

どんな職業か

ホールスタッフは、外食店舗、特にファミリーレストラン、ディナータイプのレストラン等でお客と直接接し、料理やサービスを提供する。単に料理のオーダーを取ったりするだけではなく、店舗内における様々な業務を受け持つことが一般的である。

例えば、予約の電話受付を行い、来店したお客を入り口で出迎え、席まで案内し、オーダーを取り、オーダーされたメニューを運び、レジで会計を行い、出口まで見送りをを行い、テーブルの皿などを下げる、空いた時間には店舗内外の清掃など一連の業務の流れがある。

また、常に客席に注意を配り、クレームなどがあつた場合、迅速に対応するという責任も負う。当然商品の知識も求められ、さらに同じ職場で働くスタッフとも連携、協調性も求められる。

正社員は、このホールスタッフが店舗における仕事のスタートとなり、キャリアを積み、ステップアップして、主任、店長、地区マネージャーなどに昇進することになる。パート・アルバイトは前述の仕事に対し、専門的に従事することが一般的である。

なお、正社員は店長に昇進すると店舗の経営者として、店舗運営全般の権限を持つが、その一方で売上・利益の管理責任はいうまでもなく、店舗スタッフの勤務シフト管理、業務の改善、従業員教育等、幅広い知識と経験が求められる。

就くには

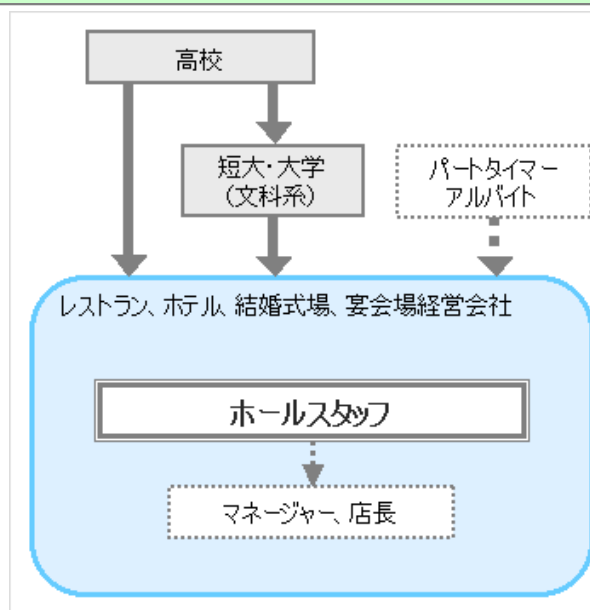
学歴はさほど重視されていないが、店舗のホールスタッフは幹部社員の通過点として位置づけられることから、近年は大学卒が増えている。また、中途採用の場合は外食産業経験者が比較的多い。その理由として、外食産業で従事するには、お客と接し、サービスを提供することが好きであり、かつホスピタリティ精神が求められることがあげられる。

最初に仕事に就く際には、特別な知識は要求されないが、仕事柄、体力に自信があり、清潔で、明るい人柄、リーダーシップが求められることが多い。

また、店舗で経験を積む過程で、接客やサービスに磨きをかけ、そのうえで、パート・アルバイトのとりまとめ、売上管理、業務改善、従業員の教育・指導等、将来の幹部としてのキャリアを積むことになる。

一般的には、店長を経験した後は、いくつかの店舗を統括した地区マネージャー（スーパーバイザー）などを経験し、本部で、人事、教育、マーケティング、商品開発等、適性に応じた職務に就くことになる。

一方、パート・アルバイトは店舗運営の中でサービス、接客等に関する仕事を主として受け持ち、正社員や店長の仕事をサポートすることが多い。



労働条件の特徴

店舗の営業時間は、朝10時から深夜11時まで、あるいは24時間営業など、企業や出店地域等により異なる。

営業時間が長時間にわたることから、社員は交替勤務となる。また、基本的に店舗は1年中無休であり、土曜日、日曜日、祝日も営業していることから、交替で休日を取る。

リフレッシュを図る上で、連続休暇制度は重要な意味を持つことが外食企業で認識されはじめ、外食店舗の正社員は年次有給休暇を活用した連続休暇の取得が奨励されている。

一般的なファミリーレストランでは、正社員が2～3人、パート・アルバイトが登録者を含め30～50人というのが標準的である。

正社員のホールスタッフは平均25歳程度、パート・アルバイトのホールスタッフは、学生、フリーター、主婦などの女性が多く就業しており、年齢層は幅広い。

賃金は、正社員が大卒の初任給でおおよそ月収19～20万円程度、25歳で年収350～400万円程度となっている。

パート・アルバイトは時給制がほとんどで、地域性や出店場所、さらに本人の経験、スキル等により異なるが、時給800～1200円程度が多い。

ホールスタッフが多く就業するファミリーレストランは、年々店舗数が増加していることから、今後ともホールスタッフの需要は確実に増えると考えられる。

参考情報

関連団体 社団法人 日本フードサービス協会
<http://www.jfnet.or.jp>

関連資格 レストラン・サービス技能士