

# ほっ。とエピソード

いつものようにお客さんと賑わっていた、あの昼下がり。その日もその飲食店にはお客さんが絶えず、行列が出来ていました。その中に、7歳くらいの子どもを連れだ家族がいました。その子どもは、「この店の塩だれのお肉が大好きで、毎回注文するのです。その子どもの顔を見たスタッフの小林さん

(仮名)は、「しまった」と思いました。あいにくその日は、塩だれを切らしていました。それに加えて、いつも来ている業者さんも来ない日。塩だれが入ってくる予定はありません。今から頼んだとしても、自分で取りにいかなくてはなりません。しかし、その子どもが食べたがっているのを知っていた小林さんは、すぐに塩だれを発注しました。

ところが、それを知った店長が激怒。「こんな忙しい時に、何で相談もなしに勝手に注文をしたんだ！今日はもういいよ！帰って！」

勝手な判断をしたため、叱られた小林さんは、落ち込みました。確かに、今は忙しい、今回は諦めてもらうしかないのか…そう思っていたその時。社長から小林さんに、電話がかかってきました。小林さんの話を聞

くと、社長は、「こう言いました。「お客様の為を思っていたことなんだろう？だったら、最後までやりな。大丈夫、店長ならきつとわかってくれるよ。」

その言葉に後押しされた小林さんは、店長に訳をちゃんと話し、許可を取ることにしました。

「どうしてもあのお子さんに塩だれを食べさせてあげたいんです。折角並んでまで待つていただいたのに、ないと知ったらきつと悲しく思うんです。」店長は「で、いま言っなら、わかった」とうなずきました。小林さんは、急いでお店を出て、塩だれを取りに出かけました。

小林さんが抜け、さらに忙しさを増した店内。ホールのスタッフもキッチンスタッフもバタバタしています。でも、文句を言う人間は、誰一人いませんでした。みんな、小林さんがなぜそういう行動に出たか、わかっているからです。

結局、小林さんは、そのお客さんに塩だれのお肉を提供することができました。大好物を食べる子どもの笑顔を見て、小林さんはほっとしました。「本当によかったね！」周

りのスタッフも、小林さんと一緒に、喜びました。

\*\*\*\*\*  
実は、このお話、裏エピソードがあります。

実は、小林さんを叱った店長は、そのお客様の事も塩だれの事もわかっていました。でも、立場上、店内を仕切る責任があります。小林さんを叱った後、社長に小林さんにフォローしてほしいと連絡をしたのは、店長でした。

店長は言います。「組織には、人に厳しく当たる北風のような役割と、人を温かく包む、太陽のような役割、どちらも必要なんだ。」と。

## 採用と教育

代表 半田 真仁



広島県出身。商事会社に在職中、日本キャリア開発協会認証のキャリアカウンセラー試験に合格、精神保健福祉士の資格も得た。2年間、福島県の若者自立相談員、就職サポートセンター特別職業相談員を務め、その後「採用と教育」を設立。組織活性化アドバイザーとして、社員研修、採用支援を手がける。