

仕事の流儀（私小説風その五）

ここからは暫く、各部署の仕事に携わるスタッフに触れたい。

彼らの仕事ぶりが、ずぶの素人の総支配人にとって初めての生きた学びとなった。

先ず、開業準備のトレーニング段階で、洋食堂の石田課長からサーバースマンとしての姿勢を教わる。

第一に、仕事の取組み方が気に入った。

洋食堂の開店準備には、たっぷり時間を掛ける。

最初に、これからお迎えするお客様の組数や家族・グループの特徴や誕生日を迎えるお客様の情報紹介（準備段階ではシミュレーション）をする。

そして、部下がセットしたテーブルをチェック。テーブルに置く銀器類の並べ方にはこだわっているようで、テーブルに寄っては直し、身を引いてはまた歩み寄り、銀器を磨いたりする。丹念にやる。彼なりの流儀なのだろう。その様子を部下も見ている。部下に対して手取り足取り教えない。黙然と背中を示しているのだ。私は私で、彼の背中に美学みたいなものを観ていた。

そして開業するや、彼はさらに大事なことを示してくれた。

彼は事務所の中に留まるより、お客様の中に在った方が落ち着くようだった。その点が他のサービススタッフと明らかに異なった。彼はお客様の中でまさに水を得た魚のように生き生きとしている。顔や肩から力が抜けて、何でもお受けする雰囲気が漂う。そうして接する時は、笑みを絶やさず、膝をやや折って相手の顔を見上げるような姿勢をとり、お客様にプレッシャーを与えない、ストレスを感じさせない雰囲気を身に纏うのである。さらに、努めて「お客様」でなく「お名前」（一見様で無い、固定客が多かった）で呼び掛けるのだ。すれ違う際にも、笑顔を向ける。分かっている、なかなか

か身につかないことでないかと感心した。

生来のサービスマンなのだろう。いやサービスマンとは皆そういうものなのか。私とは棲む世界が異なっていると思わされた。

その姿をみて、お客様に尽くす姿勢をサービスの基本に据えたいと思い、館内のお客様はもとより、敷地内なら例え不審な人に対しても笑顔で挨拶をするよう、サービスに直接関わらない裏方を含めた全部署に私は求めるようになった。

夏場を過ぎて、食堂のマネージャーを代えた。

開業準備室で採用された主任は、人柄に問題は無かったが、仕事上で脇が甘く、部門の運営上で不安が付きまとった。開業以来ずっと気になっていたことで、他に相応しい人材がいなか、めぼしい情報を待っていた。やがて、これはという人材と出会った。

私の縁戚の法事で、義理の従弟にあたる者と初対面であったが、その所作に惹かれた。

その彼は、私が小休止していた和室に入るとき、ひざまずいて名を名乗り両手で障子を開けながら、一步踏み入れたその場で再び正座してお辞儀をし、言葉遣いも心得た面食らうほどの丁寧な挨拶をするのだった。和式の行儀作法が見事だった。聞けば、大学を卒業した後、家業の呉服屋を継ぐために、京都で修行を積んだという。縁戚であることに、いささか躊躇するところはあったが、私情を交えず断行することにして、勧誘した。彼の家族を含めてあつけに取られたと思うが、熱心に口説いて、食堂のマネージャー候補に決めたのだった。

勿論、現場に就いてからの特訓をしてからの就業となり、やがて、正式な立場になるには一定期間を要した。

やがて、彼の仕事をぶりを見てホッとす。

他に信頼を深めた同僚に、用度担当に決まった太田係長がいる。この部署は食材に限らず、各部門からの入用な物品を仕入れる係で、食材をはじめホテル内で使用される物品を発注する。

年間を通じてかなり大きなお金が動く。外部からの誘惑が掛かってもおかしくないところである。開業前の一時、苦い経験があつて、適任者を探すのに手間取った部署である。

太田は、人材募集の段階で当市の市長から紹介された造船所の設備スタッフとともに、事務方のキャリアを買って、同時に採用した経緯があつた。

前職の造船所で従業員にさんざ辛苦を舐めさせてきた経験から、労働基準法の三十六条いわゆる三・六「サブロク」協定にこだわっていた。三・六協定は、時間外就業や休日就労に関わる協定届で、無理させない労働時間の範囲を事業者が従業員に約束するもので、その旨を労働基準監督署に提出しなければならない極めて大事な義務となっている。

これはサービス業にとって、人材を過不足無く抱えてゆかねばならない難しさがあつて、基準内でやりくりすることは難しく、非常に悩ましい問題であつた。太田は私に執拗に三・六協定の提出を迫っていた。

うるさい存在であつたが、その正義感のような姿勢には感心していた。

また、消防団長を父親に持つ、その信用度は大きかつた。地域の命と財産を守る任務の長を市から与えられ、その責務を遂行する姿を身近に見ている息子である。そうした影響からか、太田は何かにつけて、ホテルが地元にとって然るべき存在か？という基準から判断している節があつた。一緒にホテルの外で飲みに出ても、話のしぼしに、地元スタンスの衣をまとしてホテルの立ち位置に触れる

のだった。

まさに一事業者としての社会に果たす責務を確認されている気がしたものだ。

執拗な面はあるが、私心がまるで無い、そんな太田なら問題ないとみて、誘惑に曝される用度の責任者に抜擢したのだった。

そして日に数度、全館見回りの中途で立ち寄り、各部署からの発注依頼の話を中心に話し込むうち、愚痴は多いものの、実直な様子に、ますます安心感が増すようになった。

(続く)