

◎ラップ東京では、皆様のお役に立てるような様々な内容のコラムを発信しています。バックナンバーは www.raptokyo.co.jp から

「茶碗蒸しの具材」

私の親戚が都下で寿司屋を営業していて、たまに訪問活動の合間に食事にいくことがあります。寿司の美味しさを楽しむのも、もちろんなのですがそれとは別にマスターの仕事の姿勢に感動してしまうことがあります。カウンターに座りながら、パキパキと仕事をしているのを見ているのですが、先日、昼食を食べにいったときは、ちょうど茶碗蒸しの具材の仕込みをしていました。

エビの下ごしらえをしているのですが、“背わた”を丁寧に取り除いています。生のえびは一旦冷水でしめると、エビ独特のえぐみを取り除けるそうです。「手間がかかりますね」と私が聞くと、「この仕事でも何でもそうだと思うけど、ひと手間かけないといけないのは出来ないよ！」とのこと。この「ひと手間」という言葉が頭に残り、ふと自分の場合はどうだろうか、と考えました。このお寿司屋さんの場合は、この「ひと手間」が香りや食感を変えてしまうほど大きな存在ですが、そこそこの品質であれば問題は無いという商品やサービスもあります。そのため、「ひと手間」かけるか、かけないかはその人(担当者)や会社の考えによると思います。

お客様の中にも、「ひと手間」をかけてほしいと思っておられるお客様と、そこそこのサービスでも問題ないという考えのお客様がいます。「ひと手間」は時間がかかるケースが多く、効率やコストを重視しているお客様にとってはあまり価値を感じないこともあると思います。「ひと手間」と効率とのバランスをうまくとることができれば、多くのお客様に満足していただけるのかもしれないですね。やはり、そのためには、準備や段取りを工夫したり、様々な改善をするように努めていき、効率を落とさずに

「ひと手間」の時間を作り出せるようにしていく必要があると思います。よく仕事は「段取り八分」といいますが、まさにその通りです。余談ですが、親戚のお寿司屋さんの場合、茶碗蒸しの具材である「銀杏」は、一度にたくさん煎っておき、冷凍しておくそうです。銀杏は最大限、「効率」よくして、海老の「ひと手間」を惜しまない。うまい連携です。会社を始めた頃の友人に会ったとき、「昔は面倒くさいという言葉を使っただけよ」と言われたことがあります。そういえば、最近「あ、面倒だな」と思わず、つぶやいてしまっていることがあります。以前は、仕事の要領もさほどわからなかったのですが、間違えないように、ひとつひとつを確実にやっていくことに必死だったのかもしれませんが、効率は悪かったけれど、そのような仕事の経験から、時間を作り出せるよう知識や経験を積み、お客様に「ひと手間」をかけられるようになっていけたらいいと思います。

「ひと手間」で、お客様を驚かせたりするのは難しいかもしれませんが、より良いサービスを提供したいという空気が社内であれば、自然に見つかるものかもしれません。まだまだ、「ひと手間」を考え、悩んでいく必要がありそうです。それでも、「ひと手間」を忘れそうになったら美味しい昼食をいただき、仕事の大切さを再確認してきたいと思えます。

ご案内

低コストで高機能
簡単更新プログラム

簡単更新くん

誰でも迷わず簡単に
ホームページを更新できる！

【この件に関する問い合わせ】

ラップ東京株式会社

TEL: 042-349-3535

(担当：田島)

➤ ラップニュース バックナンバーは
ホームページからご覧いただけます。

➤ アンケートがありますので
よろしかったら、ご意見をお聞かせください。
<http://www.raptokyo.co.jp/>