

外食企業での『人材確保・定着』の 課題と解決策

JBRC 有期労働市場の今と未来を考える
JOBS Research Center ジョブズリサーチセンター
PRODUCED BY RECRUIT

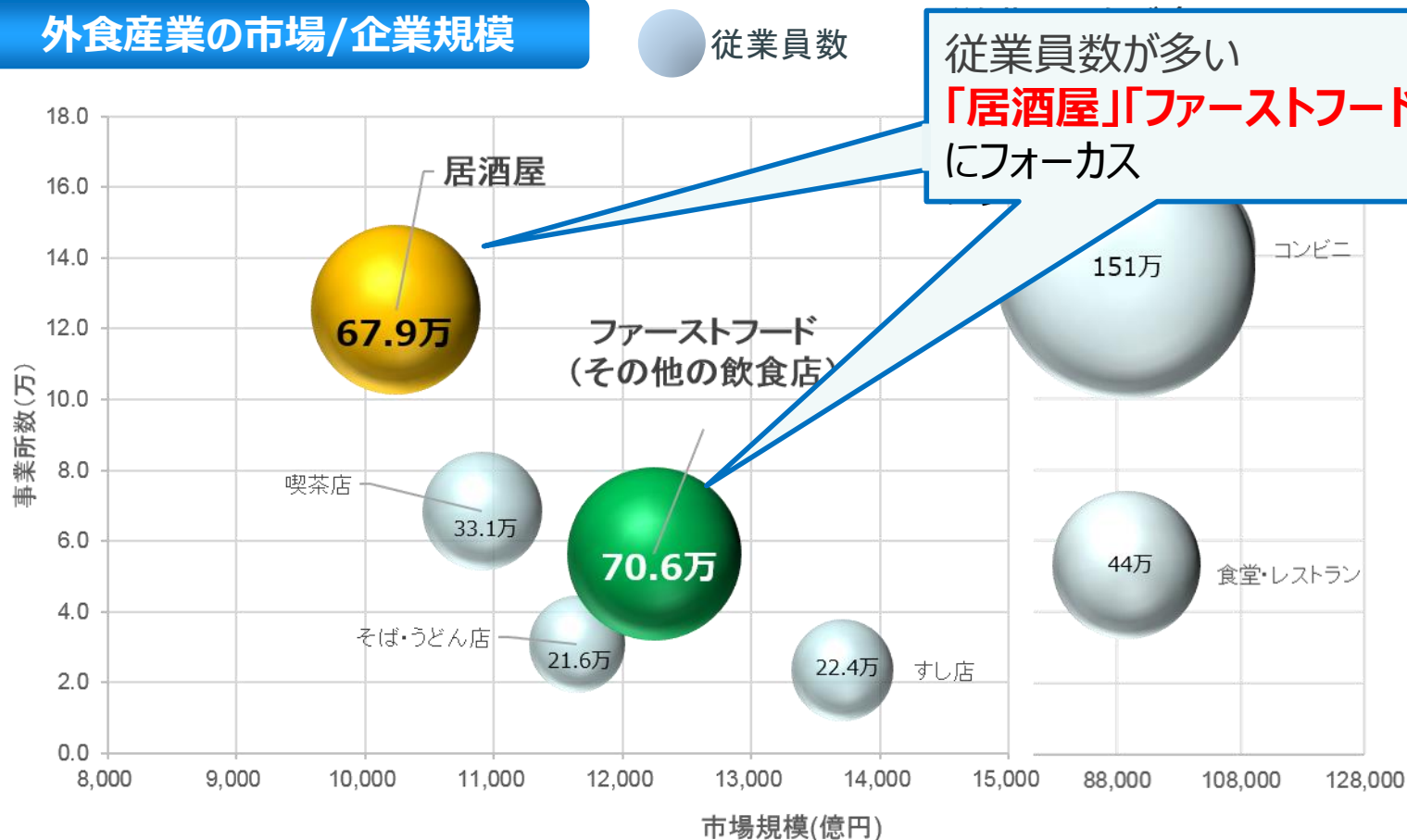
2015.9.1
宇佐川 邦子



■ 外食産業の全体像

◆ファーストフード、居酒屋の従事者は、それぞれ約70万人を占める

外食産業の市場/企業規模



従業員数が多い
「居酒屋」「ファーストフード」
にフォーカス

出典：平成26年経済センサス-基礎調査(事業者数、従業員数)
日本フードサービス協会:平成26年(2014年)外食産業市場規模推計値(市場規模)



【調査】 居酒屋・ファーストフード 就業者意識の選択理由

調査名

特定業種の就労実態・イメージ調査2015

調査主体

リクルートジョブズ
ジョブズリサーチセンター

調査対象者

20～69歳までの男女
(全国) 3,282名



■ 就業者の選択理由

◆ 就業者**70%以上**の**選択理由**は、「労働環境」・「職場環境」の項目が多いが、「待遇・キャリア」「会社の将来性」も重視

選択理由

労働環境

ファーストフード**1位**、居酒屋**2位**

通勤の利便性

ファーストフード**2位**、居酒屋**4位**

転勤がない

ファーストフード**5位**、居酒屋**3位**

家から近い

勤務時間を柔軟に
変えられる

突発的な休みにも
対応してもらえる

会社の将来性

サービス
商品が魅力的

会社の目指す方向
がはっきりしている

会社、事業に
将来性がある

職場環境

ファーストフード**3位**、居酒屋**1位**

お客様から感謝

ファーストフード**4位**、居酒屋**7位**

職場雰囲気、居心地

職場の人間関係

待遇・キャリア

まかない、
食事補助

仕事を通じて
自身の成長

成果をあげた人が
評価される

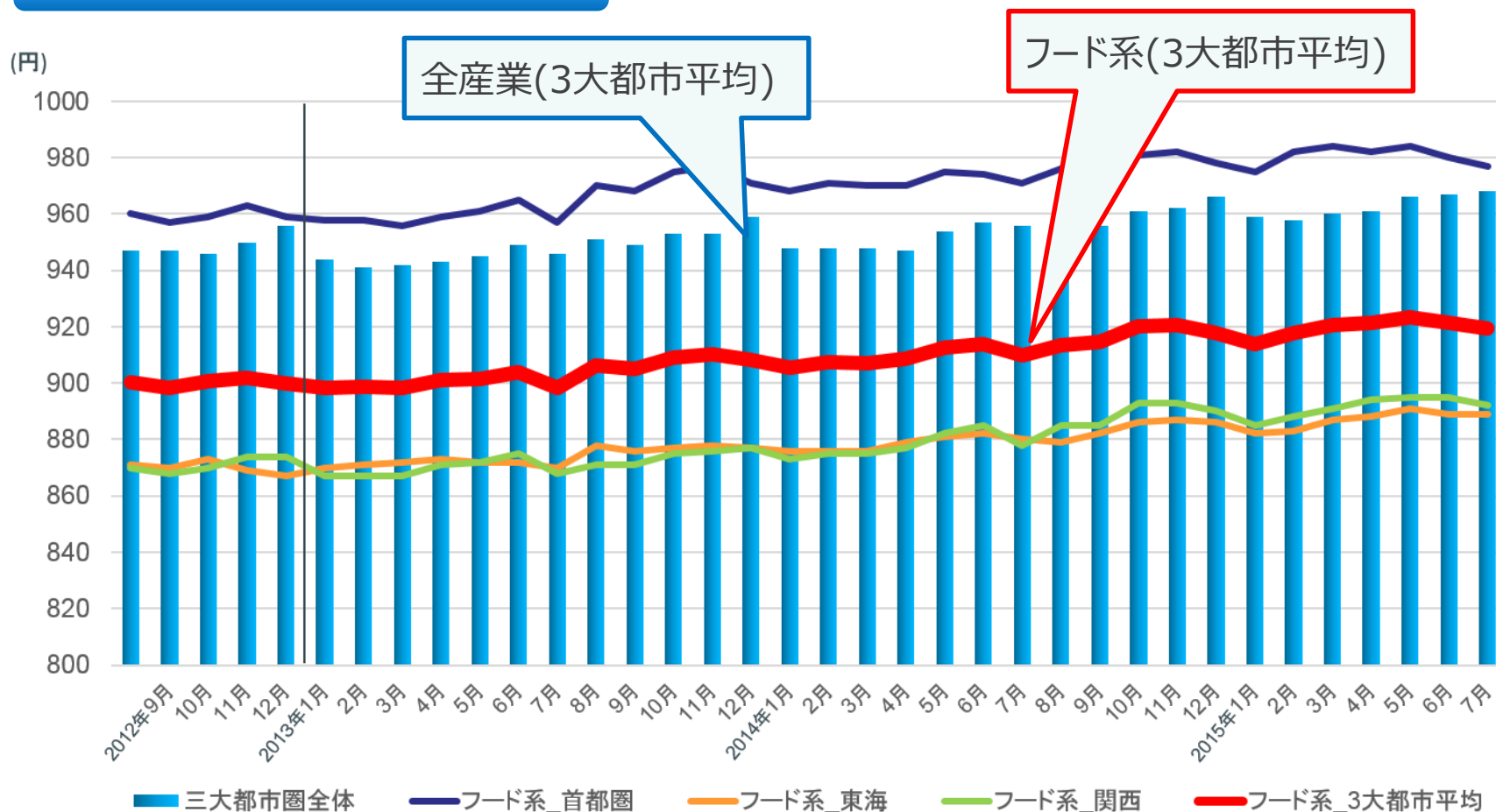
※回答者の**50%以上**が選択した項目
※**青文字**は回答者の**70%以上**が選択した項目

就業者n = 220

■ (参考) 募集時平均時給

◆ 外食産業の平均賃金は全産業平均に比べて低いが、上昇傾向にある

募集時平均時給



■ 人材定着に向けたキーワード

外食産業の課題と人材定着のためのキーワード

人材が定着しない理由(改善ポイント)

離職理由

給料が低い・
上がらない

選択理由と離職理由のGAP

柔軟な休日

会社の将来性に不安

正当に評価されない

成長実感がない

納得度が高い(維持ポイント)

人間関係・職場雰囲気

- 「給与・報酬」
- 「待遇・キャリア」
評価制度、キャリア
- 「会社の将来性」
会社の安定性
- 「休日・長期休暇」
- 「職場環境」



労働力定着に向けた取り組み

【事例A】シフト管理業務を72%削減

株式会社コロカフェ（コロワイドグループ）

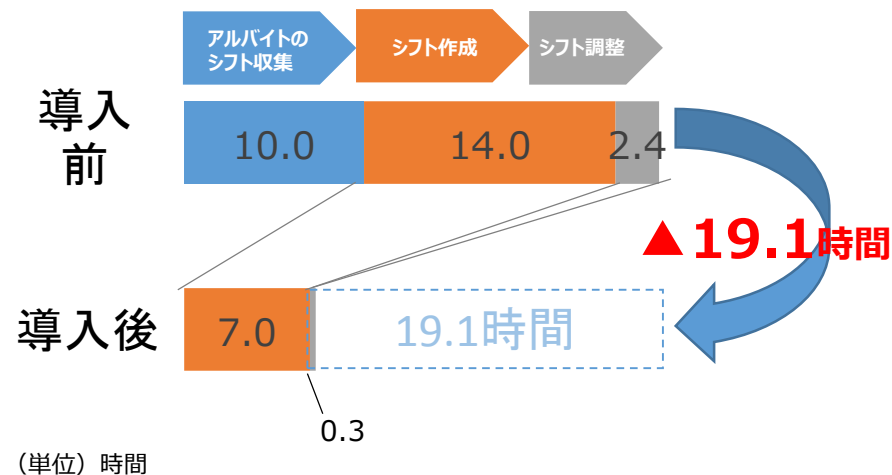
事例のPOINT

「シフト」(シフト管理システム)の導入により、
社員の間接業務を19.1時間/月削減

月あたり

シフト作成時間：19.1時間（72.3%）削減

シフト作成工程と時間



- ①希望シフトの収集
 - ②シフト作成
 - ③確定後の細かな変更調整
- といった業務を
システム化・オンライン化

結果、社員がやっていた
間接的業務の業務効率化に成功

■シフトオペによるシフト管理業務の負荷改善



リクルートが提供する
シフト管理やスタッフ管理の
効率化を実現するシフト管理システム

日付	仕事場	従業員氏名	備考	種別	時間帯	休憩時間	シフト時間	休職時間	工数 (休憩除)	調整額	シフト人件費 (含未確定)	出勤確定	仮確定	申請中	欠員
12/2(月)	銀座店 (他)	日シフト枠 (銀座店の平日)													
		山田 太郎		中番	15:00~21:00	0時間			0						
		田中 花子		速番	17:00~23:00	0時間			0						
		佐藤 リク		中番	15:00~21:00	0時間			0						
		小林 ジョブ子		早番	10:00~17:00	0時間			0						
		高橋 シフト		15:00~21:00	0時間				0						

シフトの収集・連絡が面倒



希望シフトが集まらない！
急遽欠員！皆に電話しなきゃ

①ヘルプ募集・調整
機能で一括連絡！

「外出先」で・・・

急遽、明日の調整依頼が・・・
会議でお店にいけない！



②いつでもどこでも携
帯・スマホ対応！

「人件費管理」も・・・



人件費管理は必要だって
わかっているけど・・・

③シフト作成時点で人件
費をリアルタイム把握

「ルールの順守」も・・・

シフト作成時に労務ル
ールを徹底するのは難しい

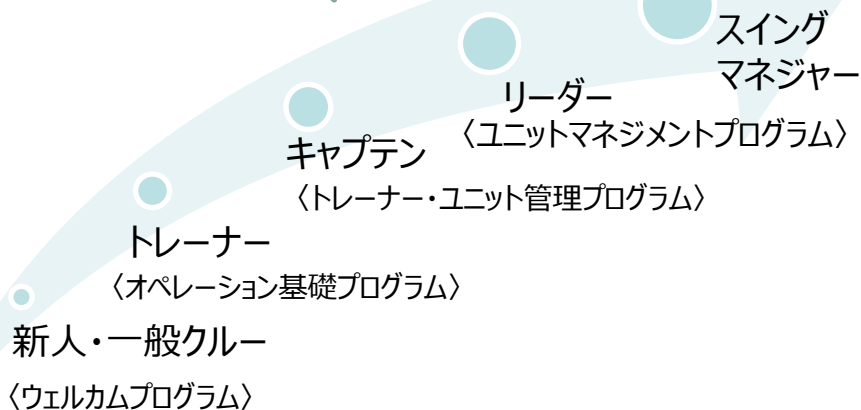


④ルール外のシフト
は警告でお知らせ

【事例B】多様な人材の成長を促すキャリアパスと相互育成

株式会社すかいらーく（ファミリーレストラン）

成長を促す
昇給・昇格基準



事例のPOINT

人手不足と育成不足
定着と成長促進が必要

多様な人材の採用と
それぞれの成長を促すキャリアパス
を導入、公開

スタッフのモチベーション向上
スタッフ間で自然に相互育成