

離職を減らす2人のサポート

プラスアルファ 齋藤裕樹

採用

「費用」と「てまひま」をかけてやっと採用できたとしても、その後の対応次第では無意味な結果となります。ほとんどの企業様は、採用後の育成・指導は各店舗に任せており、店長は主任などの中層スタッフに任せ、中間層のスタッフはリーダーに任せています。しかし具体性が足りないため、それぞれが業務放棄(責任逃れ)をしている状況です。防火対策に例えると、本社からの

「火の用心をしろ」という言葉

が、店内でもそのまま下へ

下へと伝わっていくだけ

では、何ら具体的な対策

は打たれないという

のと同じです。ここに、

WHAT(何を)、WHY

(なぜ)、WHO(誰が)、

WHOM(誰に)、WHEN(いつ)

つ)、WHERE(どこで)、HOW

(どのように)の6W1Hを加えること

で、指示の内容は大きく変わり、担当

者、点検箇所、点検方法、点検の時刻

等々が具体的に変わっていきます。

採用後の育成・指導に関しても同じ

で、パート・アルバイト(PA)を教育す

る人に、この6W1Hがきちんと伝わっ

ていなければ、採用できてはすぐに辞

めてしまうことになりかねないのです。

今回は二つの大切なポイントをお伝

人こそ資源! 採用と定着の工夫

9



え致します。

まず、PAスタッフの教育係と店長は毎日5分でもいいので情報を共有することです。重要なのは、教育係は店長と「直接」情報を共有することです。教育係が上司に報告しないのは問題外ですが、その上司が主任や副店長ではだめです。理由は、情報がねじれて大事な部分のニュアンスが伝わらない可能性があるからです。また、店長が教育係から報告を直接聞くことで、教育係

は「非常に重要な仕事を任されている」と感じ、責任感とやる気が起こるためです。

次に、教育係はPAスタッフ1人に対し1人ではなく、1人に対して2人にする。これは離職率の低い企業の多くが実

際に行っていることです。1人は業務面の指導の徹底サポートです。接客方法から、遊技台や島トラブルなどの対応方法、その他ルーティン業務などをマンツーマンで教えます。仕事の

相談をしやすい環境に専念することです。もう1人の役割は私生活面も含めた「気持ち」の面のサポートです。業務の仕方を教わるという面で頼れる人と、職場の人間関係の悩みやプライベートを話せる人はイコールではありません。

です。私生活面も含めたサポートをするスタッフは休憩時間やシフトを可能な限り合わせ、接触回数を増やし、バックヤードで話す回数や時間を「意図的」に作ります。そこでコミュニケーションを図り、仕事以外のことを話せる(相談できる)環境づくりに専念します。

離職率が高い店舗のほとんどが、「教育できるスタッフがいない」といった理由で、新人PAスタッフをいきなりホールに入れてOJTという形の、ただの「放り投げ」状態で勤務させているのが実態です。「当社はきちんと1名教育係をつけて対応しているから、業務面も私生活面もサポートできている」という店舗もありますが、私が実際にPAスタッフと教育係に個別に面談して話を聞くと、お互いに私生活の話はほとんどしていないのが実態です。この二つの面をきちんとサポートすれば確実に離職率は下がります。



さいとう・ゆうき 株式会社プラスアルファ
人材紹介事業部 民紹協認定 職業紹介士
営業コンサルタントとして営業支援のほか、人事評価制度・社内不正防止策定など、幅広い支援を行い、組織の円滑化に取り組んでいる。
パチンコ転職サイト「パチンコ転職ナビ」運営の総責任者も務める。http://www.hpa.co.jp/