

ついに開業、そして（私小説風その三

昭和六十三年の真夏、開業。

それは散々なものとなって始まった。

初日から宿泊客八百人を超える満室の受け入れとなって、混雑する接客現場をスピード処理してくれる筈の、頼みにしていた新鋭コンピュータのトラブルが発生！

フロントの端末が機能せず手作業となってチェックインするお客様の長い列が生じた。

さらに夕食時、フロントから連動して送られるお客様情報や会計処理を頼みにした端末も使えない和食堂・洋食堂は、長蛇の列を前に受付係がパニックとなった。遂には動転した係員が倒れて救急車で搬送される始末となり、システムを指揮したプログラマーが頭を抱えて座り込む事態となったのである。

事務所の壁に背をもたれて思案に暮れるプログラマーが突然ストンと膝を折って床にへたり込んでしまった。思わず笑ってしまいかねない、その姿を目の当たりにして、私は事態がただならぬことを悟った。

一にも二にもコンピュータのシステムダウンを端から念頭に置いていない甘さが私たちにあった。

前線のサービス要員は、コンピュータが順調に動いている前提で訓練されてきている、それが根底から崩れてしまったのだ。

混乱時のこうした場合にこそ、総支配人の役割として、各部門の新任マネージャーに対して、先ずお客様にお声がけをしながら接客スタッフを落ち着かせる行動が出来るか、確認すべきところ、私自身にそんな余裕は無く、いわば茫然自失の状態にあった。

私を見込んで重要な役割を託してくれたはずのオーナーに対して、申し訳なく、自責の念に駆られるばかりとなった。

結局、応援で駆けつけてくれた他施設のベテランスタッフの手を借り、従来行われてきたネットワーク無しの作業で、何とかその場を凌いだ格好となったが、有難さと同時に、私の人生で、これほど惨めな体験をしたことは後にも先にも無い。

その惨めな様子を悟られまいと、私は事務所内でウオークマン（ヘッドホン）を耳にして経過を見届けていたが、私のその格好に、「総支配人は何を聴いているんですか？」と尋ねる従業員に、半ば捨て鉢に「浪曲だよ」と返していたが、NHKで放映したシルクロードのテーマ曲（喜多郎作曲）とショパンのピアノ協奏曲1番（ブーニン・ピアノ演奏）のアルバムを交互に聴いて、しきりに落ち着こうとしていたのである。 斯界の一通りを知っていないと手も足も出せない不甲斐なさをガツンと味わったオープニングとなった。（なおこの二曲は、後年聴く度、開業初日のぶざまを思い起こす失意のアルバムとなった）

この頃から九月上旬にかけての繁忙期は、すっかり記憶が飛んで仕舞って、残念ながら、この時期の出来事は記録するどころか、脳裏にもない。現場の皆と同じようにその場その場の対応に精一杯で、一日一日の現実を振り返る余裕の微塵もなく、無我夢中にあっただ。

ただ、食中毒は絶対に出さない！ことだけには集中した。そのため、何度も厨房を訪ねて食品の鮮度や保存の状態、衛生管理は執拗にマークしたつもりである。振り返ると、そこに没頭することで務めを果たしているつもりになっていたのかも知れない。

また、施設設備の安全管理はすべて大葉課長に任せっきりであった。

そうしたさなか、東京本社の営業部からまとまった女性スタッフの応援を得たとき、極度の緊張感が緩んで思わず感極まってしまっ

たことを鮮明に覚えている。オーナーの一声があったようだ。

一段落して帰省したのが二か月振りであったと思うが、随分痩せたねと妻に云われて、体重が十キロほど減っているのを知った。

はなから、描いていた理想のサービスどころでない、ずぶの素人のサービス業現場のかじ取りが、ここに始まったのであった。

夢想だにしない事件

開業後、二度目の休みを取って、日野の自宅に戻ってきた。夜の十二時を回ったか、靴を脱ぎかけたその時、電話が鳴った。ホテルからであった。

電話の向こうで慌てふためいたような当直課長の声、何を云っているのかよく判らない。

落ち着くよう促して、聞き直した。

ホテル館内に「爆破物」を仕掛けた、という電話が静岡県警に掛かってきて、警官が大勢詰め掛けたというのだ。

返す言葉もない。

我が家の玄関内の静寂さとはまるで対極に、電話の向こうには極度に張り詰めた様子があった。館内に非常事態が切迫しているのは間違いない！

十数年前であったか、東京のビル爆弾破壊の事件を連想した。

喉が引きつるような気分に見られた。混乱する頭で、宿泊客の安全確保を思った。先ず、その夜、空いていたとはいえ、宿泊客は百数十人。そのお客様の安全を確保しなければならない。それが何よりの先決だ。

一息ついて、指示を与えた。

先ずは、県警の助言に従って館外に避難を呼び掛けること。

同時に東京のオーナーにも知らせた。デマだ、それに乗るな！と

いう。そうは云っても最悪のことを想定して安全策を講ずるのが現場の責任者だ。後で馬鹿にされても構わない、他に選択の余地は無い。

タクシーを呼んだ。何時間掛かるか判らないが現地に急行することにした。

何ということだ！

誰からも恨まれるようなことをして来たような覚えは無い。例えいたずらにしても余りに度が過ぎている。宿泊客はどんな思いでいるだろう？果たしてホテルは大丈夫だろうか？この車中の間に爆発を起こしてしまうのか。従業員皆はどうしているだろう？（個人が携帯できる電話が普及している現代なら逐一指示や様子のやり取りができるだろうが、やきもきするしかなかった）

無事をひたすら祈りながら、長い道のりの車中で私はすっかり動転していた。

（続く）