

単純な道具の作業だけで目的遂行が可能な仕組みをシステムという

## システムと機械装置

システムなんていうと、すぐ機械や装置や先端技術が必要だと考える人々が多い。さらにコンピューターが加わるともう混乱の極みになる。

食堂業はシステム産業だといわれつつづけている。その本質を正確に理解してシステムという単語を使わないと、まったく見当違いの結果となる。

システムとは、一つひとつの要素が一つの目的に統合され、その目的遂行のため自然に機能する仕組みである。本来、機械や装置やコンピュータが存在しなくても、そのような仕組み自体は存在し得るのである。

食堂業がお客様に提供しようとする料理やサービスは、もともと単純な道具があれば足りる。

料理の原型は、人間にとつて飢えを最小にとどめるために、彼が住んでいる土地の周辺で比較的安定して取得できる材料を、単純な

加工で食べられるようにしたものである。

遊牧民族は、食の材料である羊のほうを移動させ、転々と草を求めて移動し、農耕民族は、逆に一定の土地からの収穫物を食べていた。そのままでは食べられないようなものを、人間の食物として可能な状態に変化させるのが料理だったのである。それはそのまま慣習となり文化となった。システムの原型でもある。

いやそんなことをいってたって、現在のビジネス社会においては、効率を上げなくては企業としての存続ができない。

システムとは、もつとややっこしいものにしなくては効率が上げられないという意見もある。

効率とは、効率を上げる率のことであろう。そこには厳然と効果という概念が存在する。効果とは、果たすべき目的に効きめがあることではないか。目的があつての

効果なのだ。目的は何でもいい、要するに効きめの率だけがあればいいというのを「能率」という。

ビジネスは、特に企業という社会的存在は、能率主義ではなく、効果主義が必要である。

ここでいいたいことは、機械や装置やコンピュータを持ち出す前に、お客に満足してもらい、かつ店側もそれを効率良く遂行していくためにその目的を明確にし、単純な道具の作業だけでそれが可能なような仕組み、すなわち、システムが確立していなければならぬということである。

つまり原初的には、単純な道具による作業だけで目的遂行ができるのが食堂業なのである。

どんなに労働生産性（従業者一人当たり荒利益高）を追求しようが、売上高経常利益を上げる努力をしようが、お客を満足させて再来客となつて再び来店してくれるようにするために、機械装置抜き、コンピュータ抜きで、仕組みができていることが食堂業の原点である。それをシステムというのである。

もっと別の極端ないい方をしよう。

1990年代の食堂業の最大の課題は、一人時（いちにんじ）労働生産性の向上である。当面、一人時当り5000円にしたい。つまり荒利益高を総労働時間で割った延べ一人一時間当りの荒利益高を5000円にするのである。

そのためには分母の総労働時間を削減すればいい。この場合、単に総労働時間をどんどん減らし、反比例的に一人時労働生産性はどんどん増えていく。

それでもなおかつ客数も売上高も増加しつづけるという状態が理想なのである。

しかし現実には、やり方を変えないで投入労働時間を削減すると、手抜きが発生し、たちまち現場が荒れてきて、客数も売上高も激減し、労働生産性どころではなくなってしまう。

システムとは、労働時間を削減してもびくともしない、立派な作業が持続できる仕組みのことである。