

I K Gの旅館経営再生塾

第129回

経営者一族のディスコミュニケーション

執筆担当者 孫田 猛

旅館業はその大部分が生業・家業である。この特徴は小回りが利き、意思決定が極めて早い反面、家族と会社との区別がつきにくく、詰めが甘くなり、客観的な判断ができにくいという一面を持っている。

このことを、旅館経営者は十分認識していかなければならないのにもかかわらず、それに気づかずに、悪い方向に進んでしまっている場面に出くわすことが多い。

ある旅館では、日常業務において、当然きちんとしなければならないこと、例えば予約台帳の記入漏れや手配の連絡ミスが原因でのトラブルが絶えないという。また、スタッフによって、サービスのレベルに差があることを放置し、「質の悪い従業員にあたったお客様は不幸だ」と平気で言う経営者もいた。

これらの問題点がうきぼりになったら、まず内部の決まりごとをしっかりと見直し、きちんと実施させるのは当然であるが、その前に、なぜ誰が見てもわかるような問題を、そのまま放置しているのか確認する必要がある。

この場合、経営者一族のコミュニケーションがほとんどなく、経営上の話し合いもけんか調子になり、話の内容よりも相手の話し方に腹が立ってしまうという、第三者からみれば笑い話のようなことがおうおうにしてある。

結局問題解決のための冷静な取り決めがなされないまま、「これやっというよ！」の感情的な一言で、終わってしまい、肝心のPDCAがきちんと回らないまま過ぎていくのが、パターン化しているケースである。

これらは、経営幹部の責任・職務とは何かをまったく認識していないという甘えがその根底にある。経営サイドがすべきことは、一族であろうがなかろうが全く関係がないことだ。

これは経営者サイドだけでなく、組織の運営に関する大原則だと思うが、例えば問題が顕在化した段階では、その根本原因を追究する場面では、いっさい感情的な面を排除する。目標を達成するまで途中でうやむやにしない。単に個人のせいにしていないことをしっかりと認識することが大事だ。

こんなことがあなたの旅館で日常的におこなわれていないだろうか。

<http://ik-g.jp>

e-mail:magota@ik-g.jp