

アフターコロナの 人材確保力UP↑

株式会社バリュースタッフ

第2回



事業統括本部長
西谷良造氏

PROFILE

20歳からサービススタッフに従事し、ザ・リッツ・カールトン大阪などを経て、2003年、婚礼サービス受託のファインスタッフ、ファイン・プランニング（取締役を歴任）でベストブライダル、ディアーズブレインの50施設の開業を担当。2020年からバリュースタッフの求人プラットフォーム事業立上げ責任者に就任。

人材不足を補うサービスオペレーション改善

10月の緊急事態宣言解除で結婚式の施行・ゲスト数が増えた一方、現場スタッフは1年半以上の稼働ブランクがあります。さらに繁忙期に対応可能な人員確保も難しい。それは配ぜん会社も同様です。

今回お話しする人材不足を補うための【サービスオペレーション改善】の大前提として抑えておきたいのは、従来のテーブルセッティングや設営、オペレーションが「お客様が望んでいることなのか」という観点。それを踏まえたうえで施行前・施行中の業務効率化に取り組みましょう。

例えば披露宴前に準備する、複数のグラスやカトラリーを並べる卓上セット、引出物の詰合せ作業などは他社との差別化という側面もありますが、顧客満足度に繋がっているのか、式場側の自己満足になっていないか再考の必要があります。よい改善例では引出物の宅配サービス。スタッフの業務負担軽減に繋がって、遠方のゲストも受け取りがスムーズなためどちらもメリットが生まれています。

連載第1回目に触れた少人数でオペレーションを回す戦術にも当てはまります。少数精鋭で会場を回すにはキャプテン・アシスタントが状況を把握し指示を出し、必要があれば料理サーブ等にも回る。他のスタッフも進行の流れを把握し、自分の優先事項を理

解して動く。また、オーバルトレイの活用で業務精査をすれば、バックサイドとの往復作業を軽減し、作業効率が上がります。そのような現場の体制を整えるためには教育・研修、施行の流れを落とし込む時間も確保したいところ。

その他の見直しでは、サービススタッフの『身だしなみ』の負担。髪型の細かな規制や、シューズ類・スラックスなどをアルバイト側が実費負担させることが離職率の高さに繋がっている可能性も否めません。我々配ぜん会でも、登録に訪れたものの断念する学生に度々遭遇します。

そして、多くの式場で頭を抱えているのがサービス部門の求人募集。自社雇用、人材供給会社の利用、どちらも採用スタイルが『即効性』を伴っていないためです。自社でアルバイトを募集する場合、まず広告企業と打合せをし、サイトに掲載されるのは早くても1、2週間後。面接から初出勤までは早くても3、4週間後。

弊社のマッチングプラットフォーム【バリプラ】は、最短で打合せ当日にその場で求人掲載ができます。経験のあるスタッフも多く登録しており、早ければ翌日採用も可能な体制が整っています。また繁忙に合わせた時給設定や求人掲載も可能なため、発注が安定しない現在のような状態であっても登録が可能です。