



## 人手不足が深刻化している外食業界

平成 24 年 12 月の第二次安倍政権の誕生以降、国内の景気は緩やかに拡大を続けてきた。一方、国内の生産年齢人口は縮小傾向となっているので、特に、労働力をパートやアルバイトに頼る外食業の人手不足は深刻化している。

この人手不足により、パート・アルバイトの募集時における平均時給が高騰し、企業の経営を圧迫する要因となっているのみならず、店舗の閉店や企業の倒産を招いている。

このため、外食業では、人手不足への対策が重要な課題となっている。

人手が確保出来ないことをきっかけとし、一部の企業では、売上げを犠牲にしてまでも、効率性や従業員満足度などの向上を優先し、業務量を制限する動きもある。

例年は無休営業としていた店舗でも、昨年 of 年末から年始にかけては休業とした店舗も目立った。また、従来、大手外食チェーンでは、24 時間営業など長時間の営業により、利便性を提供している店舗も多かったが、人手不足をきっかけに、顧客の少ない深夜や早朝の時間帯に閉店する企業も出てきている。通常、営業時間の短縮は、売上高の低下に直結するが、24 時間営業を止めた企業の中には、接客品質を高め、客単価を上げることで増収を果たした企業もある。

そのほか、会計処理の時間と店員の仕事量両方の削減を狙った、消費者が自ら会計を行うセルフレジを導入する動きもある。

平成 29 年 11 月には、閉店後の精算処理の短縮化のために、店内の支払いをクレジットカードや電子マネーのみとし、現金での支払いは受け付けない飲食店の開店が話題になった。また同月には、ロボットが注文を受け付け、お客様にコーヒーを提供する無人カフェの実験店が期間限定でオープンしている。

さらに、人手不足の解消のために、女性やシニア層を拡大する動きも進んでいる。そのためには人事制度の改革や、職場環境の改善、仕事の配置の見直しなどが必要となる。また、外食業に従事する外国人は今後ますます増加することが予想される。しかし、一方では、外国人労働者の増加に伴い、低賃金や違法残業などの是正勧告を受けた事業所も増加している。外国人を受け入れる企業側には、今まで以上に適正な運営が求められる。

人手不足を解消するための決定打はない。それぞれの企業が創意工夫をこらし、対応していくことが必要である。

(執筆者：EMC (協) 中小企業診断士 山辺俊夫)

JRS 経営情報の中から、次のコンテンツを参考にしてください。

- 深刻化する人手不足とその打開策について・・・(2017-0732)
  - 中小企業の人材不足解消／人材確保難にどう対処していくか・・・(2010-0393)
  - 長時間労働の是正に向けた対応・・・(2017-0582)
  - 人手不足に対応するための中小サービス業の人材確保・定着策・・・(2010-0638)
- ( ) 内は情報番号です

なお、お客様にコンテンツを提供される場合には、最初のページに「サンプル」と表示してください。またお探しの情報が不明な場合はご連絡ください。(☎0120-89-0240)