

外食産業における哀情報収集支援システムの提案

高 穎[†] 吉野 央朗[†] 野地 保[†] 木下 善皓[†]

東海大学

1. はじめに

現在、様々な外食産業は、急速な発展に伴って、企業間の激しい競争が生じている。各企業は他社との差別化のため、店舗で働く従業員に、質の高いサービスを顧客に提供することを求めている。もちろん、顧客もまた、自らの満足のため質の高いサービスを提供されることを望んでいる。そのため、それぞれの間に挟まれた状態の現場で働いている従業員に対して多大な負担をかけている。

だが、このような大きな負担があるにもかかわらず、従業員は仕事に対しての不満などを上司になかなか言い出せず、不満を溜め込む傾向にあるのが現状である。さらに、それを解消できないことから、従業員は仕事に対する意欲・モチベーションが低下してしまう。従業員が辞めるに至る確率が高くなっている。外食産業は、アルバイト、パートタイマーなど、現場で働く従業員なしでは成り立たない。

そこで、本稿では、従業員が哀しい(つらい)と感じる原因となる出来事、要素の事を哀情報^[1]と定義し、それを収集することを目的とした、哀情報収集支援システムを提案する。

2. 哀情報支援システムの提案

企業によっては、従業員に対し、意識調査などを行っているところもある。それは、仕事に対する意識や意欲、また、意見や不満などを書かせるものである。これを見ると、企業は従業員に対する気遣いをしているかのように思える。だが、これを従業員の側から見てみると、調査に対して、仕事に関する不満が存在したとしても、本音を直接書き込むことには抵抗がある。もちろん、中には本音を書ける人もいるだろうが、現状は書けない人が多いのが事実である。これは、書けない人が悪いというわけではない。

結局のところ、現在の企業で行われている調査は、ほぼ形だけのものと化してしまっている。調査としての意味が失われてしまい、その目的「従業員の不満を取り除き、よりよいモチベーションで仕事に従事してもらい、顧客に高いクオリティのサービスを提供することにつながる」を達成することが困難になっている。

このような状況に対し、本稿では、従業員が仕事についての不満などを溜めず、上司に本音で言い出せるような新しい意識調査を考え、それをシステム化することにより、哀情報の収集を容易に行うことができるようにする。

2.1 現状による意識調査の問題点

従来使われている意識調査は、いくつかの問題点に対して記入欄を設け、従業員がその問題点に対し、どういう風に考えているのかなど直接意見を書く形態を採っている。もちろん、その中にはいろいろ形態があり、選択形式になっている形もある。しかし、それぞれの従業員によって不満の理由が異なるため意識調査の選択形式が不完全となり、意見欄に直接本音を表すのは難しくなる。よって、従来の意識調査は従業員が本音はなかなか引き出せず、意識調査表は本音を表現できるものであるとはいいがたい。

哀情報収集支援システムは、従来の意識調査と異なり、従業員が心の中にある本音を引き出せるように工夫したシステムである。

3. 本システムの情報収集の流れ

哀情報収集方法として、本システムを利用した場合、上司と従業員との情報交換、情報の共有を可能とするシステムの情報フロー図(図1)について以下説明する。

¹「A Proposal of Pity Information Gathering Support System in The Food Service Industry」

[†]「Ko Ei, Hisaaki Yoshino, Tamotsu Noji, and Yoshihiro Kinoshita」

「Tokai University」

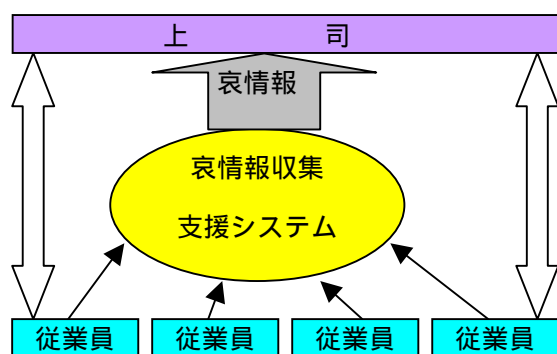


図1 システムの情報フロー図

図1に示すように、本システムは上司と従業員の中継の役割を持ち、従業員の哀情報発信を支援する役目を果たす。

本システム利用の流れは以下の通りである。

従業員が本システムの利用により、哀情報を収集する。収集方法としては、アンケートによる意識調査調査を行う。

本システムが収集した情報を哀情報としてまとめる。

本システムによりまとめられた哀情報を基に、根本的問題解決の為、上司と従業員で話し合う。

4. 本支援システムの特徴

不満の収集方法である意識調査は電子媒体で行うのが特徴であり、紙媒体などの場合は、OMRやOCRでその媒体をデジタル化して収集する。本システムの意識調査は選択形式の不満評価、選択形式の店舗評価、自由記述方式と3段階で構成されている。

4.1 意識調査方法

選択形式は本音の不満の一部を引き出し易い。選択形式なので、必要項目欄をチェックすることだけで、簡単に情報収集が可能で、誰もが容易に答えることができる。

店舗に対する評価は選択形式によるもので、商品の豊富さや価格の適正さなどを評価してもらう。一見、哀情報収集には関係ないようであるが、店舗に対する評価は、店舗システムそのものに対する不満がわかり、同時にそれは仕事に対する不満につながる。

最後に、自由意見欄を設け、これは記述式になっている。自由意見欄では選択形式で述べる事の出来なかったことを書くことができる。選択形式では、網羅できない情報を収集すること

を目的とする。従業員はその決められている答えとは違うものを感じている人も必ずいる。そこで記述形式で自由に意見を書くようにする事により、その従業員達は選択方式で述べられない不満を書くことができる。

4.2 調査結果の閲覧方法

支援システムは収集した哀情報を上司だけに見せるのではなく、従業員たち、または他社で働いている人たちにも見せることができる。そうすることにより、どの従業員も自分の意見だけでなく、他者の多くの意見をも知ることができる。哀情報というのは元々従業員から出てくる問題なので、解決するには上司だけではなく、従業員一同で解決することが大事である。よって、意識調査から収集した哀情報をネットワーク上で閲覧可能にする。

4.3 哀情報収集の支援システム

本システムは従業員が仕事に対する不満の意識調査として紙媒体で行ってもらうことも可能としている。本システムによる意識調査は従来の意識調査よりも、従業員たちの心に存在している本音が上司にうまく伝え易くなっている。また、従業員の不満を解消するために意識調査結果をネット上で公開することが欠かせない。

5. おわりに

本稿では、従業員が哀しい(つらい)と感じる原因となる出来事、要素などを哀情報と定義し、それを収集した哀情報収集支援システムの提案である。

今後の課題として、哀情報収集支援システムの提案だけではなく、その実現方式、システム適用後の評価手法などがある。従業員がどのような場面で哀と感じ、仕事や上司に対しての不満をどのように解決するかの分析を行い、仕事や上司との関係において不満をできるだけ無くせるシステム作りを進めていきたい。

参考文献

- [1] 木下善皓, 野地保, 朝比奈文仁「哀情報システムにおける情報収集の一手法」, 第33回日本経営システム学会全国研究発表会講演論文集, pp.44-45