

記者の視点

毎回、業界紙誌の皆様からのいろいろな視点で楽しい記事を御寄稿いただいています。今回は日刊経済通信社 川田記者から御寄稿いただきました。

料飲店のオペレーションは内と外で難しい～実体験から～

日刊経済通信社

記者 川田 岳 郎

2020年末、年を越せない食材などもあるから、忘年会をやるのでぜひお越しくださいとの連絡が、とある居酒屋の女将さんからあった。連絡を受けた時点では、年末の予定はわからなかったし、もともと断ろうとは思っていたのだが、お断りの連絡を入れる前に友人から、「あのお誘い断ったほうがいいよ」との連絡があった。理由を聞くと、友人は逡巡しながら、「女将さんから『岳郎（私の名前）が来るのはイヤだなあ』との誤送信であるだろう LINE が来た」との話をしてくれた。私のことを知るお店の関係者に送る LINE だったのだろう。女将さんが私のことをどのように思うのかはコントロールできないところだから、イヤだと思えるのは仕方ない。その話を聞いた直後に、「年末の日程がわからないから、今回、忘年会はご遠慮します」との LINE を女将さんに送ったのだが、自分でも誤送信に気づいたのだろう、既読になったのは年が明けてしばらく経ってからだった。

お店が客を選ぶことは難しいし、ときには相性が悪いこともあるだろう。なにか粗相をしたとか、声を荒らげることがあったのなら嫌われても当然と思えるのだが、とりたてて思い当たることもなく、「コロナで厳しいからお店のことを応援してほしい」と言われていたので、営業しているときには、時間をみつけてお伺いしたこともあったのだが……

今となっては、嫌われる理由もわからないが、このようなことがあった場合、二度とそのお店には行かなくなるということは、実体験としてもはっきりとわかった。実は、そのお店の近くにある会社の方にも、お店を紹介しようと思っていたのだが、それもやめておこうとなるし、ほかの人におすすめのお店を聞かれても、そのお店を紹介することはないだろう。さらに、このエピソードを話した友人からは、「どこのお店？」と聞かれ、「だったら、自分も行かない」となってしまう。

先日出た会で、「プライスに見合った価値を提供できなければ、お客さんは二度とそのお店に行かない。外食産業は、チャンスとリスクの狭間で仕事をしている」とおっしゃる方がおり、3年前のエピソードを思い出した。価値とは、「おいしさ」だけではなく、その場の雰囲気や会話、さらには店員さんの態度や姿勢など、さまざまな事柄が含まれている。今回は、食事をしているその場ではなく、全く関係ない場所で起こった出来事であるにもかかわらず、そのお店に対する印象は180°変わってしまった。

また、別の記者会見では、あるメーカーの社長が「新型コロナで飲食店が休業を余儀なくされるなか、ファストフード、ホテル、懐石やフレンチなど専門性の高いレストランなどあらゆる業態で、従業員が辞めていった。さあ、いざ再開となっても、専門性の高さが求められる分野ほど人が集まらない状況になっている。この状況こそ、ニューノーマルだと言わざるを得ない」とおっしゃっていた。

専門性の高い接客ができる人材が少なくなれば、お店から客へのきめ細やかなおもてなしも難しくなるし、ましてや、客側からのお店への過度な要求は言語道断ともいえる。一方で、客がお店を育て、お店が客を育てという好循環を生み出せれば、お互いに力を与え続ける永久機関のように通い続けたい場所となるだろう。

私一人が行かなくなったからといって潰れるようなお店でもないし、そのお店でできたつながりなどもない状態だったので、とりたてて困ることもなく過ごせてはいるが、できたと縁がなくなるというのは、理由はどうあれ、さびしいものではあると思った次第だった。