



人材採用・定着 特集

せいえい  
三つ星  
リポート  
☆☆☆

“キラリ”と輝く経営事例

Part  
2

## コミュニケーションの充実が スタッフ定着化の鍵！



OPEN後、今年で9年目を迎え、連日多くのお客様で賑わう「将泰庵 船橋本店」。人材確保が厳しさを増す昨今、「将泰庵 船橋本店」では、スタッフの定着率が高く、皆がイキイキと働いています。そんなお店で店長を務めている松井さんと、経営法人である(株)トッペミートの木原社長に、人材の採用や定着に向けて取り組まれていることをお伺いしました。

### 店舗紹介

千葉県船橋市で、最高級のA5ランク黒毛和牛の雄牛を楽しむことができる和風焼肉専門店。スタッフが目の前でお肉を焼く自慢のコース料理のほか、「飲めるハンバーグ」や「史上最高のロース」などの人気メニューを多数取り揃えている。経営法人の(株)トッペミートは、焼肉店のほか、ハンバーグ専門店、肉バルなど4業態8店舗を国内外で展開中。

### 肉の匠 将泰庵 船橋本店 (経営法人：(株)トッペミート)

代表取締役社長

木原 徹氏

店長：松井 秀樹氏

創業：2011年

営業所：千葉県船橋市本町3-5-1

電話：047-423-8929

従業員：17名

(うちパート・アルバイト15名)





木原社長

当社（(株)トッペミート）では、異なる業態の8店舗を経営していますが、スタッフとして働いてもらう上で最低限守っていただきたい全店舗共通のルール「トッペミート ハウスルール」を定めており、これをベースに、各店舗の店長がスタッフの採用や育成を行っています。

ただ、各店長に任せるだけでなく、現場の意見に耳を傾け、柔軟に対応していくことが大事だと考えており、これまで、各店長のアイデア等を採用してきました。今回は、当社の「将泰庵 船橋本店」で実際に行っている、スタッフの採用や定着に向けた取組みを松井店長からご紹介します。

## 採用の工夫

### 採用面接では仕事の“厳しさ”も伝える

当店には、学生や主婦など15名のパート・アルバイトの方が在籍しています。採用する際には、必ず面接を行っていますが、私が大事にしていることは、仕事の楽しい部分だけではなく、“厳しさ”も伝えることです。

具体的には、「常連のお客様に、お肉の焼き方などを叱られることがある」などですが、入社前と入社後を感じるギャップを少なくし、採用はしたもののすぐ辞めてしまう様なケースを減らせると感じています。もちろん、「フォローもするので安心してください」と併せて伝えることで、不安が解消され、入社していただけているのではないのでしょうか。



松井店長

### 入社初日が大事！店長の一日指導で不安解消！

初日の出勤日は誰でも不安で緊張するものだと思います。そんな状況で、「さあ、まずはやってみよう」といきなり仕事をさせても、うまくはいかないものです。そこで当店では、入社初日に、私（店長）が通常の業務を離れ、一日つきっきりで新人スタッフの指導を行うようにしています。

まずは、店舗で働く際のルールを一覧にした「トッペミート ハウスルール」を活用して、挨拶や身だしなみなどの基本的な決まりを伝えます。その後、メニューの内容や、オーダーの取り方、箸の並べ方などの細かな部分までマニュアルを活用しながら説明していきます。

マンツーマンでじっくり説明することで、新人スタッフの分からないことや不安に感じることに丁寧に答えることができるため、仕事の流れや細かなルールなどの理解促進につながっていると思います。



トッペミート ハウスルール

## 定着の工夫

### 会社がスタッフとの懇親会費を補助！スタッフ間のコミュニケーションが充実

仕事をする上で、一番大切なことはチームワークです。そのチームワークを高めるためには、スタッフ間のコミュニケーションの充実が一番の近道だと考えています。そこで当店では、週に1回程度、当日勤務しているスタッフで、閉店後に懇親会を開いています。もちろん自由参加ですが、スタッフの参加費は会社が月に5万円（参加費の総額）まで負担しています。

これは、「スタッフ同士のコミュニケーションが重要」と考える木原社長に相談し認めてもらった仕組みで、スタッフも気兼ねなく参加でき、仕事の悩みやプライベートの話なども共有できる場となっています。特に、仕事の悩みなどについては、その場で皆が相談に乗れるため、一人で悩むことが少ないと思います。



### スタッフから好評！和牛の“まかない”

当店では、まかないを毎日提供していますが、月に1回は、お店で使っているお肉（焼肉）をメニューにしています。これは、お店で提供しているお肉がどのような味や食感なのかをスタッフに感じてもらい、お客様への接客などに役立ててもらおうと始めたものです。何よりもスタッフが喜んでくれていて、仕事に対するモチベーションが向上していると感じています。

また、経験の浅いスタッフにとっては、お客様の席でお肉を焼くオペレーションの練習の場にもなっています。スタッフをお客様に見立てた練習ができるため、「接客する際の自信になった」と話すことも多く、接客に対する不安を取り除くとともに、お店全体の接客力向上にもつながっています。

### 「店舗スタッフ評価シート」を活用

当店では、各スタッフが勤務状況等について自己評価し、その後、店長が評価する「店舗スタッフ評価シート」というものを導入しています。これは、3ヵ月に1回程度実施しているもので、挨拶、接客、学ぶ姿勢などの30項目をチェックし、店長の評価点数が85点以上であれば、昇給につながるシステムです。

スタッフは、自身の仕事を振り返ることができるとともに、仕事の“やる気向上”にもつながっていると思います。

今回は、「将泰庵 船橋本店」の取組みをご紹介させていただきました。どれも、スタッフとの“コミュニケーションの充実”を念頭に置いた取組みであり、結果としてスタッフの定着化につながっているのではないかと感じています。今後も、現場の意見を積極的に取り入れるなど、スタッフがイキイキと働ける職場づくりを目指していきたいと思っています。

