IKGの旅館経営再生塾

第226回　経営者の立ち位置を確認する

㈱飯島綜研　代表取締役社長 孫田　猛

旅館と一口に言っても規模や経営形態、組織の違いは様々なものがある。したがって、かくあるべきというふうに言い切ることは、いささか乱暴だが、こうあってはいけないという共通項があるとつくづく感じることがあるので紹介したい。

経営者の最大の仕事は経営の意思決定である。この最終判断によって、旅館の向かう方向が決まる。

そこで意思決定をくだすための有益な判断材料が必要になる。それは社長が目指しているビジョンや経営哲学が基となるのはいうまでもないが、具体的には旅館の現場をいかに肌で感じているかの差が大きい。

というのは、意思決定は旅館の現場での顧客にとって良いことかどうかという基準で物事を判断することが重要だからである。たとえそれが一時的に従業員にとって不都合なことであっても、ただそれだけの理由で意思決定が却下されるのは本末転倒である。それは工夫するという現場サイドでの作業をはさめば解決する場合もある。

しかし、毎日刻々と変化する現場から離れてしまうと、客観的な情報が経営者に入ってこなくなる危険性が生じてくる。

規模が大きくなり組織ができると、それぞれの部署が自分たちの枠でしか物事を見なくなるという現象が起こる。

そしてすでに歪曲化した報告を、経営者が客観的なこととして受け取ってしまい、結果として間違った意思決定をしてしまうということがあちこちでおきている。

旅館は多少規模が大きくなっても生業家業的な色彩が強い。組織が組織として機能していない場合が多いのである。だから経営者はそのことを前提としてまず現場を回り、顧客の気持ちを察することがとても大事だ。

客を見ず、スタッフからは都合のいい報告しか耳に入らず、付き合う人は金融機関や地元名士と、エージェントの役職だけではいけない。

経営者が孤独だといわれるのは、このようなことをしている経営者に対し、それは間違っていると指摘する人がいないからである。

「裸の王様」にならないよう自ら立ち位置を確認してほしい。

http://ik-g.jp
magota@ik-g.jp