

『志村けんから学ぶ理想の飲食店』

お疲れ様です！連日の新型コロナの影響が他方に出始めてから早いもので三ヶ月。とにかく早期終息を願うばかりですが、そんな中、志村けんさんが亡くなってしまうという衝撃のニュースが流れました。

最近ではテレビ番組自体を見ることも少なくなりましたが、深夜番組やyoutubeで志村けんのコントなどを見たりすると、声を出して笑っている自分がいました。

志村けんの急逝に心から寂しさを感じるわけですが、今回は志村けんさんが残した言葉から学びたいと思います。

「やっぱり子供たちにバカだと思われているのはいい。お笑いをやってて、子供にまで『あれは芝居してるんだよ』なんて言われたらみっともない。バカだと思われてるってことは、そう『見える』ってことだから、演じてる者にとってはいちばん嬉しい誉め言葉だ」

これはある取材に対して志村さんが答えていた一文を抜粋したものです。

僕はお店でホールスタッフと話す時によくこう言います。「お店は舞台、スタッフは役者！」

お客様は飲食店に美味しい料理だけを食べて来てるわけではありません。お店を選ぶ際は何を食べようか？のその先に、そこで過ごす時間を想像するのです。だからそれに直結する「雰囲気」や「接客」もかなり重要な要素になってきます。飲食店と言うのは演劇やライブ同様空間商売でもあるのです。

ディズニーランドをイメージするととてもわかりやすいのですが、乗り物とイベントがあればディズニーが完成するのではなく、そこで働くキャスト一人一人がその世界観に入り込んでいるからこそ、夢の国であり、その夢が覚めないのです。

「居酒屋やラーメン屋にそこまで求めてないよ」と言った言葉も聞こえてきそうですが。

そうではないと僕は思っています。

客単価や業種の問題ではない。

街にお店を構え、店名の付いた『場』があれば、そこにはそのイメージやブランドが発生するのです。

どんたくなら『祭り』の、つけ麺には麺へのこだわりを追求した内装や商品があるわけですから、サービスもその商品の価値を高めるもの、付加価値をらつけられるものでなくてはならないのです。

志村けんさんが言う子供のように、私たちにとってお客様が、仕事大変そうとか、業務だからやってるとか、バイトだから、とか思わせてしまったら絶対にダメなんです。

だって私たちもこの飲食店という場のお客様よりお代を頂くプロなんですから！

まだまだ全世界的に大変な日が続きますが、どんな暇な時でも、目の前のお客様一人一人がこいつらはプロだなーと思ってくれる接客をやっていきましょう！

2020. 4. 2 松岡 保浩