

人材不足で「定着率向上」に高い関心

グローイング・アカデミー リーダー向け研修の需要増

人材不足が企業や店舗の課題となる中で「新たな人材の獲得だけでなく、既存のスタッフの人材育成や定着も有効な打開策となる」と強調するのは、(株)ホスピタリティ&グローイング・ジャパン(東京都新宿区西新宿1丁目)の有本均社長。同社は、サービス業に特化した定額制の社員、パート・アルバイト向け研修「グローイング・アカデミー」を展開している。



有本均
グローイング・アカデミー
学長

増加し、選択肢が増えていくことは辞めやすい状況でもあり、人材の定着率を高めて育てていくことの難易度は高くなっていく。また、サービス業に求められる品質も、マニュアルだけの対応ではなく、個々の顧客に応じた対応へとハイレベル化している」とサービス業を取り巻く状況を語る。「定着率の鍵を握るのは、何より職場内のコミュニケーション。店長などのリーダーには、売上や利益を追求するだけでなく『人』にフォーカスして育てていくことが求められている」と説き、アカデミーで実施している講座の中でも、リーダー向けの内容に関心が集まっているという。

福岡校は2014年に開校し、入会企業は25

0社に上る。外食が約40%を占め、小売が約30%、宿泊が6%、エステや介護などその他が20%。有本学長は、導入企業からの反響について「成果は定着率に著実に表れており、全国平均の離職率が30〜50%といわれる中で、ある企業では10%前後に改善した。社員研修の成果はすぐに売り上げに反映されるとは限らないものの、将来への投資と捉え、積極的に取り組む向きも強まってきている」と企業側の変化を語る。

人材育成を成長戦略として捉える機運が高まる一方で、人手不足の状況下では、教育や研修に割ける人材や時間がないケースも多いという。こうした課題解決のため、同社ではアプリで学習できる「グローイング・モバイル」や、動画配信サービス「グローイング・

チャンネル」など、場所や時間を問わず受講できるサービスを強化。また、導入のネックとなってきた「成果の可視化」のニーズに対応し、サービス業向けの資格として、独自に「SIS検定」を創設した。ビジネスの基

本から接客スキル、チーム内でのリーダー力や指導力、売上管理能力などサービス業の仕事に求められる能力を分類し、それぞれの知識やスキルの定着度合いを確認することで、評価とともに社員教育の成果を「見える化」する。有本学長は「時代に合った教育と適切な評価は、従業員満足においても重要なこと。アカデミーとアプリなどのサービス、SIS検定をリンクさせ、満足度向上を支援したい」と方針を示す。会社としても設立から5年が経ち、アカデミーは国内6校に展開、タ

イ・バンコクにも進出した。展開に伴って講師が増えたことで、講座の幅も広がっているという。受講者からの声や満足度を反映し、今年内容をリニューアルした。講師陣はサービス業経験者で「現場目線で課題を共有できる」(有本学長)ことも強みとする。

今後の福岡の市場について、有本学長は「東京・大阪でも深刻化しているが、福岡も例外ではなく商業のさらなる発展とともに人手不足に拍車がかかっている」と見た上で「人材不足は企業規模を問わず共通の課題となっているが、人材教育や定着率向上の重要性が実感される機会でもあり、サービスの品質を上げるチャンス。当社にとってチャンスと捉え、ニーズに合った研修を提供していきたい」と戦略を語った。