

頑張れ店長

逃がすな新入社員

厳選して採用した新入社員が早々に退職してしまう——そんな悩みを抱えているホール企業が少なくありません。そのうえ社員の平均勤続年数が短かったり、短期間での離職率が高いと「ブラック企業」の汚名を着せられることもあります。ホール企業はどんな対策をとっているのか、各地の店長さんに聞きました。

担当決め張り付いて

「うちは新入社員が職場に早く馴染めるように、6年前からブラザー・シスター制度を導入しています。入社2〜3年で勤務評価が高い職場の先輩を新入社員に張り付けて、公私にわたって相談役になるのです。文字通り兄弟姉妹のようにに親身になってプライベートな話を打ち明けてもらうのですから、面倒見がよくて信頼できる社員を当てますが、本人の評価につながるので自腹を切って食事をおごったり、自分自身をさらけ出して本

音で接しています。おかげで入社1年までの離職率は半減しました」（中部・A店長）

最近の若者は容易に心を開かないので、強引に相手の心に介入してでも心を開放してもらう必要があるのだとA店長は付け加えます。

系列の飲食店で再出発

「うちの会社が新入社員の離職対策として行っているのがキャリア制度です。うちはホールだけでなく、別会社で飲食業や物販販売にも力を入れています。ホール勤務は就業時間が不規則で急な残業も少なくないので入社1、2年で辞めていくケースが多いため、そういう人を優先的にうちの飲食店などで受け入れ、それまでの職歴を評価しようという制度です。辞めていく社員の半分はグループ会社の飲食店などで再出発しています。離職率は変わらなくても、それまでのキャリアがムダにならないので、本人にとってはよい制度だと

思います」（関東・B店長）
ホールで身につけた接客のノウハウは、飲食業や物販販売でも生かせるというわけです。

誘い合わせ集団退職も

「入社3か月後、6か月後、9か月後、1年後にフォロアアップ研修を行っています。その実情は、同期入社した者同士が集まって、互いに苦労や悩みを打ち明けて、「つらい思いをしているのは自分だけではないんだ、明日から頑張ろう」と前向きに考えてもらうのが狙いです。確かに以前より定着率が上がりましたが、同期生が誘い合わせて集団退職したことがあって、人事部を嘆かせました」（関東・C店長）

フォロアアップ研修の内容は、昼間はカリキュラムが組まれていて型通り行いますが、夕方からは食事がセッティングされていて、同期生同士で自由にやってもらうそうです。

女子会で盛り上がって

「うちは女子社員に限って月に1回、会社の人事部が音頭を取っ

店長からの投稿

闇入口の摘

発が続いていますが、わが業界に

とって大変な迷惑です。私も知人から「お前

の店と闇入口はどこが違うのか。やっていることは同

じではないか」と心ないことを言われたりします。風営法の

規制や景品に関する3店方式などを説明しますが、容易に理解し

てもらえません。闇入口の横行は私たちの業界の存亡の危機とさえ考

えます。そこで何とかしようとして最近始めたのが闇入口摘発パトロールです。

闇入口店は繁華街の商業ビルで営業

していて、道行く人に声をかけて誘い

込むことが多いそうなので、それと覚

しき場所をうちのスタッフと歩いていま

す。声をかけてくるのはキャバクラなど

のポン引きばかりで、まだ闇入口店に行

き着いていませんが、見つけたら所轄に通報して摘発してもらおうと思っています。

皆さんも時間があつたらパトロールしてはいかがでしょうか。（関東・店長）

闇入口の横行は業界存亡の危機で摘発パトロール

て、社内女子会をやっていきます。女性のアルバイトは多いのですが、社員では女性の比率が低いことがあり、どうしても職場で孤立しがちで、そのため女性社員の離職率が高かったのです。毎回、食事プラスお酒で女子トークが盛り上がっているようです。私の店の女性社員も毎回参加していますが、女子会の翌日は気合いを入れて仕事に励んでい

ます。5年前から行ってはいますが、
寿退職以外の離職者はいなくなりました」(中部・D店長)

新人女子社員の悩みの一つは、
満身に仕事を覚えていないのに自分よりベテランの女性アルバイトを管理する立場になることだそうです。そうした悩みを乗り越えてきた先輩女性社員からさまざまな教えを伝授してもらえそうです。

店長に採用権限で効果

「退職対策かどうかわかりませんが、うちでは5年前から新卒採用の面接は店長を中心に行うことになりました。選考のポイントはズバリ、自分の部下に欲しいかどうかです。採用後の配属でも、その新入社員を強く推薦した店長が獲得します。新入社員もそのことを知らされ、『この店長の期待に応えるために頑張ろう』と思うようです」(近畿・E店長)

人事部の採用担当が選考して採用した新入社員が配属されるのと、店長が自ら選んで採った新入社員では、育成の力の入れ方が違うようです。

アルバイト登用で定着

「うちの会社は新卒採用もやっていますが、アルバイトからの社員

登用にも力を入れています。新卒社員は離職率が高いのですが、アルバイト出身の社員は定着率が高いです。もちろん、社員になったら新卒もアルバイトも差別せず、昇進昇給も同じ基準で行っています。アルバイト出身の店長もずいぶんいて、それがアルバイトのやる気をかき立てているので、新卒の離職をあまり気にしなくてすんでいます」(関東・F店長)

新卒社員は幹部候補生という会社が多いでしょうが、F店長の会社はアルバイト出身社員も学歴を問わず有能ならほとんど幹部に登用するそうです。

アパートに押しかけたり

「退職届を受理せずに何日もかけて説得を試みたり、中には電話で『本日限りで会社を辞めます』と言ってくる者もいて、アパートに押しかけて翻意させようとしたことがありません。説得に成功したことはありませんが、店長としても評価に関わるので必死です」(中部・G店長)

入社早々の離職は、ホールにとっても、辞める本人にとっても不幸なことです。皆さんの店ではどんな対策をとっているのでしょうか。