

Kさんは、いわゆる「街の洋食屋」を家族で経営しています。今週は開業二十五を迎える、この店舗の事例から、「客商売」と称される業種に共通する基本的な取り組みを紹介します。

洋食屋は、カウンター八席・テーブル三卓の小さな店内ですが、地元の常連客に長年、支えられてきました。ところが、ここ数年は客足が遠のき始めたのです。商店街では、いつものように人通りはあるもの、お客様がまったく来ないという日も多くなってきたのです。

Kさんは若き頃、他店で十年間修業をし、料理の腕には自信がありました。お客様が来なくてはその腕前も発揮できません。

「店の立地が悪いのか?」設備や装飾が古いからか?とあれこれ原因を考えましたが、一向に打開策が浮かんでこないのです。考えあぐねたKさんは、かつて一緒に修業をしていた友人の店を訪ねてみることにしました。

その店は別の商店街にあって、店の規模や築年数もほぼ同じですが、一步中に入ると椅子やテーブル、絵や花等の装飾品、雑誌や新聞、厨房に至るまでとても整然としていました。店の雰囲気もスタッフの働きぶりも活気があり、ランチタイムを過ぎてもお客様が次から次へと来店しています。友人に店の状況を伝えると、「以前はKの店と同じだったよ。でも、あるお客様から『トイレと洗面所は頻りに掃除をして、店内も整理整頓した方がよい』と言われて、それを実行してきただけだよ」と教えてくれました。

友人の話聞き、瞬時にKさんは「これだ!」と確信しました。店に戻り、店内を見回すと、新聞や雑誌が雑然と棚の中に置かれ、テーブルクロ



店の掃除・整理整頓で お客様をもてなす

スはシミが目立ち、床には食べこぼしがあちこちで干からびていました。トイレも洗面所も開店前に一応掃除はしていたものの、水垢と黒ずみがびっしりです。厨房の器具には長年の油污れがこびりついていました。(これではお客様が来ない訳だ!)と、友人の店とのギャップに愕然としました。

家族の協力も得て、翌日から店を徹底的に掃除しました。掃除が終わると、妻が「私たちの店は綺麗だったのね」とポツリと言いました。

隅々まで掃除をしたからといって、すぐにお客様が戻るものでもありません。しかし、毎日できる範囲で掃除をコツコツと続けて二週間ほど経過した頃、「今日はやっていない?」と、遠のいていた常連客の一人が入ってきました。

久しぶりの来店に、腕によりをかけて料理を作ったKさん。おいしそうに食べる常連客の様子に、嬉しさがこみ上げてきました。それと同時に、修業中は先輩から掃除の大切さを徹底的に教え込まれていたのに、初心を忘れていた自分が恥ずかしくなり、大いに反省したのでした。

それからは、Kさんも家族も、手が空いた時には即掃除をするということを徹底しました。すると、一人また一人とお客様が来店し、以前ほどではないものの、お客様の数が増えてきたのです。

「そんなに、しよつちゅう掃除をしていられないよ」と言う人がいるかもしれませんが、しかし、たとえ設備や調度品が古くても、掃除が行き届き、整理整頓された店でお客様を迎えれば、それは立派に「おもてなし」の一部として誇れるのではないのでしょうか。

職場内でも掃除と整理整頓を行き届かせて、気持ちよく職務に邁進したいものです。