦が対象であれば、新聞の折込チラシを選ぶとか、学生が対象であれば、WEBの求人サイトを選ぶなど、対象層がよく目にする効果的な方法を選択していきます。

4. 面接して採用者を決める

次は、いよいよ面接になります。面接をする前に、どのような作業をどの時間帯にしてもらおうのかを再度確認しておきましょう。

面接では、作業してほしい時間帯に、必要な作業がきちんとできるのかを確認し、基準をクリアした人を採用しましょう。

採用スタイルとしては、①少数精鋭型と②分散型の2つが挙げられます。それぞれの主なメリット、デメリットは次の表のとおりですので、応募者が希望する出勤日などを見ながら決めていきましょう。

採用スタイル	メリット	デメリット
①少数精鋭型 (特定のスタッフに多く出勤してもらう) 例：月～金 すべてAさん	○Aさんの習熟度が早く上がる。 ○店主とAさんのコミュニケーションが多くなり、よいコンビになりやすい。	●Aさんの休みや退職によって、お店が大きな影響を受ける。
②分散型 (スタッフ一人ひとりの出勤回数を減らす) 例：月・水・金は Aさん 火・木 は Bさん	○スタッフ同士で休みを調整できるため、欠員状態になりにくく、営業状態が安定する。	●スタッフ一人ひとりの習熟スピードが遅くなる。

応募してきた人の出勤可能日も大切ですが、最も大切なのは「人柄」です。「きちんと挨拶ができる」「時間を守れる」は絶対条件ですし、これから一緒にお店を盛り上げていくわけですから、「素直さ」や「協調性」を持っているかは重要なポイントだと思います。



オープニングスタッフの募集は、最も反応がよく優秀な人材が応募してくる可能性が高いといわれています。最初に採用したスタッフがお店の風土・雰囲気を決めますので、慎重に採用していきましょう。

5. 初期トレーニングを行う

スタッフを無事に採用できたら、いよいよトレーニングになります。ここでのポイントは、開店から最初の1週間のスケジュールを決めておき、「誰に」「いつまでに」「何を覚えてもらうか」を明確にしておくことです。そして、そのスケジュールに基づいてトレーニング計画へ落とし込んでいきます。

そうすることで、トレーニングの抜けがなくなります。また、スタッフも「自分は何を担当するのか」「どのような作業をすればよいのか」「何を覚えていかなければいけないのか」などが具体的にイメージできるので理解が早まります。

そしてトレーニングする際は、そのスタッフに担当してもらいたい「範囲」と達成してほしい「基準」（合格ライン）を決めておきます。思いつきで広く薄く作業内容を教えてしまうと肝心な場面で活躍してくれないスタッフになってしまいますので十分に注意してください。



また、ホールスタッフについては、お客様の状況を見て、自分で考えて行動できることが求められます。

そのためには、お客様がどのような状況なのかを「見る力」、そしてその状況に対してどのような行動をとるべきなのかを「考えられる力」を身につけてもらうことが必要となります。ロールプレイングなどを繰り返し、トレーニングをしていきましょう。

開店時はいくら周到に準備しても不測の事態が起こります。経営者が指示してからようやくスタッフが動くようでは大混乱に陥ってしまいますので十分に注意してください。

本来であれば、「経営者自身がすべてのお客様に対応しなければいけないところを、代わりにスタッフに対応してもらっている」という心構えを忘れずにスタッフ教育を徹底し、繁盛店を目指しましょう。

最後に、「トレーニング計画表」を掲載しましたので、参考にしてください。

(参考)

トレーニング計画表

氏名：日本 太郎

作業内容		トレーニング		再トレーニング	
大項目	小項目	日付	チェック	日付	チェック
ご案内	入店時のご挨拶	11月25日	○		
	禁煙席・喫煙席のご希望の確認	11月25日	○		
	座席へのご案内	11月25日	○		
	お勧めメニューのご紹介	11月25日	×	11月27日	○
		・			
		・			
		・			

原島 純一（はらしま じゅんいち）

飲食店専門の中小企業診断士。中小企業や個人事業主を対象とした「飲食店コンサルタント」として活躍中。専門家派遣・セミナー講師実績多数。飲食店に11年間勤務した経験とコーチングのスキルを活かして飲食店の支援を行っている。