

強羅花壇部署

- ・フロント
- ・用度
- ・内務
- ・客室(仲居さん、花壇では係と呼ぶ)
- ・清掃

基本的に強羅花壇は、正社員、アルバイト、派遣社員、全て同じ業務レベルで行わせようとしません。

コーチングの知識も労働法の基礎も知らないため、超勤は当たり前、打刻の修正は若梅部長が日常茶飯事で時間操作をしています。

強羅花壇問題点

・おしぼりを自店で巻いて出すことが慣習となっており、これの作業時間で残業を行う等のわけのわからない状態が続いている。慢性的に人が足りない為、この作業故、強制的に残業を行う事になる事も珍しくない。

・5月28日

お客様洗剤誤飲事件発生。夜の名月のセイビにて係まゆみと滝田が二人で入ったがチェックミスか漏れかわからないが、洗剤の入ったペットボトルの中身をラトナーさんという常連さんが誤って飲んだ模様。その後、離れに洗剤を置くことは無かった。その後、事件の究明を行うこともなく、朝一でいきなり塩野から電話がかかってきて事情聴取。何もやってないので特になし。バイトにわざわざ休みの日に連絡するってどういう神経してるんだろう。その後、暫く様子を見つつ、事務所の人間や係に原因を究明したのか聞いて回るも知らないとの事。社長の知り合いという事で滝田を怒鳴り散らしてまゆみは古株だからお咎めなしみたいな話だった。実際の所これ究明しないと後々凄まじいことになると思うが……。よくよく話を掘っていくとどうも今回が1回目ではなく2回目との事。そこで2回めが起こったとの事だが、全く対策を行っていなかったというのだ。システムを考えず現場任せにしている起こるべくして起こっている。大体、古株だから見逃してもらえとか、誰の責任とか、誰も究明しないで何で犯人呼ばわりみたいな事をするんだろう。ラトナーさん側の話を誰も聞いていないとの事だけど。実際のところは真相は闇の中。

・6月16日

足が痛いので石黒整形外科へ、レントゲンを見たら足の指の骨が真っ二つに割れていたのと腰の骨が湾曲していた。

・7月に入り客足が戻り始め忙しくなってきた。内務では人手が足りないため、(GWにしてもメチャクチャな仕事内容だったが。)客室チーフ亮に進言。物理的に何の作業をこなすにしても、人手が足りないし休みも取れないし無理だと話をした。GW前にも若梅にも言ったが幸子さんの話だと社長だか専務が決して首を縦に振らなかったと言った。また、客室でも法定ギリギリの出勤日数をつけていた。事務所では望月、若梅含め、係が潰れるか強羅花壇が潰れるかと笑顔で話していた。塩野にしてもこんなシフトと口では言っていたが修正する事はなかった。社長・専務が2・3月の売上が立っていない分回収する絶好の機会という事でひたすら係を投入した。

・7月の末後半に入り、来年の新卒の子が研修にやってきた。須貝さんが始めに来て甲斐さんと安藤さんがもう一人。3人共内務でまず須貝さんが内務に入ってきて一週間ぐらいしたらいきなりフロントに移動になった。各部署研修という名目だったが、その話も何も伝えられず人が居なく

なった。その後、甲斐さんと安藤さんに仕事を教えながらやっていたが、幸子さんの確認でわかったのが、雇用契約書・労働契約書を結ばないで働かせていたそうだった。何で騒ぎになったかという、甲斐さん安藤さんに聞いたら何もないとの事だった。

また、正社員である滝田が中抜けの休憩等取らせないで朝10時～夜9時、遅いと夜10時ぐらまで休憩なし(トータルで30分～1時間あるかないか)で平気で働かせていた事が発覚したからだ。休憩時間にしても10時間以上、食事休憩含めても1hという以上な日常が連日続いた。亮にしても就労時間を確認するも総務が何も言ってこないから良いだろ。となしのつづてだった。労働法考えるといくらなんでも一日の労働時間やばすぎるんだが……。部長にも言ったが、仕事が終わらなければ全員で残ってやれば良いと、残業前提での話しかし無いためらちがあかなかった。勤怠システムがあるがどうせいじって無かった事にしているんだろう。日常的にシステムをいじって、何かあればシフト作ってないからとシラを決め込んで逃げるのが部長のいつもの手だった。研修中、私も10時間以上のぶっ続けを自分でのこってやっていたが、残業時間等がどういふふうについているのか一度気になって、若梅部長に尋ねたけれども一切教えてくれなかった。尋ねたら何でそんな残業する事態になっていると叱責してきた。残業したくてしてるわけでは無いんだが。

そもそもとして、年明け3人しか居ないかったが、それでもやっと回していたのは半年以上続けてくれたベテランが居たからこそだった。今は私が一番の古株になり仕事をこなすが、絶対的に使える人間がいない。滝田は社員として1年やっていたけれども使えないから戻りできた人間で使いみちが無かった。新人や他部署の人間をいきなり現場に投入して、回っていないのは日常茶飯事だった。

教育期間と教育の質と引き継ぐ期間を全く考えていなかった。毎回、周り含めて若梅にも話した事があったが全く聞く耳を持たなかった。この時既に体に明確に異変をきたしていたので、残業は一切しないことにした。そしたら案の定回らなくなった。ある朝、若梅部長と客室塩野Mと話をした。二人には「新しく入った人間」と「教育の時間」、「引き継ぎの時間」そして教えて仕事をこなせる人間を求めた。その後、状況説明も何もなく、事態が改善される事は暫く無かった。少ししてから新しい人が入ったけれども、数合わせの要因が増えただけでまともに仕事ができるのが佐々木さんと曾我部さんだけだった。

清掃にしてもクレームを飛ばしてくる回数などが増えてきた。元々、清掃の仕事も内務がこなしていた事が過分にあり、人数も2倍～3倍いるのに同じ時間に初めて、遅いなどわけがわからない。タバコを吸って時間つぶしたり自由にやっているくせに、チェックインギリギリまで清掃という事も珍しくなかった。清掃会社変えたらどうですか？と私も尋ねたが、専務の会社の利益がなくなるからという話だった。以前のリーダーも塩野Mに清掃の質が悪すぎるから変えたほうが良いと言った時はなら、自分で探して来て下さいと言ったそうだった。お客さんに最高のサービスを与えるより、自分のめんどくさい事と専務の会社の利益が優先されるようです。

いよいよ、危機感を募らせたのか、新しい人を入れるも夏の暑さで熱中症になったりと、当てにならない人もいた。その上出勤しても仕事がこなせず、さぼらないし作業が遅すぎて仕事にならなかった。松下さんという女性で、直で雇われたが、絶望的に仕事が出来なかった。ただ、倒れられても、困るので他の人の仕事の半分以下の仕事を振った。それでも、勝手に動いて一度も出来ていない仕事に関して、二人でこなすように話しているのに、一人で行ったりとかなり面倒を見るのが大変だった。紀本さんは一生懸命仕事を覚えてくれて、文屋さんも経験者という事でかなり助かった。この頃には体がもう限界だった。定期的に病院に通っていたが、退職日の2週間前10月の初めぐらにいくつか病院を回って鼠径ヘルニアであることが判明した。2ヶ月ほど前からずっとお腹が痛かったが、今思えばもっと早くと思ったが、その頃は足の指の骨が割れ、腰の

骨が湾曲していた。色々重なっていて気がつかなかったが早めに見つかった良かった。病院に行った時に触診で鼠径ヘルニアですね。と言われた。自然完治は無いので手術しか無いです。と言われ、直ぐにお願いしますと最短の日程で手術をお願いしました。手術翌日ぐらいには歩いていただけど体が上手く動きませんでした。寝たきりの状態になるとあつという間に体が動かし事がわかり、筋力なくなるため、痛みがありつつも階段からフロアから、点滴を押しながら、手すりに掴まりながらも歩き続けました。これ以上、体が弱って次に働けなくなる事が怖かったので、動ける範囲で運動をする事にしました。

・部署間の業務区分がなく、業務を色々振られて押し付けられる事も少なくない。本来フロントが行うべき仕事も振られる事態になっている。超勤要因の一つ。フロント山田がメインで客室チーフ亮に振る。亮も亮で断らない。

・正社員・アルバイト・派遣に於いて、社員は早く帰る。
例えば10時番にて、午前10時～15時、中抜け2h程、18時～21時半以降等で正社員が残って仕事をする事は殆どない。内務滝田に至っては。

内務・滝田正広について

はじめの1ヶ月、2ヶ月と様子を見ていたけれど色々気づくことが多かった。いくら仕事を教えても一向に覚えてくれなかった。元々客室をやってレストランに異動になったとの話だが、よくよく周りの話を聞いてみると客室に向いてないとのことでの左遷されて戻ってきた出戻りだった。ただ、仕事が出来ないだけだと思っていたけれど、人間性がひどく仕事のやり残し、休憩無しで働かせたり、辛い仕事は人にふる、簡単な仕事は自分がやるのが当たり前だった。それに加えて、指示無視、自己流で仕事をアレンジ(伝統様式を簡単に崩す)、業務報告では日常的に平気で嘘を着くためリカバリーが大変。イレギュラー作業、レギュラー作業に於いてもクレームが多すぎて対応が大変だった。係から人の話を聞けと言うのは常に言われていた。一緒に仕事をするとか何かしらの後処理を必ずさせられる羽目になる。ミスをなすりつけるのも日常的で困る。7月の下旬に来た来年入社の前で研修できた須貝さんに仕事を教えるどころか、20日しかないのにミスをするのが当たり前の前提で考えていたけれど、滝田はあろうことか新卒の子に頼んだ仕事が出来ないとミスを人のせいにした。本来滝田と私野田頭は業務が終わって総点検を行うという事で考えてはいたけれど、あろうことか点検を行わずはるかさんの前でいきなり指摘されたことに対して須貝さんのせいにした。居合わせた私は「点検をするように注意しました。」それでも彼は、日常的にミスを人のせいにして、派遣の子やいろんな人間からクレームが来ました。そのリカバリーが常に大変だった。

客室チーフ亮

客室係のチーフ、内務のシフトを作成。作業内容の指示を行う。しかし、作業をしないで係(中居さん)と始終喋っていたりと作業をやったりやらなかったり。滝田について再三報告をしても対応をしてくれない。自分がやるからと言っても、そもそも客室のシフトと内務のシフトが違うため、忙しいときに居ない事が多く意味がない。後半は、LINEを送っても何も返事も無いし対応もしなかった。係を使って情報収集の様なスパイの真似事をやっていた。最後にスパイやらせてきたのははるかさんが亮と仲が良いからそれで買ってでたか知らないけれど、急に話しかけて来た。話し合いをしたかったら亮に自分で来いと散々周りにいっても都合の悪いことは全部他人任せ。部下に注意をするにしても1回注意して言ったなど、直るまで注意をしない。途中から何のためにいるのかよくわからん人間だった。LINE送っても対応もしないしできないし、交渉できない。ただ、シフト作る人。

フロント山田

フロントにいる女性。評判はいつも悪く高圧的。フロントの仕事を降ってくる時はいつもこの人。余計な事や仕事を増やすトラブルメーカー。内務における仕事が増える原因の一端を作っている人間。

用度湯川

強羅花壇の備品担当。5月GWより以前から他部署だが、客室チーフ経由で正式に仕事の依頼が来た。業務の依頼内容は男女の浴衣と寝間着のカウントだった。それも、手が空いている時と釘をさしたが、途中から状況がガラッと変わった。滝田が数量を数えて伝える仕事もできないと言うことでメインで私がやることになった。初めは男女の浴衣と寝間着のカウント作業のみだったが、それに加えて必要数を求めてくるようになった。その次に、バスタオル、ハンドタオル、バスマット、フェイスタオルと掛け布団のカバーとシーツ・及びナプキンの数量もカウントして必要数を算出するように言われた。

私以外が行うと在庫と必要数の大幅なズレがでてくるので、次第に全て私が行うようになった。一人でやるには多すぎる量でさすがに超勤が多すぎるので、他の人に頼んでもできないとの事で、在庫がわかって宿泊人数がわかれば計算が出来るようにガイドラインを作成した。客室チーフ亮と係さんにヒアリングを行って掛け数を算出。用度に提出した。一度提出した時に見もしなかった。湯川には内務としても業務をやりきれないと伝えたがそれでも仕事をふってきた。出来る範囲でと言ったのに。私が仕事を断ると滝田に強引に仕事を振った。出来ないとわかっているのに。2度目に更に詳細を詰めて話をした。勿論ガイドラインの資料を持って行って。そこで出た事実が、私が出したガイドラインの内容は元々若梅部長がOKしていた数字だった掛け率の数字に関して部長承認を得ているのに、なぜ、それでやらなかったか。内務がやったという事実を作りたいというのが私の中での結論だった。言い訳を沢山重ねてきた。

ある時に必要数を多めに書き込んで発注を掛けた時に、白洋舎にそんな数字を出しても注文できないと。強羅花壇の特注のリネン類の総数を超えると。

でも、翌日になってたまたまその事実が覆ったのが、白洋舎が以前に発注した分で持ってきていない残り発注分の数を有に持ってきて、湯川の嘘が発覚する事態となった。湯川にしても在庫管理を行う上で、毎日横を通って数を見るだけの仕事のはずなのに、それを延々と他部署に振ってくる神経がわからなかった。くっちゃべっては時間を潰していたのは印象的でした。1時間、2時間の会話は当たり前、ある時フィリピン人だかの女性の胸を鷲掴みにしてニコニコしていたのはびっくりしました。

下手したらというか強制猥褻を平気でやっているのが。当人たちは嫌がってんだかスキンシップのつもりなのか、常識が無いんだな感じました。最終的に発注が出来ないとお客さんに迷惑がかかるため少しは続けましたが、単に自分ができないから私達にやらせて責任を擦り付けたいだけだとわかった為、一切仕事を手伝えることをやめました。湯川が若梅部長が発注とリネンカウントを指示した人間だと知り、話し合うことにしました。作成したガイドラインと資料をもって、但し、若梅部長は資料の表紙を見ただけで放り投げました。

そして、なし崩しで業務を行わせようとするので、内務の業務範囲はどうしますか？とオウム返しで聞き返しました。発注を行うなら通常業務を削る。仕事に於いて、何を優先して、何を優先しないかの確認をした所、「難しい事は考えるな、単純に算出しろとおっしゃってきました。」、ここでなし崩しで業務を振られてもたまらないので、「発注をやるんですか？」、「やらないんですか？」と尋ねました。内務としての業務は表向き発注をやらない、ということでしたが湯川が暫く振ってきたのは印象的です。

