

I K Gの旅館経営再生塾

第133回

メモをしっかりと取っていますか？

執筆担当者 孫田 猛

指示を出したのに、そのとおり動いてくれない。言ったはずなのに、伝わっていない。現場でよく聞く話である。

日常の業務オペレーションでは、それぞれの持ち場がまるでリレー競技を行うように、さまざまなメッセージ付きのバトンが渡されている。このバトンがうまく渡らないと、トラブルのもととなる。

このようなことがしょっちゅうおこる現場では、ある共通点がある。それは、指示を出す側・受ける側がいずれもメモを取らないということである。

チェックアウト後の接客係を中心としたミーティングに立ち会くと、平気でメモの用意をしないで参加している従業員が大部分、という場面がある。

それを取り仕切る側の責任者もその重要性にほとんど気づいていない。だから、単なるセレモニーに終わってしまっている。

人の記憶はあいまいだ。別の情報が新たに入ってきたり、急に忙しくなると、全く忘れてしまうこともある。

ミーティングとはそれぞれ異なるセクションが集まって重要事項を共有する、あるいは伝達するきわめて大切な会議である。その認識の下、参加者には全員に筆記用具の準備を義務付けること、そして必ずメモを取ること。言ったほうもいつ何を言ったのか、言いつばなしにしないで必ずチェックする仕組みをつくることをしていただきたい。

何だ、そんなことをいまさら、と言う方もいるかと思うが、基本中の基本ができていないからこそ、いつも決まってコミュニケーションが円滑に機能しないのである。

こんな場合は必ずとっていいほど、相手のせいにするが、実はそうではない。

確実に伝える、確実に受けるための準備・心構えができていないのである。これはミーティングだけにとどまらない。お客様の前でメッセージを受ける場合は必ずメモをとる。これがミスを極力少なくし、信頼をアップさせる源になる。

非常に雑ばくな表現になるが、いい旅館はこんな面でも日常とても気を使っている。その差がはっきりと結果に出てきているのである。

<http://ik-g.jp>

[e-mail:magota@ik-g.jp](mailto:magota@ik-g.jp)