

生衛業向け

生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル(基礎編)



生産性&効率アップ必勝マニュアル



従業員のスキルとやる気を高めよう

②従業員を確保し、定着させよう

(顧客満足向上)

- step 1 人材戦略を考える
- step 2 従業員を採用する
- step 3 従業員を育て、定着させる
- step 4 多様な人材を活用する

多様な雇用形態で従業員を確保し、定着化しても

人手不足の時代といわれています。

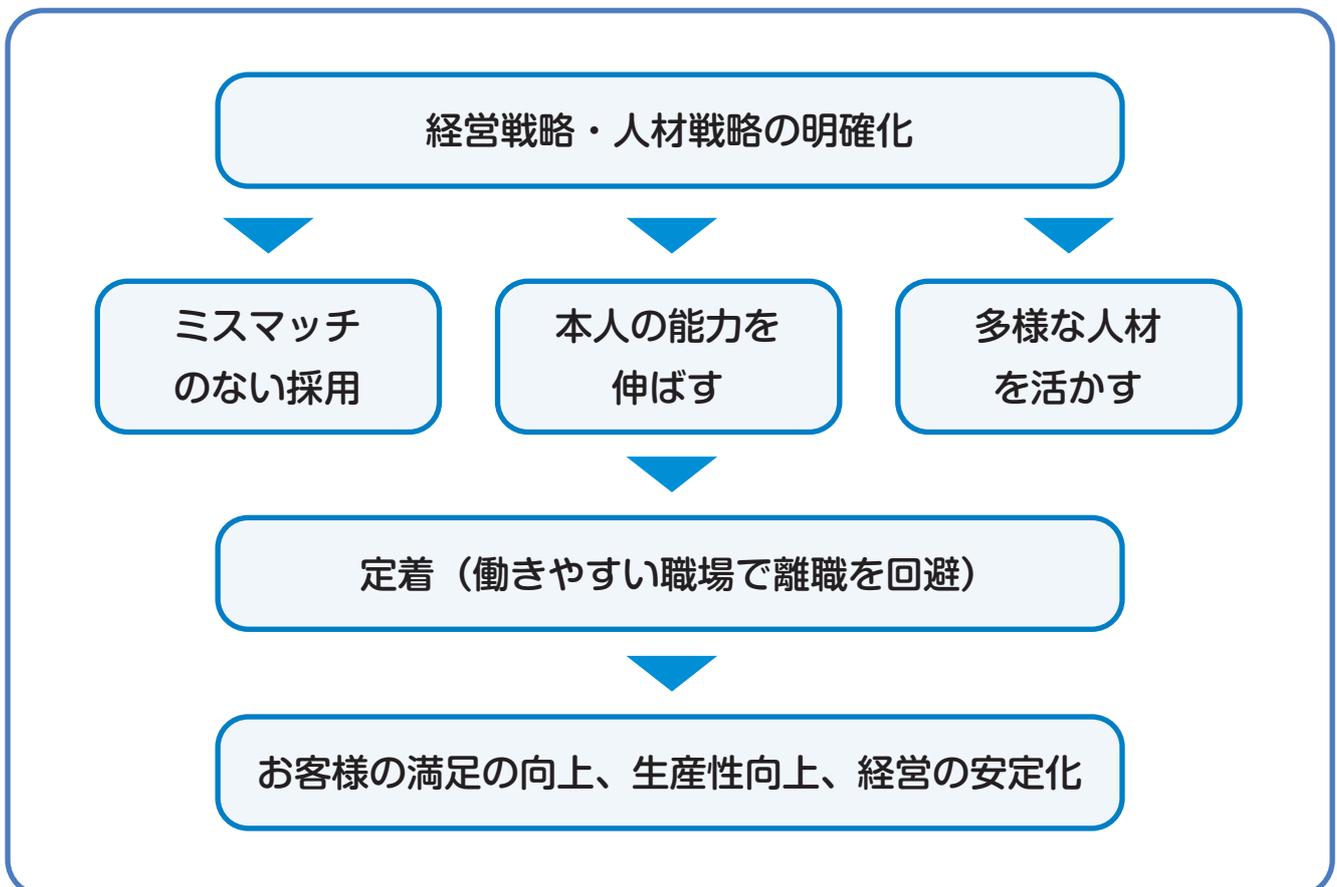
従業員がやめてしまった。しかしなかなか採用できない！

人手不足に対処していくためには、人材育成・能力開発を継続して行い、定着してもらうとともに、従業員が生み出す付加価値を高めていくことが重要です。

**毎日忙しくて、今日の仕事で手一杯！
何から手を付けていいかわからない！**

今のままでいいとは思わないが、「どうしたらいいかわからない」と悩んでいる経営者もおられると思います。

ここで示した4つのステップをもとに、従業員の定着を図ることで、お客様の満足度を高め、安定した経営につなげていきましょう。



らうことで、顧客満足度や生産性を高めましょう。

取組手順

step
1

人材戦略を考える

- ・まず経営理念、経営戦略を考えてみる
- ・そのためにどのような人材が必要かを考える
- ・方針を従業員と共有する



step
2

従業員を採用する

- ・採用のポイント
- ・採用時に確認すること



step
3

従業員を育て、定着させる

- ・育成のポイント
- ・職場環境維持のためのチェックリスト



step
4

多様な人材を活用する

- ・高齢者、女性、外国人が生き生きと働ける職場を創り出す



目標を設定して計画的に取組みましょう
目標設定と計画策定については「付録」を参照してください

人材戦略を考える

自社・自店には、そもそもどのような人材、どのようなスキルを持つ人材を必要としているのか、認識していますか？
そのためには、求めている人材像を明確にすることが重要です。
さらに人材像を描くためには、どのような経営を行っていくかを見極めることも重要です。



従業員にどのような仕事をまかせたいのか。
どのようなスキルが必要となるのか。

▼ そのためには

将来的にどのような人材になってほしいのか、
どのように育ててほしいのか人材像を明確にする必要がある。

人材戦略が必要

▼ そのためには

自社・自店の経営は、どのような方向とするのか
明確にする必要がある。

経営戦略が必要

人材戦略とは

人材戦略ときくと難しいイメージがありますが、難しく考える必要はありません。
次の2点をチェックしましょう。

- ① 自社・自店を経営していくためには、どのようなスキルを持った従業員がどのくらい必要か。
- ② 従業員がきちんと仕事をして、能力を伸ばし、育てていくには、どのような支援をしたらよいか。

そして、その内容を自社内で共有しましょう。従業員は自分がやらなければならないことを自覚するようになります。

従業員を採用する

単に人手が足りないからとの理由で、性急に採用を進めると、従業員から「この仕事は合わない」、「覚えられない」などの苦情が出て、短期間での退職につながります。その後また採用活動を繰り返さざるを得ないという悪循環に陥る危険性があります。



採用のポイント

- ◆自社の経営戦略（STEP1 参照）をもとに、「どのような人材が必要か」や「**どうやって採用したい人材にアプローチして獲得するのか**」を考える。
- ◆採用時に**自社の求める人材像を応募者に伝えることは自社の魅力を伝える**上での大きなポイントになる。
- ◆昨今の若者は覇気がないなどと言われる中、**自己成長の意識・欲求が非常に強い**との分析結果もある。
- ◆**採用後の自分が活躍する姿を本人にイメージさせる**ことが採用のポイントになる。



採用時に次の点を確認しましょう。
(履歴書ではわからない点)

- ✓ 基礎的なマナー
- ✓ 倫理観
- ✓ 貢献心
- ✓ 成し遂げたいという積極的な気持ち
- ✓ 心身の健康

従業員を育て、定着させる

採用した従業員に適切な教育を実施し、戦力ある人材に育てていきましょう。

そして、働く環境を整備し、長く働いてもらいましょう。採用した従業員が長く自社・自店に貢献してくれることは、経営上重要なポイントです。



育成のポイント

- ◆個々の従業員の「なりたい姿」は明確になっているか。
- ◆1年後や3年後には、個々の従業員は、どのような場面でどのような活躍が出来ているかを従業員と話し合い、そのために会社は何を支援するか等の話し合いを重ねることが望ましい。
- ◆自社・自店の「一人前基準」を明確にして、共有化しよう。そして、成長の進捗をチェックしよう。
- ◆日々目標もなく業務に就かせるだけでは単なる「放任」であり、本人のモチベーション(やる気)も維持できない。

職場環境維持のためのチェックリスト

- ◆就業規則は整備され、従業員に明示・説明されていますか？
- ◆タイムカード等により従業員の労働時間を適正に管理できていますか？
- ◆最低賃金を下回る賃金(時給)になっていませんか？
- ◆時間外労働、休日・深夜労働の時間数・割増率通りの賃金が支払われていますか？
- ◆有給休暇、産前産後休暇、育児休暇は正当に取得させていますか？
- ◆年1回の定期健康診断は全員に受けさせていますか？
- ◆ハラスメントへの理解促進と社内共有を進めていますか？

多様な人材を活用する

高齢化の進展による定年の延長、外国人労働者の増加など、多様な人材が活躍する時代となりました。

年齢・キャリア、国籍など多様な人材を積極的に活用していきましょう。そして柔軟な働き方を進め、従業員の能力を最大限発揮できる機会を確保して、生産性を高めていきましょう。



- 厚生労働省の調査によると平成 30 年 10 月現在の外国人労働者数は 146 万人で過去最高を記録し、前年比 14.2%の増となっている。この傾向は今後も続くものと見込まれている。
- 主婦のパートは既に多くの企業で無くてはならない戦力となっている。また、人生 100 年時代を見据えたシニア世代も精力的な活躍がみられる。もはや彼らの戦力を活用せざるを得ない時代になっている。
- 柔軟な働き方が浸透している現在、時期的な繁閑業務や突発的な業務がある場合は、パートタイム労働者やアルバイト・派遣契約社員等を活用することになる。

高齢者

- ・ベテランの方が多い。
- ・アドバイスや指導等で活躍できる方をいけば、簡易な業務にとどまる方など幅がある。

女性

- ・働く意欲の高い子育て世代の方が多い。
- ・パートや短時間従事など柔軟な対応が可能である方が多い。

外国人

- ・日本語を習得している一定のスキルを保有している外国人も多い。

人材の採用から活用までのチェックリストです。どの程度クリアできましたか。



人材の採用

- 求める人材像、採用基準が明確である。
- 効果的に自社をアピールする方法を知っている。
- 応募者に自社・自店の良さを伝えることができる。

人材の育成

- 従業員の今後の人材像が明確である。
- 育成プログラムまたは育成マニュアルを持っている。
- 経営者が人材育成上の課題を理解している。

人材の定着

- 従業員とのコミュニケーションが十分に取れている。
- 業務をフォローアップできる体制となっている。
- やめた従業員のやめた理由を把握している。

働きやすい
職場

- 給与、手当、福利厚生などの改善に取り組んでいる。
- 社員自らが働きやすい職場づくりを実践している。
- 経営者はライフワークバランスを意識している。

人材の活用

- 能力と特性に応じた業務分担となっている。
- 従業員が能力を発揮できている。
- 多様な人材を実際に雇っている。

memo

生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのガイドライン・マニュアル作成事業
「生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル（基礎編）」

マニュアルの使い方

ガイドラインで課題が見える化し、2つのマニュアルを活用して、生産性の向上に取り組みましょう！

マニュアル（基礎編）



生活衛生関係営業者を支援する指導センターや生産性向上に取り組みたい組合・営業者が活用する生産性向上ツールです。
どの業種にも共通した課題とその取組方法を、イラスト等でわかりやすく解説しています。

3領域 10テーマ

収益向上	A. 特長ある店舗・施設づくりで業績を改善しよう
	B. 費用を削減して収益性を高めよう
	C. ICTを活用して集客力を高めよう
顧客満足	D. お客様の満足度を高めよう
	E. 優良顧客を増やそう
	F. インバウンドのお客様を増やそう
労働環境改善	G. 従業員のスキルとやる気を高めよう
	H. 作業しやすいお店・職場にしよう
	I. 効率的に作業しよう
	J. 人的ミス（ヒューマンエラー）をなくそう

+

付録 生産性向上を図るための事業計画を作成しよう

ガイドライン



生活衛生関係営業者自身が悩みや問題を整理するためのツール。
ガイドラインを活用することで、自店・自社の問題が見える化でき、生産性向上のために取り組むべき課題がわかります。

マニュアル（業種別編）



生活衛生関係営業者が、生産性向上に取り組むためのヒント集。
業界動向や消費者動向、業界向けに経営改善のヒントや取組事例を、イラスト等でわかりやすく解説しています。

理容業、美容業、クリーニング店、興行場営業、公衆浴場業、旅館・ホテル業、食肉販売業、食鳥肉、冰雪販売業、すし業、そば・うどん店、中華料理店、飲食業、日本料理店、喫茶店営業、社交業