

勝ち組 店長になるためのペットショップ経営虎の巻
『繁盛店』の法則 12

Text : 生田目康道

監修協力：社会保険労務士法人
 D・プロデュース(<http://www.d-produce.com/>) 越石能章、飯田剛史

【ペットショップの運営管理】

「知らない」では済まされない！ 労務管理の基本

表 主な求人方法とその特徴

媒体	長所(メリット)	短所(デメリット)
1 インターネット 求人求職サイト	<ul style="list-style-type: none"> ・コストが安い。 ・手軽に応募できる。 ・ペット業界ではほとんどが無料。 	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットを利用しない人材にはアプローチできない。 ・本気でない安易な応募がある。
2 口コミ・縁故	<ul style="list-style-type: none"> ・費用がかからない。 ・信頼関係がベースにあるので、比較的安心できる人材を紹介してもらえる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・紹介者への気兼ねがあるため採用を断りづらく、かつ採用後に問題が起こった場合の対処が難しい。 ・採用した人との関係が悪くなると、紹介者との関係も悪くなる可能性がある。
3 専門誌への 求人掲載・新聞 折込チラシ	<ul style="list-style-type: none"> ・募集エリアが広く、専門技能をもった人材に絞ってアプローチできる。 ・掲載後すくいせいに反応があり、短期間で採用活動を終了できる。 ・特に折込チラシは近隣住民の採用に向く。 	<ul style="list-style-type: none"> ・広告掲載料金がかかる。 ・申し込みから掲載までのタイムラグが発生する。 ・営業マンが言うほど反応のない場合もある。
4 学校への 求人申し込み	<ul style="list-style-type: none"> ・新卒採用だけでなく、第2新卒の採用も可能。 ・実習～アルバイトと継続雇用すれば入社時点で基本スキルを持っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・あくまで新卒採用が中心である。 ・学校ごとのレベルの差が大きい。
5 求人広告 ポスターの貼付	<ul style="list-style-type: none"> ・紙とマジックがあれば今すぐできる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・店頭を通りかかる人だけが対象。 ・募集範囲が非常に狭いエリアになる。
6 公共の 職業紹介所	<ul style="list-style-type: none"> ・無料で募集が可能。 ・経験や訓練を積んだ即戦力を確保できる可能もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・短期間で多くのスタッフを集めるのには向かない。 ・失業者が中心で転職希望者の掘り起こしはできない。
7 自店・自社 ホームページ での告知	<ul style="list-style-type: none"> ・スペースや掲載内容の制限がなく自由な告知が可能。 	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットを利用しない人材にはアプローチできない。 ・本気でない安易な応募がある。

Yasumichi Namatame
 獣医師、中小企業診断士。大学卒業後、経営コンサルティングファームに就職。飲食ビジネスを担当し、新規事業の開発などに関わる。その後、獣医系出版社への転職を経て、2003年にジャパンペットビジネスリサーチを設立。ペット用品を扱うショップと動物病院の複合店2店を運営している。
<http://www.jpresearch.co.jp>

あいまいな労働条件をめぐってのトラブル事例は非常に多いので、リスクマネージメントの観点から必ず書面を交付するよう徹底しましょう。また人事労務は法制度が複雑かつ広範にわたるため、店長がすべて把握するのは難しいといえます。社会保険労務士など外部専門家の活用も一考の価値があります。

退職に関する事項(解雇の事由を含む)

1 人材マネージメントの領域

店長が把握しておくべき領域

今回からはペット関連サービス業の店長さんがおさえておくべき人材マネージメントについてお伝えしていきます。

人に関わる部分のマネージメントについては、皆さん何らかの悩みをお持ちではないでしょうか？ 優秀な人材の確保や労使間のトラブル対応にはじまり、職場のコミュニケーションや接客、技術レベルの向上まで店長の守備範囲は広範です。人材マネージメントのスキルアップには、まず人材マネージメントの領域を把握し、それぞれの具体的なやり方を理解して、繰り返し実践していくこれしか方法がありません。

2 スタッフ確保

雇ったスタッフをどのように教育するかも大切ですが、それ以上に誰を雇うかがきわめて重要です。特に小規模なペット関連サービス業では余分な人を選ずる余裕がなく人選を安易に

は次のように整理できます。

スタッフ確保
 労務管理上の法規制
 要員管理(勤務スケジュールシフト)
 モチベーションマネージメント
 人事制度と人事諸施策
 外部専門家の活用

すべて重要ですが「知らない」とトラブルになる可能性が高いスタッフ確保と労務管理上の法規制から順に説明していきます。

3 労務管理上の法規制

次に労務関連法規の基本に

済ませるべきではありません。問題の多いスタッフを抱えることには、3つの重大な支障があります。第1に、何とか戦力にしようとして膨大なエネルギーを費やすこと、第2に、他の優秀なスタッフのモチベーションが下がること、第3に、トラブルが起きる不安定な状態に常時さらされることです。

とはいえ、応募者に不愉快な思いをさせては絶対避けたいです。不採用でも、よい印象を与えておけばお客様として来店してくれる場合もありますし、口コミで悪い噂を流されると経営上大きな影響があります。

具体的な採用方法を整理したので参考にしてください

ついて整理しておきます。

まず、スタッフの募集・選考・採用では、賃金および労働時間、その他の労働条件をスタッフに明示する必要があります。さらに次の5項目については書面交付による明示が労働基準法により義務付けられています。

労働契約の期間に関する事項
 就業の場所および従事すべき業務に関する事項

始業および就業の時刻、所定労働時間を超える労働の有無、休憩時間、休日、休暇ならびに労働者を2組以上に分けて就業させる場合における就業時間転換に関する事項
 賃金(退職手当、その他臨時に支払われる賃金を除く)の決定、計算・支払いの方法、賃金の締め切り・支払いの時期、昇給に関する事項

退職に関する事項(解雇の事由を含む)