

1/9(土) まじ! 倫理号です。100万の神様が万歳神社で直会し
お帰りを祈ります。いかなるご縁を賜われたのでしょうか。

今週の倫理 1004号

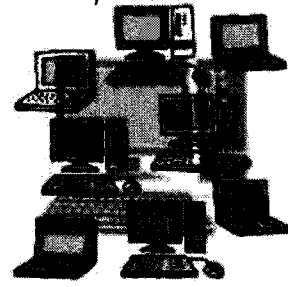
今週の倫理 1004号

2016.11.19 ~ 11.25

我が社にもおきています。心に響くものが、

ちせほぶ P10-10

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、ホールスタッフの方が料理長の
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、手のか
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し
ろ」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ヤク
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
が明るくなるにつれ、客足も
徐々に回復してきたのです。