



日本KFCホールディングス株式会社 様



日本KFCホールディングス株式会社
人事部 フィールド・リクルート課
課長補佐 玉木様

パーソルワークスデザイン株式会社
人事ソリューション本部
HITO事業統括リクルーティング1課
山口

アルバイト応募者は増加し、提案やフィードバックも的確
「対応が良すぎて、感謝しかありません」

Before

- 応募者が集まりにくく、応募者への対応も後手に回っていた
- 各店舗での採用活動状況を、本部から確認するシステムが無かった
- 応募者とのコンタクト不足により、面接設定率はおよそ4割だった

After

- 必要としている全体の人数は超えられるようになった
- 各店舗の採用活動状況を把握でき、提案やフィードバックももらえるようになった
- 応募者とコンタクトが取れ、面接設定率は倍近くの7割になった

会社概要

「おいしさ、しあわせ創造」を企業理念に掲げ、安全で安心な素材を使い、手づくりで調理することへこだわり、できたてのおいしさと最高のホスピタリティをお客さまに提供し続けてきました。1970年の大阪万博で日本に上陸し、長い間お客さまに親しまれ、今や約1,190店舗(2023年1月末時点)のブランドを全国展開しています。

プロジェクト概要

導入サービス	アルバイト・パート採用支援
業種	飲食
期待される効果	コア業務へ専念、業務効率化

1. 導入前の課題

採用難。なかなか人が集まらず、面接設定率も4割くらいに



玉木様：とにかく人が集まらなくて。人が集まらない状況下でも各店舗が工夫してお客さまにご迷惑をかけないように運営していました。そのため、従業員の労働時間が長くなってしまったり、個々にかかる負荷が避けられない状況でした。

そもそも、各店舗による求人媒体やオウンドメディアでの採用結果を全体で把握することが難しい状況でした。そこで、各店の応募状況をデータベース化し、全体を可視化できるような採用管理システムを導入するという結論に至りました。

ただ、システムを入れても、それで十分というわけではなかったようです。応募がある程度集まっていたとしても、応募者とのコンタクト不足により、面接設定率はおよそ4割くらいでした。

玉木様：採用管理システムは、基本的に店舗側が操作しますが、システム入力する作業自体が手間となり、かえって店舗従業員に業務負荷を掛けていました。また、本部が店舗の採用状況を管理する仕組みもありませんでした。

さらに、応募者への迅速な対応にも不安を感じていたそうです。

玉木様：アルバイトの応募電話はあっても、店舗責任者が不在で説明ができない等、面接日の連絡が遅れ、音信不通になるという機会損失が発生していました。応募者も地域のお客さまですので、日頃からブランド価値を下げない応募者への対応が必要です。

そこで、店舗従業員の業務負担軽減と応募者対応の標準化を実現させるために“採用業務のアウトソーシング”を検討しました。

2. 取り組み内容

「システム＋電話対応＋求人媒体」のパッケージを導入

現場が実際困っている点を調査すると、「応募者向けの電話対応」があがりました。

応募媒体が、従来の新聞やハローワークからフリーペーパーになり、さらにWEB媒体へと変わってきていました。そのため、WEB上での応募データ確認が必要になり、応募者へ直接電話連絡する機会が増え、「電話をかけてもなかなか繋がらない」という状況に、店舗側も困っていたのです。

こうした状況により、店舗に代わって応募電話の代行サービスを行うコールセンターのような事例を色々を探されたそうです。

そうして、パーソルワークスデザイン(旧ハウコム)の存在を知り、ご相談をいただくこととなりました。

玉木様：応募者対応の部分含めパッケージ化し、運用したいという旨をパーソルワークスデザインにご相談しました。

このパッケージは、直営店舗、フランチャイズ店舗に関わらず、人員採用に困っている一部店舗向けに運用展開していこうと考えておりました。

パッケージ内容は、**採用管理システム**と、パーソルワークスデザインによる**電話対応**、**アルバイトを募集するための求人媒体**もセットになっていました。

そうして、2014年から一部直営店舗でスタートし、データ収集やオペレーションフローを含め確認していきました。

そして、2年後の2016年2月からフランチャイズ店舗含め全体への導入を開始したものの、実際に導入したのは直営店舗とフランチャイズ店舗を足して400店ほど。当時、全国で約1,100店舗だったため、結果導入に至ったのは3分の1程度でした。

3. 導入の効果

面接設定率は倍近くに増加！パッケージ導入店舗は右肩上がりに



玉木様：様々な企業さまと取引をするなかでも、パーソルワークスデザインの魅力は、『こちらの立場になって考えてもらえる』ということですね。多様なアドバイスや、毎月のご提案、フィードバックを実施いただき、非常に感謝しています。

応募者対応を行うパッケージについて、パーソルワークスデザインからも、『歩留まりを上げるにはどうすべきか』『クレーム対応はどうするか』『応募者が増えたら対応をどうするか』といったことを提案し、常に議論しながら取り組んできました。

玉木様：導入当初からパーソルワークスデザインの皆さんが『KFCが今どうすべきなのか』と**我々の思惑とズレなく的確にご提案くださいました。**

応募者からの電話も、ただ受けるだけではなく『対応品質』が重要になります。

玉木様：店舗も同様ですが、**コールセンターの電話窓口担当者もブランドとしての顔ですので、安心してお任せできる**というのは

本当にありがたいです。

実際の導入の成果としても、**面接設定率が当初はおよそ4割だったものが倍近くの7割まで増加**。コールセンターが常に電話対応をしているため、しっかりと応募者とコンタクトできる状態になったことが大きいようです。

また、パッケージの導入について2016年のスタート当初は全国で400店舗ほどでしたが、現在は900店舗弱まで増加しました。店舗人員の充足が図れた店舗も、コールセンターの電話対応品質の良さから継続して利用を続けているところがほとんどです。

玉木様：店舗における人員不足の状況は現在においても少なからずあり、全国1,200店舗すべてで充足しているとは言い難く、店舗で必要としている総数の充足率は、3年ほど前から100%を超えるようになりました。

玉木様：今後も『ここは改善すべきです』とか『こういう取り組みをしましょう』といった、**ご提案いただける関係が続けていきたいですね。**

ブランドとして今後も店舗数を拡大していきますし、パーソルワークスデザインの対応が良すぎて、感謝しかありません。

パーソルワークスデザイン株式会社 プロジェクト担当者のコメント



私が日本KFCホールディングス株式会社様をご担当させていただきまして3年が経ちました。前身のハウコム時代より、ご最真にさせていただき、共に成長させていただいていると常々感じております。お客さまに対する姿勢（笑顔を大切にしている）や、従業員の教育に関しても、ホスピタリティをととても大事にされており、パーソルワークスデザインの「はたらいて、笑おう」にリンクしているなど共感しています。これからも単なるアウトソーサーに留まらず様々なご提案やパーソルワークスデザインならではの付加価値提供を行い、サービス・インテグレーターとして価値発揮してまいります。

パーソルワークスデザイン株式会社

本社 | 〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル

電話 | 03-6907-4481 (受付時間 平日 9:00~18:00)

会社ホームページは
こちらから

