

仕事が楽しい人 F i l e . 2 2 : 堺 裕美さん (居酒屋統括店長)



◆嫌で始めた居酒屋の仕事

いつも活き活きとして笑顔にあふれている堺さんは、中目黒界隈では、ちょっと名の知れた居酒屋の店長です。

堺さんは、飲食店の仕事に携わって7年になりますが、そもそもは、飲食店で働く気持ちは、まったくなかったそうです。飲食業界に足を踏み入れたきっかけは、ある和菓子屋さんで販売員のアルバイトをしていた時に、同僚から「新装オープンする居酒屋を手伝って」と声をかけられたことでした。

この時堺さんは、居酒屋は夜遅くまでシフトに入らなければならないし、お酒も飲めないの、体よく断ろうとしたのですが、同僚からの熱心な誘いに押されて、首を縦に振ってしまいました。

働きはじめると、飲食サービスのいろはを教える以前に、社会人としての基本行動や考え方がなっていないと店長から手厳しく指導され、この悔しさと辛さに耐えられず、多くの涙を流したそうです。時には休日を利用して京都の実家に帰り、両親に愚痴もこぼしていました。このような悶々とした日々が続き、辞めるきっかけを探していた堺さんは、徐々に実家に帰る回数が増えていきました。すると、両親から「あなたは、何しに帰ってくるの！愚痴なんかこぼしに、二度と帰ってくるな！」と突き放されてしまいました。

心の拠り所を失い、意気消沈した堺さんを支えたのは、

「裕美ちゃんに会いに来たよ！」

「おっ、まだいたんや！」

「よく頑張っているね！」

という、お客様からの一言でした。

このお客様からのエールに勇気を得た堺さんは、「とりあえず1年は、飲食業に骨を埋め

る気で頑張ってみよう」と決心します。

すると、不思議なことに、これまでの店長に対する「なんて嫌な人なんだろう」「こんな人とやってられない」という思いが消え、「店長に怒られる原因は、自分にある」と捉えられるようになりました。

自分に原因の矢印を向けだした堺さんは、店長と自分との動きの違いが、明らかに見いだせるようになります。

おすすめ料理の説明の仕方

ドリンクのお代わりの尋ね方

お客様との何気ない会話や微妙な距離の取り方

あらゆる仕事のちょっとした違いに気づき、店長に倣って、こつこつと修正を重ねました。

そして、自分の課題を懸命に克服していくと、

「いや～、この焼き魚最高にうまいよ！」

「う～ん、この辛口の酒は、刺身によくあうね！」

「えっ！このあいだ来たの、覚えてくれていたの！」

「ちわっす！彼女できたので連れてきちゃいました！！」

という調子で、お客様との距離がどんどん縮まりだしました。

「とりあえず1年は、飲食業に骨を埋める気で頑張ってみよう」との決心と

「店長に怒られる原因は、自分にある」という考え方の変革をきっかけにして、

堺さんには、仕事が楽しいと思える出来事が、日々起きるようになりました。

堺さんに、改めて「仕事が楽しいと思うのは、どんな時ですか」と尋ねると

『久しぶり！』と言って、何年かぶりにお客様が来てくれた時

「当時大学生だったお客様が、社会人になり、『結婚しました』って報告に来てくれた時

『今度、引っ越すのでしばらくお店に顔を出せないけど、東京に出てきたら必ず寄るからね』と、お客様がわざわざ挨拶に来てくれた時

という答えが返ってきました。

堺さんは、居酒屋とは、店員が顧客へお酒と料理を提供するという関係に留まらず、ご近所さん同士の距離感で触れ合う場なのだと思えて、お客様をもてなしてきたのでしょう。だから、久しぶりにでも、顔を出したくなるお客様が増えたのではないのでしょうか。

◆堺さんが大切にしているキーワード

全力で楽しむ

どんなに困難で辛いことに遭遇しても、この現実を受け止めて楽しみます。

(愚痴ったり、悩んだりしても、現実是不変から楽しむ)

◆堺さんのパワー○○○

甘いもの(あんみつが大好物)

あんみつを食べると、嫌なことは全て忘れ、幸せな気持ちに浸れます。

◆堺さんのコツコツ

5分間読書

ビジネス書、ファッション雑誌など、ジャンルは問わず、毎朝起きたあとに必ず5分間の読書を継続しています。今は、手相の本にはまっています。

◆平堀が感じ取った堺さんの改革魂

私は、堺さんのインタビューを通じて、「七五三現象」という言葉が脳裏に浮かびました。「七五三現象」とは、就職して3年以内に中卒の7割、高卒の5割、大卒の3割が離職する現象を言います。

近年、業界を問わず、辛いことがあるとすぐに会社を辞めてしまう若者が後を絶たず、企業経営者やマネジャーを悩ませています。私のコンサルティング先でも、入社して3ヶ月で会社に出社しなくなり、母親から「家の子にはそちらの仕事があわないみたいなので辞めさせてください」との電話が入ったという、あきれるような事例もあります。

堺さんのご両親が、もし、このように過保護であったなら、堺さんは、間違いなく仕事を楽しめるような人にはなっていなかったでしょう。

北野武氏が、著書の『超思考』に以下のように記しています。

昔の親は、苦勞が子供のためになることを知っていた。

今の親は、子供に苦勞だけはさせたくないと思っている。

けれど、昔も今も変わらないことがある。

苦勞をしなければ、仕事にやりがいなんて見つけられるわけがないのだ。

仕事の本当の面白さとか、やりがいというものは、何年も辛抱して続けて、

ようやく見つかるかどうかというものだろう。

最初から簡単にできたら、面白くもなんともない。

昔の職人は、親方に弟子入りして、殴られたり蹴られたりしながら仕事を覚えた。

理不尽な扱いをされたこともあっただろうし、

給料だってロクに貰ってはいなかったろう。

それでも、他に行き場がなかったから、必死でそこにしがみついていたわけだ。

その苦しさとか悔しさがあったから、仕事が上手くいったときの喜びもあったわけだ。

それを仕事のやりがいと言ったのだ。

その仕事のやりがいを、金で買おうとしてはいけない。

自分に合った仕事を探すという考え方がそもそもの間違いだ。そんなものはない。

仕事を自分に合わせるのではなく、自分を仕事に合わせるのだ。

いかがでしょうか。

まるで、北野武氏が、堺さんの生き様を目の当たりにしたかのような内容に、驚きませんでしたか。

実は、この北野武氏の主張には、堺さんが、仕事に楽しさを見出したもう一つの重要な要素が含まれています。

それは、“悔しさ（北野武氏抜粋文下線部）”です。

堺さんは、店長からの厳しい指導を“悔しさ”を噛みしめながら受け止めていました。そして、入社当初は、この“悔しさ”を、店長を否定することで紛らわせようとしていました。しかし、その後「店長に怒られる原因は、自分にある」と考え方を改めました。「店長ができるのに、なんで私はできないのだろう」と“悔しさ”を自分に投げかけたわけです。

自分への“悔しさ”は、できないことをできるようにすることでしか、ぬぐい去れません。この“悔しさ”をバネにして、できないことをできるようにする。そこに仕事を通じた達成の喜びとやりがい生まれることを、堺さんから教わりました。

◆堺さんのプロフィール

職業：統括店長

所属：株式会社MUGEN (<http://www.mugen-c.jp/>)

◆飲食店オーナーとは？

(13歳からのハローワーク公式サイトからの抜粋。統括店長、ホールスタッフ等、堺さんの仕事と合致する職種が掲載されていないため、近いと思われる職種を選定しました。)

世間には数多くの飲食店があり、その持ち主にあたる。しかし、ただ単に所有すればいいというものではない。顧客に愛され、長年継続して営業し、黒字経営するためにはたゆまない努力が必要である。まず自分はどのようなお店を経営したいのか、どの地域に出店するのか、顧客は何歳ぐらいで男女どちらをそうていするのか、資金はどこから調達するのか、どのようなキャリアのスタッフを雇用するのか、内装はどのようにするのかなど、細かなコンセプト作りやマーケティング力が必要だ。さらに既存の価値観だけにとらわれないアイデアマンであることも重要。

◆居酒屋統括店長に求められる能力

負けじ魂：できないことを悔しがる力

観察力：どうしたらできるようになるか、喜んでもらえるかの課題を見出し技を盗む力

笑顔力：いついかなる時でも、笑顔で対応しきる力

提案力：聞き手がなるほどと受け入れるアイデアの提示と伝える力

計数管理：経営数値から課題を発見し、解決策を導き出す力