

社長とホールと 厨房の微妙な関係



え・たむらかずみ

十一月のテーマ

社員と社長

ある飲食店の話です。この店は厨房とホールスタッフの人間関係が良くありません。仕事前に、ホールスタッフが料理長の機嫌を確認するほど、強い上下関係が存在しています。

ホールスタッフがお客様からの要望を料理長に告げると、「うちの味の特徴を説明するのが仕事だろ」と叱られます。また、手にかかる料理のオーダーを取ってくる

と、「気をきかせて売り切れにする」と言われることもあります。ベテランのスタッフは、何とか対応しているものの、新人はうまく対応できません。厨房に気を使いな

いながら、お客様にも怒られるという状況が生まれます。しかし、経営者のFさんは、そうした人間関係には気づいていませんでした。料理長の腕を信頼し、「いい料理さえ出せば、利益が上がる」と考えていたのです。

店の空気は日増しにギクシャクし、客足が遠のいていきました。そしてある日、料理長が、常識を超えた材料費を経費として落とし

ていたことがわかったのです。

Fさんがそのことを指摘すると、料理長は一応謝ったものの、「スタッフへの慰労として使っている」と言い訳をします。そして、厨房スタッフ全員を連れて店をやめることを匂わす始末です。

困り果てたFさんを助けたのは友人でした。Fさんを経営者モーニングセミナーに誘ったのです。

セミナーでは、偶然にも同業者のスピーチがありました。食中毒のピンチを、倫理経営の実践で乗り越え、社内改革に成功したという内容でした。

「現場を見ていなかった自分の責任でした」と潔く語る同業者の姿勢に、Fさんは胸を打たれました。まさに、自分に必要なことはこのことだったと、目が覚める思いがしたのです。

Fさんは「このような事態を招いたのは自分の責任だ、料理長を増長させたのも自分だった」とつくづく反省しました。そして翌朝、まず料理長に詫言、その上で「辞めてもらっても構わない」と毅然

と告げました。朝礼では、スタッフ全員に「今まで申し訳なかった」と頭を下げたのです。

その後、Fさんは自ら接客に立ち、時には厨房で皿洗いもし、現場第一主義の社長に徹したのです。また、厨房の地位は保ったまま、ホールの発言力を高めて、お客様の声に応えられるように意識改善を進めました。お客様を待たせた場合は一品増やすなどのサービスも行なうようになりました。

その他、社員の息遣いを肌で感じることで、労働条件の改善にも目を向けるようになったFさん。

その一環として、営業時間の短縮を提案すると、逆にスタッフから「夜遅く来店するお客様に申し訳ない」「売上にも影響するのでは」という声があがりました。社員の幸福を第一に優先することによって、逆に社員が経営を考えるように変わってきたのです。

Fさんと社員相互の信頼関係は、社内を一変させました。店の雰囲気