



一蘭の働き方改革 従業員満足度向上・店長業務負担軽減への取り組み

一蘭では、従業員満足度の向上がお客様満足度の向上につながると考え、店長や店舗スタッフの負担を軽減するための取り組みをおこなっております。2023年12月に全店舗のサポートを一括しておこなう店舗環境向上チームと店舗人材開発チームを立ち上げ、2024年4月より正式に24時間サポートの導入を実現いたしました。

遠隔カメラでの24時間サポート いつでも迅速なトラブル解決

店舗で起こる様々な問題に対して、より迅速な解決を図るため、店舗からいつでも連絡を受け付ける24時間体制のサポートを新設いたしました。24時間サポートと店舗は常時カメラで繋いでおり、店長不在時におけるトラブルでも現場のスタッフがすぐに相談できます。解決への手助けや、業務の対応におけるサポートをおこなっております。この体制の導入により、店長の夜間勤務を軽減し、店舗から店長への休日連絡もなくなりました。一般的に負担が多いポジションと言われている店長であっても、一蘭では休日もしっかりプライベートを充実させることができるようになり、公私の切り替えにメリハリをつける事ができる環境を実現できております。

AI面接・オンライン面接の実施

店舗人材開発チームでは、AI面接や全店舗のオンライン（対面）面接を一括で担っております。これまで店舗スタッフの採用に関しては店長が対応しており、面接日程の調整に30分、面接に30分、その後のオリエンテーションに3時間を要しておりました。これらすべてが店舗人材開発チームの管轄になったことで、店長負担の軽減が実現しております。AI面接は、面接官による質問事項の漏れや判断基準にばらつきがなくなるなどの利点があり、採用率も対人面接と遜色ない数値となっております。



高い水準での教育

店舗人材開発チームがほとんどのオリエンテーションを実施したり、リモートで店舗スタッフとコミュニケーションを取ることで、全店のスタッフに対して高レベルで統一した指導・教育を実施できるようになりました。それまで店舗毎でおこなっていたことを複数拠点同時に開催することもできるため、どの店舗においても高い同水準の教育をおこなうことができっております。

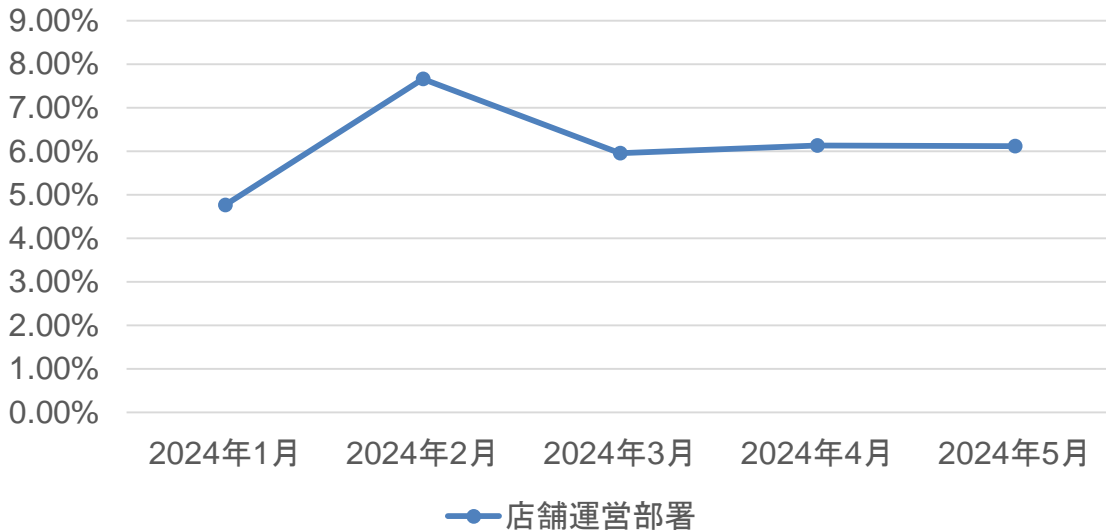


これらの制度の導入後、店長の残業時間は大幅に減少しました。それにより店長はより現場力を上げるための教育に集中できるようになり、お客様へのサービス向上にもつながっております。また有休においても今まで以上に気軽に取得できるようになり、取得率も増加いたしました。公私共に充実できる仕組みは、離職率のさらなる軽減にもつながっております。これからも全ての従業員が充実した日々を送ることができるよう、様々な取り組みをおこなってまいります。

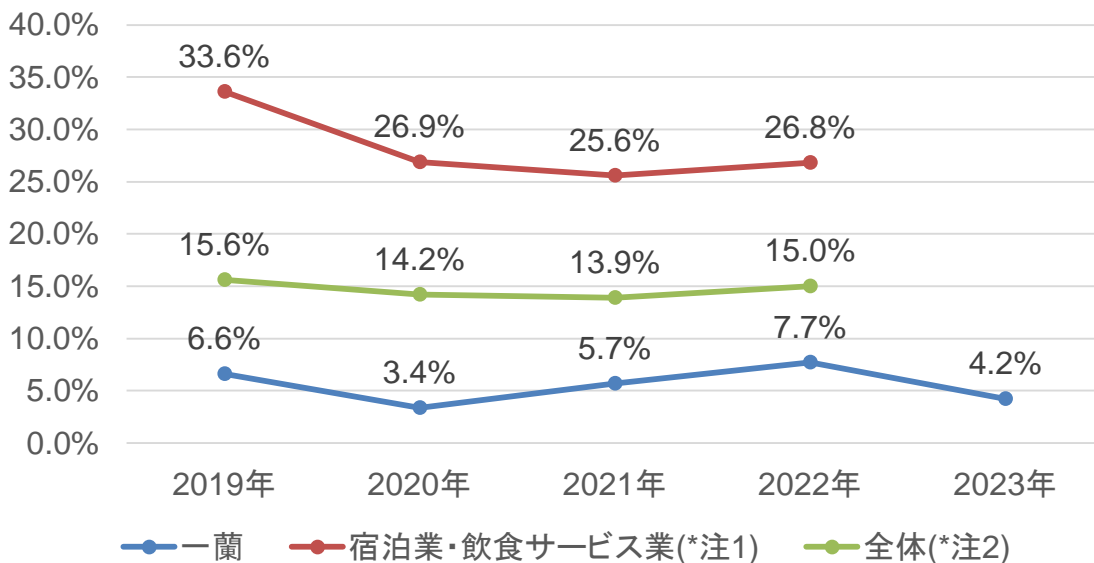


天然とんこつラーメン専門店 一蘭

◆有休取得率(一蘭社内)



◆離職率



注意1・注2) 厚生労働省「雇用動向調査結果の概況」産業別離職状況 2024年6月5日

一蘭は「とんこつラーメンを研究し続ける会社」であり、昨日よりも今日、今日よりも明日、より美味しいラーメンを提供するべく日々研究をおこなっております。これからもお客様が満足して下さる“本場・本物”のとんこつラーメンをご提供できるように、しっかりと味を守りながらも、進化し続けてまいります。

■株式会社一蘭

・屋号 : 天然とんこつラーメン専門店 一蘭
 ・創業 : 昭和35年(1960年)
 ・代表取締役社長 : 吉富 学
 ・所在地 : 〒810-0801 福岡県福岡市博多区中洲5-3-2 一蘭本社ビル
 ・一蘭公式WEB : <https://ichiran.com/>

当資料に関するお問い合わせ・取材のご依頼は、以下までご連絡ください。

【株式会社一蘭】広報宣伝
 pr.jp@ichiran.com
 担当：中島 (070-7660-7306)