

ある地方都市での出来事。

仕事を終え、少し早い時刻に夕食をとろうと宿泊先のレストランに入った。客はまだ誰もいない。

オーダーをして、窓の外の大きくももの巣を気かけながら、料理が届くのを待っていた。くもの巣が張っていることは、スタッフは気づいているのだろうか？掃除のタイミングまであえてそのままにしているのだろうか？などと勝手な想像をしていた。

そんな時、厨房からなんと大きなあくびをする声が突然聞こえてきた。

すでにオーダーが一人前入っているのだから、少なくとも客がいることは承知しているはずである。

唾然とするなか、サービススタッフが数人フロアに入ってきた。しばらくして若い男性のスタッフ2名が暇をもてあましたのか、小突きあいをしてじゃれ合い始めたのである。それを女性スタッフが見て笑っている。

これらのスタッフも客が一人ではあるが、いることを承知しているうえでの行動だ。

しばらくして出された料理は当然というか、まったく気に入っていないものであった。

このレストラン、今日の入り込みは現場スタッフがある程度把握しているのだろう。そして、まったく気が抜けている状態でディナータイムのオープンを迎えたのだと察した。

このような現場のほころびを経営者はどの程度つかんでいるのか、一度聞いて見たいものだ。

現場は緊張感がなくなると、加速度的に質が低下していくものである。経営者や幹部はそのことを理解したうえで、現状を客観的に把握し、低下の原因を探り、現場にやる気を促していく責任がある。

しかしながら、そのことを放棄し、現場任せにしている経営者においては、経営状況が悪くなった原因を他人や外的環境のせいにするのはやめていただきたいものだ。

少なくとも、こんな現場のやる気のなさに、あきれて訪問を控えるようになった人が数多くいると思ったほうがいい。

現場の意識改善が、直接経営改善につながるものではないかもしれないが、少なくともほおっておけば、もっと悪化することだけはたしかである。危機感を持って現場を見直すべし。