

西俊輔の「毎日楽しく」

Vo1.14 2006年10月号

先日、何人かでいっしょに昼食を食べに行った時のことです。

そこはセルフサービスの食堂で、お店の前にある券売機で食券を買い、その食券をおぼんにのせて待つというシステムになっています（ある程度時間がかかるため多くの人は席に座って待っています）。ところがこのお店のシステムには重大な問題点がありました。席で待っているあいだに自分のおぼんがどれだかわからなくなってしまおうのですが、食券と引き換えに番号札などを渡していないため、料理名でお客様を呼ぶようになっている点です。

この日はお店が混んでいたためになかなか頼んだ料理名が呼ばれなかったのですが、「カツカレー」は頼んだ人が多かったせいか、たまに呼ばれています。私たちの中にもカツカレーを頼んでいた人がいたので、

「カツカレーをお待ちのかた～！」

と呼ばれるたびに引渡し口のほうを見ますが、カツカレーを頼んでいた人が**さっ！**と持って行きます。でも見ていると、私たちよりも後に来たと思われる人が持って行ってるような気もしてきます。もうこうなると、自分が頼んだ料理がいつ呼ばれるか気になってしょうがありません。交わっていた会話もうわのそらになり、引渡し口のほうに神経を集中します。

「カツカレーをお待ちのかた～！」 **さっ！**

「カツカレーをお待ちのかた～！」 **さっ！**

私を含めカツカレー以外のものを頼んだ3人は無事に昼食を獲得できましたが、カツカレーを頼んだ人だけがなかなか獲得できません。そのうち、

「カツライスをお待ちのかた～！」

などと、フェイントぎみの料理名が呼ばれたりします。ところが、この「カツライス」だけはいつまでたっても引き取り手がありません。「カツカレーを頼んでからずいぶん待ってるんだけど（怒）」とお店の人にクレームをつける人も出てきてしまいました。おそらくは、カツカレーとカツライスの食券を間違えて買った人がいたのでしょう。

食堂やレストランに限ったことではありませんが、お客様の立場に立ったサービスの重要性を再確認する出来事でした。

