

# 外食企業での『人材確保・定着』の 課題と解決策

**JBRC** 有期労働市場の今と未来を考える  
JOBS Research Center ジョブズリサーチセンター  
PRODUCED BY RECRUIT

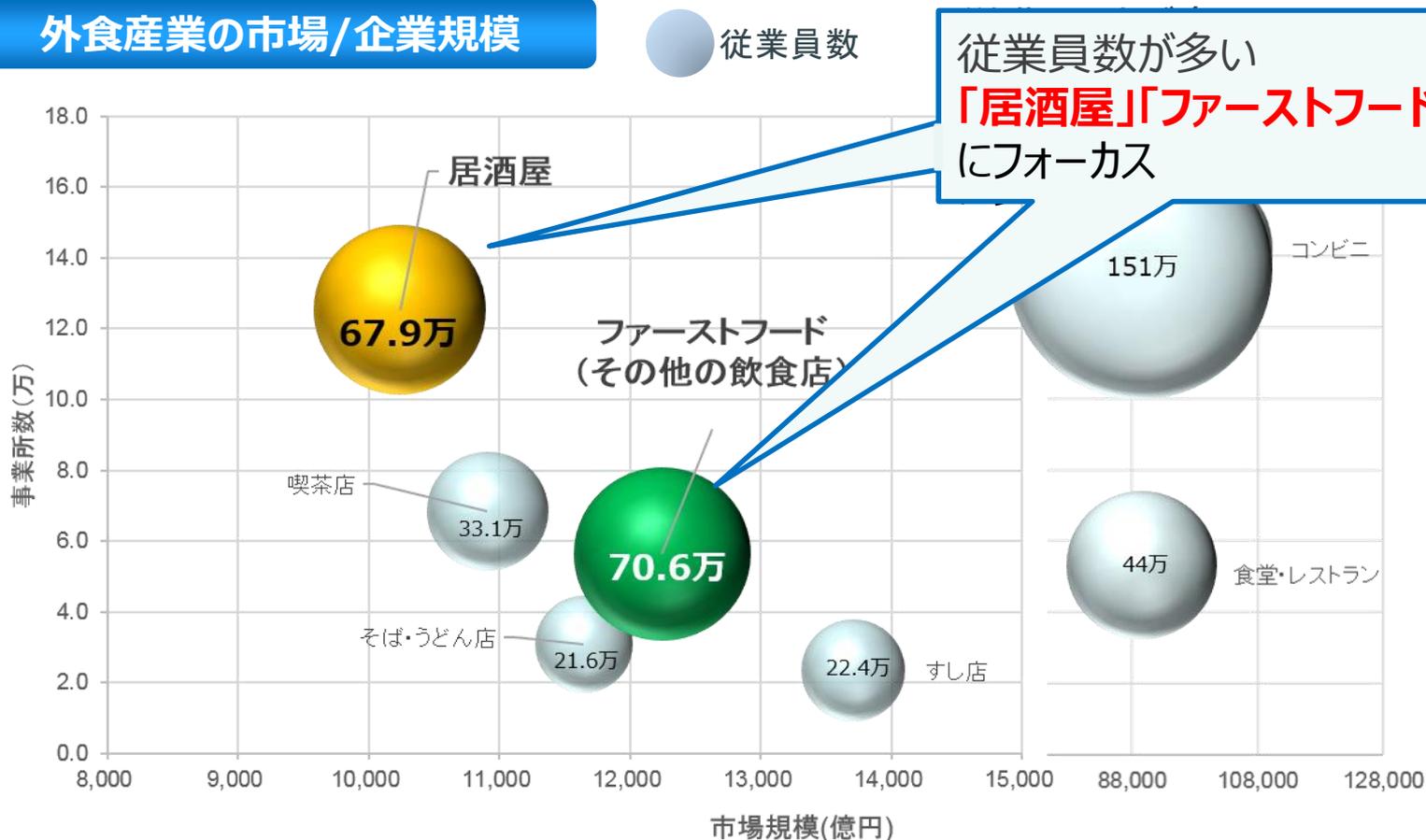
2015.9.1  
宇佐川 邦子



# ■ 外食産業の全体像

◆ファーストフード、居酒屋の従事者は、それぞれ約70万人を占める

## 外食産業の市場/企業規模



従業員数が多い  
「居酒屋」「ファーストフード」  
にフォーカス

出典：平成26年経済センサス-基礎調査(事業者数、従業員数)  
日本フードサービス協会:平成26年(2014年)外食産業市場規模推計値(市場規模)



# 【調査】 居酒屋・ファーストフード 就業者意識の選択理由

## 調査名

特定業種の就労実態・イメージ調査2015

## 調査主体

リクルートジョブズ  
ジョブズリサーチセンター

## 調査対象者

20～69歳までの男女  
(全国) 3,282名



# ■ 就業者の選択理由

◆ 就業者**70%以上**の**選択理由**は、「労働環境」・「職場環境」の項目が多いが、「待遇・キャリア」「会社の将来性」も重視

## 選択理由

### 労働環境

ファーストフード**1位**、居酒屋**2位**

**通勤の利便性**

ファーストフード**2位**、居酒屋**4位**

**転勤がない**

ファーストフード**5位**、居酒屋**3位**

**家から近い**

勤務時間を柔軟に  
変えられる

突発的な休みにも  
対応してもらえる

### 会社の将来性

サービス  
商品が魅力的

会社の目指す方向  
がはっきりしている

会社、事業に  
将来性がある

### 職場環境

ファーストフード**3位**、居酒屋**1位**

**お客様から感謝**

ファーストフード**4位**、居酒屋**7位**

**職場雰囲気、居心地**

職場の人間関係

### 待遇・キャリア

まかない、  
食事補助

仕事を通じて  
自身の成長

成果をあげた人が  
評価される

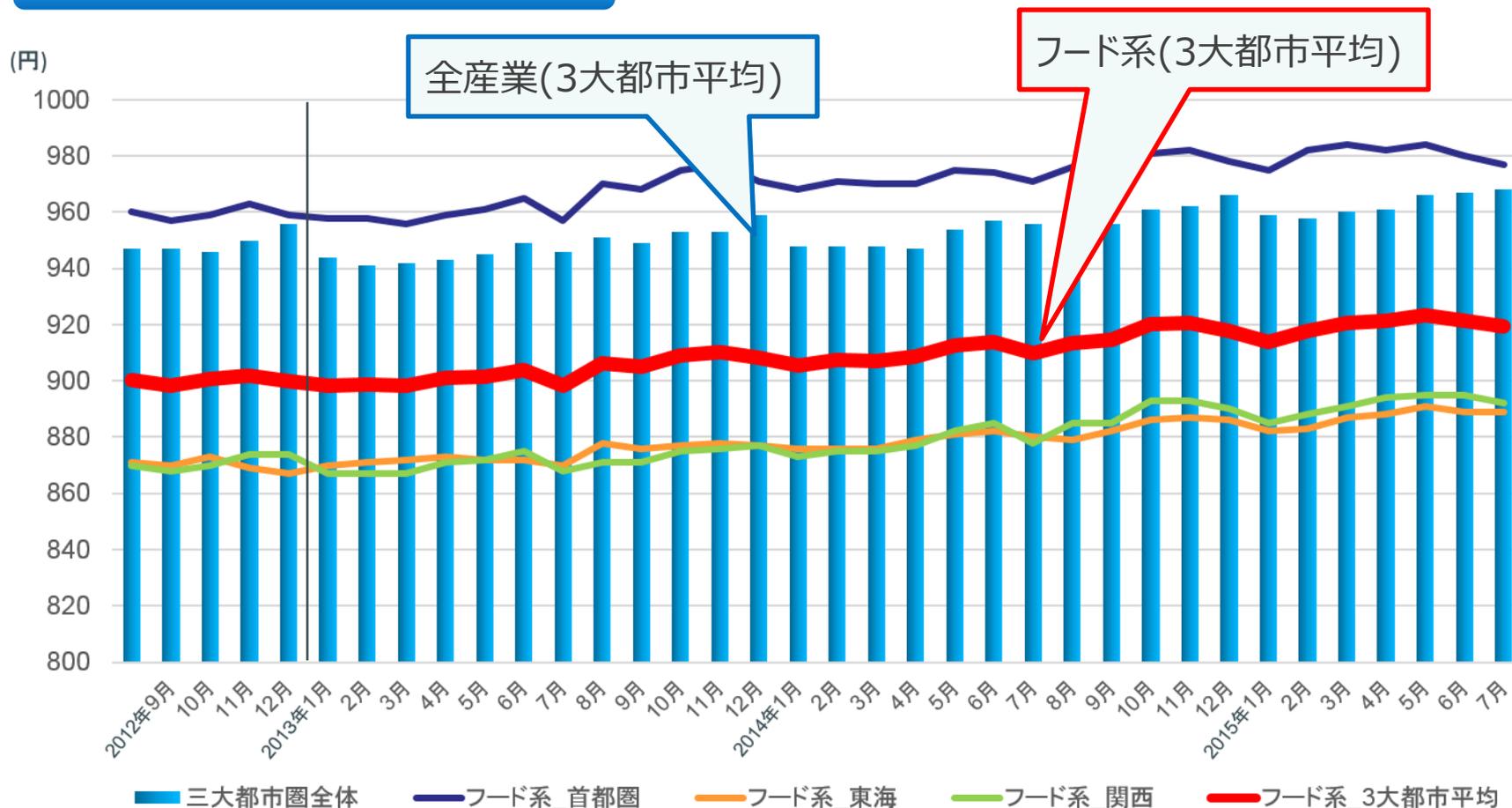
※回答者の**50%以上**が選択した項目  
※**青文字**は回答者の**70%以上**が選択した項目

就業者n = 220

## ■ (参考) 募集時平均時給

◆ 外食産業の平均賃金は全産業平均に比べて低いが、上昇傾向にある

### 募集時平均時給



# ■ 人材定着に向けたキーワード

## 外食産業の課題と人材定着のためのキーワード

### 人材が定着しない理由(改善ポイント)

#### 離職理由

給料が低い・  
上がらない

#### 選択理由と離職理由のGAP

柔軟な休日

会社の将来性に不安

正当に評価されない

成長実感がない

### 納得度が高い(維持ポイント)

人間関係・職場雰囲気

- 「給与・報酬」
- 「待遇・キャリア」  
評価制度、キャリア
- 「会社の将来性」  
会社の安定性
- 「休日・長期休暇」
- 「職場環境」



---

# 労働力定着に向けた取り組み

【事例A】シフト管理業務を72%削減

株式会社コロカフェ（コロワイドグループ）

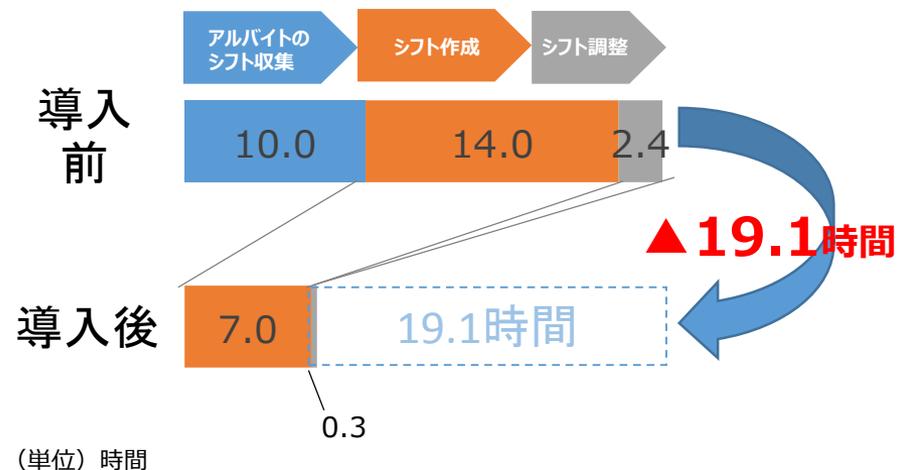
事例のPOINT

「シフト」(シフト管理システム)の導入により、  
社員の間接業務を19.1時間/月削減

月あたり

シフト作成時間：19.1時間（72.3%）削減

シフト作成工程と時間



- ① 希望シフトの収集
- ② シフト作成
- ③ 確定後の細かな変更調整  
といった業務を  
**システム化・オンライン化**

**結果、社員がやっていた  
間接的業務の業務効率化に成功**

# ■シフトオペによるシフト管理業務の負荷改善



リクルートが提供する  
シフト管理やスタッフ管理の  
効率化を実現するシフト管理システム

Home シフト 従業員 設定

マニュアル ログアウト サンプルグループ1 さん

日別入力 週別入力 月別入力 予算対比入力 従業員別入力 集計情報 予算設定

2013年12月2日 月曜日 銀座店

	売上予算	人件費予算	シフト人件費 (シフト+欠員)	予算-人件費	シフト時間	休憩時間	工数 (休憩除)	調整額	シフト人件費 (含未確定)	出勤確定	仮確定	申請中	欠員
計	0	0	0	0	31.00	0.00	31.00	0	計	0	0	-	-
時給制	-	0	0	0	31.00	0.00	31.00	0	時給制	0	0	0	0
月給制	-	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0	月給制	0	0	0	0

日付 仕事場 従業員氏名 備考 種別 時間帯 休憩時間

12/2(月) 銀座店(無休) 日シフト枠 (銀座店の平日)

氏名	種別	時間帯	休憩時間
山田 太郎	時給	中番 (15:00~21:00)	0時間
田中 花子	時給	速番 (17:00~23:00)	0時間
佐藤 リク	時給	中番 (15:00~21:00)	0時間
小林 ジョブ子	時給	早番 (10:00~17:00)	0時間
高橋 シフト	時給	15:00~21:00	0時間

印刷・ダウンロード 操作

チェックボックスが[対象を選択]ボタンで対象を選び、  
[操作]ボタンで処理内容を選んでください。

警告があります

シフトの収集・連絡が面倒



希望シフトが集まらない！  
急遽欠員！皆に電話しなきゃ

①ヘルプ募集・調整  
機能で一括連絡！

「外出先」で・・・

急遽、明日の調整依頼が・・・  
会議でお店にいけない！



②いつでもどこでも携  
帯・スマホ対応！

「人件費管理」も・・・



人件費管理は必要だって  
わかっているけど・・・

③シフト作成時点で人件  
費をリアルタイム把握

「ルールの順守」も・・・

シフト作成時に労務ルール  
を徹底するのは難しい

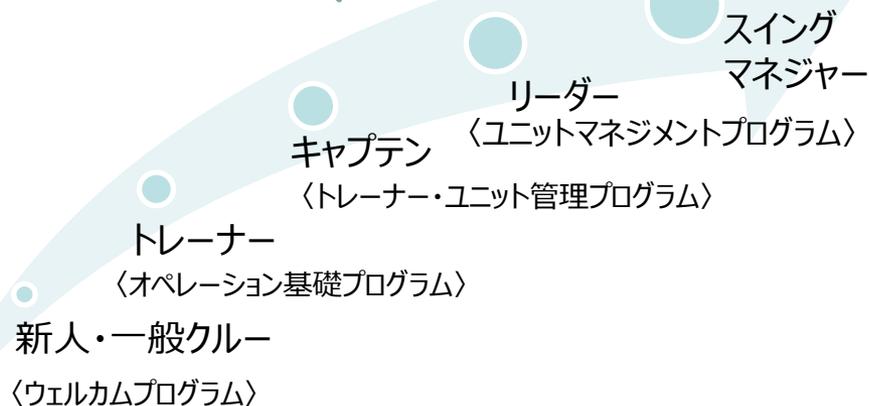


④ルール外のシフト  
は警告でお知らせ

## 【事例B】多様な人材の成長を促すキャリアパスと相互育成

### 株式会社すかいらーく（ファミリーレストラン）

成長を促す  
昇給・昇格基準



### 事例のPOINT

人手不足と育成不足  
定着と成長促進が必要

多様な人材の採用と  
それぞれの成長を促すキャリアパス  
を導入、公開

スタッフのモチベーション向上  
スタッフ間で自然に相互育成