

店長(マネジャー)のための実践講座(全6回)



People Business School

オリエンテーション
マニュアル

People Business School

Leaders are Always in Front

「首将、常に全軍の先頭にあり」

【目 次】

1. イントロダクション.....	1
2. オリエンテーションとは何か	2
3. 目 的	3
4. 効 果	3
5. 目 標	3
6. ツール	3
7. 【オリエンテーション・チェックリスト】	4
8. オリエンテーションの実施方法（具体的実施手順とポイント）.....	5
9. オリエンテーションの締め括りの重要性	11
10. ストアツアーの実施方法	12
11. 【履歴書】.....	14
12. 【パートタイマー・アルバイト雇用契約書】.....	15
13. 雇用契約書のファイリング	16

— 付録 —

フォローアップオリエンテーションマニュアル

1. イントロダクション

新人P/Aが初出勤日に退職する割合は、全体の退職率から考えると、約50%が初日で辞めていきます。なぜ、そうなるのでしょうか？

最初から辞めようと思って出勤するP/Aはいません。採用され期待と不安が入り混じった状態で出勤してきているのです。

新人P/Aは誰でも最初は緊張で固くなっています。この状態で即現場でトレーニングをしたとしても、何が何だか分からずに終わってしまったり、ただ異常に疲れて終わったりという結果になってしまいます。

また、いきなり現場でたて続けに雑用をおしつけてしまう場合もあります。

これでは戦力化などということは論外であり、一日で辞めていくのは当たり前のことなのです。

そこで、初日は即現場で仕事させるのではなく、オリエンテーションを実施し、目的をクリアすることが人財育成への第一歩であることを認識することが重要です。ちなみに当社では、初出勤日を「ファースト・デー」と呼んで、最も大切な日としてマネジャーが取り組んでいます。

2. オリエンテーションとは何か

オリエンテーションとは、仕事を始めるにあたって仕事の目的、内容を明確にしてその方向づけを行うことを言います。

具体的には、会社の目指すべきこと、店舗の概要、仕事の概要、ハウスルールなどを説明し、まず、自分自身がどんなお店で働くのかを理解させることが必要となります。

これにより、新人P/Aは、不安と緊張を和らげることができますし、P/Aに求められる基本的な職務と責任について、知ることもできるのです。

また、このオリエンテーションを実施する担当者が新人P/Aにとって最も信頼できる人となり、良い人間関係を確立する上でも大きなチャンスとなります。

3. 目的

- (1) 緊張を和らげ、リラックスさせる。
- (2) 入社を歓迎していることを伝え、やる気を引き出す。
- (3) 2つの不安を取り除くことによる早期離職の防止。
(* 2つの不安 ①仕事に対して、②人間関係に対して)

4. 効果

- (1) 店舗に対しての印象(イメージ)を良くする⇒定着率を高め、生産性を向上させる。
- (2) 強い動機付け(モチベーション)を与えることができる⇒即戦力化の実現

5. 目標

- (1) 当店の雰囲気慣れる。
- (2) 翌日から時間通りに出勤し、仕事の準備ができる。
- (3) 当社の基本理念、仕事内容、規則について知る。

6. ツール

オリエンテーションの実現には、次のツールを活用してください。

- (1) オリエンテーション・チェックリスト
- (2) オリエンテーションガイドライン
- (3) ストアツアーガイドライン
- (4) ハウスルールブック

7. 【オリエンテーション・チェックリスト】

採用日 _____ 年 _____ 月 _____ 日 オリエンテーション実施日 _____ 年 _____ 月 _____ 日

トレーニー氏名 _____ オリエンテーション実施者 _____

	チェック
1. 準備物	_____
①タイムカード	_____
②ユニフォーム	_____
③ネームバッジ	_____
④ハウスルールブック	_____
⑤P/Aトレーニングツールボックス	_____
⑥店舗組織図	_____
⑦店内レイアウト図	_____
⑧ワークスケジュールの見本	_____
⑨出勤希望スケジュール	_____
2. 歓迎の挨拶	_____
3. 自己紹介	_____
4. オリエンテーションの目的と概要説明	_____
5. パートタイマー雇用契約の再確認	_____
6. ハウスルールブックの説明	_____
7. 質疑応答	_____
8. ストアツアー(店内案内と仕事の説明、その他の社員・P/Aに紹介)	_____
*トレーニングパートナーへの引継ぎ・・・パートナー氏名 _____	
9. これからのスケジュールと次回出勤日時の決定	_____
① これからのスケジュール	_____
② 次回出勤日時 _____ 年 _____ 月 _____ 日() : _____ ~ _____ :	
10. フォローアップオリエンテーション	_____
実施日 _____ 年 _____ 月 _____ 日 実施者 _____	
11. オリエンテーションの締め括り	_____

8. オリエンテーションの実施方法

(具体的実施手順とポイント)

(1) 準備物

オリエンテーション・チェックリストに基づいて準備する。

※トレーニングパートナーはあらかじめ決定し、トレーナーのスケジュールを調整しておく。

(2) 歓迎の挨拶

「入社おめでとうございます。これからオリエンテーションを始めます。よろしくお願ひします。」

(3) 自己紹介

「私は店長の〇〇××と申します。」

※P/Aにも紹介してもらう。

(4) オリエンテーションの目的と概要を説明する。

- 目的
 - ①当店の雰囲気慣れること
 - ②翌日から時間通りに出勤し、仕事の準備ができること
 - ③当社の基本理念、仕事内容、規則について知ること
- 概要
 - 入社手続、ハウスルール(店舗の規則)などの説明、仕事内容の説明、他の社員P/Aに紹介、質疑応答等についての実施

(5) パートタイマー雇用契約書の再確認

- ①勤務する場所：契約書に記入された店舗の他に、近隣店舗へ行くこともあります、と口頭で説明してください。
- ②仕事の内容：主婦パートの場合に販売かレジ、または作業か気にする人がいますので説明してあげてください。
- ③期間：1年間を目安に期間を決めてください。1年が標準目標と考えて結構です。期間後は基本的には自動更新とします。
- ④勤務時間：ワークスケジュールによるシステムを説明してください。女性の深夜業に関しては、PM11時迄を目安にしてください。
- ⑤所定労働時間：週2日～4日のスケジュール出勤が可能な日数を年間になおすと、104日から216日ということであると説明してください。
- ⑥休憩時間：掲出されたワークスケジュールによって休憩時間の始めと終わりが決められていることを説明してください。
- ⑦休日：希望する曜日を記入してください。

ワークスケジュールの提出により、労働日、勤務時間、休憩時間、仕事の内容、休日は、事前に通知されていますので、これを確認することを説明してください。