2. 人財育成の考え方

人財を育成するために、トレーニングすることは、非常に大きな部分を占めてきますが、トレーニングだけでは、店舗全体の人財は決して育成することはできません。次の3つのポイントが必要になります。

1） キャリアパスプラン

そこで働く人々が、自分自身で仕事を覚えたい、成長したいと思わなければ、どんなにトレーナー側が一生懸命にトレーニングしても、人財は育たないということです。つまり、トレーニー自身が自分で成長することのメリット（時給や職位）などを理解しており、自分自身でそのメリットを勝ち取りたいと思うことが最初のステップであり、また、そう思わせることが、店長の仕事でもあるということです。

2） トレーニング

やる気のある P/A に対して、技術やスピードといった実際のオペレーションを教えてあげるためのトレーニングです。店舗全体の仕組みとして、トレーニング体系を取ることも必要ですし、実際に1対1でトレーニングする時のテクニックも必要となります。

3） 評価

本人のマスターした技術や勤務態度を正しく評価し、店長が望んでいるレベルを伝えると共に本人の努力を認めてあげることによって、本人がより一層のやる気を起こすように、モチベーション（動機付け）をしてあげることです。殆どの場合、この部分がおろそかになっている場合が多く、せっかくトレーニングしても、その場限りになってしまうために、店舗にトレーニングするという環境が浸透しないということになります。これが、俗に言う任せっぱなし、放ったらかしという状況のことです。

以上3つのポイントが仕組み化され、サークルのように機能し合えば、人財育成は容易になり、優秀な人財を育成することが可能になります。

3. パート・アルバイトキャリアパスプラン

1） キャリアパスプランの概要

時給と職位と仕事内容を明確にすることによって、P/Aに対して、モチベーションを与えることができ、「どの仕事ができるようになれば、職位があがるのか」の基準が明確になることにより、P/A のやる気を自ら起こさせることが出来ます。また、そうすることにより、高い基準の P/A の育成と活気ある職場の実現が可能となります。ここでのポイントは全ての P/A が責任をもって努力してくれたかどうかであり、リーダーシップを持つ P/A の道が明確になっていることにあります。

キャリアパスプランとは、ひとりひとりの P/A が店舗運営（営業）活動を通し、仕事を自ら体得し、実践の中でセルフトレーニングを行っていくシステムのことをいいます。

2） P/A への告知

入社時のオリエンテーションにおいて、キャリアパスプランについて、しっかりと説明して、モチベーションを与えてあげてください。もしこれがなければ、即戦力化や高い基準の P/A の育成はできないと考えてください。要するに「何ができるようになればよいか」を明確に伝えておくことがポイントです。

キャリアパスプランを用いて、P/A ひとりひとりの能力を評価し、具体的に本人に仕事の内容（量と質）について店長が思っていることを伝えることができます。また、P/A 自身が時給と職位があがるというモチベーションに対して、「何を覚えればよいか」「何ができるようになればよいか」が明確になっているため、自ら進んで新しい仕事を覚えようとし、仕事の完成度を高めようと努力するようになります。本人にやる気があるのとないのでは、トレーニングする側の労力の違いや効率の違いが出てくるのは言うまでもありません。

3） 導入の注意ポイント

もし、キャリアパスプランの導入が形（枠組）だけであったり、P/A に対して明確に告知がなされてないとすると、P/A をコントロールできない店長は、スケジュールの貢献度が高い P/A だけを時給アップさせてしまったり、古参の P/A だけがはびこるような店舗になってしまいます。また、優秀な新人 P/A がいつでもすぐに辞めてしまうという状況が発生してしまいます。