

2017年12月

ある飲食店における従業員の質の向上に関する考察

経営学部 経営学科 堀田ゼミ
B4R11182 森 郁人

【卒業論文概要】

私がアルバイトをしている回転寿司チェーン店では、私が仕事に従事し始めた2014年と2017年現在を比較して問題が非常に増えたと常日頃から感じている。例えば、顧客の座るテーブルの掃除が不十分であるのに案内したり、商品の提供までの時間が延びたり、レーンに商品が流れていない状態が散見されたり、定期的な衛生管理の不徹底が見受けられるなどである。売上も25%程減少している。私はこれらすべての問題の原因は従業員の質が下がってきているためであると考えている。また、飲食業界は1店舗当たりの平均アルバイト比率が84%にも及び、アルバイトへの教育とアルバイトと正社員のコミュニケーションが重要であるが、現在うまくいっているとは言い難い。

本論文の目的は、飲食業界における人材確保と定着の現状について調査し、そのメカニズムを分析し、私の勤める職場を対象として労働環境の改善案を提案することである。これにより、スタッフの質を持続的に高水準に保つことが期待され、顧客へのより質の高いサービスを提供することが可能となる。最終的には働く人にとって魅力的な会社になり、多くの優秀な人材を雇用できるようになることを期待する。

研究方法は、飲食業界の問題を教育・給与体系・外国人労働者の活用の3点から紐解き、成功している企業の手法と私の勤める店舗を比較することでその差異を導く。その結果、働きやすい環境を整え、アルバイトの入れ替わりを少なくすることが従業員の質を高め、労働環境をより良くするためには必須であると考えた。それにはどのような手法を取ればよいのか、どのようなマネジメントが時代にマッチしているのかを分析し、労働環境の改善案を提示する。