

【 ラーメン山岡家 パートナー採用面接マニュアル 】

株式会社丸千代山岡家 人材開発部

2016年1月1日改訂

～ 応募者に【選ばれる】採用面接を目指しましょう ～

はじめに

ラーメン山岡家のビジネスモデルは、「手作りのおいしいラーメン」と「心のこもった温かいサービス」を常にお客様に提供し、喜んでいただき、その味が忘れられずに何度も足を運んでいただくことによって成り立っています。そして、お客様に喜んでいただける価値を創造し提供するのは「人」であり、適性の高い人材の採用と育成は、お客様の満足度にプラスの影響を与え、店舗、ひいては会社の業績向上にとっても重要な役割を果たすことから、より有効に科学的な採用面接を行うことが必要となります。

一方で昨今、労働人口の減少と国内景気の回復に伴い採用が困難な状況となっていますが、当面この傾向は継続すると予測されています。求人市場は売手市場と言われており、求職者の中から「選ぶ」という意識から、多くの企業の中から求職者に「選ばれる」という意識に変えて行動していくことが求められています。他社との競争状態の中で適性の高い人材を採用するためには、私たちの面接技術向上が必要となります。

上記背景を基に、このパートナー採用面接マニュアルは以下の3点を目的として作られています。

- (1) ラーメン山岡家の価値を創造し提供できる人材か、適性を科学的に判断する
- (2) 採用したい方の入社動機を高め、求職者から選ばれる
- (3) 採用しない方にも丁寧に应对し、ファンになっていただく

本マニュアルを理解・活用し、より質の高いパートナー採用を成功させていきましょう。

0. 環境設定 : 面接の事前準備として応募者を迎え入れる環境を整備しておきます。

(1) 面接予定の店舗内情報共有

- ①いつ、誰が、面接にいらっしゃるのか、店舗スタッフ間で面接予定情報を共有しておきます。
- ②どのスタッフが対応しても、「〇〇さんですね？お待ちしております。こちらへどうぞ。」と、明るく元気よくスムーズに対応できるように準備しておきましょう。

(2) 面接場所の設定

- ①面接場所は、基本的に従業員・お客様・外部からの視線が気にならない客席を使用します。
- ②面接場所の清掃状況を確認しておきます。テーブルや座面が汚いとマイナスのイメージを与えます。
- ③事務所は社内情報が多いのでお薦めしませんが、やむをえず使用する場合は整理整頓しておきます。

(3) 面接官の姿勢確認

- ①応募者もお客様の1人です。面接は「選ぶ」場ではなく、「選ばれる」場であることを意識します。
- ②開始時間の厳守、清潔なアピアランス、丁寧かつ礼儀正しい対応を心がけましょう。
- ③高圧的な態度や事務的な対応はマイナスのイメージを与えますので避けます。

(4) 面接の所要時間

- ①面接の所要時間は40分程度をモデルとします。
- ②採用したい方でも面接時間が1時間を超えると入社動機が弱まります。
- ③採用しない方でも面接時間があまりに短いと失礼に当たり、ファンを失うリスクがあります。

※環境設定を行った上で、【採用面接チェックシート】と【応募者アンケート】を準備し、面接に臨みます。

1. アイスブレイク（2分）： 謝意と自己紹介、応募者が簡単に答えられる会話を3つ程度行い、緊張を緩和します。
 - （1）このたびはラーメン山岡家にご応募いただきありがとうございます。私、店長の〇〇と申します。
 - （2）今日はここまで何でいらっしゃいましたか？ 迷いませんでしたか？
 - （3）緊張していますか？ 普段通りで結構ですのでリラックスしてください。
 - （4）面接は40分ぐらいかかりますが、お時間は大丈夫でしょうか？
 - （5）それでは、宜しくお願い致します。

2. 履歴書の受領・確認、応募者アンケートの実施（10分）： アンケートを実施する間に、履歴書を確認します。
 - （1）履歴書をお預かりします。もし不採用の場合、履歴書の返却を希望されますか？
 - （2）記入の丁寧さ、属性、条件等を確認します。 ※履歴書は個人情報ですので大切に扱います。
 - （3）応募者アンケートを実施します。 ※実施方法は、応募者アンケート運用マニュアルを参照してください。

3. 応募経路、応募理由、条件面の確認（5分）
 - （1）何を見て、山岡家に応募されましたか？
 - （2）応募理由を教えてください。
 - （3）現在お仕事はされていますか？
 - （4）今まで飲食業や接客業の経験があれば教えてください。
 - （5）勤務希望される曜日と時間帯を教えてください。
 - （6）勤務できない曜日と時間帯、その理由を教えてください。
 - （7）1ヶ月間の収入はいくらぐらいを希望されますか？ 年収制限はありますか？
 - （8）家族構成を教えてください。（特に小さなお子様のいる主婦の場合、病気時の対応を確認する）
 - （9）18歳未満の場合、家族・学校の同意があるか確認し、22時以降の勤務はできないことを伝える。
 - （10）60歳以上の場合、健康診断書（費用は会社負担）の提出と、雇用期間が1年ごとになることを確認。
 - （11）外国籍の方の場合、パスポート、ビザ、外国人登録証明書を確認する。また、留学生・就学生の場合は、資格外活動許可書と学生証が必要となり、週に28時間以内の勤務になることを確認する。
※外国籍の方には別途基礎質問リストを使用し、日本語でのコミュニケーション力を確認します。

4. 応募者の事実に関するインタビュー（10分）： 全身で、相手の話を傾聴することを心がけます。
 - （1）主体性を発揮できるか？
 - ①最近、自分から進んで取り組んだことがあれば教えてください。
 - ②なぜ、それに取り組もうと思ったのですか？
 - （2）ルールや手順を守れるか？
 - ①最近何か約束を守れなかったことはありますか？
 - ②どのような状況でしたか？
 - ③最終的にはどのように処理されましたか？
 - （3）お客様を大切にできるか？
 - ①お客様と接する中で、うれしく感じることはどんなことだと思いますか？
 - ②反対に、つらく感じることはどんなことだと思いますか？
 - （4）チームワークを大切にできるか？
 - ①〇〇さんは集団で協力して一つの目標や課題に取り組んだことはありますか？
 - ②その集団の中で〇〇さんはどのような役割を果たしましたか？
 - ③集団内で意見が対立した時、〇〇さんはどう対応されましたか？

5. 説明事項（10分）： 応募者に山岡家で働く上でのルールとメリットをお伝えし、入社動機を高めます。

（1）仕事内容

- ①ラーメン山岡家のお仕事は、ラーメンでお客様に喜んでもらうことを目的としています。
- ②調理と接客、その他清掃などの補助作業の区別は一切なく、全ての業務に携わっていただきます。
- ③オープンキッチンですので、常にお客様に見られていることを意識して仕事をする必要があります。
- ④当店は食券制ですので、現金を扱う機会が少なく、オーダーも簡便なものになっています。
- ⑤お客様商売となりますので、明るすぎる髪の色、派手な化粧、マニキュア、タトゥー等はNGとなりますが、該当する事項はありませんか？ また、勤務時間中のアクセサリー着用、香水、もNGです。

（2）給料

- ①時給は〇〇〇円スタートです。22時以降は0.25割増しとなります。
- ②時給は3ヶ月ごとの評価で昇給することがあります。早い方で〇か月後に〇円になった方がいます。
- ③給料は、月末締め翌月10日払、銀行口座に振込となり、明細はWEB発行となります。
- ④希望される方には給料前払い制度も用意されています。（必要があれば【即給】の説明）
- ⑤その他、自店舗で特別手当などがある場合は、内容を説明します。

（3）福利厚生

- ①ユニフォームは無料で貸与します。退職される際には返却していただきます。
- ②1日4時間以上勤務される方には食事補助制度があります。300円で850円までの商品が食べられます。
- ③勤続1年ごとに支給される勤続慰労金制度があります。1年後に3千円、500円ずつ上がっていきます。
- ④月に90時間以上勤務される方は雇用保険に、130時間以上勤務される方は社会保険に加入して頂きます。
- ⑤希望される方には、正社員登用制度もあります。 ※社員希望の方は担当SVに相談して下さい。
- パートナー社員： 同一店舗で、一定の時間で勤務し、時間給で支給されます。
※エキスパート以上、YCUP1&2の修了が必要。
- エリア社員： 転居を伴わない異動が発生します。店長へのキャリアアップはありません。
※勤続1年以上、エキスパート以上、店長、SV、営業部長の推薦が必要。
- ナショナル社員： 全国転勤を経験し、店長を目指して頂きます。
※勤続6ヶ月以上、レギュラー以上、店長、SV、営業部長の推薦が必要。

（4）通勤交通費

- ①通勤に公共交通機関を利用される場合は実費支給されます。
- ②車・バイクで通勤される方は、2km以上の場合、距離に応じて交通費が支給されます。
- ③車・バイクで通勤を希望される方には以下の書類提出をお願いしています。
免許証・車検証・任意保険証のコピー、通勤許可申請書、誓約書
- ④その際、任意保険の付保条件として、対人・対物無制限、人身傷害3千万円以上が必要となります。

6. 質疑応答（3分）： 不安を解消し、採用後のミスマッチを減らします。

（1）説明は以上となりますが、何か質問はございますか？

※わからないことは安易に返答せず、調べた上で後日伝える約束をしましょう。

7. クロージング： 気持ち良く帰って頂きます。是非採用したい方はその場で採用通知して結構です。

（1）他に質問が無ければ、面接は以上となります。

（2）本日の合否は3日以内に電話で通知致しますが、つながりにくい曜日・時間帯はございますか？

（3）本日はどうもありがとうございました。 ※ぜひ玄関まで笑顔で見送りましょう。

以上