

2020/8/21-2

(うとQ ブログ (続) お店評価 星一つの件)

前の記事の続きですが、入社した外国人従業員に早速「ここ二、三日でお客様とトラブルがあったかどうか」訊きましたが、なかったとのことでした。

前回星一つ評価を戴いた事例から、混雑で食事の提供が遅くなったことを予測して「遡って混雑する、土日にはトラブルがなかったかどうか」も尋ねましたがやはり全員が「そのようなことは全くなかった」との回答でした。

だのに星一つで、しかもコメントなし。

従業員は「どうして? どうして? 理由は何?」と騒ぎ始めたので、お客様と従業員、それにお店、三方の為に、取り敢えずはコストのかからない対策を予防的に打つしかないなと思いました。

それで、味、マナー、スピードの再点検をするよう言い渡しました。

味とスピードは毎日言い渡してあるので、主にマナーについてだったのですが、このレストランは従業員が全員外国人なので、店内は日本であって日本でないようなところがあります。

言ってみれば江戸時代の「長崎の出島」軒みたような。

なので、余り日本流の「厳密さ」を外国人従業員に押し付けると彼らが「窒息」してしまいますし、お客様にとっても

「だったら日本人コックさんを雇えばいいんじゃないの? でも、それだと面白くもおかしくもないし、カレーが売りの只の日本料理店になってしまうでしょ? だったらわざわざここに来る意味ないし」

になってしまいます。

はてさて、どうしたものやら。

とにかく毎日、未経験のいろんなことが起こります。

ボケ防止にはいいのですが、度が過ぎると心身に異常をきたしてしまいそうです。