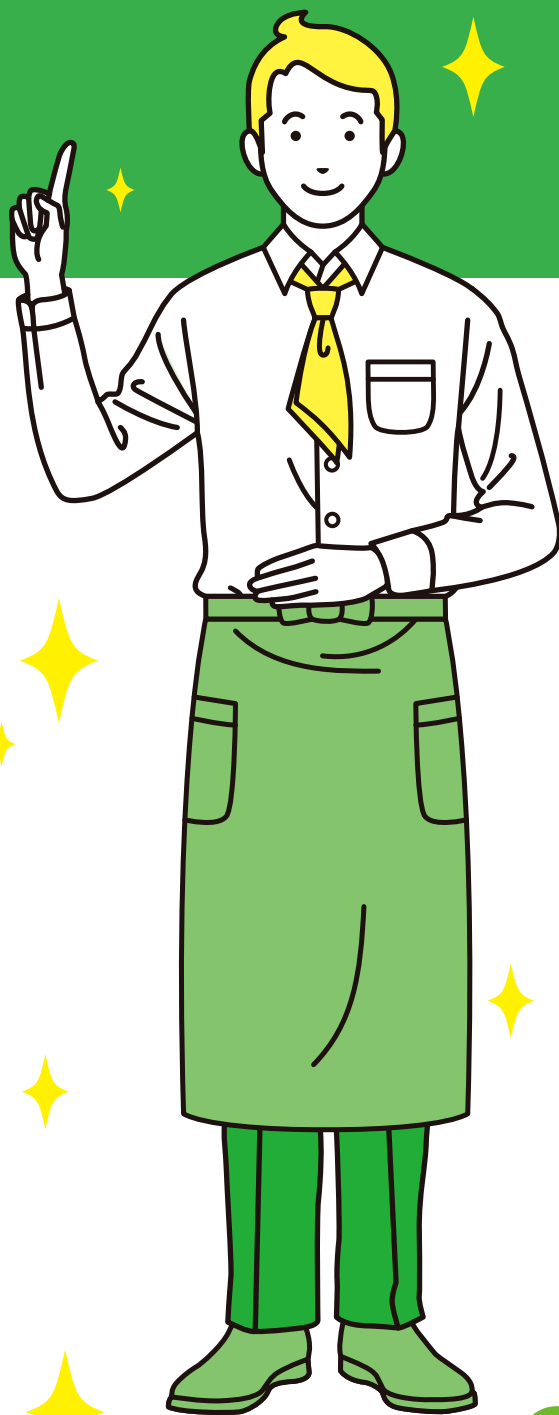


飲食店などサービス業を営むあなたへ  
パート・アルバイト募集を  
成功させる

必  
勝  
マ  
ニ  
ユ  
ア  
ル



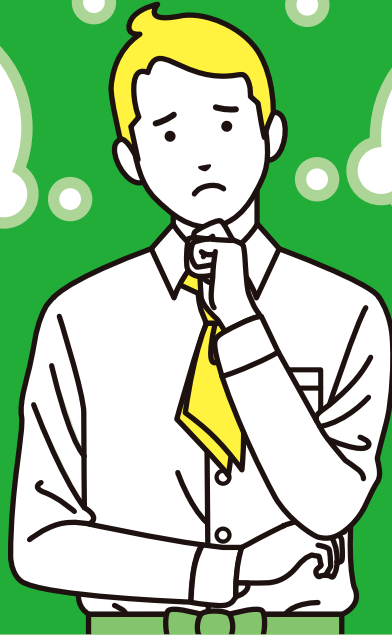
採  
用  
定  
着

まったく  
応募が来ない!

面接ドタキャン  
ばかり!

なぜ内定辞退?

出勤2日目で  
辞めていった!



世は空前の採用難時代。  
しかたなく求人広告を出しても応募の電話なんて鳴りもしない。  
ところがこのご時世に、  
まったく採用に困っていない職場も少なからず存在します。

**この一冊は、そんな採用勝ち組が行っている**

**「ちょっとした工夫」を紹介。**

「今日から使える」コツをつかんで、  
パート・アルバイトの採用を成功させましょう。

採用難のウラには、応募者心理を映す衝撃のデータがこんなに!!  
採用面接の悩みを解決するノウハウを  
次ページより豊富に揃えています!

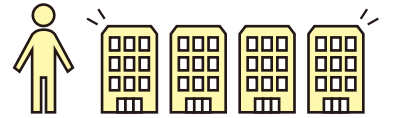
### 応募

#### スタッフ争奪戦は激化!

働きたい人ひとりにいくつ仕事があるかを示す求人倍率はバブル期を超えました。もはや応募は簡単に集まらないと肝に銘じる必要があります。

有効求人倍率  
接客・給仕の  
仕事は  
**3.86倍**

飲食業界のホールスタッフは  
**1人を4店舗**で奪い合う状態



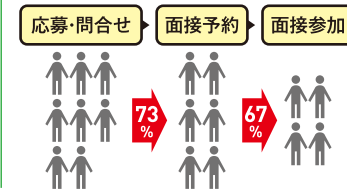
※出典:厚生労働省「一般職業紹介状況」

### 受付

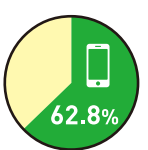
#### 応募者は、超移り気!

アルバイトを探す人の6割以上が電話で応募。かかってきた応募電話をいかに面接につなげるかがカギです。

応募の約**50%**しか面接に来ない



**62.8%**が  
電話で応募



応募の  
賞味期限は  
2日間!

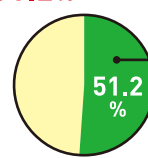


### 下見

#### 職場は偵察されています!

お客さんにクレマーはいるか?殺伐とした雰囲気じゃないか?など、面接前に下見に来る応募者も。職場は確実に見られています!

お店の下見率  
**51.2%**



その**55.3%**がお店の雰囲気チェック

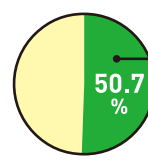
店・勤務場所の雰囲気	55.3%
自宅からの通勤の利便性	54.0%
仕事内容	40.2%
25.4%	店・勤務場所のサービス・接客

### 面接

#### 見極められているのは私たち!

こちらが雇う側だという上から目線の態度が、残念ながら出てしまっているようです。こちらも見極めますが、応募者にも見極められているのです。

面接に不満が  
**50.7%**



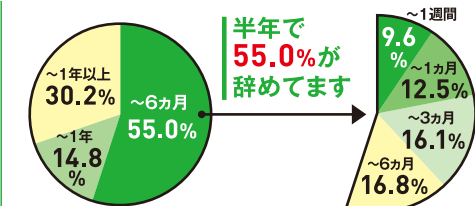
不満の理由は  
面接官の上から目線が**48.8%**

面接官の態度が上から目線	48.8%
26.2%	面接官が不親切
23.8%	面接官の態度が怖い
22.0%	回答に困る質問をされた

### 入社

#### 馴染めないと スグ辞めます!

面接で聞いていた話と違う!という入社後のギャップや、ちゃんと教えてもらえなかった!という教育の不足が原因で、新人はスグ辞めていきます。



そのうち  
1か月続かない  
新人は、  
**22.1%**

※出典:中原淳+バーソルグループ「アルバイト・パート採用・育成入門」(ダイヤモンド社)

※出典が明記されていないデータは、全て「ツナグ働き方研究所」調べ

# これさえやれば 採用成功が 見えてくる!

この一冊の要点を  
まとめました。各採用  
業務における大事なポイントと取り  
組みが早わかり!  
まずは全体像をきちんと把握しましょう!



STEP  
01

## 採用手段

明日から使える  
ちょっとしたコツ

### 求人誌以外の募集も 活用しよう!

高いお金を出して求人誌に掲載するだけが  
求人ではありません。どの店舗でも、ちょっと  
した工夫で人が集まるコツをご紹介します。

#### 3つのポイント

- ★ 店頭の貼り紙だって反響出るんです!
- ★ 近隣の住宅に直接ポスティング!
- ★ SNSの発信力を活用しない手はない!

STEP  
02

## 求人原稿表現

募集内容にひと工夫

### 時給を上げずに 応募者増!

募集情報を出すにしても、その内容にもコツ  
があります。誰に来てほしいのかを明確化・  
分かりやすい表現・キレイさよりリアルさなど、  
求職者の目線に立ったちょっとした工夫で  
その効果は大きく変わります。募集内容は  
細部にこだわらしましょう。

#### 3つのポイント

- ★ 思い切って募集対象を絞る!
- ★ 表現を工夫する!
- ★ 思い切って履歴書不要とする

ツール集「エントリーシート」

STEP  
03

## 応募受付

面接に来てもらうために

### できるだけ早く 連絡して面接予約に こぎつける

飲食業などのサービス業は4店舗で1人を取り  
合う時代。採用は店舗全員で考え、全員応  
対で貴重な応募を絶対逃さない。オーナー・  
店長任せはダメです。

#### 3つのポイント

- ★ とにかく即レス即アポが命
- ★ 面接日もできるだけ早く
- ★ 前日に再確認の連絡を

STEP  
04

## 面接実践① 動機付け

ここで働きたいと  
思ってもらうために

### 面接で不安を取り除き、 動機付けを行う

面接は、相手を見極めるためだけではありません。  
「動機付け」に時間を取ることで、応募  
者がココで働きたくなるよう、ツボを押さえた  
流れをつくり、採用率をアップしましょう。

#### 3つのポイント

- ★ 選んでもらう意識でしっかり準備
- ★ 応募が少ないお店ほど時間をかけてじっくり面接
- ★ 後半の30分が不安払拭と動機付けタイム

ツール集02「面接ヒアリングシート」

ツール集03「面接採点表」

STEP  
05

## 面接実践② 離職防止

安心して入社してもらうために

### 離職を防ぐために、 しっかり条件を すり合わせる

せっかく採用したスタッフが働き始めてすぐ  
辞める原因の1位は、なんと面接にありまし  
た。面接で「聞いていた話と違います」という  
入社前と入社後のギャップを減らしましょう。

#### 3つのポイント

- ★ 募集時の条件を再度確認
- ★ 休みの希望は聞いておく
- ★ 仕事のキツさも伝えておく

ツール集02「面接ヒアリングシート」

STEP  
06

## 入社受入

1日で来ない、を  
防ぐために

### 新人の 居場所をつくる!

店長が初日に30分面談するようにしたら離  
職が半分になったお店がありました。新人を  
どれだけ温かく迎え入れられるか!がキー  
ワードです。

#### 3つのポイント

- ★ ウェルカムの準備は万全か
- ★ 新人に顔と名前を覚えてもらう
- ★ 休憩時間の孤独を救え!

STEP  
07

## 定着活躍

戦力になってもらうために

### 一人前になれるまで、 しっかり伴走する

苦勞して採用したスタッフが辞めずに定着し  
てくれることで、貴重な戦力になっていく。こ  
れこそがゴールです。新人が育っていくため  
の接し方を学びましょう。

#### 3つのポイント

- ★ いきなりOJTは厳禁
- ★ 褒めるコツはとにかく質より量  
こまめに褒めれば、すすすす育つ!
- ★ 1対1で対話する場を設け、  
定期的な面談を実施する

# 求人誌以外の募集も活用しよう!

高いお金を出して求人誌に掲載するだけが求人ではありません。  
どの店舗でも、ちょっとした工夫で人が集まるコツをご紹介します。



3つのポイント

1

## 店頭の貼り紙だって反響出るんです!

とりえず店頭で募集の貼り紙を出してはいるものの、応募なんか来たことない…という方も少なくないと思いますが、この状況はすぐもったいないです。右ページのように少し工夫するだけで、立派な求人メディアになります。

3つのポイント

2

## 近隣の住宅に直接ポスティング!

最大の求人ターゲットである「近隣住民」に対して、手軽でしかも確実にアプローチできる方法が「ポスティング」。情報さえ届けば、それなりに応募は集まるもの。「募集している」という情報を「きちんと届ける」ことに、ぜひ注力してみてください。

3つのポイント

3

## SNSの発信力を活用しない手はない!

私たちの生活にとってSNSは、もはやなくてはならないメディアです。そこまでの影響力を獲得しているメディアを、採用に利用しない手はありませんよね。若年層をターゲットにしたプロモーション施策にはぜひSNSを活用しましょう。

ヒトコト解説

### 仕事探し的手段もインターネットが主流に!

仕事探し的手段は、スマホの普及で大きく変化しています。インターネットの利用が2018年では約7割まで増加。学生においては9割方がネットで、主婦層も約半分が利用。今後はシニア層においても利用が進むでしょう。

STEP 01

採用手段

STEP 02

求人原稿表現

STEP 03

応募受付

STEP 04

面接実践①  
動機付け

STEP 05

面接実践②  
離職防止

STEP 06

入社受入

STEP 07

定着活躍



### ! 店頭が最大の求人メディア!

実は、2人に1人が応募する前に職場を下見しているというデータがあります。店舗に来て、安心できる職場環境だと確認できたうえで、そこに募集の貼り紙があれば応募につながる可能性は高まります。いってみれば、店頭こそ最大の求人メディア。現に、ある大手コンビニチェーンでは、店頭貼り紙を重要な求人媒体として位置づけ、本部主導で各店舗に配付しています。

#### ▼ 応募が来る貼り紙を作ろう

- 貼る場所を工夫する(右参照)
- 「一緒に頑張りましょう」などメッセージで訴える
- 「募集」の字を大きくするなどビジュアルでもアピールする

#### ▼ 貼る場所

店 頭	お店の前を通る人など、入店していない人にもアピール可能な王道の貼り場所です。
トイレ	用を足している間のちょっとした時間は、目に入るものをじっくり見てしまうものです。
その他	スタッフのユニフォームやネームバッジを利用する例も!



### ! 販促+求人ダブルポスティングで主婦の応募が倍になった事例

とある宅配寿司のフランチャイズ店。宅配サービス業界では、メニューチラシを近隣家庭にポスティングするのは常識です。あるとき、スタッフの1人が「メニューのチラシを配るのなら、求人チラシも一緒に配ればいいのに……」と、ポロリと発言。「たしかに!」そのひと言にビビッときた店長は、「販促+求人」のダブルポスティングを実行。学生ばかりの応募だったのが、主婦からの応募が倍になりました。



### ! 代表的なSNSの中でもアルバイト採用に効果的なのが「ツイッター」と「インスタグラム」

世の中全体が「映え」を意識している中、自分の職場にインスタ映えするアイテムがあれば、それを採用に活かさない手はありません。その職場を魅力的にアピールする効果にもつながり、採用力が増します。イケてる写真投稿の合間に募集を差し込んでみるのも効果的です。

#### SNSでの募集の出し方

- 「お店」や「職場」のアカウントを登録
- 画像や紹介文、URLリンクなどを入れてページを整える
- ハッシュタグに「スタッフ募集」「アルバイト募集」といった言葉をつける
- アルバイトを募集している旨をつぶやく
- 応募者とSNS内でやりとりする

#### SNS募集を成功させるための注意点

- すべてのつぶやきが求人になるのでこまめにアップすること
- スマホの通知でツイッターをONにすること
- 自動返信ツールなどを使ったツイートは逆効果
- 応募者のタイムラインをチェックすること
- 面接までのやりとりは、SNS内で完結させること

# 時給を上げずに応募者増!

募集情報を出すにしても、その内容にもコツがあります。誰に来てほしいのかを明確化・分かりやすい表現・キレイさよりリアルさなど、求職者の目線に立ったちょっとした工夫でその効果は大きく変わります。募集内容は細部にこだわらしましょう。



3つの  
ポイント  
1

## 思い切って募集対象を絞る!

求人広告を出す際のポイントは、募集対象を広げることではなく、募集対象を絞ってその対象に深く伝えること。「本当はフリーター狙いだけど、主婦でも高校生でも来てくれるに越したことはない」と、アレコレ情報を詰め込みすぎていませんか?

3つの  
ポイント  
2

## 表現を工夫する!

分かりやすい表現は応募しやすさに直結します。丁寧な表現を少し心がけるだけで、応募者に届く情報は格段に増え、応募者の心理的ハードルを下げるのです。情報発信の仕方などからも、職場の思いやりを見られていることを意識しましょう。

3つの  
ポイント  
3

## 思い切って履歴書不要とする

応募者にとって「履歴書持参」はかなり面倒くさいものです。最大のネックは顔写真。いまだき写真はスマホで撮るのが当たり前。履歴書に貼るプリントされた写真を持っている人は皆無です。わざわざ撮りにいくのも手間だしお金がかかる。履歴書不要は面接来場率を確実にあげます。

履歴書の代わりに使うと便利! ツール集「エントリーシート」

ヒトコト  
解説

### 担当者の名前と受付時間を明記するのも効果的

連絡先の表記に関する細かい気配りについて紹介しましょう。まず担当者の名前を入れること。できればフリガナも添えてください。また電話をかけてもいい時間を明記すること。「誰宛に何時から何時までの間に電話すれば大丈夫」というだけで、安心感が倍増します。



### 原稿表現例① ターゲット(事例は学生)に合わせた表現を心がける

Before	After
<p>日比谷駅～徒歩2分</p> <p>A ホール</p> <p>時給1200円</p> <p>夕方から勤務できる方歓迎!</p> <p>◆アットホームな雰囲気のお店です◆</p> <p>未経験者大歓迎!簡単なオシゴト!!</p> <p>地 日比谷</p> <p>時 10:30~24:30 ※時間応相談</p> <p>休 火曜日</p> <p>賃 学生・主婦(夫)・フリーター、みんなみんな大歓迎!</p> <p>待 交費全給、研修1ヵ月、食事付き</p> <p>業 飲食店の経営</p> <p>応 まずはお気軽にお電話ください!履歴書持参のうえ面接を行います。</p> <p>他 キレイなお店で未経験からできる楽しいオシゴトはじめちゃおう!</p> <p>居酒屋 繋ぐ 〇〇県〇〇区〇〇町1-1-1 00-0000-0000 採用担当</p>	<p>学生に喜ばれるメリットを入れることで興味をひく</p> <p>学生が共感できる見出しで身近に感じてもらう</p> <p>学生に都合の良い夕方からの時間を提案する</p> <p>未経験でも安心できる環境であることを伝える</p> <p>学生に嬉しいまかないの情報も、より具体的に、魅力的に伝える</p>
<p>地下鉄「日比谷駅」A13出口を出て左に曲がり徒歩2分</p> <p>A 海鮮丼も食べられる!まかない付ホールstaff</p> <p>時給1200円+交通費全額支給 ※22時~1400円!</p> <p>〇昼は学校、夕方から社会勉強〇</p> <p>~あなたの先輩:山本(22歳)より~</p> <p>お店の仲間15人で歓迎会を用意中!</p> <p>地 日比谷〇周辺には遊べるお店が多数</p> <p>時 10:30~24:30 ※17:00~20:00や18:00~21:00など、1日3時間以上で相談に応じます。</p> <p>休 定休日は火曜 ※週3日~勤務でOK</p> <p>賃 未経験でも安心スタートできます。 ★最初は先輩がフォロー&amp;サポート! 〇常連さんが多くて、ちょっとしたことでも笑って終了。お仕事しやすい環境です。</p> <p>待 交通費全額支給、丁寧な研修1ヵ月、板前が作るまかない(海鮮料理)あり</p> <p>業 旨い魚が自慢の海鮮呑み処のお店</p> <p>応 まずはお気軽にお電話ください!受付:平日の11:00~19:00 メールは24h受付ok 000@tsunagu.jp ★忙しい方に嬉しい「履歴書不要」</p> <p>居酒屋 繋ぐ(創業25年の安心感) 〇〇県〇〇区〇〇町1-1-1 00-0000-0000 採用担当:和泉田(イズミダ)</p>	<p>学生向けの求人広告例です。</p>

### 原稿表現例② こまかい表記を丁寧にする

Before	After
<p>渋谷駅～徒歩3分</p> <p>A ホール・調理補助</p> <p>時給1100円</p> <p>ランチ時勤務できる方歓迎!</p> <p>◆和気あいあいなお店です◆</p> <p>未経験OKのカンタンなお仕事!!</p> <p>地 渋谷</p> <p>時 8:00~22:00 ※時間応相談</p> <p>休 月曜日</p> <p>賃 学生・主婦(夫)・フリーター、どなたでも大歓迎!</p> <p>待 交費全給、研修1ヵ月、食事付き</p> <p>業 飲食店の経営</p> <p>応 まずはお気軽にお電話ください!履歴書持参のうえ面接を行います。</p> <p>他 落ちついたお店で未経験からスタートスタッフ一同待ってます!</p> <p>cafe TSUNAGU 〇〇県〇〇区〇〇町1-1-1 00-0000-0000 採用担当</p>	<p>迷わないよう道程はできるだけ丁寧に説明</p> <p>給与は多く感じられる工夫を</p> <p>休日に誤解がないようにくわしく表現する</p> <p>どんなお店なのかをイメージしやすいようしっかり伝える</p> <p>受付時間や電話以外の方法も併記して安心感を</p> <p>履歴書不要とし、面接に来るハードルを下げる</p> <p>担当者の氏名(フリガナ)を具体的に記して応募しやすく</p>
<p>地下鉄「渋谷駅」13a出口を出て左に曲がり徒歩2分</p> <p>A 料理のコツも教えてもらえるホールstaff</p> <p>時給1100円+交通費全額支給 ※18時~1400円!</p> <p>〇14時や15時までの勤務もOK〇</p> <p>*お子さんのいる主婦さんが活躍中*</p> <p>料理のレパートリーも増える職場!!</p> <p>地 渋谷〇通りに買い物できるお店が多数</p> <p>時 8:00~22:00 ※11:00スタートや14:00あたりなど、1日3時間以上で相談に応じます。</p> <p>休 定休日は月曜 ※週1日~勤務でOK</p> <p>賃 家事ができるあなたは既に経験者です。 ★実務が未経験でも大丈夫! 〇お話し好きなら、常連さんとの会話を楽しみながらお仕事ができます。</p> <p>待 交通費全額支給、丁寧な研修1ヵ月、まかない付(マスターが料理のコツを伝授)</p> <p>業 マスターの人柄と味が好評のカフェ</p> <p>応 まずはお気軽にお電話ください!受付:平日の14:00~17:00 メールは24h受付ok 000@tsunagu.jp ★忙しい方に嬉しい「履歴書不要」</p> <p>cafe TSUNAGU 〇〇県〇〇区〇〇町1-1-1 00-0000-0000 採用担当:和泉田(イズミダ)</p>	<p>主婦向けの求人広告例です。</p>

# できるだけ早く連絡して 面接予約にこぎつける

飲食業などのサービス業は4店舗で1人を取り合う時代。採用は店舗全員で考え、全員対応で貴重な応募を絶対逃さない。オーナー・店長任せはダメです。



3つのポイント

1

## とにかく即レス即アポが命

電話応募の場合は、いかに即時対応できるか。その会話中に面接の予約を取り付けることができるかにかかっています。ウェブ応募は、夜中に来ていることも多いので、翌朝、必ず確認し、すぐに連絡をするよう心がけましょう。

3つのポイント

2

## 面接日もできるだけ早く

スピーディな応募対応だけでなく、できるだけ早く面接を実施してください。まさに鉄は熱いうちに打て。応募者の気持ちが冷めないうちに会いましょう。他社と併願している場合のブロックにもなります。

3つのポイント

3

## 前日に再確認の連絡を

面接の来社率をあげるには、前日に確認の連絡を入れるのがとても効果的です。面接を忘れていた応募者も少なからずいます。また、しっかり念を押すことで、ドタキャンされにくくなります。ぜひ実践を。

ヒトコト解説

### ウェブ応募にはメールで対応するべきか？

ウェブで応募してくる人は電話が苦手そうだから、メールで連絡したほうがよいのでは…という声をよく聞きますが、電話してしまっても問題ありません。そこに気遣うよりスピード優先。できるだけ一回の電話で面接予約にこぎつける。そのほうが確実に面接来社率が高まりますから。

STEP 01

採用手段

STEP 02

求人原稿表現

STEP 03

応募受付

STEP 04

面接実践①  
動機付け

STEP 05

面接実践②  
離職防止

STEP 06

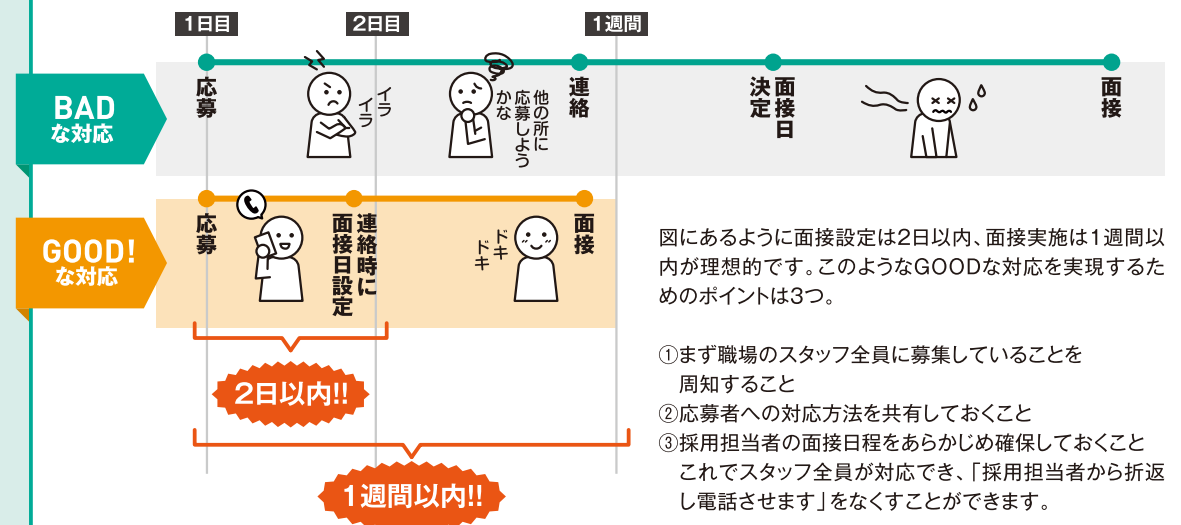
入社受入

STEP 07

定着活躍



### 面接に至るまでの理想的な対応とは



### 面接に来ようと思わせるコツ



電話対応

#### 丁寧と思わせる対応を心がける

例

- 電話は3コール以内に出る。
- 会話が終わってもこちらから切らない。



日程調整

#### 面接日を逃さない聞き方の例

- 「面接は○日か×日のどちらがいいですか？」  
…選択型の質問にすると、断られにくい。
- 「面接はできる限り早い方がいいですね」  
…面接まで時間を空けない意思を見せ、来店を促進する。



### 面接に来るハードルを下げるコツ



事前連絡

#### 前日再確認

面接前日の再確認連絡が有効だと解説しました。応募者の携帯電話番号へショートメールで、時間・場所・持ち物・面接担当者の名前などを送るのがオススメのやり方です。さらにダイレクトに電話すれば効果は絶大。



場所案内

#### 応募者目線で面接場所を説明

面接場所を電話で伝える際に重要なのは、「●●駅4番出口を出ます」「到着したらスタッフにお声かけください」など、具体的な説明。応募者が迷わず辿り着けるよう案内しましょう。面接場所の地図を送るのも親切でGOODです。

ここで働きたいと思ってもらうために

# 面接で不安を取り除き、 動機付けを行う

面接は、相手を見極めるためだけではなく、「動機付け」に時間を取ることで、応募者がココで働きたくなるよう、ツボを押さえた流れをつくり、採用率をアップしましょう。



3つの  
ポイント  
1

## 選んでもらう意識でしっかり準備

この人手不足の時代、「選ぶのではなく選んでもらうという意識」を持って面接に臨むだけで、採用成果は大きく違ってきます。しかも意識を変えることで、面接の準備も入念にできるようになるはずですよ。

3つの  
ポイント  
2

## 応募が少ないお店ほど 時間をかけてじっくり面接

第一印象だけで見極めて、勤務時間を確認して終了。こんな面接が世の大半を占めていますが、「選んでもらう面接」では、じっくり1時間くらいを割いてほしいのです。後半の動機付けこそがポイントです。

3つの  
ポイント  
3

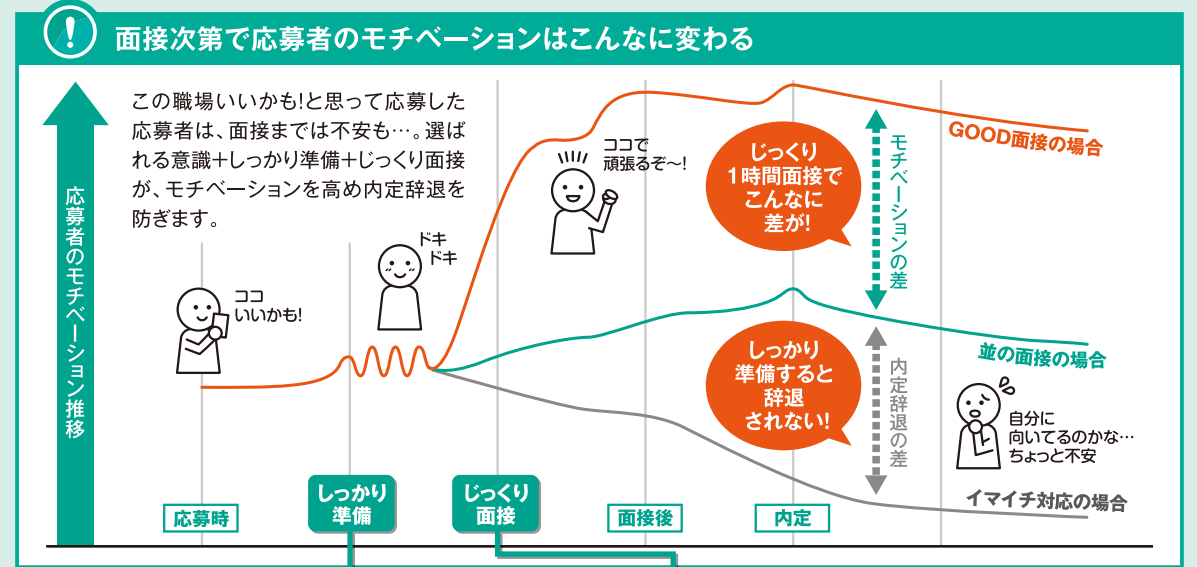
## 後半の30分が不安払拭と 動機付けタイム

後半の動機付けタイムでは、具体的に働くイメージが湧くような説明をし、また仕事のやりがいについても語ってください。これだけでこの職場で働きたくなる気持ちはグッと高まります。職場案内も有効です。

ヒトコト  
解説

### 応募者からの質問タイムは想像以上に重要

こちらからの説明のあとには、適宜、応募者からの質問タイムを設けましょう。自分の話をちゃんと聞いてくれるという姿勢が伝わることで、スタッフを大切にしてくれそうだというイメージにつながり、応募者の入社意欲を高めてくれます。



**失敗しない面接準備、さ・し・す・せ・そ**

面接に臨む前に準備すべき項目は5つ。さしすせそで覚えましょう。別冊のツール集もフル活用してくださいね。

さ 採用基準設定	判定ポイントを明確に
し 質問項目準備	何を聞くか事前に準備
す スタッフ共有	職場全体でウェルカム体制
せ (場所) 設定	プライバシーに充分配慮
そ 想定質問対応	事前に模範回答を準備

**面接における要注意NG事例**

**NG質問項目**

基本的に本人に責任がない、または本来自由であるべき項目はNG。応募者差別につながる可能性がありますから要注意。

- 本籍・居住環境・引っ越し歴⇒地域差別につながるため
- 家族構成・家庭環境・収入⇒親の仕事や夫の役職もNG
- 思想・信条⇒購読雑誌、座右の銘、尊敬する人もNG
- 結婚・出産の可能性⇒セクハラ質問になる可能性あり

**NG面接態度**

面接官の態度次第で、印象度が一気に悪くなります。上から目線面接はセッターNGです。

- 面接官が遅刻
- 面接中の腕組み、脚組み、喫煙、呼び捨て
- 選考に関係のない質問をする

**理想的な面接の進め方**

まずはアイスブレイクで応募者の緊張をほぐします。見極め後が重要な動機付けタイム。離職を防ぐ「厳しい点も伝える」「勤務条件の確認」についてはSTEP5で解説します。

見極め ↓ 動機付け

- アイスブレイク
- 基本的な仕事内容を伝える
- 勤務条件の確認
- 見極め質問
- やりがいを伝える
- 厳しい点も伝える
- 応募者からの質問タイム

使うと便利! ツール集03「面接採点表」

使うと便利! ツール集02「面接ヒアリングシート」

# 離職を防ぐために、 しっかり条件をすり合わせる

せっかく採用したスタッフが働き始めてすぐ辞める原因の1位はなんと面接にありました。面接で「聞いていた話と違います」という入社前と入社後ギャップを減らしましょう。



3つの  
ポイント

1

## 募集時の条件を再度確認

「聞いていた話と違う」とならないよう、求人広告を応募者と共に見ながら、給与、勤務時間、制服有無などの募集条件を面接時に再確認しましょう。

3つの  
ポイント

2

## 休みの希望は聞いておく

入社後によくモめるのがお休みについて。学生ならテストの予定やインターンの予定、お子さんのいる主婦の場合は夏休みのスケジュールやその時に出勤シフトを変更する可能性があるかどうか?などもわかる範囲で聞いておきましょう。

3つの  
ポイント

3

## 仕事のキツさも伝えておく

「土日の昼過ぎは特に忙しい」「お客さんから〇〇で叱られることもある」など仕事の厳しい点を伝えておくことも大切です。「忙しいのに慣れるとテキパキ仕事できるようになる」とか「接客でコミュニケーション力が身につく」ということもセットで語りましょう。

ヒトコト  
解説

### 入社後すぐの退職理由は面接にあり

ある調査によるとパートなど非正規雇用者の離職率は6カ月で55%に上ります。その理由は「面接で聞いていた話と違います」という言葉。早期退職を防ぐには、面接でのきちんとした説明や条件のすり合わせが極めて重要なのです。



! 求人広告など募集時の条件をきちんと確認!

「聞いていた話と違う」にならないよう、確認するポイントは以下。

	必ず伝達	+	プラスで伝達
給与	研修期間の有無とそれに伴う給与変動の有無。		時給1,000~1,100円等、時間帯により時給が異なる場合、希望時間帯での時給
勤務時間	募集している勤務時間帯		勤務時間のカウントはどこからどこまでか
待遇	「制服貸与」や「買い物補助」等の費用負担の有無		昇給がある場合は条件やタイミング等
交通費	全額支給でない場合は上限金額		定期を持っている人はその差分を支払う等の細かいルール
出勤日	入れるシフト日数や時間帯		最短でいつから出勤できるか?の確認

! 稼ぎたい給料をにぎると共感が増す!

**一カ月に稼ぎたい総額を聞く**

特に主婦は扶養控除上限などがあるので確認が重要。

**稼ぎたい額から、シフト数イメージ**

稼ぎたい額から逆算できるのでシフトを考えやすい。

**急なシフトもお願いしやすくなる**

「明後日入ると欲しい額になりますよ」など追加調整がしやすくなる。





# 新人の居場所をつくる!

店長が初日に30分面談するようにしたら離職が半分になったお店がありました。  
新人をどれだけ温かく迎え入れられるか!がキーワードです。

3つの  
ポイント

1

## ウェルカムの準備は万全か

新人に渡すものは事前に準備しましょう。初日に揃っていないものがある。それだけでも、新人のモチベーションは下がります。歓迎されていると感じにくくなるからです。右ページを参考に用意してください。

3つの  
ポイント

2

## 新人に顔と名前を覚えてもらう

新人スタッフと既存スタッフを紹介しあい、お互いに名前と呼べるようにしておく。年齢や入社時期が近く仲良くなれそうなスタッフ数名をしっかりと紹介しておく、困ったときに声をかけやすくなり働きやすい環境を創りだせます。

3つの  
ポイント

3

## 休憩時間の孤独を救え!

休憩時間の会話が新人スタッフの不安解消や働く意欲向上につながります。同じ時間帯に他スタッフも休憩に行ってもらい「わからないことある?」などと、疑問点を解消してあげる。また、帰る前にも必ず声をかけ「バイト初日、楽しかった!」という気持ちで帰ってもらいましょう。

ヒトコト  
解説

### 個人情報の取り扱いには十分な注意を!

「うちのお店に新人が入ってきました!」などと本人の許諾なく写真を撮って無邪気にSNSにアップして流すのはNGです。お店でSNSを運営されているケースも多いと思いますが、個人情報の取り扱いには十分注意しましょう。

STEP 01

採用手段

STEP 02

求人原稿  
表現

STEP 03

応募受付

STEP 04

面接実践①  
動機付け

STEP 05

面接実践②  
離職防止

STEP 06

入社受入

STEP 07

定着活躍



### 出勤初日までに用意しておくべき基本セット

実は大事なのがその渡し方です。今日から仲間ですよね!という思いを込めて渡すことで、ウェルカム感が格段に増します。高校野球の監督が球児に背番号入りユニフォームを渡す。ちょっとおおげさですが、そのくらいの気持ちで臨みましょう。

〈一例として〉



名札



制服



ロッカー



### 初日に必要な職場・仕事説明

#### □ 入社初日面談

短くても良いので、オーナーや店長がウェルカムの雰囲気を演出しましょう!オーナーや店長からのダイレクトな会話が、意欲の高い初日のやる気の継続にもつながります。また、お店の基本ルールやトラブルになりそうなことを事前に説明しておきましょう。知らずに取った行動に対して無駄に怒られることがなくなり、安心して働くことができます。

#### 伝えること

- 改めてオーナー・店長自身の自己紹介をする
- 店舗理念や職場への想いを伝える
- 職場のルールを説明する。
  - 制服の着方(着くずしNG)・休憩のとり方・持ち場の外し方やタイミング・わからない事の先輩への聞き方など…

#### □ 具体的な仕事内容の説明

一日の予定、一週間のスケジュールなど、時系列に沿って具体的に説明すると効果的です。

#### □ 職場案内

- 勤務する現場(勤務時のポジションも)
  - 従業員出入り口の場所
  - お手洗いや休憩室の場所
  - 喫煙場所・商品のストック場所など…
- 専用のノートを作って記入してもらいながら紹介してもよいでしょう。



### ウェルカム感が増す仕掛け

#### 教育担当者が誰かを明確にして、新人が相談しやすい状態にする

- 専属教育担当者を任命……………最初の1か月くらいはマンツーマンでレクチャー
- 交換日記……………その日の不明点などを書いてもらい、アドバイスする
- 新人ごとの教育進捗ノート……………複数の先輩が育成する場合に有効

#### 名前を覚えるだけでなく、新人に名前を覚えてもらう工夫も大切

- 入社初日に全員で自己紹介タイムを設ける
- バックヤードにスタッフ一覧を貼りだす ※その一覧に「趣味」「部活」「動物占いタイプ」「ニックネーム」なども記載して、親近感がわく仕掛けもできればGOOD

# 一人前になれるまで、 しっかり伴走する

苦労して採用したスタッフが辞めずに定着してくれることで、貴重な戦力になっていく。これこそがゴールです。新人が育っていくための接し方を学びましょう。



3つの  
ポイント  
1

## いきなりOJTは厳禁

OJT (On the Job Training) という名のぶっつけ本番は危険。いきなり店頭に放り出してしまおうと、新人は不安が募り、次の日から来ないということにもなりかねません。まずはきちんとマニュアルなどで仕事の進め方などを説明しましょう。

3つの  
ポイント  
2

## 褒めるコツはとにかく質より量 こまめに褒めれば、すくすく育つ!

仕事のできない新人のどこを褒めればいいのか、などと難しく考える必要はありません。些細なことでもサラリと褒めてあげるだけで効果は抜群です。そのくらい新人は職場での自信がありません。細かく観察してあげて「質より量のちょっとした褒め言葉」をかけてください。

3つの  
ポイント  
3

## 1対1で対話する場を設け、 定期的な面談を実施する

1対1面談を定期的 to 実施しましょう。新人は元気そうに見えても、不安や不満を抱えこんでいることもあります。日々の様子を把握しておき、面談の際にヒアリングするのをおすすめします。この定期的な面談は業務習得度合いのチェックにも活用でき、成長を促す機会にもなります。

ヒトコト  
解説

### 新人は、教えてもらえていない意識が満載!?

「業務説明やトレーニングが不足してると思う」。入社して間もない新人から聞こえてくる声です。「え、教えてるけど?」と思う方も多いでしょう。教える側からすると、長年続けているうちに当たり前になっている業務は、意外とおろそかになりがち。自分が思う以上に丁寧に教えましょう。

STEP 01

採用手段

STEP 02

求人原稿  
表現

STEP 03

応募受付

STEP 04

面接実践①  
動機付け

STEP 05

面接実践②  
離職防止

STEP 06

入社受入

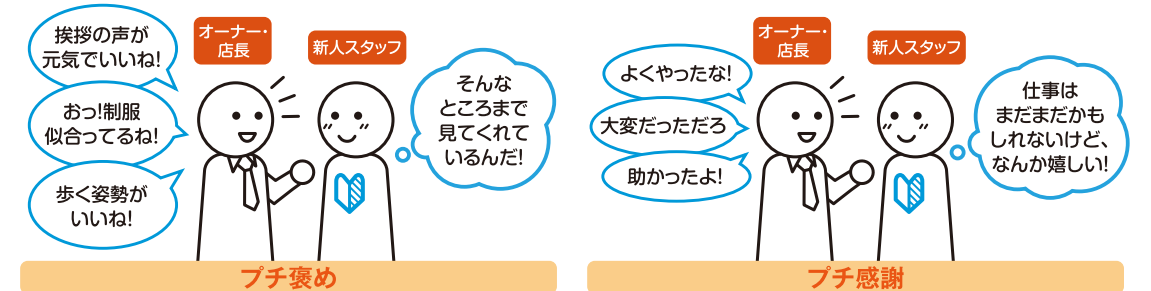
STEP 07

定着活躍



### 質より量の褒め方のコツ

自分でも気づいていないようなレベルのことを肯定されるのは、「そんな細かいところまで見てくれている」「自分のことを気にかけてもらっている」という気持ちが湧き、承認欲求が満たされます。褒めポイントが見つからないときには「プチ感謝」でも十分。

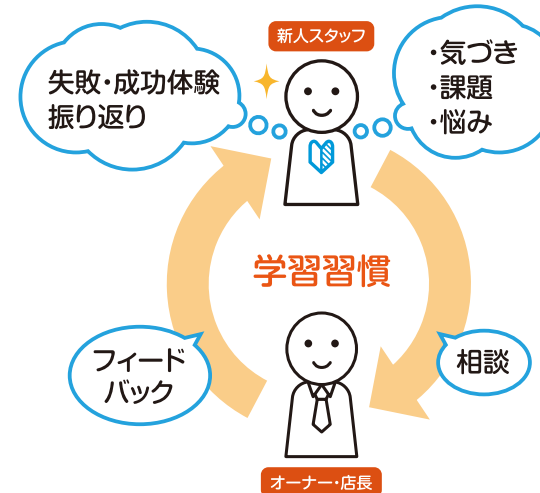


### 定期的な1対1面談のポイントはココだ!

定期的な1対1面談は、「1on1 (ワン・オン・ワン) と呼ばれ、昨今では多くの職場で導入されています。重要なのは徹底した傾聴の姿勢。「聞いてくれる」安心感がモチベーション向上、オーナー・店長と新人スタッフの信頼関係構築につながっていきます。職場の何気ない会話より効果的なのはこの点です。面倒くさくならずぜひ実施してください。

### スタッフの成長促進機会提供サイクル

1on1面談で、スタッフが仕事を通じて得た気づき、課題、悩みをオーナー・店長に共有→その悩みなどに適切なフィードバック→取り組むべき課題が明確になり成長する。こうした経験学習のサイクルが自然と回っていくようになります。



POINT 01

### 1on1の目的

定期的な面談は、まずそれだけでオーナー・店長とスタッフの距離感を縮め、お互いの親近感を高めてくれます。話しているうちにスタッフの意外な性格や健康状態を知ることができます。また自分の声をしっかり聞いて応えてくれるという信頼感が、大きな動機付けにつながります。

POINT 02

### 効果的な進め方

頻度は週1回が理想。忙しくても隔週1回ベースを目安にしましょう。また突発的に何か起きた時は、キャンセルではなく必ずリスケジュールするように。話を聞くという意識が大事なので、話の腰を折ったり、自分の話をするのはNG。メモを取るのもオススメです。



---

監修 ツナグ働き方研究所

発行 株式会社 日本政策金融公庫 国民生活事業本部 生活衛生融資部  
〒100-0004 東京都千代田区大手町1-9-4 大手町フィナンシャルシティノースタワー  
TEL: 03-3270-1653  
<https://www.jfc.go.jp/>

(令和元年12月発行)