

仕事の流儀2（私小説風その六）

すっかり、頼みにするようになった部署がある。

大葉課長を筆頭にしたメンテナンス。

造船所のキャリアをそのまま活かした技術者のチームで、施設設備の管理を外注先の専門会社とともに一手に引き受けてもらった。

当施設の自家発電設備や館内の下水を浄化する浄水施設、自家温泉の源泉管理、給湯設備等を管理監督する。無論、監視カメラで館内外の安全管理を行っている。

さらにこの部署は、建物躯体や敷地の維持も大切な業務の範疇にして、塩害による錆や壁の汚れの除去、庭園の芝刈りや庭木の剪定なども欠かせない作業となっている。

そのメンテナンスに疎い私は、この部署が詰める防災センターに暇さえあれば足を運んで、課長と技術者チームのコミュニケーションを覗くようになった。そして、課長を中心にしたチームが一つ方向へ向かえば何事かの変事を意味し、いつものように四方へ散る様子を見ると、安心した。やがて、こうした彼らの敏速なチームワークを見るに連れて、全幅の信頼を寄せるようになった。

そこで私はこの部署を通じて、たつての課題を託すことにした。

Hホテルの常務の助言「ホテルは建てた瞬間から朽ちてゆく物。メンテナンスの油断は大敵！対策が肝心」である。

手始めに、物の劣化や瑕疵の修繕についてのマニュアル作りに取り組んだ。

まず、目に見える建造物の劣化や瑕疵について、私と共通認識が持てるようにするため、チームと私と一緒に建物外観や敷地を見て廻り、すでに兆しが始まっている実物を検分しながら、修繕の必要となるレベル、またどのように施すか？皆で打ち合わせ、その場で判断基準を共有できるようにした。これをしばらく繰り返し、後は

課長らにバトンを渡すように託した。

躯体内部の眼に見えない箇所は、外注先の専門会社に定期点検を依頼した。

チームに信頼を置けるかどうか、調理場も然りである。

総料理長になった和・洋二人とも私が決めている。

幸い、和食は総料理長の町田が二番手、三番手にあたる板前を連れて来てくれた。さらにその繋がりで、ほぼ二十人余のチームが出来上がった。繋がりがあつた点で、この部署はチームワークに不安は無かつたが、問題は一方の洋食であつた。

総料理長の川中は、部下などの繋がりが無い単身で、むしろ二番手となる館野が仲間を集めてくれていた。その点で、総料理長の川中と館野二人の連携にすべてが掛かっていたといつていい。そこに一抹の不安を抱えたままのスタートとなつた。成否はトップを据えた私自身の責任となるが、そうならぬよう、私はチームの結束などバックアップは全力でカバーする覚悟を持って臨んだ。

他の部署は仕事場に飛び込んで一緒に汗をかくことによつて何が肝要なのかを把握してゆくことにした。

客室づくりやトイレを含むパブリックスペースの清掃、厨房に接する食器洗い場などである。そこではひと通り体験して、何が大変か、人手に代わるものはないか、勉強の気持ちで取組んだ。人手が不足しているところでは暫く拘束されるようなこともあつたが、結果的に必要人数のおおよその把握につながる勉強にはなつた。もとよりコミュニケーションを重んじた。

そして、私の一日の行動は、全部署を定時に見回り、それぞれの部門の責任者に接して、情報交換することだつた。

最も肝心な総支配人としての責務、経営管理については、手探りであったが、各部署をひと通り回って得た感覚は役立った。それはおおよそながらも最大の人件費と食材費および水道光熱費の把握に活きた。

財務関係の基礎資料は、配下の経理課や本社の経理部任せにせず、私自身の手元でも集計、分析した。これが活きたシーンがあった。本社で行われた幹部会議で、本社経理部の発表数値のミスを指摘・訂正したことがある。ずぶの素人が就業以来はじめて、胸の内ですっと快哉した唯一のことだった。

安全は最優先の課題であった

何といっても守り通すものは、滞在期間中お預かりするお客様の安全である。

施設の入入り口にはご利用者がチェックを受けるための開閉バーがあり、他の出入り口にも監視カメラが据えられて、館内の防災センターで見張った。

さらに、爆弾騒ぎの教訓を生かした「館内ゴミ箱の撤去」や「見回りチェック」、また人命の危険が伴うプール監視を怠ることのないよう注意した。

プール監視は屋外のメインプールと一年中開業するインドアとの二カ所にアルバイトを張り付かせたが、特に屋外のプールは夏場の暑気に身体を曝して催す監視員の眠気を防止するため、事務所から定時で監視アルバイトの肩叩き係を派遣することにし、その際に一時間ごとに知らせてくれる時報付き柱時計を購入、事務所内に置いた。プールは水底確認など安全チェックには切りが無いエリアであった。

そして「食中毒を起こさないための厨房と配膳の体制」。

根本的に、懐石にしたことが良かったのではないかと思う。しか

も部屋出しでなく、ご足労ながら食堂に足を運んでいただいたことは、配膳がお客様のテーブルまでの短い動線で済んだことよって食品の鮮度と安全を保った安心のゆく料理となった筈である。

あとは、何が足りて何が足りないのか？正直なところ、私には考えが及ばないまま、場当たりで進むしか無かった。

しかし、これまで得た全館全業務のおおよその把握が活きて、緊急時に対応できた事があった。

ある事故

二年目夏の最盛期のことであった。

当ホテルのお客様が目の前の海で溺れ、その一報が私の許にもたらされた。

この繁忙期に私の館外への外出は考えられなかったが、しかるべき個所に後を託す旨の指示をした。フロントと料飲の責任者、事務所とメンテナンスの課長等である。これまでの彼らの仕事ぶりを、見全幅の信頼を置いてはじめて外出が可能となったのである。

指示を出しておいて、ポケベルを携帯、現場であるホテル前の浜に急行した。大勢の海水浴客に回りを取り囲まれ救急車に運ばれてゆくのは、どうやら成人の男性であった。救急車の後を追った。

担ぎこまれた病院の中で、奥さんと小学生らしき子供ふたりが床に座り込み床を叩いて泣き叫んでいた。父親が救急措置むなしく絶命したようだ。リゾートで楽しんでいた天国から突然の地獄の憂き目を目の当たりして、私は為すすべなく立ち尽くすばかりだった。

その光景を前にしながら、当ホテルの責任で無いにしろ、お預かりするお客様の「安全」の難しさを思っていた。

(続く)