

その人らしい「温かみのある接客」で顧客をファン化 ～中高年人材ならではの視点を大切に作る丸亀製麺～

(株)トリドールホールディングス

少子高齢化・労働人口の減少が進むなか、日本国内で飲食業態870店舗を展開する(株)トリドールホールディングスでは、中高年層の採用を積極的にしている。パートナースタッフ(アルバイト・パートスタッフ)のこゝと／以下、PS)の採用を担当する営業サポート部の伊藤英明氏に、同社の主力業態である讃岐釜揚げうどん「丸亀製麺」の取り組みについて話を伺った。

中高年人材が活躍する職場

「丸亀製麺」(以下、当店)は、全国778店舗をすべて直営で



シニアスタッフが活躍中

展開。従業員数は約2.1万人、平均年齢は男性30.2歳、女性39.2歳、全体で36歳。うち約43%が40歳以上、約26%が50歳以上、約10%が60歳以上と、中高年のスタッフが多いです。定年は65歳ですが、退職後の再雇用者は226人に及び、シニアの方が活躍しています。

当店は本場讃岐の製麺所の風情感を大切にしており、年配のスタッフの接客が、温かみや製麺所の風情感をお客様に感じていただく要素の1つとなっています。

若者はライフステージの変化が大きいこともあり、10～20歳の平均在籍年数が1年前後なのに対し50～60歳代は4年前後と、中高年のほうが長期間勤務しています。

意欲的なシニア層

求人媒体としては、Webが若者、紙媒体がシニアと、媒体の特性に合わせて訴求しています。費用対効果の高いWeb経由でのシニア層の応募をさらに増やすため、現在自社サイトの採用ページでは、写真の被写体

やスタッフインタビューなどで、若者ではなく中高年のスタッフにあえてスポットを当てています。その甲斐もあってか、定年65歳を過ぎた方からの応募も月100件ほどあります。日本のシニア層のパワーを感じるのと同じに、当社の定年を引き延ばせないか検討が必要と感じています。

当店では、業務ツールとしてiPadを全店に導入。指紋認証での出勤管理や電子給与明細などをデジタル化しており、シニアスタッフでも簡単に操作できるように配慮をしています。現場では若いスタッフに積極的に教えてもらうなど意欲的な方が多いようですし、逆に一般常識などを若いスタッフに教えるなど、社員間の相互のコミュニケーションが生まれ、よい関係性が築かれています。

地元生活者ならではの声

当店ではマニュアルどおりの接客ではなく、その人らしい温かみのある接客を大切にしています。全国にはPSの店長が172人おり、彼らは、自分の

家」のように切り盛りしていて、よい意味で、それぞれの個性も店づくりに表われています。

また、現場からの業務改善提案・新商品開発提案を採り入れており、地元で長く暮らす中高年スタッフならではの声が多く集まっています。たとえば福島県では、PS店長(41歳女性)が「天ぷらまんじゅう」の商品化を提案し、自店舗での試験販売から現在では県内店舗に拡大販売しています。山口県のPS店長(56歳女性)は「しそわかめおむすび」を提案、こちらも県内店舗で販売中です。ともに地域では馴染みのある品ですが、全国的には知られていないため、本部主導では思いつかなかったであろう商品です。

初期フォローと業務の細分化

当店では店長が、心の拠りどころとなるよう、勤務初日を含めた5日間は店長自らがOJT(または同日入社してサポート)を行うよう指導しています。年代を問わず、スタッフの定着化に関しては最初の3カ月間が肝心であるため、初期サポートが

必要です。

またシニアや子育て中のママなど、時間的・体力的拘束がある方が安心して働けるよう業務の細分化をはじめています(開店前の仕込みや閉店後の清掃作業など)。現在は愛知県で実働的に取り組んでおり、60歳前半の方が数名活用しています。今後は人手が不足している店舗において、全国展開していきたいと思っています。

ディベロッパーへの要望

地方都市は労働人口が少なく厳しい状況ですが、とくに郊外SC内店舗での人材確保に苦慮しています。路面店とSC内店舗が通勤圏内にある場合、通勤手段や勤務開始までの利便性から路面店を希望するスタッフが多いのが実情です。休憩スペースの充実や施設内店舗間での相互社員割引制度など、SCで働くメリットの拡充と訴求を今以上にしていきたいです。

※すべて2016年11月末時点データ
 (取材／月刊誌編集担当)