

執筆担当者

孫田 猛

先日伺った旅館でのこと。調理長との面談で、料理献立はどのくらい頻度で変えているかと訊いたところ、「以前は年四回のペースで変えていましたが、今は基本的に献立は変えていません」との回答。思わず耳を疑ってしまった。

この旅館はエージエントからの送客も多く、これに加えて直客ももちろんある。したがって、多いときには二十パターンに近い献立を一日のうちにはさばいている。でも、この違いは一部の料理のバリエーションでの変化であり、言ってみれば、豚肉の陶板焼きが牛ステーキに変わったたり、伊勢海老がつくかつかないかという類のもので

ある。

厨房を三時間ほど覗かせて貰った。みんな慣れたものである。刺身の切り分けに至るまで午後四時には済ませであり、五時三十分から三十分刻みでスタートする部屋出しと宴会場の夕食は見事なほどの流れ作業である。問題といったら、パントリーで料理出しを間違えることがまれにあるくらいですかね」と調理長は笑いながら話してくれました。そして八時には後片付けが終了するのである。

こなすことに最重点をおいたオペレーションという観点からすれば、これでいいのかも。しかしながら、客の反応を気にするわけではなく、新メニューの開発をすることもなく、ただただ同じことを何年も繰り返し続けているのは大いに問題がある。

この旅館では、同じことの繰り返しは厨房だけではなかつた。接客サービスの内容も、

売店の商品も、すべてにおいて以前から同じなのである。

同じ事を繰り返し行なうのは「作業」。創意工夫を加えて行なうのが「仕事」だと誰かが言っていたが、この旅館では、経営者の意思決定も含め、作業の連続である。そのくせが長年にわたってしみていて、あるとき、突然変革を求められたときにはなにをどうしたらいいのか、また対応がまったくきかないという状況に陥ってしまったのである。

「常に変化を！」。この言葉は、旅館に限らず企業が繁栄していくための普遍の原理ではないだろうか。経営者がこのことを忘れてしまったら、行動を怠つたら、必ずと言っていいほど、衰退が始まる。

http://www.ikmag.jp

email:magota@ikmag.jp

p