

飯島賢二の『恐縮ですが・・・一言コラム』

第 51 回 「シズル」 ～ 極上のマイレストラン

適度な脂肪とうまみを含んだ、重厚なサー・ロインステーキが、豊富な肉汁をグラグラさせ、焼きあがった。ほのかなガーリックの香りと優しいバターの甘さに包まれ、鉄板のトレイの中で「ジュウジュウ」と音を立てながら、目の前に運ばれてきた。

シェフの特製ソースを惜しみなくかける。肉汁とあい混じったソースが、じりじりとサー・ロインにしみ込み、香りに満ち満ちた白煙と共に、より大きな主張をするかのごとく、「ジュウジュウ」と店内に響き渡る。思わず「ゴクン」とつばを飲み込む瞬間である。

ステーキハウスの醍醐味は、実はこの「ジュウジュウ」の音で決まる。この音が、ステーキハウスの全てを象徴しているのである。

飲食業ゆえ、基本は「味」。店内をいくら豪華にしようとも、何度イベントを企画したとしても、ベースは「味」、味が駄目なら、お客様は二度と足を運ばない。

しかし、「ジュウジュウ」のイマジネーションは、単に「味」に留まっていない。当然店の内外装・照明・レイアウト等による雰囲気、サービス要因の態度、振る舞い、言葉使い、流れているBGM、盛り付けの食器類・グラスの品揃えと清潔感、副食物・飲み物の味とメニュー、メインターゲット（お客様）の品格度等々...、サービス業としてのあらゆる要素が、この「ジュウジュウ」という一つの音に凝結している。

つまり、**サービス業の原典がここにあると言っても過言でない。**

小生がまだ学生の頃、中小企業診断士受験の勉強をしている頃、亡くなった山城章先生（当時・一橋大学教授）から教えて頂いたお話である。ただし、日本人は「ジュウジュウ」と聞こえるが、欧米人には「シズルシズル」と聞こえるらしい。この「シズル」を如何に自店らしく、付加価値を高めていくか、いかに多くの人に、この「シズル」を味わっていただけるか、単にステーキハウスに限らず、サービス業全ての、「経営上の原典」である。

今から 40 年も昔の話であるが、その思想は、なんら変わっていない、全く陳腐化していない「不易^{ひえき}」である。小手先のリノベーションやイベントやメニューづくりに追い回され、その本質を忘れがちな若いオーナーシェフが多い中、もう一度「シズル」の原典を、勉強すべきであろう。哲学のない無責任なマスコミにチャホヤされながら、「流行」ばかり追うことに邁進するあまり、魅力ある「シズル」を提供できないでいるレストラン、飲食店、そしてサービス業が如何に多いことか、冷静に思い出すべきである。もう、これ以上、お客様に「我慢」させてはいけない...こんな、ささやかな独り言を、しっかり聞き入れてくれるレストラン、それこそが極上の「マイ・レストラン」である。