

## 第二新卒をどう考える？

## 受け入れサロンの取り組み

第二新卒の積極採用サロンは、採用後どう受け入れているのだろうか。スタッフ育成に成功しているサロンにそのノウハウを聞いた。

埼玉・越谷

STELLA

第二新卒大歓迎！  
新人の心理に寄り添い  
ガイドラインを徹底

最初の就職活動は「誘われるがままに決めてしまった」という若林美砂さん。しかし第二新卒として働きやすい職場でのリスタートに成功した。



若林さんが勤めるステラ東大宮店の店長、増田浩之さんも実は第二新卒で入社したという。ステラでは、第二新卒の離職率が0人という実績を誇っている(写真左)。受付業務をする若林さん。お客様の対応などの業務は「ガイドライン」にまもられている(写真右)

「ステラを見つけたのはOJを見たから」という若林美砂さんは、3年前に第二新卒として入社している。

「最初の就職は、学生の時から通っていたサロンだったので、雇用条件などよく調べず誘われるがままに決めてしまいました。ところが入社したら、今まで知らなかった厳しい面がわかってきて、気持ちが付いていけませんでした」

職場にはお客さまに見せる顔と、スタッフとしての裏の面があると知った若林さん。入社前に職場の雰囲気を知らためにも、ステラでの体験入社がとても良かった、と振り返る。

「面接の前に、3日間だけ体験に入っただですが、その時の先輩の対応がすごく親切で、やる気にさせてくれるものでした」

若林さんが転職してよかったと実感できたのは、入社後半年くらいだったという。

「やはり、最初のサロンをすぐ辞めてしまった後は、自己嫌悪がすごくありました。ステラでは、先輩が色々話しかけてくれたり、新しい技術を教えてくれたりして、徐々に和らげてくれました。早めに辞めて正解だったな、と今では思っています」

最初の就職活動は失敗！  
だから2度目は慎重でした



ステラ東大宮店 若林 美砂さん



【経営計画書 営業方針】に各ジャンルにおけるガイドラインを明記、新人受け入れについても書及している。

## ステラが辿りついた スタッフが楽しく働ける工夫



株式会社ステラ  
代表取締役

### 花形 篤志さん

1999年より株式会社ステラの経営に参加、美容室経営の企業化を図る。ロンドン大学・ユニヴァーシティカレッジ社会歴史学部卒業という、美容業界では珍しい経歴をもつ。赤上げや経営など経営収支をすべて透明化。「経営状態がわかりやすい、やる気になる」とスタッフから好評だ。



若林さんに声をかける花形さん。第二新卒のスタッフには、前職での雇用の経緯などを聞き取りし、雇用のショックを克服できるよう、スタッフに合ったフォローを考えるという。

### STELLA

1999年創業。埼玉県を中心に11店舗を展開。従業員数85人。地域密着型で、お客さまに寄り添う繊細なサービスで支持を獲得している。第二新卒、中途採用からのスタッフの定着も良好。  
<http://stella.co/>

### 第二新卒は 手厚くケアするべき

埼玉県越谷市に本社を置く株式会社ステラは、現在11店舗を展開し、85名のスタッフが活躍している。うち昨年の離職者は3名。いずれも程の介護、結婚による退社など、負の理由による退職者はいなかったという。第二新卒の離職者は、これまで1人も出してない。代表取締役の花形篤志さんは、第二新卒に関して特別な配慮が必要だ、と力説する。

「第二新卒の方はほぼ必ず、何らかの心理的ダメージを受けて退職しているはず。それが美容業界そのもののへの疑い、不安に直結して業界離れを招いている。これは美容業界全体の損失でしょう。人材の流出を止めるために、手厚くケアすべき存在だと思えます」

そのため第二新卒の相談があった場合、花形さんはなるべく前職の産前の背景を探り、配属店舗の店長には対応を事細かに指示するのだという。

「でもそもそも、ステラには業務内容について

すべて書き記した「ガイドライン」をスタッフ全員に配布しています。そこには、新人スタッフの心理状態を踏まえ、受け入れスタッフの接し方も記載されており、積極的に先輩側から声をかけること、など記されています。さらに第二新卒は、現場に馴染んでいるか確認できるまで経過観察を続ける。そうした徹底が定着率に繋がったかと思えます」

### ガイドラインで 人間関係トラブルを防ぐ

ガイドラインには、お客さま対応のノウハウやトラブル対応の手順などが、理由を踏まえてくまなく記載されている。花形さんはこれを「業務方針を示すガイドラインであり、マニュアルではない」と念を押す。

「マニュアルとは、誰でも均一に業務ができるように規定するもの。つまり人の機械化に近い。しかし美容師はもって高度な仕事です。命令できる仕事ではない。それを踏まえた上でのガイドライン、指

標なんですよ」

若林さんも、空いた時間には自分の業務を振り返るために目を通すという。「ガイドラインのいいところは、なぜそうするのの理由やデータが書いてあるところ。堅苦しいマニュアルというより、接客に迷いが出たときに読むとスッキリする」と感じています。

なかには、創業の精神として「スタッフ皆仲良く尊敬あう」「陰口・悪口は絶対に言ってはいけない」との記載もある。「わかりあっていることも明記することで、トラブルがあった際、その言動は会社精神に沿っているか? という議論ができる、公平に解決できます。離職に繋がらない、という人間関係のトラブルのほとんどは、個人の感情のもつれによるものでしょう。このガイドラインは、社内コミュニケーションの透明化にも役立っていると思えます(花形さん)」

ステラのケースは、ガイドラインを作れば成功するというものではない。会社の想いがガイドラインに詰まっているからこそ、運用に成功しているのだ。

### 第二新卒 受け入れポイント

#### 第二新卒の心理を読み 徹底的に寄り添う

ガイドラインでは、ある美容専門学校生の作文を掲載している。「(社会人になることは)何よりも不安なんです。怖いんです。とても心細いのです」という学生の心の社費を拾い、花形さんは、スタッフに「自ら学ぶ姿勢を見せよう」「先輩から話しかけていこう」と呼びかけている。こうした配慮が、第二新卒の定着に繋がっているといえる。

