

元 氣 の 源 通 信

充実した人生を送るために心・技・体を磨き続ける
みんなが笑顔で幸せに暮らせる社会をつくろう

特定社労士・人事コンサルタント 深川順次
福岡市博多区比恵町 11-7-701
深川経営労務事務所・(株)グッジョブ
TEL092-409-9257 FAX092-409-9258

(今月の言葉) パートを採用・定着化する方法②

- ① 不安を取り除く3つの対策
- ② オペレーションマニュアルを作成する
- ③ 4つのステップで教え方を身につける
- ④ 人間関係をよくする6つの方法

2024年4月号(第238号)

「せっかく採用したのに、もう辞めるって！」 多くの企業から、そうした声が聞こえてきます。

では、どういう理由で、辞めるのでしょうか。一番多いのは「職場の人間関係」です。更に「仕事内容や労働条件が思っていたものと違う」なども挙げることができます。

新人を定着化するためには、なによりも「人の不安」「仕事の不安」を取り除いてあげることが大切です。

今回も、パートを採用・定着化する方法を、赤沼氏の『パートさんを集める技術』に学んでいきたいと思います。2回目は「定着編」です。

パートを採用・定着化する方法(定着編)

■不安を取り除く3つの対策■

なによりも「人の不安」「仕事の不安」を、できるだけ取り除くことが大切です。そのための具体的な対策は、次の3つです。

- ①基本的な作業手順を統一しマニュアル化する
- ②教える先輩を決め、教え方の訓練を行う
- ③職場の人間関係を良好に保つ

マニュアル化すれば、「人によって言うことが違う」のを減らすことができます。教える先輩も楽になります。

■オペレーションマニュアルを作成する■

オペレーションマニュアルとは、作業基準書のことです。主に仕事の手順を示したものです。その内容は、次の3点で構成されています。

- ①作業の目的、②達成基準、③作業手順、ポイント、注意点、コツ

【作業の目的】

まず、なによりも作業の目的を明らかにすることです。作業には、必ず何らかの意味があります。例えば、ある店舗ではお客さまにお茶を出します。お茶を出すことには、2つの目的があります。1つはおもてなしの気持ちです。もう1つは、会話のきっかけづくりです。お茶をきっかけに会話が弾むと、話題を提供しやすくなり、お買い上げいただくチャンスも増えます。

【達成基準】

「達成基準」とは、全ての従業員が、これ以上の水準を達成しなければならないという、最低基準のことです。例えば、ある小売チェーンのレジ接客マニュアルでは、「お会計時に、お客さまの顔を3回以上見て接客すること」となっています。つまり、「最低3回」と数字で基準を表すと、行動が測定しやすくなり、指導がしやすくなります。

【作業手順、ポイント、注意点、コツ】

「作業手順」は、手本となる人のやり方を、写真や動画に撮って掲載します。また、それぞれの手順には、できるだけシンプルな説明を添えます。「ポイント」では、なぜそうするのかという「理由」や何を大切にしてほしいか、その要点を明らかにします。例えば「揚げ物の中心温度を確認することで、中まで調理できているのを確認でき、食中毒を防げます」などです。

「注意点」は、こうしないと「けがをします」「壊れます」「事故を起こします」といった注意したいことを書いたものです。「コツ」は、こうすれば「うまくいきます」「速くなります」といった、うまくいくちょっとしたコツを共有するためのものです。

また、経営理念や採用から退職までの社内ルールを簡潔にまとめたハンドブックがあれば、更に安心して働ける職場づくりにつながります。

■ 4つのステップで教え方を身につける ■

どんな作業も「準備」「やって見せる」「やってもらう」「フォローアップ」の4つのステップを踏むことで楽しく速くおしえることができます。

【ステップ1 準備する】

教える先輩は、トレーニングの流れをイメージし、事前に準備する道具などを用意します。また新人に「なぜこの作業をするのか」という目的を伝え、学ぶ準備をさせます。目的については復唱してもらい理解しているかどうか確認します。こうやって、学ぶ準備をしてもらいます。

【ステップ2 やって見せながら説明する】

やって見せるが何よりもツボです。そうすることで教える方は長時間一方的に話し続けることはなくなり、教わる方も「やり方を見せてもらえる」。これがシンプルでいい教え方です。やって見せながらマニュアルに記載されている注意点やコツを伝えます。

【ステップ3 本人にやってもらう】

「やって見せた通り」にやってもらいます。そのときの最大のポイントは、注意点やコツを口に出しながらやってもらうことです。本人が本当に理解しているかがわかるからです。また、小さいことでも「その通り!」「いいですよ!」「OKですよ!」とほめ、自信を積み重ねてもらうことが大切です。

【ステップ4 フォローアップする】

できなかったところは、できるまでやり直してもらいます。ただ、ダメ出しの仕方にも工夫が必要です。「あ~だめ~だめ!」よりも「あ~惜しいですね。ここはこうやってみてください」と言って、もう一度やり直させる方が、前向きな気持ちになれます。わからないところの質問も受けましょう。

■ 人間関係をよくする6つの方法 ■

人の定着にとって、職場の人間関係は何よりも大切です。雰囲気の良い職場では新人は長続きしません。以下、人間関係をよくする6つの方法について、明らかにします。

【挨拶やお礼は、上司や先輩から先に、「名前」を付けて声を掛ける】

上司や先輩から率先してあいさつすると、安心できます。しかも「〇〇さんおはよう」と名前を呼んであげると自分が大事にされていると感ずることができます。

【相手の目を見て話を聞く】

ちゃんと話を聞いてくれているという安心感を相手に与えるには、相手の目を見て話すことです。

【命令口調ではなくお願い口調で指示する】

年配の部下に気持ちよく働いてもらうには、例えば「〇〇さん、それ終わってからでよいので、これもお願いしていいですか」といった、敬意を感じられる話し方が大切です。

【ほめるときは人前で、注意するときは人のいないところで】

突然、みんなの前で、注意されたらいたたまれなくなってしまいます。誰かのミスや失敗をみんなと共有する場合の話し方に注意が求められます。

【自分の失敗談を話す】

新人が落ち込んでいるとき、先輩の失敗談は元気を与えます。「大ベテランの〇〇さんも、そういうことがあるんですね」とゆとりが生まれ、気持ちが温かくなります。

【職場にきつい人がいたらフォローする】

きつい先輩、ボス化した先輩からあれこれ言われ新人が辞めていくケースがあります。そのまま放置すれば、退職者はあとを絶たないままとなります。上司が責任を持って、改善策を立てることが求められます。