

生活衛生 だより

2023

7

No. 209

人材採用・定着
特集

■ 調査結果

データでみる 生衛業を取り巻く人手不足の現状

■ 経営アドバイス

人手不足時代の採用と定着のポイント

■ せいえい三つ星レポート “キラリ” と輝く経営事例

- ◆ 飲食業 おたる政寿司(北海道)
- ◆ 美容業 コミュニティサロン と和(東京都)
- ◆ 旅館業 四万温泉 柏屋旅館(群馬県)

■ トピックス

ゼロから始める！カフェ開業講座

データでみる

生衛業を取り巻く 人手不足の現状

新型コロナウイルス感染症が「5類」に移行し、経済活動の再開が進む中、中小企業の人手不足が深刻化しています。

中小企業庁が実施した「中小企業景況調査(2023年1~3月期)」によると、従業員数過不足DIは、全ての産業で「不足」と回答した割合が、「過剰」と回答した割合を上回り、コロナ禍前(2019年10~12月期)と同水準まで、人手不足感が強まっています(図表1)。生衛業種が多く含まれるサービス業は▲22.6と、建設業に次いで、不足感が強く表れています。

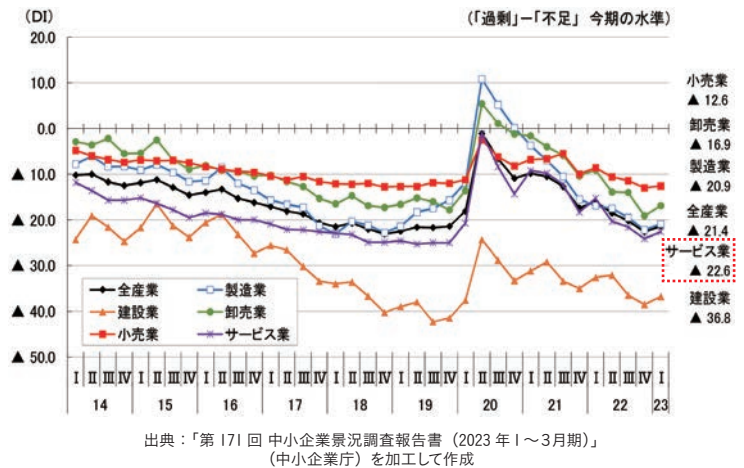
また、日本公庫が実施した「生活衛生関係営業の雇用動向に関するアンケート調査結果(2022年10~12月期)」においても、従業員の過不足感について、「不足」と回答した企業の割合は34.2%と、前年調査(2021年)の29.9%を4.3ポイント上回るなど、2020年以降、上昇基調にあります(図表2)。なお、業種別にみると、「不足」と回答した企業割合は、ホテル・旅館業が65.6%と最も高く、次いで、映画館(47.5%)、飲食業(39.5%)の順となっています。

さらに、日本公庫が四半期ごとに実施している「生活衛生関係営業の景気動向等調査結果(2023年1~3月期)」でも、主な経営上の問題点を、「従業員の確保難」と回答した企業割合が15.8%と、2020年以降、上昇基調にあります。業種別にみると、ホテル・旅館業が38.4%と、最も高くなっています(図表3)。

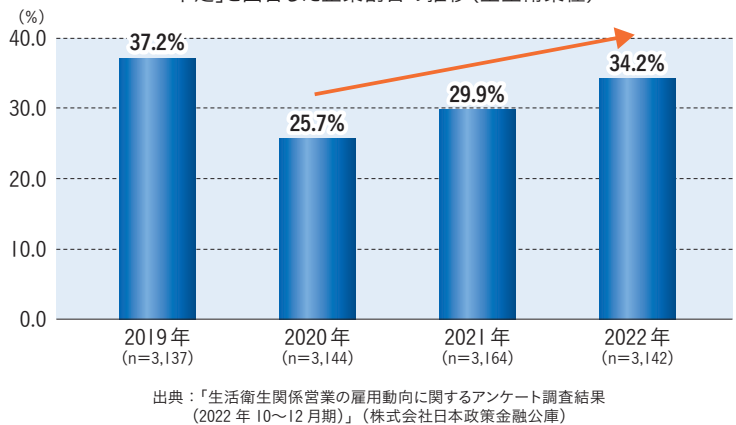
同調査では、生衛業者から「人手不足のため需要の増加に 대응することができず、売上が伸び悩んでいる」、「コロナの5類への移行で旅行の頻度は増すかもしれないが、スタッフの人手不足からこれ以上の接客対応は難しい」との声が聞かれるなど、人材確保に苦慮する生衛業者の実情が見えてきます。

そこで本号では、「人材採用・定着」をテーマに、人手不足の解決に向けた取組みを行ううえでのポイントなどを、専門家のアドバイスや企業事例を交えて、紹介していきます。

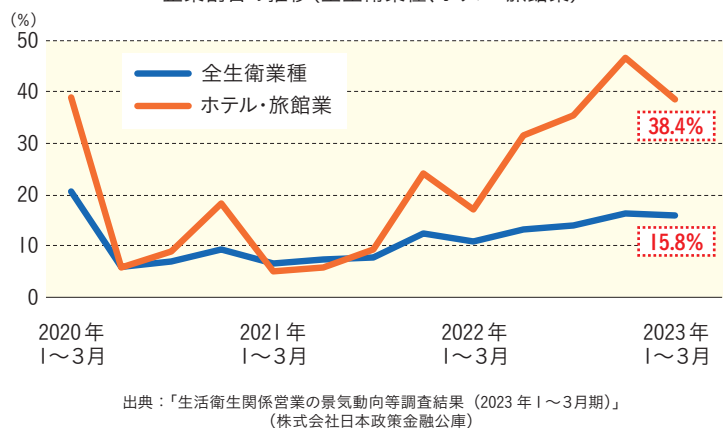
図表1 従業員数過不足DI



図表2 従業員の過不足感について、「不足」と回答した企業割合の推移(全生衛業種)



図表3 主な経営上の問題点を「従業員の確保難」と回答した企業割合の推移(全生衛業種、ホテル・旅館業)



経営アドバイス

人手不足時代の採用と定着のポイント

D I C 幹部育成コンサルティング株式会社 代表取締役

とり こえ こと いち
鳥越 恒一

金融業、飲食業を経て、2003年、(株)ディー・アイ・コンサルタンツ入社。人財開発研究部の担当役員として部門を統括。2012年にD I C 幹部育成コンサルティング(株)を設立し、社長に就任。上場企業から個人店まで、飲食・小売・サービス業の人財育成を通じたコンサルティングに従事。年間4,000人もの現役店長から相談を受け、これまでに延べ5万人以上の店長の悩み、現場の課題に徹底的に取り組んでいる。著書に『プロ店長 最強の仕事術』(日本経済新聞出版)、『店長が必ずぶつかる「50の問題」を解決する本』(PHP研究所)、『できる店長は、「これ」しかやらない すべての悩みは「仕組み」が解決する』(PHP研究所)などがある。その他専門誌での連載多数。



はじめに

「人手不足」は今も昔も変わらない大きな課題です。特にコロナ禍以降、接客を伴う仕事を敬遠する動きが一部で広がりました。また、緊急事態宣言やまん延防止措置期間中に、退職や休職を余儀なくされたスタッフの多くは、いまだに接客の仕事には戻ってきていません。人材が確保できず、閉店せざるを得ないお店も数多く出てきています。

今回は、深刻化する人手不足への効果的な対応方法について、わかりやすく解説していきます。

人手不足の実態

「2022年労働力調査結果」(総務省統計局)によると、宿泊・飲食サービス業のコロナ禍前(2019年)の就業者数は、421万人だったのに対し、2022年では381万人と、この3年間で40万人減少しています。

また、「求人・求職バランスシート(2023年2月)」(東京都労働局)によると、求人倍率(パート常用)は、「生活衛生サービス(理・美容師、浴場従事人、クリーニング職等)の職業」で3.24倍(求職者1名に対して3.24社が求人)、「接客・給仕の職業」では12.33

倍にのぼるなど、全業種の求人倍率である1.70倍と比べて、生活衛生関係営業の求人環境が非常に厳しい状況であることがわかります。

このように、コロナ禍以降、事業者は「求職者を選ぶ」立場ではなく、「求職者に選ばれる」立場にあります。この厳しい環境の中、どのような採用活動を行えば良いのでしょうか。



費用をかけずに、 効果的な採用活動を行う3つの方法

はじめに、効果的かつ費用のかからない採用方法を3つ紹介します。いずれもすぐに取り組めるものですので、早速試してみてください。

①スタッフなどからの紹介

スタッフや知人、お客さまから求職者を紹介いただくことは、採用コストの抑制と、信頼できるスタッフの確保を両立する方法として、とても有効です。スタッフや知人、お客さまに対して、現在採用活動をしていることを説明したうえで、告知や紹介のお願いをしてみましょう。普段から職場の雰囲気が良く、スタッフとのコミュニケーションが取れていれば、紹介してもらえる確率は高まります。実際にスタッフを新規採用できた場合には、紹介者にお礼をするようにしましょう。お礼は必ずしも金品でなくても構いません。感謝の気持ちをしっかりと伝え、新規採用したスタッフが活躍できるよう、丁寧にサポートしていくことが、紹介者への恩返しにつながります。

②復職のお誘い

既に退職してしまったスタッフの中で、再度働いて欲しいと思っている人には、退職後も定期的に連絡を取るようにしましょう。電話のほか、季節の手紙やLINE、メールを送ることも効果的です。「その後どうですか」、「お元気ですか」、「近くに寄った時は顔を出してくださいね」など、他愛の無いやり取りでも、退職者とのつながりを維持しておくことが大切です。

このようなつながりがあれば、一度退職してしまっても、「出産を終えて落ち着いたとき」、「高校生の息子が大学に入って落ち着いたとき」など、タイミングが合った際に、復職につながることもあります。復職した暁には、以前勤務していた時の時給を維持することも、その後長く働いてもらうためには重要です。

③求人ポスター

お店が求人していることを知っていただくため、店頭で求人ポスターを掲示しましょう。ポスターのサイズはA4サイズ以上の目立つものとし、汚れたらきれいなものに貼り替えてください。もちろん、手書きのポスターでもかまいません。



求人ポスター作成のポイント

(1) ポジティブな募集理由でタイトルを作成

ポスターのタイトルは、ポジティブなものにしましょう。ネガティブな募集理由や、慢性的な人手不足をアピールするようなポスターは避けましょう。

○ 良い例

- ・ 新年度につきスタッフ募集!
- ・ 店舗拡大につきスタッフ募集!

× 悪い例

- ・ スタッフ欠員につき大募集!
- ・ パート・アルバイト急募!

(2) 採用条件は幅広く設定

勤務日や勤務時間の選択の幅を広く設定し、短時間勤務もOKとしましょう(週1~2回、1日3時間程度も可とする)。また、時給は業界平均や近隣の店舗と比較して見劣りしないようにしましょう。

(3) 仕事内容は具体的に記載

求職者がイメージしやすいように、仕事内容は具体的に、詳しく記載してください。なお、ホール、チェッカーなどの専門用語は避けましょう。

(4) 雰囲気の伝わる写真を掲載

求職者はどのような人と働くのかを重視します。明るく楽しそうな雰囲気の写真を掲載しましょう。(例) 複数の従業員が写ったもの、店長の顔写真など。

求職者が仕事を選ぶうえで重視するポイントの一つは、「勤務地」です。お店を普段から利用する近隣住民へ効果的にアピールするためにも、求人ポスターを活用しましょう。

さらに、求職者はお店の雰囲気やオーナー・店長の人柄を重視しています。普段からお客さまやスタッフに笑顔で対応するように心掛けましょう。

人手不足に対応するためには、ここまで述べてきた効果的な採用活動と併せて、現在働いているスタッフが長く働ける職場環境を構築していくことも必要です。

ここからは、スタッフの定着率を高めるためのポイントについて、解説していきます。

スタッフが辞めない職場づくり

スタッフの定着率を高めるためには、「人間関係」の改善と、働きやすい「職場環境」の構築が不可欠です。人間関係と職場環境は、オーナー・店長の日々のコミュニケーションや仕事の教え方、働き振りの評価の仕方などで改善します。これから紹介する3つのことを、1つずつ実践してみてください。

①挨拶は積極的に

職場の人間関係を改善するためには、日々のコミュニケーションが重要です。出勤時の「おはようございます」、退勤時の「お疲れ様でした」の挨拶は、相手の顔を見て笑顔で行ってください。仕事でも「ありがとう」、「助かる」、「大丈夫かな」、「凄いね」といった言葉を積極的に掛けてあげましょう。「忙しいから」、「面倒だから」と挨拶や声掛けをおろそかにしていると、スタッフの定着率は高まりません。スタッフは、「どのような仕事をするか」より「誰と仕事をするか」を重視します。嫌な思いをする人と、一



緒に働きたいとは思いません。まずは、日々の挨拶をオーナーや店長が率先して行うようにしましょう。

②仕事の教え方が定着につながる

仕事を通じた成長を実感しているスタッフは、やりがいに溢れ、定着率も高いものです。一方で、多くのスタッフに成長を実感してもらうためには、仕事を教える側のスキルが求められます。

では、どのような教え方が効率的かつ効果的であり、教える側も教わる側もストレスなくトレーニングが進むのでしょうか。その解決策として、「トレー

ニングの4ステップ」を紹介しますので、是非実践してみてください。ご存知の方も多いと思いますが、太平洋戦争開戦時の連合艦隊司令長官を務めた、山本五十六の格言「やってみせ、言って聞かせて、させてみせ、ほめてやらねば、人は動かじ。」をもとに作成したものです。

特にステップ（4）の「評価：認めてあげる」は大切です。働き振りを認められることは、スタッフのやる気につながります。褒めることでやる気を引き出し、積極的に仕事を覚えてもらいましょう。褒

トレーニングの4ステップ

ステップ（1） 準備：計画を立てる

- ・教える内容と習得期間を盛り込む

→トレーニング計画には、「何を」、「いつまでに」覚えてもらうかを明確に盛り込みましょう。

- ・他のスタッフにも伝える

→他のスタッフにもトレーニング計画を共有し、期間中に習得できるよう、スタッフ全員で支援しましょう。

- ・簡単な手順書を作る

→立派なマニュアルを作る必要はありません。スマホで撮った写真をプリントして、コメントを書き込むだけでも十分です。分量や時間など、守って欲しいことをシンプルに示しましょう。

ステップ（2） 提示：やってみせる

- ・基本に忠実に

→正しい手順を正確に、基本に忠実な指導を心掛けましょう。

- ・ポイントを絞る

→重要なポイントを3つ程度に絞って教えましょう。

- ・「理由」も含めて丁寧に

→なぜその手順で作業するのか、「理由」も含めて、丁寧に教えましょう。

ステップ（3） 実行：やらせてみる

- ・とにかく一通りやらせてみる

→訓練の回数が大切です。繰り返しやらせて経験を積みませましょう。

- ・質問をする

→正しい手順ではなかったところや、できていなかったところを聞いてみましょう。

- ・記録する

→教える項目の漏れやダブリを防ぐため、誰が、何を、いつ教えたかを記録しましょう。

ステップ（4） 評価：認めてあげる

- ・まずは褒める

→スタッフの良かった点、改善が見られた点、真剣に取り組んだ点などを褒めてあげましょう。

- ・質問をする

→自分なりの出来栄はどうだったかを聞いてみましょう。

- ・改善目標を立てさせる

→次はどうやって、より出来栄を良くするか、スタッフ自身に考えさせましょう。

上手な褒め方

(1) 結果ではなく、プロセスや努力を褒める

日々の丁寧な仕事、一生懸命やっている姿勢などを褒めましょう。

(2) 失敗した時こそ褒める

一生懸命やって失敗したこと、失敗したけどすぐに報告してくれたことなどを褒めましょう。

(3) 第三者を介して褒める

直接褒めるのが照れくさい場合には、他のスタッフから「オーナーが褒めていたよ」と伝えてもらいましょう。

(4) タイミング良く褒める

普段から褒めているスタッフには、皆の前ではなく個別に褒めましょう。反対に、普段あまり褒めることができていないスタッフには、なるべく皆の前で褒めましょう。

(5) 素直に感謝する

ちょっとしたこと、当たり前なことでも「ありがとう」の気持ちを伝えましょう。

めるのが苦手だと言う方もいますが、難しいことではありません。

ここでは、上手な「褒め方」を紹介します。認められて嫌な気持ちになる人はいません。スタッフ一人一人の良いところ、成長や変化に目を光らせ、なるべくたくさん褒めましょう。褒めることは、結果として生産性の向上にもつながります。直接言葉で伝えることが難しい時は、メモやサンキューカードを渡すことも効果的です。

③評価を処遇につなげる

日々の頑張りには言葉だけではなく、処遇にも反映させてください。しかし、複雑な人事評価制度の導入はハードルが高いのが実情です。そこで、日々の働き振りを年に数回のインセンティブ(大入り袋等)でスタッフに返してみてもいかがでしょうか。お店の業績に合わせて金額を決め、スタッフに大入り袋を渡してあげましょう。金額はオーナーや店長のさじ加減で構いません。頑張っていると感じる人、成果を出している人に多めに渡すことで、スタッフの頑張りを処遇に反映させましょう。

まとめ

人手不足に苦しんでいるお店は、これまで紹介したポイントを実践してみてください。スタッフなど

サンキューカード

♥ Thank you & Good Job Card 🙌

日付2023年 From: _____
To: _____

◆ Thank you!(ありがとう!感謝!) / Good Job!(素晴らしい仕事でした!)

[メッセージ]

からの紹介、復職のお誘い、求人ポスターなど、今回紹介したことは、いずれもすぐに取り組めることです。

また、採用したスタッフを定着させるために、日々のコミュニケーションと、丁寧なトレーニング、適切な評価を行い、働きやすい職場環境をつくりましょう。

採用と定着の良いサイクルができれば、人手不足で困ることはありません。人が来ないと嘆く前に、できることから始めましょう。オーナーや店長次第で、状況は変えることができるのです。



せいせい
三つ星
リポート
☆☆☆

“キラリ”と輝く経営事例

Part
1



中村圭助代表取締役副社長

北海道 小樽市

株式会社 おたる政寿司 まさ ず し

若手の早期戦力化が職人不足打開の切り札

1938年の創業以来、自然や四季と調和した独自性のある寿司を創り続ける、北海道小樽市を代表する老舗寿司店『おたる政寿司』。「おいしさづくり、人づくり、幸せづくり」の経営理念のもと、休業期間を8ヵ月間に短縮した独自の育成プログラムの構築により、効果的な若手の採用・育成を実現しています。これまでの常識を覆す新たな取組みで、人手不足に立ち向かう、代表取締役副社長の中村圭助氏にお話を伺いました。

店舗情報

取材店舗／おたる政寿司 本店
住所／北海道小樽市花園 1-1-1（小樽寿司屋通り）
電話／0134-23-0011

8ヵ月間の育成プログラムにより、若手の定着を実現

寿司業界は、「若手職人のなり手不足」が大きな課題です。「飯炊き3年、握り8年」という言葉があり、厳しい業界イメージが定着していることから、近年、寿司職人を志す学生の減少と、早期退職者の増加が深刻になっています。そこで、寿司職人の醍醐味である「カウンターに立ち、お客さまの反応をみながら握る」体験を、若手職人がいち早く味わえるよう、8ヵ月間で基礎的な技術を習得できる育成プログラムを構築しました。

この育成プログラムは、「巻物をつくる」、「一品料理をつくる」などいくつかのステップを設け、その段階ごとに振り返りの試験を行うなど、若手職人が確実に成長できる仕組みとなっています。また、熟練の職人によるマンツーマンの指導を1日3時間、週3回

のペースで行い、技術の習得に集中できる環境を整えたことで、短期間で育成を実現しました。

入社1年後には両親や友人に自分の握った寿司を食べてもらえる。こうした可能性が大きなやりがいとなり、若手の定着につながっているのです。

納得感とモチベーションの向上を実現する指導方法

『おたる政寿司』の若手職人への指導コンセプトは、「情熱と科学」です。情熱を持ち、厳しい修行の中で技術を会得する。こうした昔の職人のマインドは尊いものです。しかし、若手の納得感を高めるためには、科学的な根拠に基づいた指導方法が必要だと考えています。例えば、挨拶の仕方では、「“いらっしやいませ”は、何デシベルの声の大きさだと心地よく聞こえる」など数値を用いて指導するようにしています。

先輩から仕事を学ぶ際にも、昔ながらの「目で見て覚えろ」という教え方ではなく、「なぜそうするのかわかるまで観察する」ことを意識させ、自らが納得したうえで仕事を進めるよう、指導するようにしました。

さらに、職人のモチベーション向上につなげる取り組みとして、「何分で何個、寿司を握れるようになる」といった目標を、職人自身に設定させています。自分の目標を明確にすることで、その達成に向けて努力でき、達成後にはモチベーションが上がります。これらの指導方法により、職人の成長スピードは大幅に向上しました。

「寿司職人」の醍醐味を感じてもらうことで新卒者を確保

新卒採用者を増やすため、育成プログラムを修了した若手職人を、リクルーターとして活用しています。育成プログラムを経て現場で活躍できている実体験を、若手職人自らが説明することで、学生たちは、「やりがい」や「1年後の自分」をイメージしやすくなり、就職先として、より興味を持ってもらえます。

さらに、インターンシップでは、寿司職人の醍醐味を少しでも感じてもらえるよう、実際に巻物を作れるようになるまで指導しています。これらの取り組みにより、現在では安定して新卒者を採用できるようになりました。

今後の展望について

将来、当社で成長した若手職人が独立することを見据え、技術だけではなく、経営マインドについても学べる環境を整えていきたいと考えています。職人の高齢化は、寿司業界全体の課題です。「惜しみなく技術



1



2



3

1 / 優雅さに惹かれる空間で、最高峰のお寿司を提供
2 / 育成プログラムを終え、第一線で活躍する若手職人
3 / 中村副社長の匠の技を後進に伝えるべく、模索は続く

を教える姿勢」が、若手職人の増加や成長につながり、課題解消のきっかけになると考えています。

寿司職人のイメージを「厳しい」ではなく「楽しい」に変え、若手が生き生きと活躍できる業界となるよう、今後も尽力していきます。

せいせい
三つ星
レポート
☆☆☆

“キラリ”と輝く経営事例

Part
2



中村大作社長(中央)と、スタッフの皆さん

東京都 豊島区巣鴨

株式会社 社会起業家パートナーズ (コミュニティサロン と和)

19種類の働き方の整備や労働環境の改善で 子育て世代の採用・定着を実現

東京・巣鴨の地蔵通り商店街に、店舗を構える美容室『コミュニティサロン と和』。「多様なライフステージの女性が生き生きと活躍できる場を作る」という夢に向けて、19種類の雇用形態・給与体系の整備や「チェックリスト」の活用など、労働環境の改善に向けた様々な工夫を重ねています。過去には、スタッフの離職が続いたという苦い経験もあった当社ですが、現在は、子育て世代の女性が、仕事と育児を両立しながら生き生きと活躍する笑顔あふれる美容室です。人材の安定的な確保と定着を実現したポイントについて、代表の中村大作氏にお話を伺いました。

店舗情報

取材店舗／コミュニティサロン と和
住所／東京都豊島区巣鴨 4-26-3
電話／03-6759-8621

ライフステージに合わせた働き方を 整備し、雇用を確保

美容業界は、労働環境の改善が課題と言われており、結婚・出産などにより、ライフステージが変化した女性の勤務継続は容易ではありません。美容師として、高いスキルと経験を持っているにもかかわらず、それを生かすことができない方がたくさんいるのです。このような状況を変えていきたいと考え、『と和』では、「19種類の働き方」を整備しました。具体的には、土日の出勤可否や希望する1週間の出勤日数、1日の労働時間により異なる雇用形態・給与体系の中から、自身のライフステージに合った働き方を選べるようにしたのです。この結果、求人への応募は毎月10～15件にもぼり、人材確保の面で大きな効果ができています。

一方で、この制度の導入後に、スタッフの離職が続いてしまった経験があります。刻々と変化するスタッ



1/バリアフリー設計の店内 2/「19種類の働き方」がすぐに分かるフローチャート 3/「19種類の働き方」で、「東京ライフ・ワーク・バランス認定企業」に選出

フのライフステージに、当初選んだ働き方が合わなくなってしまったことが要因です。これを改善するため、半年に一回、スタッフとの面談を行い、働き方を見直せるようにしました。制度を整備するだけでなく、面談や普段のコミュニケーションを通じて、スタッフとの信頼関係を構築しています。その結果、スタッフの定着率も上がり、今では子育て世代の女性が、自身のライフステージに合わせて働き方を変えながら活躍しています。

生産性の向上により、労働時間の短縮を実現

柔軟な働き方を導入するためには、日々の業務を「誰が、いつ、どれくらいの時間で」行うのかを整理する必要があります。日々の業務のやり方を変えずに、単に労働時間を短縮すると、どこかにしわ寄せが来てしまうからです。労働時間の短縮には、業務ごとの生産性を高める努力が不可欠であり、当社では、日々の業務をまとめた「チェックリスト」を活用し、生産性の向上に取り組んでいます。

「チェックリスト」では、日々の業務の所要時間、作業完了時間、優先順位、禁止事項などを明確化しています。例えば、「シャンプー台やトイレ掃除、タオルの補充などの店内清掃は定時以降の作業を禁止し、業務中の作業を徹底（全従業員で、作業目安 25 分）」など、労働時間を抑制する工夫も盛り込んでいます。

また、作業に時間がかかるタオルやクロスの洗濯については、レンタルタオルの活用やクロスの在庫を多く持つことで、作業の効率化を図っています。

こうした取り組みにより、労働時間が短縮され、スタッフの定着率も向上しました。また、生産性が向上したことで、毎年利益率が向上しており、労働環境を改善することの効果を実感しています。

今後の展望について

スタッフが、生き生きと働ける環境を引き続き整えていきたいです。また、自社の垣根を越えて、様々な業界の労働環境の向上に貢献していくことも、今後の



4/半年ごとに行う個人面談でスタッフとの信頼関係を向上 5/業務の所要時間や優先順位を明確にした「チェックリスト」

目標の一つです。その一環として、「Smart 勤怠管理」というスマホアプリを開発しました。「Smart 勤怠管理」は、GPS 機能を活用し、出退勤時間が自動的に打刻されるアプリで、スタッフの勤怠管理の見える化や効率化につながります。働き方改革に取り組む様々な企業に対して、アプリを通じた支援をしていきたいと考えています。



人材採用・定着 特集

せいせい
三つ星
レポート
☆☆☆

“キラリ”と輝く経営事例

Part
3

群馬県 吾妻郡中之条町

有限会社 柏屋

“伝わる”情報発信や2段階の インターンシップで、若手人材を獲得 人材定着の秘訣は“成長の実感”

かしわばら もとすが
写真左が柏原社長、右が本管マネージャー

群馬県北西部に位置する^{しま}四万温泉は、「^{よんまん}四万の病に効く」とされる、古くから湯治で有名な温泉地。この地で創業47年、和モダンな雰囲気の人気旅館が『四万温泉 柏屋旅館』です。露天風呂付き客室をはじめ、ひとり旅専用シングルなど、多彩な14室の客室でお客様のニーズに答えています。

そんな『柏屋旅館』では、2000年頃から若いスタッフを積極的に採用しています。ここ数年は、新卒採用にも力を入れており、2023年には、新卒3名が入社しました。フレッシュで笑顔溢れるおもてなしに感動し、リピーターになるお客さまも多いそうです。今回は、スタッフの採用・定着の取り組みについて、マネージャーの本管重行氏にお話を伺いました。

店舗情報

取材店舗／四万温泉 柏屋旅館
住所／群馬県吾妻郡中之条町四万 3829
電話／0279-64-2255

“伝わる”情報発信が 応募者の心を掴む

当社のHPやSNSには、お客さまが旅館の魅力を具体的にイメージできるように、楽しそうな宿泊客が写っている写真を使用しています。また、スタッフが交代で書くブログにも、社長とスタッフが笑顔で写っている写真を掲載しています。お客さまを増やすために始めた取り組みですが、この情報発信の工夫は、求人場面でも役に立っています。旅館で働きたいと考えている学生は、求人サイトよりも、HPやSNSから旅館のコンセプトや雰囲気、どのような人が働いているのかといった情報を手に入れます。そのため、就職後の具体的なイメージを描ける情報を提供することで、学生は、自分が働く姿を想像でき、就

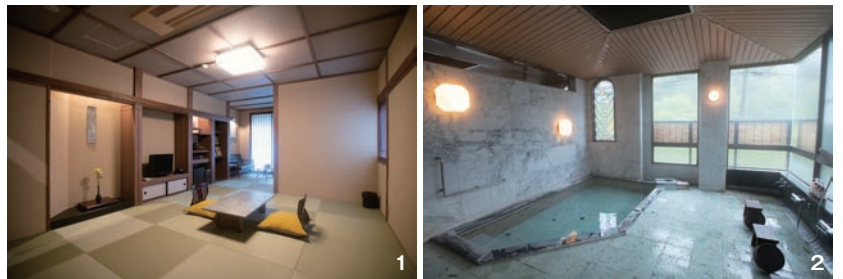
職先として選ばれやすくなるのです。こうした“伝わる”情報発信の効果により、スタッフの多くは、HPをきっかけに当社に興味を持ってくれました。また、ブログに親近感を持ち、当社に応募したという学生もいます。

2段階のインターンシップでミスマッチを防ぐ

採用にあたって最も重視しているのは、「私たちのチームに馴染めるかどうか」です。入社してからミスマッチに気づくと、お互いに不幸な結果になりかねないため、採用の段階で見極めることが大切です。そこで当社では、学生向けに、2段階のインターンシップを実施しています。1回目のインターンシップでは、一泊二日、「お客さま」として宿泊することで、『柏屋旅館』の魅力を肌で感じてもらいます。そのうえで、2回目のインターンシップを希望する学生に、実際の仕事を体験してもらいます。2回目に参加する学生は、「柏屋旅館を本当に気に入って、ここで働いてみたい」と考えている人材に絞られますし、同世代のスタッフと一緒に仕事をすることで、旅館への理解が一層深まります。また、私たちも学生の仕事に対する姿勢や、旅館への思いを見極めることができるため、ミスマッチを防ぐ第一歩となっています。この制度を導入した結果、「柏屋旅館のファン」を新卒採用することにつながり、定着率も向上しました。

スタッフの成長が人材定着につながる

人材の定着には、スタッフ自身が成長を実感できる



1,2／昭和レトロ調の和モダンな雰囲気。装飾などには地元の作家の作品を用いている

ことが大切だと考えています。成長し、任せてもらえる仕事の幅が広がることで、モチベーションが向上し、仕事のやりがいも大きくなるからです。当社では、若手スタッフに新たな宿泊プランを企画させるなど、裁量のある仕事に取り組ませています。もちろん、最初から上手くできるとは限らず、失敗することもあります。そうした経験も成長の大きな糧になります。

2021年には、若手スタッフ3人が企画・立案した、カップル向けの「サプライズ付き記念日宿泊プラン」を販売しました。記念写真入りのフォトフレームをプレゼントするなど、若者目線でのアイデアがとても好評で、スタッフもやりがいを強く感じているようです。

今後の展望について

長く働いてもらうために大切なことは、一緒に働いているスタッフの変化に気づき、仕事で悩んでいれば相談に乗るなど、お互いにフォローしあう環境があることです。現在、『柏屋旅館』のスタッフは16人になりました。今後も人数を増やしていく予定ですが、小さな旅館ならではのチームワークを忘れることなく、スタッフが働きやすい環境を構築していきたいと思えます。

★プレスリリース from 四方温泉 柏屋旅館 & 柏屋カフェ 2021年6月★
誕生日に、大切な記念日に、サプライズ付きの宿泊プラン誕生。
【若手スタッフが考えました！】四方温泉柏屋旅館の記念日プラン

四方温泉柏屋旅館は、20歳代の若いスタッフの笑顔あふれる真摯な対応でも好評をいただいています。そこで、その良さをさらに広くため、入社2年までの若手スタッフがプロデュースした、カップルの記念日におすめサプライズ付き宿泊プランを販売しました。

＜サプライズプラン一年一度の記念日や一生に一度のお祝いに、大切な人に贈る特別なプラン＞

- ・入社2年、1年、新人の3人でタッグを組んでプランを立案。
- ・特典1：ご夕食時に姉妹店柏屋カフェ特製のデザートプレート
- ・特典2：記念日を彩るお花
- ・特典3：チェックアウトの時に写真入りフォトフレーム
- ・そして、ご来館後のお楽しみのお祝い付き！
- ・お客さまのサプライズのお手伝いも！

こんな特典や企画があれば、心なれど是非お受けください。

- 元氣なスタッフの笑顔
- リニューアルの宿特集
- 一人旅に人気の宿特集
- アワータイムの宿特集
- 静かな温泉地特集

www.kashiyaya.org/stayplan/jp6728f2/

四方温泉柏屋旅館はいつでも、何度でも入れる貸切露天風呂、やいつでものんびり2時のチエックアウトでお客さまに大変喜んで頂いております。また、笑顔あふれる実働のスタッフの真摯な対応も色々とクチコミサイトで高評価を得ています。

【お問い合わせ先】
四方温泉柏屋旅館 代表取締役 柏原 誠夫 (かしわばら ますお)
〒377-0601 群馬県吾妻郡中之条町四方3829 Mobile 080-3219-4635 | TEL 0279-64-2255
URL: https://www.kashiyaya.org/ FAX 0279-64-2973

3

3／若手スタッフがプロデュースした記念日プラン



4／今年4月に入社した3名のスタッフ

立命館大学が 「ゼロから始める!カフェ開業講座」を開催

大学と生活衛生営業指導センター・生活衛生同業組合がタッグを組んだ創業マインド向上の取組み



(上)真剣に受講する学生たち
(下)オリジナリティ溢れる手書きメニュー表



講座の概要

日時

講義：2022年9月28日(水)～11月16日(水)
実習：2022年12月3日(土)～12月18日(日)

会場

講義会場：立命館大学びわこ・くさつキャンパス
実習会場：ランチ大津京「musuLab ムスラボ」

参加者

立命館大学生 16名

- ◆ 2022年9月、学生の創業マインド向上を目的として、「ゼロから始める!カフェ開業講座」が立命館大学で開催されました。本講座は、立命館大学、滋賀県生活衛生営業指導センター、滋賀県喫茶飲食業生活衛生同業組合及び日本公庫大津支店・彦根支店が連携して開催したもので、9月から12月にかけて、7回の講義と2回の実習が行われました。
- ◆ 講義では、外食チェーンの出店プロデュースを手掛ける大西良典氏（OLLDDESIGN株式会社 代表取締役）と、飲食業の開業支援を行う武田秀一氏（武田経営研究所 代表）の講師2名が、投資計画や店舗デザインの設計、プロモーション戦略といった、カフェの開業に必要なノウハウを解説しました。
- ◆ 実習では、講義で学んだことの実践の場として、学生たちが模擬店舗でカフェの運営を行いました。工夫を凝らしたメニューの開発や、通行人への積極的な呼びかけなど、講義で学んだノウハウを実践することで、連日完売となるほど大盛況となりました。
- ◆ 講座に参加した学生からは、「また来年もぜひ参加したい」、「誰かのために料理を作る喜びを知ることができた」、「今後はキッチンカーにチャレンジしてみたい」といった声があがるなど、非常に満足度の高い講座となりました。
- ◆ 今年度も立命館大学では、学生の創業を後押しする講座を開催する予定です。

組合員の
みなさまを
応援!

日本公庫の 振興事業貸付

「振興事業貸付」とは？

- 振興計画の認定を受けた生活衛生同業組合の組合員の方にご利用いただける融資制度です。
- ご利用にあたっては、振興計画認定組合の長（組合の長から委任を受けた支部長および理事を含みます。）が発行する「振興事業に係る資金証明書」が必要となります。

	設備資金	運転資金
ご融資額	1億5,000万円以内 ～7億2,000万円以内 (業種によって異なります)	5,700万円以内
ご返済期間 (うち据置期間)	20年以内 (2年以内)	7年以内 (2年以内)
主な利率 (年利) ^(注)	特別利率C	基準利率

(注) 1. お使いみち、ご返済期間、担保の有無などによって異なる利率が適用されます。
2. 利率は、日本公庫のホームページの金利情報【国民生活事業主要利率一覧表】からご確認いただけます。

振興事業促進支援融資制度も併せてご利用いただけます！

ご利用いただける方	引下げ利率	
	-0.15% (年利)	-0.30% (年利)
生活衛生同業組合等から一定の会計書類を準備していることの確認および事業計画の確認を受けた方	生活衛生同業組合等から確認を受けた「振興事業促進支援融資制度に係る事業計画書」の写しを提出された場合	左記に加え、生産性向上に資する計画に基づく取組みを行い、「生産性向上に係る事業計画書」の写しを提出された場合

ご相談は、日本公庫国民生活事業の窓口までお気軽にどうぞ。
なお、審査の結果、お客さまのご希望に沿えないことがあります。



日本政策金融公庫

国民生活事業

<https://www.jfc.go.jp/>

事業資金相談ダイヤル

(行こうよ！ 公庫)

☎ 0120-154-505

※電話番号のお掛け間違いにご注意ください。

(受付時間：平日9時～19時【国民生活事業】)

若者ならではの**創造性**あふれる

ビジネスプランを
大募集!

創造力、
無限



第11回

高校生ビジネスプラン・コンクール

応募登録・
ビジネスプランシート
提出締切

WEB締切

2023年9月27日 水

郵送締切

2023年9月20日 水

必着



最新情報を随時発信しています。

【主催】日本政策金融公庫【後援】財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、中小企業庁、沖縄振興開発金融公庫、日本商工会議所、全国商工会連合会、公益財団法人全国商業高等学校協会、公益財団法人産業教育振興中央会、株式会社東京証券取引所、一般財団法人ベンチャー・エンタープライズセンター、日本公認会計士協会、日本税理士会連合会、公益社団法人日本ニュービジネス協議会連合会

生活衛生だより 第209号 (令和5年7月1日発行(季刊))
発行所…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 FAX. 03-3270-7650 <https://www.jfc.go.jp/>
・本誌掲載の記事、写真、イラストなどの無断転用・転載はご断りください。