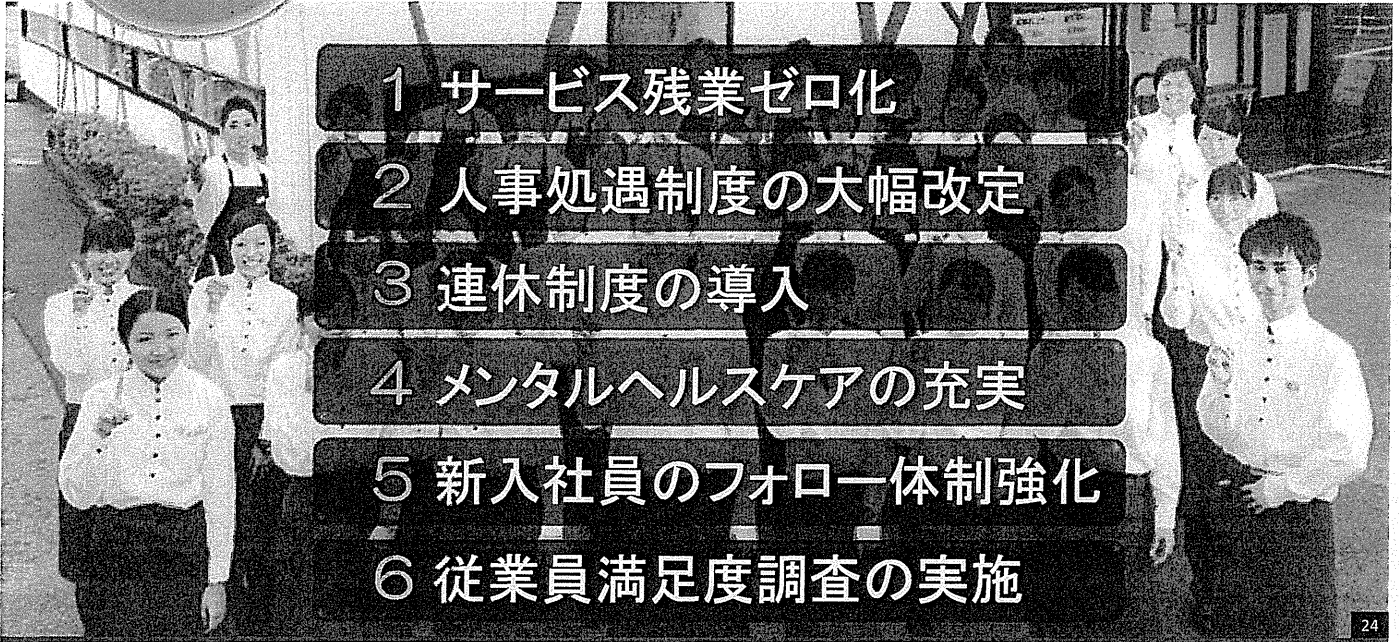


定着PJ

社員の定着率向上

社員満足度向上への取組み



24

社員満足度向上への取組み

1. サービス残業ゼロ化

自己
申告制

移行

勤怠打刻による
1分単位の残業管理へ

サービス残業ゼロ化へ

社員満足度向上への取組み

2. 人事処遇制度の大幅改定

①社員全員のベースアップ

(店舗一般職5.7%UP・店舗管理職2.0%UP)

②働き方多様化と各コースの手当て付加

(全国転宅コース・エリア転宅コース・自宅コース)

①②により4大新卒初任給は251,400円
(10.1%UP)。関西外食企業NO. 1へ。

26

社員満足度向上への取組み

3. 連休制度の導入

連休制度

半期ごとに3連休又は
4連休取得義務付け

プライベート充実やメンタル維持向上へ

社員満足度向上への取組み

4. メンタルヘルスケア制度 2012年 導入

全社員対象
メンタルチェック
アンケート

労働環境の問題点を
把握し、職場環境改善へ

産業医や臨床心理士のアフターフォロー

28

社員満足度向上への取組み

5. 新入社員フォロー体制強化

人事・教育部門担当者による

新入社員
個人面談

3か月に1回、新入社員対象に
仕事や人間関係の悩み・不安、
会社への要望などをヒアリング。

社内で共有し、きめ細かいアフターケア

29

社員満足度向上への取組み

6. 従業員満足度調査の実施

年に1回
従業員満足度
調査

結果をもとに外部機関と連携
して、問題点を抽出。
改善策検討に生かす。

さらなる満足度向上へ

30

結果

「新入社員定着率」実績

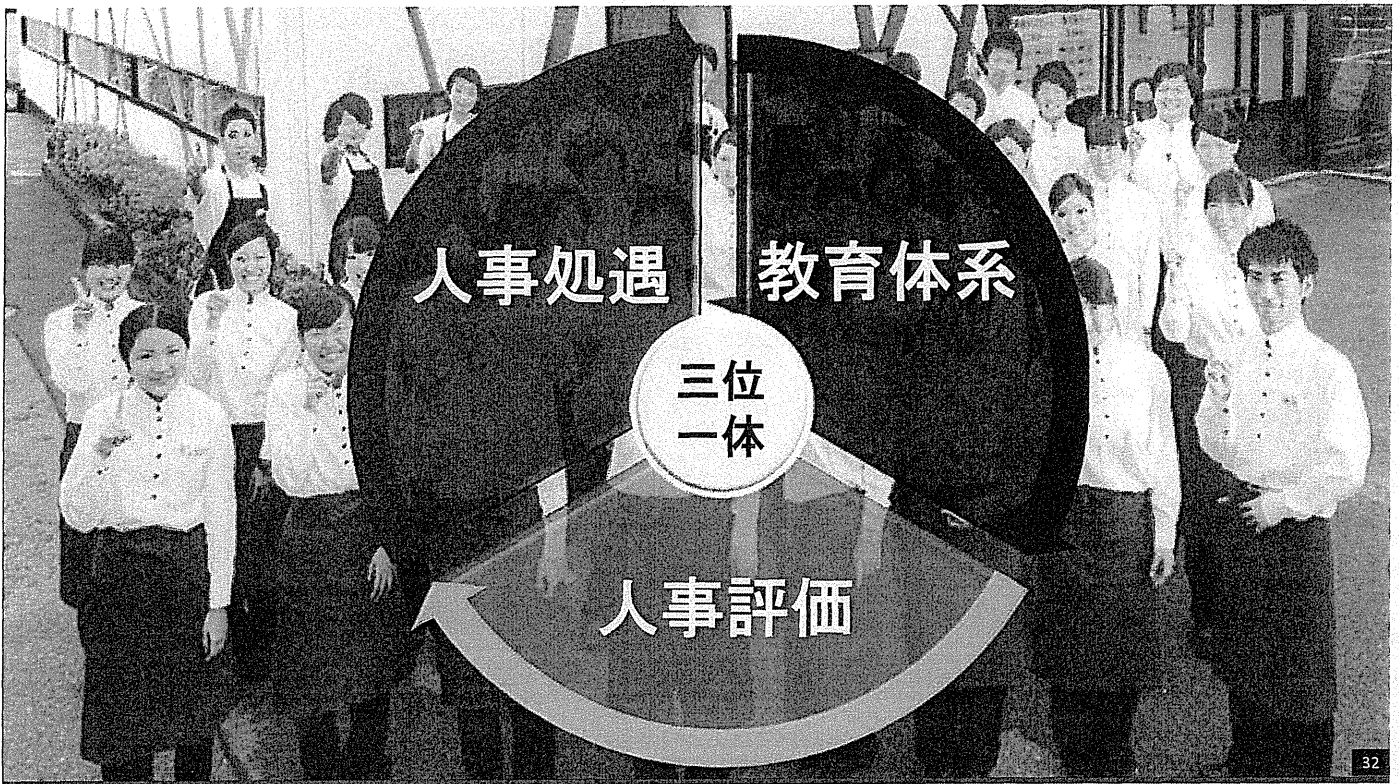
新入社員初年度の定着率

入社年度	入社数	退職数	定着率
2014年	29人	7人	75.8%
2015年	15人	0人	100%

定着率
24.2%
改善

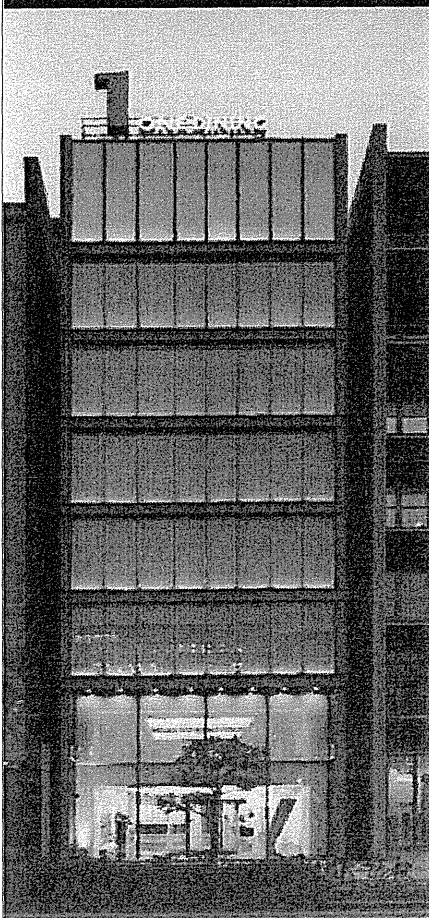
31

人が育つ仕組み



32

チーム ワン・ダイニングの想い



2015年6月 創業50周年を迎えました。

これから先もずっと、

お客様、社会、お取引先様、従業員から

必要とされる企業であり続けるために

私たちワン・ダイニングが目指す姿を

従業員全員で共有しています。

『チーム ワン・ダイニング』が共有する
ミッション映像をご覧ください。

シンポジウム

片山 浩志（株式会社ダイナック 人材開発本部長）

藤井 綾香（株式会社ダイナック 人材開発部 課長代理）

『働きたい 働き続けたい 会社へ』

内田 昌孝（株式会社ねぎしフードサービス アドバンスドシニアマネージャー）

『働く仲間の幸せ（人の成長・100年企業）』

北 康信（株式会社ノースコーポレーション 代表取締役）

『食を通じて地域を創る。』

働きたい 働き続けたい 会社へ



DYNAC

2016年3月2日
IN東京国際フォーラム

企業概要

DYNAC

社名	株式会社ダイナック
代表者	代表取締役社長 若杉 和正
設立	1958年3月
資本金	1,741百万円
売上高	36,134百万円 (2015年12月期)
経常利益	929百万円 (2015年12月期)
事業内容	飲食店の経営 260店舗 (2015年12月末現在)
従業員数	958人 (2015年12月末現在)
主要株主	サントリーホールディングス株式会社 (持株比率61.7%)

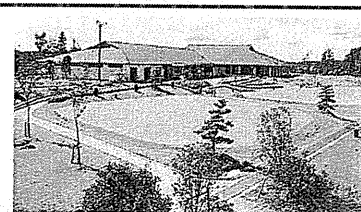
企業概要—事業内容

首都圏・京阪神を中心に、260店舗の多彩な食空間を展開

ダイニングバー・居酒屋・レストラン
ハブ&バーまで幅広く経営



ゴルフ場・レジャー施設における
レストラン運営受託



325億円
レストラン・バー事業

売上高
361
億円

その他事業
26億円

ケータリング事業
10億円



サービスエリア等における物販



各種イベント・パーティーの
受託運営

※ 店舗数は'15年12月末現在、売上高は'15年12月期

働きやすさ向上への 取り組み

DYNAC

働きやすさ向上への取り組み

DYNAC

1

新人パートナー研修

2

ファイブスター制度

3

安全に対する配慮

全社パートナーの現状(導入年度時点)

実績データ1

年間4,000人入社

⇒20%にあたる800人が2ヶ月内で退職

実績データ2

在籍数5,000人⇒半数が

パートナーの

入社後まもない離職

長続きしていない現状

初期教育の
充実が必要

7

研修概要

主旨 ダイナックの企業理念及び基本ルールを身に付ける

内容 「気づき・当事者意識」を念頭に、
以下内容を重点的に実施する(2時間)

1. ダイナック企業概要
2. 企業理念・サービスの心構え
3. 危機管理意識を養う
 - ◆衛生ルール(衛生管理・手洗いなど)
 - ◆食物アレルギー(基礎知識・対応方法)
 - ◆安全管理(店舗における危険物)

8

【ツールA】写真素材



【効果】

「？」を頭に浮かばせ興味を引く。



【ツールB】ディスカッション

**Q. あなたがこれまで経験した
接客やサービス。**

**嬉しかった！感動した！
そのエピソードを教えてください。**

【ツールB】ディスカッション

企業理念

命の救いを

【効果】

自身の体験と企業理念が重なり、
理解がより深まる。

・・・それが私達の仕事です。

【ツールC】マメ知識

ノロウイルスの特徴

マメ知識

ノロウイルスは他のウイルスや細菌にくらべて小さい！
だから手のしわに入り込みやすい！

2度手洗いで
しっかり洗い流しましょう
【洗った手洗いにへば
びをカリッと】



ノロ
ウイルス



コロナ
ウイルス



インフルエンザ
ウイルス



アデノ
ウイルス



ヘルペス
ウイルス



大腸菌



【ツールC】マメ知識

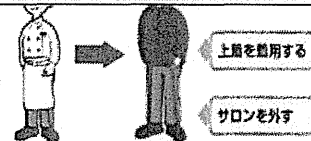
5つの対策で、ノロウイルスの **感染経路** を断ち切ろう!

ハンドブックP9

【効果】

専門知識をマメ知識を使って
解かりやすく説明する。

- ①帽子、グローブを必ず、
- ②上服を着用する。
- ③調理場内への移動からの二次汚染を防止する。
例)1階を廊下を踏える 靴2双をカバナーを着用する 靴2双をアルコールで消毒を済ませる
- ④トイレ使用後、トイレ内で2回手洗いを実施する。
- ⑤調理場で2度手洗いを実施する。



調理場内への戻りからの二次汚染を防止する。

9

13

【ツールD】事故事例

ノロウイルスによる食中毒事故(疑い)



パピラノ新宿三井ビル店

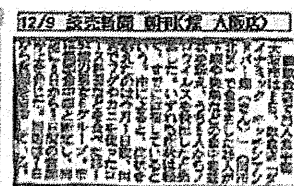
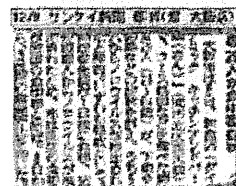
発症年月日:平成22年1月16日~17日
発症者数:37名 症状:下痢、嘔吐など
営業停止処分:平成22年1月21日~1月24日(4日間)
原因食品:当該施設が提供した食事

燦大阪店

発症年月日:平成21年12月3日~5日
発症者数:29名 症状:下痢、嘔吐など
営業停止処分:平成21年12月8日~12月10日(3日間)
原因食品:当該施設が提供した食事

ローズ&クラウン新宿NS店

発症年月日:平成22年12月14日
発症者数:11名 症状:下痢、嘔吐など
営業停止処分:平成22年12月24日
~12月29日(6日間)
原因食品:当該施設が提供した食事



14

【ツールD】事故事例

手洗い

手洗いのポイント

【効果】

事故事例は隠さず伝える。

「守るべきこと」ではなく

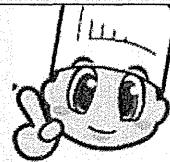
「なぜ守るべきなのか」を理解させる。



「濡って」を2回くり返した後、ペーパータオルでよく水気を拭き取って、アルコール消毒を行ってください。

2 手洗いの実施

① 手洗いの実施
② トイレ使用・高圧洗浄機・お湯の注ぎ等
③ 二次感染防止等



受講者の声

聞かされていなくても、しほあくで、きいていなくても、あつてのて
今日、受講できてよかったです。

手洗いなどを甘くみていた自分分、話を聞いて
これがあったら、これはきくとしよう。

心構えについて考えることによって、普段からもっと心構え
しようと思うようになって。他の人の意見を聞いて、どうい
う風なところを「あつて」といって、きいてみる。

- 1
新人パートナー研修
- 2
ファイブスター制度
- 3
安全に対する配慮

2 ファイブスター制度

ハーズバーグ動機付け理論

「不満足」を招いた原因

50% 40% 30% 20% 10%

「満足」を招いた原因

10% 20% 30% 40% 50%

パートナーの達成感・承認感を高め長期化に繋げる

1人1人の
パートナーと
向き合う

関係との関係

個人生活

2 ファイブスター制度

DYNAC

制度概要

主旨 EIS向上のためパートナーのランクアップ基準を可視化し、パートナーの長期化・離職率の低下をはかる。

内容 評価査定は年2回、店舗社員との個別面談にて実施する。

店舗社員はパートナーと向き合う(しっかり聴く)ことを大切に

★★★★★
トレーナー
(店長代行)

★★★★
シニア
(社員代行)

★★★
アッパー
(熟練業務)

★★
ミドル
(応用業務)

★
ジュニア
(基本業務)

トレーニー
(研修期間)

19

2 ファイブスター制度

DYNAC

フロー

1月1日～

店舗内
告知開始

1月

パート
店長・
受雇
(自)

評価表

トレーニー(ジュニアにステップアップするた

1	人材開発部主催の「新人パートナー研修」を
2	笑顔で接客できる。
3	企業理念・サービスの心構えを正確に暗唱でき
4	シフトがきちんと守れる(遅刻等しない)
5	テーブル番号を正確に把握している。
6	付帯設備の案内が正しくできる。
7	マニュアルに沿った手洗い・体調管理報告がで
8	清潔感のある身だしなみが実践されている。

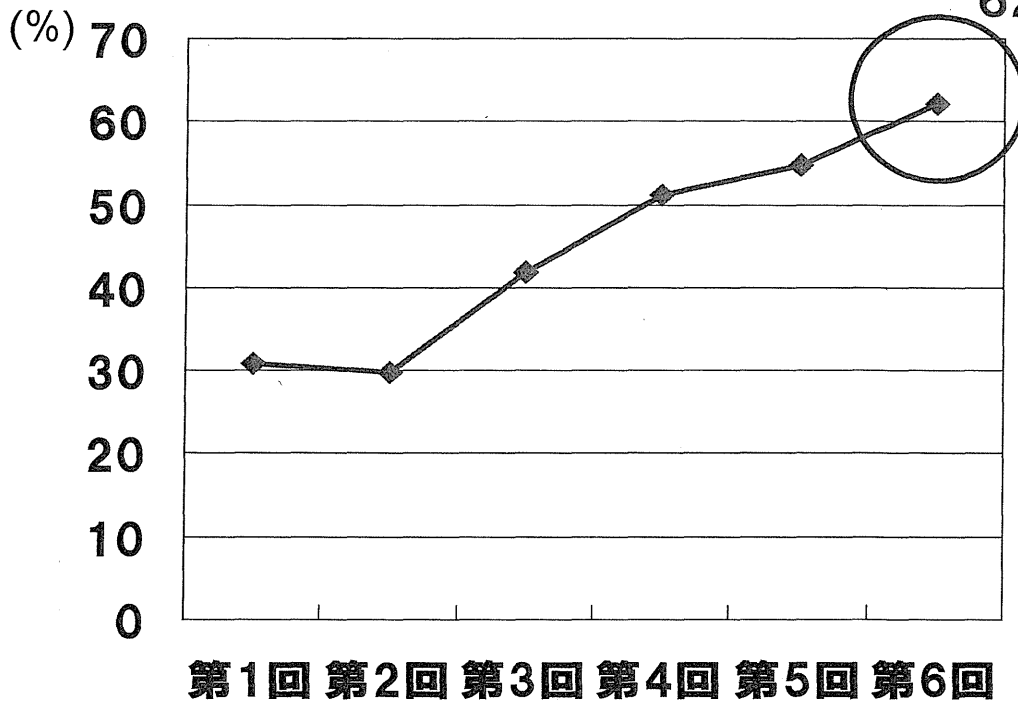
ファイブスターステップアップカルテ

店名: ●●店	コードNo. ●●●	氏名: 大名区 太郎	入社日 HS. 4月
査定日	8月2日	2月6日	
基本給	1,000	1000	
現ランク	★	★★	
新ランク	★★	★★	
能力給	50	60	
新時給	1,050	1050	
所見欄	ナミドル★として活躍しており、近いうちに昇格させる。ミドル★として活躍しており、近いうちに昇格させる。長ランクは見られるため、前回は現状維持であるが、前回は課題はサジェスト力です。		

実施状況推移

【第6回】2015年8月

62.1%



21

2 ファイブスター制度

面談実施率100%店舗の声

■社員-パートナーのコミュニケーションがよく取れている

ファイブスター制度導入は、
パートナーの長期化だけでなく、
パートナー戦力強化に繋がっている

の戸泊勤りの各係かつ装めつれるパートナーが増えた

■やる気・モチベーションが上がり、責任感を持つパートナーが増えた

1 新人パートナー研修

2 ファイブスター制度

3 安全に対する配慮

23

3 安全に対する配慮

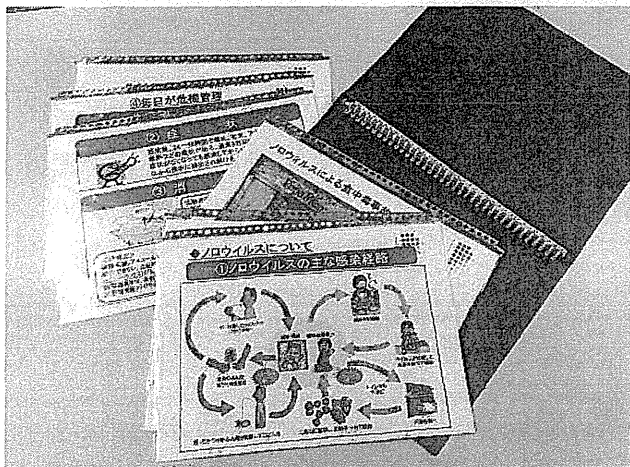
DYNAC

役員衛生臨店

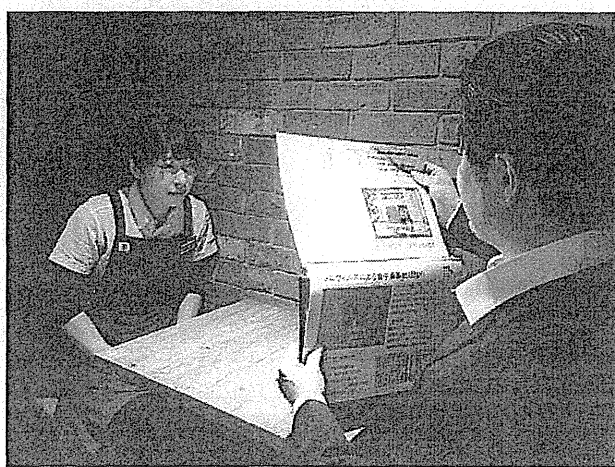
経営陣が各店に赴き、衛生活動の啓蒙に当たる

※年1回／1店舗

※社長を始めとする役員10名程度で分担



使用ツール(紙芝居)



臨店時風景(イメージ)

24

3DAYの制定

個々が「安全」に働くために、1ヶ月に3種類の「〇〇の日」を制定し、意識を高める

毎月
1日

衛生の日

衛生行動の意識を高める

毎月
11日

Good Companyの日

法律・社会的規範を犯さない意識を高める

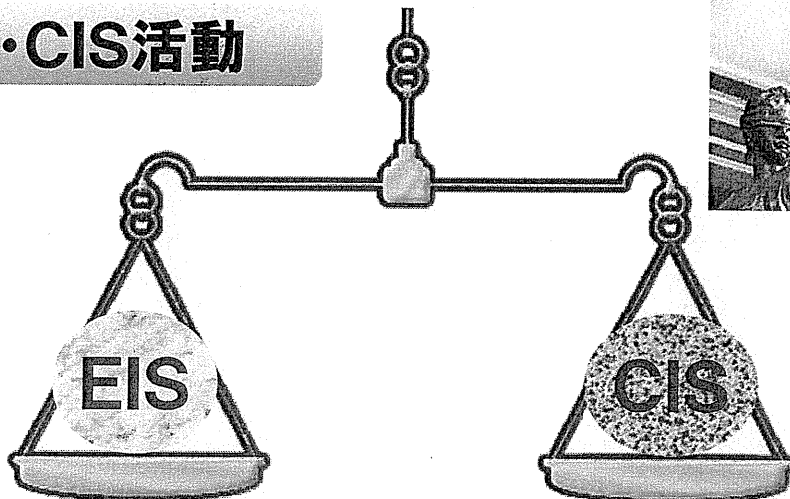
毎月
29日

安全の日

安全に対する意識を高める

最後に

EIS・CIS活動



EIS=従業員感動満足 なくして

CIS=顧客感動満足 なし

「働きやすい」⇒「働きたい」「働き続けたい」へ