

店長(マネジャー)のための実践講座(全6回)



People Business School

パート・アルバイトの
リクルート活動

People Business School

Leaders are Always in Front

「首将、常に全軍の先頭にあり」

【目 次】

1. リクルートの6ステップ.....	1
2. リクルート活動Ⅰ（インスタプログラム）.....	2
3. リクルート活動Ⅱ（アウトサイドプログラム）.....	9
4. スケジュールリング.....	14
5. 応募受付.....	16
6. 面接・採用・不採用.....	20

1. リクルートの6ステップ

リクルート活動は、マーケティング活動と良く似ています。商品でなく仕事を売るというところが違いますが、実際の活動、優先順位、誰にアプローチするかなどについては、似ています。リクルート関係の活動は、すべて互いに関連し合っています。

リクルート活動には、6つの段階があります。

- STEP1 : 店舗イメージ
- STEP2 : P/A紹介制度
- STEP3 : お客様からの採用
- STEP4 : コミュニティとのコンタクト
- STEP5 : コミュニティで行う広告
- STEP6 : 商圏内プログラム

注：リクルート活動は、必ずSTEP1から始め、そのSTEPが終わらない限り、次のSTEPへは進んではいけません。先に次のステップへ進むのは、時間と費用の無駄になります。

2. リクルート活動 I (インストアプログラム)

STEP 1 ~ STEP 3

STEP1 店舗イメージ

応募者を引きつける最初のSTEPは、あなたの店舗のイメージを分析し、評価することです。店舗のイメージは、店舗のクレンリネス、定期的に行うメンテナンス、そしてP/Aのアップアランス、身だしなみなどによって決まります。

あなたの店舗のイメージは、質の良い応募者を引きつけるでしょうか？また、逆にあなたの店で働きたいと希望している人を思いとどまらせていないでしょうか？

P/Aは、他の競合店でもっと良い給与がもらえると辞めることがあります。不思議なことに、店舗が働きやすい環境だと、あまり辞めないものです。仕事が楽しければ、他の仕事をさがそうとしません。つまり、あなたの店舗はすばらしい職場だというイメージがそこで働きたいと思う人々を確かに引きつけるものであるようにしてください。

分析：評価すべきところ

クレンリネス : 店舗は、全体的に輝くようにきれいになっているか？

ユニフォーム : P/A、マネジャーのユニフォームは、清潔になっているか？
きちんとしているか？

アップアランス : P/A、マネジャーともみんなプロらしく見えるか？
アップアランスは良いか？衛生的か？
髪、健康状態、お化粧などはどうか？

売 場 : 最高の状態か？

マネジャー : チームワークがあるか？肯定的な面は、みんなの前でほめるようにし、
とP/Aの関係 注意は内々に与えているか？
お客様に対するのと同じようにお互いの間に礼儀はあるか？

店の雰囲気 : あなたの店は活気があるか？
P/Aもマネジャーも、一緒に働きたいと思うような親しみやすい人か？
彼らは前向きで有能なイメージがあるか？
仕事を楽しんでいるか？
現在いるP/Aは、友達を店舗に紹介してくれるか？

店舗のイメージ改善計画

現状の店舗のイメージを評価し、改善の必要な個所を確認したら、具体的な改善計画と目標設定を行います。その際は、マネジャーチームの各メンバーがそれぞれの改善計画の責任を負う必要があります。

あなたの店舗のイメージが高いレベルでない限り、新しい人をリクルートしようとしてはいけません。なぜならば、労働環境が良くないと採用しても離職率が高くなるばかりでなく、集まってくる人達も質の悪い人になってしまうので、リクルートの問題点を改善するようにしてください。

STEP2 友人紹介制度

現在働いているP/Aからの紹介は、紹介者のレベル以上の応募者を得るチャンスです。

なぜなら、紹介される人が優れた生産性のあるP/Aになると思わなければ、誰も紹介したりしないからです。

この友人紹介制度には、褒賞制度と店の雰囲気という2つの重要な要因があります。

褒賞制度

P/Aに与える褒賞は、直接的で価値のあるものでなければなりません。紹介された場合には、それに相当する褒賞を与えてください。

【具体的実施方法】

基本的には、在籍のP/A全員に対して友人を紹介してくれたら、特典として景品か、1ヶ月間の時給アップ等の紹介料を支払うといったプログラムの方がP/Aは喜びます。新人を採用した際に、その新人に対して特に強調した方が良い結果は出やすいです。また、5,000円程度の景品や、現金を渡すのであれば、1ヶ月間時給100円アップの方がP/Aにとってはインパクトも大きく、実際に経費を考えてみても、そのP/Aが1ヶ月間50時間以上働かなければ安くなります。また、もしも紹介された人が1ヶ月以内に早期退職した場合は、紹介料だけ支払うといったことにもならず済むわけです。

店の雰囲気

P/Aは仕事が楽しくなければ友人を紹介しようとは思いません。ですから友人紹介制度を導入して、価値ある褒賞があるといっても誰も紹介してこない場合は、問題があるということになります。

【具体的実施方法】

このような場合は、このプログラムを直ちに中止してください。店の問題を確認し、それが改善できるまでリクルート活動を続けてはいけません。友人紹介制度の依頼は、徹底的かつ効果的に行われているのでしょうか？店の雰囲気はどうでしょうか？P/Aがあなたの店で働きたくないようならば、友人をわざわざ紹介したりしません。店の雰囲気を改善しない限り、あなたの努力はすべて無駄になります。P/Aと話し合い、あなたの店を楽しく働くことのできる店にする方法について、P/Aの意見を聞いてください。

4. スケジューリング

1) スケジューリング・面接・オリエンテーションの秘訣

- ① マネジャーは、全員店舗のスケジュールを把握しており、募集者からの問い合わせがあった時に、応募者の面接の日程を決められるようにしておかなければなりません。
- ② 尚、面接は採用したい時間帯と同じ時間帯に行います。応募者にとっては、その時間帯がもっとも都合が良いはずですが、午前中に仕事をしたいという人が、午後4時に面接に来られるとは限りませんし、また働く予定の時間に来てもらうことにより、実際の仕事の状況や一緒に働く人を見てもらうこともできます。
- ③ 予約なしに来店してきた応募者については、履歴書を記入してもらい、面接を行うようにします。そうできない場合は、できるだけ早い日程で面接を行うようにします。
- ④ 面接は、週に数回、集中的にあまり忙しくない時間帯に実施するように計画をしておきます。例えば、火曜日の午後にしか面接を行っていないとすると、水曜日に来た人は、1週間後に改めてこなくてはならず、そうになると次の火曜までには、他の仕事を見つけてしまうことも考えられます。
- ⑤ 毎週、数名のP/Aを採用している場合は、オリエンテーションも週に2日以上実施しなくてはなりません。オリエンテーションのスケジュールも掲示しておき、いつオリエンテーションに来てもらえば良いかをすぐに記入できるようにしておきます。そうすると、新しいP/Aはいつから働き始めれば良いかを正確に知ることができます。

以上は、リクルート活動計画表にて計画し、実施します。

2) 【効果的なパート・アルバイト応募者電話受付表】

(受付の目的——一人でも多く面接に来させる。電話の時点で選択はしない。)

<p>1. ハイ、〇〇(会社名)の〇〇店でございます。 ---相手「あのう・・・アルバイトしたいのですが・・・」</p> <p>2. アルバイトご希望の方ですね。 お電話ありがとうございます。 早速ですが、お名前とご連絡先を教えてくださいませんか。 ---相手「〇〇と言います。電話は△△△・・・」</p> <p>3. 面接に来ていただける時間はいつがよろしいですか。 ---相手「今日の□□時くらいに行きます。」</p> <p>4. 現在、お勤めはされていますか？(または、学生さんですか) ---相手「ええ、そうです。」</p> <p>5. では、その時間にマネジャーの〇〇がお待ちしております。 こちらの場所はおわかりになりますか？ ---相手「ちょっとわかりません。」</p> <p>6. 道順の説明</p> <p>7. わざわざお電話いただき、ありがとうございました。 本日の()時にお待ちいたしております。 それでは、その時に詳しいお話をいたします。</p> <p>8. 私、〇〇がお受けいたしました。 当日お待ちしております。</p>	<p style="text-align: center;">受付者 記入欄</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>仕事の内容 (質問されたら教えてください。)</p> <p>(1) 性別 男・女</p> <p>(2) お名前 _____</p> <p>(3) ご連絡先 _____</p> <p>(4) 職業 学生・主婦・専門 フリー・()</p> <p>(5) 面接 本日・その他() AM・PM 時ごろ</p> <p>(6) コメント (良い感じ・ふつう・悪い)</p> <p>(7) 受付者 _____</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4) 面接のテクニック

短時間で、応募者からできるだけ多くの情報を得なくてはならないので、下記の5つの点について気を配るとより良い面接が行うことができます。

① 売場では行わない

これは、面接者が面接に集中できずに邪魔が入りやすいためです。

② 応募者に話をさせる

応募者への質問は、相手に考えさせる質問を多くして、“はい”“いいえ”という答えになるような質問は避けます。そのことで応募者の考え方や、主体性がわかるからです。但し、特例としてスケジュールの調整等の場合は別です。もしも、あなたの店舗が日曜日のスケジュールが埋まらずに苦しいという状況があった時、応募者に対して「日曜日は、月に2日以上出勤してほしいのですが、協力してくれますか？」などのように契約ではありませんが、店舗のニーズに応募者を合わせたい時などは、“はい”というような質問をして、応募者の確約を取っておくとその後のスケジュール調整がしやすくなり、スケジュールの主導権を完全に店舗サイドでとれます。

具体的な質問は、前ページを参照してください。

③ 応募者をリラックスさせる

最初はまず面接者が自己紹介し、「今日はようこそ面接に来てくださいました。」という態度で接し、相手の不安感を取り除いてあげることが重要です。その後は、天気の話や学校の話などで、できるだけその場の雰囲気のを和ませてから徐々に本題に入っていった方が、良い面接ができます。

④ まずは相手をほめる

偉そうに履歴書ばかり見ながら話をしているのは、応募者のせっかくのやる気を逃がしてしまいます。面接は、こちらだけの面接ではなく、応募者の方も店舗や面接担当者を面接していることを忘れないでください。