

アルバイトに社員同様の研修を実施 全員で「おもてなし」を実践



おもてなし経営のポイント

- ❖ 属人化を防止した効率化で9連休も可能。社員の幸せを実現し、顧客の幸せにつなげる
- ❖ ライセンス制度により、アルバイトを含めた社員のやる気と自信を創出する

経営理念と企業文化

お客さまが幸せになるには、
まず働く人の幸せが欠かせない

株式会社一蘭は、全国で「天然とんこつラーメン専門店 一蘭」を41店舗運営。メニューを1本に絞り込むことで経営資源を集中させている。より美味しいラーメンへと進化させるべく、専用の研究所で味の研究を重ねるとともに、味集中カウンター、オーダーシステム、替玉システムなどから構成される「味集中システム」を導入。独自の創意工夫でオンリーワンのサービス提供に努めている。

精緻なプログラムが組まれた人材育成も同社の特徴だ。「働く人に、自分は大切にされているという実感があがり、目標を持って楽しく働いてはじめてお客さまを大切にできる」。同社はこのように考える。

一蘭の離職率は過去3年平均4.87% (2009年～2011年度)と低い数値になっている。それを可能にしているのは、①能力に応じた適材適所の配置。個々人の持つ能力を最大限引き出し、最適な環境を提供していること、②徹底した勤務時間の管理。さまざまな暗黙知を形式化し、業務の属人化を防止することで効率化を高め、ワークライフバランスを実

現していること、③同業他社と比較し、充実した福利厚生が整っていること、などが挙げられる。これらによって、店長に最低5連休取得を必須としているのも、飲食店では珍しいことである。

能力評価は、社員は定性・定量評価表に基づく多方面査定によって、アルバイトスタッフは独自のライセンス制度によって、基準が明確に示されている。これにより、アルバイトスタッフを含めた全社員が目指すべき人物像を決め、目標に向かって意欲的に取り組んでいる。



店舗スタッフを支える本部スタッフ。店舗の負担をできるだけ減らすために、本部スタッフの数も充実している。



人材育成に力を入れている。写真は本社休憩室。東京オフィスにも同じ本を置いてあり、スタッフは読みたいときに好きな本を借り、勉強することができる。



社員の意欲・能力向上

明確な目標とサポート体制
から生まれる働きがい

同社で働く社員は笑顔で「一蘭が大好きです」と話す。店舗でも、見るからに楽しそうに働く姿が印象的であった。モチベーションの源泉は、わかりやすいキャリアステップ(昇進・昇格の道筋)と会社のサポート体制などにある。

一蘭には、ホスピタリティ、スキルマスターなど10の資格があり、それぞれ「筆記試験」と「実技試験」などに合格することで得られる。アルバイトと正社員のそれぞれにキャリアステップが明示されている制度があることで、全社員が目標に向かって意欲的に取り組めるのだ。

たとえば、オペレーションライセンスは、店舗運営の指揮を執れる資格であり、時間帯責任者のポジションが与えられる。総本店で時間帯責任

者を担った小出翔麻氏は、「責任とやりがいがある。オペレーションを目指している人の目標になりたい」と笑顔で話す。次に目指すのはゼネラルライセンスの取得だそうだ。

このように、ライセンスを取ることで自分のスキルが会社から認証されている実感が得られるうえ、アルバイトの場合は、一定のライセンスを取れば社員登用の面接も受けられる。

一蘭では、上長との月次面談が定められている。業務や目標などを相談するのだが、目標をはっきりと定め、それに向かっていくための確かなサポート体制は、社員の働きがいに貢献している。

同社は初期研修にも力を入れる。入社時の導入研修では、接遇、テーブルマナー、ビジネスマナーなどを専任担当者が指導する。店舗に配属されると、アルバイトスタッフにも個別オリエンテーションを行ない、理念教育を実施するとともに、イラスト付



きのマニュアルを活用し、マナーや一般常識の教育を行なう。同社を訪問した折、現場ですれ違う社員が必ず立ち止まり、あいさつし、名札を見せて名乗る姿があった。教育の浸透がうかがえた。

今後も同社は、「幸せに満ち溢れた高い人間性を持つ人を育てる会社」を目指しながら、顧客満足の高いラーメンとサービスを提供していく。

写真【1】：一蘭総本店では物販も行なう。入店すると、笑顔でスタッフが迎えてくれる(一蘭本社総本店)。
写真【2】：一蘭は全国で41店舗を展開(2013年2月現在)。
写真【3】：同社では、アルバイトであってもオペレーションライセンスを獲得すると、時間帯責任者になれる。店舗で働くスタッフは「とてもやりがいがあり楽しい」と話す。

会社概要

- ・法人名：株式会社一蘭
- ・代表者：吉富 学 代表取締役
- ・所在地：福岡県福岡市博多区中洲5-3-2 一蘭本社ビル
- ・設立年月：1960年創業、1993年5月設立
- ・事業内容：ラーメン店「一蘭」の運営
- ・社員数：正規124名、パート・アルバイトなど1,985名
- ・ホームページ：http://www.ichiran.co.jp/