



店舗限定社員として、 とことんキャリアアップをめざす

会社データ(2017年2月現在)

【所在エリア】 全国

【事業所・店舗数】 323店舗

【従業員の内訳】 正社員1,169名

(うち、いわゆる正社員1,139名、多様な正社員30名)

非正社員10,339名

【URL】 <https://japan.kfc.co.jp/>

キャリアアップできる環境を求めて

高柳さんは、社会人になると同時に大手鉄道会社にバスガイドとして入社。結婚・育児を機に退職し、大手ファストフード店のパート社員として接客・調理の仕事を担当していました。しかし、そのファストフード店は昇進・昇格の基準が不明確であり、キャリアアップしづらい環境でした。また、主に冷凍食品を使用する業態であり、手の込んだ調理ができないことにも物足りなさを感じていました。そのような時、同社の求人を見つけて職場説明会に参加。昇進・昇格のシステムが明確であり、かつ、生の食材から丁寧に調理する業務内容に魅力を感じて入社を決意しました。

2002年にパート社員として北上尾店で採用された高柳さんは、順調にキャリアアップしていきます。「チキンを調理することができるランクに昇格したい」という思いがあり、スキルアップのための経験を積んでいきました。入社4年後には、接客業務のみならず、チキン調理を含む幅広い調理業務に従事しながら、パート社員の時間帯責任者として店舗を管理するシフトマネージャーへの昇格を果たします。

突然の閉店で無力さを痛感

入社して12年が経ったとき、長年勤めていた北上尾店が本社の方針により閉店となり、近隣のベニバナウォーク桶川店への異動が決定しました。閉店1ヶ月前の突然の知らせに、高柳さんは大きなショックを受けました。

閉店当日は常連のお客様が来店し、「あなたがこのお店にいてくれて良かった、他のお店でもがんばってね」と花束をいただきました。地元のお客様から愛されていたことを実感できて嬉しい半面、10年以上勤務してきた店舗の

閉店をただ受け入れることしかできず悔しかったと振り返ります。「もし自分がパート社員ではなく正社員だったら、閉店にならないよう、経営改善のために何かできたのではないかと考え、高柳さんの中に正社員に転換したいという気持ちが芽生えます。

しかしながら、同社の正社員には転居を伴う勤務地の異動の可能性があります。当時からパート社員から正社員に転換する制度はありましたが、家庭と両立しながら働けなかでは転換することに難しさを感じていました。

店舗限定社員への転換

ベニバナウォーク桶川店に異動してから2年が経った時、同社では勤務地をエリア内(概ね近隣に所在する8~9店舗の範囲内)に限定する「エリア限定社員」、そして、店舗に限定する「店舗限定社員」という働き方が導入されました。高柳さんは店舗の運営により深く携わりたいという気持ちが強くなっていったこともあり、店長や同僚などの後押しも得て限定社員へ転換することを決心します。

エリア限定社員か店舗限定社員のどちらを選ぶかで迷いがありましたが、店長や同僚に相談したところ、経験豊富な人材に同店で働き続けてほしいと言われたため、店舗限定社員に転換することにしました。

店舗運営に無我夢中で取り組む

パート社員時は繁忙期と閑散期によって勤務時間が変動しがちでしたが、店舗限定社員に転換してからは「1ヶ月あたりの休日は10日」「勤務時間は168時間」と明確な規程があるため、月ごとの計画が立てやすくなりました。

一方で業務の内容は変わり、接客・調理業務に加え、店舗の運営にも携わることになりました。同じエリア各店舗の運営状況について話し合う「エリア会議」がありました

が、転換当初は運営に関する知識が足りず会議の内容を半分も理解できていなかったため、上司から「高柳さん、わかりましたか?」と心配されることもありました。また、店舗の業績等を把握するため、数値情報を含む資料の読み取りが必要になりましたが、未経験であったため大変苦労しました。

「早く仕事を覚えてお店を守りたい」との思いが強かった高柳さんは、見栄を張っても仕方がないと分からないことは店長に徹底的に質問していきます。店長不在時には他店舗の店長や、限定社員に同時期に転換した同僚に電話で尋ねるなどし、前向きに仕事を覚えていきました。

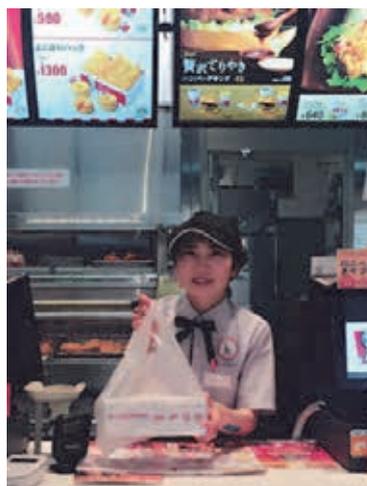
大切なお店を守るために

高柳さんの目標は、「ベニバナウォーク桶川店を地域一番店にし、店長にキャリアアップする」ことです。そのためには接客業務のマニュアルを自ら実践し、同僚に理想的な接客を示すことで店舗のレベルを上げ、リピーター顧客を増やすことが必要だと考えています。

たとえば、クリスマス前の繁忙期などあわただしいからこそ、率先して元気な笑顔をふるまい、柔らかな言葉遣いをするように意識しています。また、同僚が疲れているよ

うに見えるときには「だめじゃない」と注意するのではなく、「大丈夫?」と気遣うようにし、社員のモチベーションを維持するように心がけています。

愛着の強かった北上尾店の閉店をただ受け入れることしかできなかった経験から、「もう二度と大好きなお店を閉店させない、働いている社員を悲しませない」という断固たる決意の下、高柳さんは今日もお客様とスタッフを笑顔にする仕事を続けています。



日本ケンタッキー・フライド・チキン株式会社 高柳 明子さん（ベニバナウォーク桶川店）

「多様な正社員」の働き方の特徴・処遇

※同社では3種類の「多様な正社員」あり。高柳さんはこのうち「店舗限定社員」。

名称	①エリア限定社員・②店舗限定社員 ③日時限定社員（①または②の場合、③を併用することが可能）
働き方の特徴	<①エリア限定社員> 【勤務地限定】本人が希望するエリア内での勤務地異動あり。 <②店舗限定社員> 【勤務地限定】本人が希望する勤務地からの異動なし。 <③日時限定社員> 【勤務時間限定】本人の希望に基づき、勤務時間・勤務日数を決定。
主な仕事内容	特に限定はなく、いわゆる正社員である「総合職」と同じ。
給与体系・水準	時間当たり基本給額は、総合職と同じ。
人事評価、昇進・昇格	<①エリア限定社員・②店舗限定社員共通>昇進・昇格の上限あり。
教育訓練の機会	総合職と同じ。
雇用区分の転換	本人からの申請により、総合職への転換が可能。

人事担当者からのコメント

いわゆる正社員である総合職は転居を伴う勤務地の異動とフルタイム勤務を前提としているため、主婦層の総合職での採用、パート社員から総合職への転換が難しいという状況がありました。そこで、エリア限定社員、店舗限定社員、日時限定社員という柔軟な働き方を認めることで、正社員確保の間口を広げることになりました。

その結果、限定社員制度導入前はパート社員の正社員転換希望者は20歳代がほとんどでしたが、導入後は主婦層が多くなるなど、年齢も多様化しています。また、採用難の地域においても正社員採用数の拡大が期待されているところです。