



Executive Interview

エグゼクティブ
インタビュー

no. 48

このコーナーは神奈川トヨタのお客様である経営者の方にお話を伺うコーナーです。

パブ・リバティクラブ
有限会社 ジャスティス 代表取締役

市川悦子様

横浜市青葉区の東急田園都市線青葉台駅商店街に、平成5年に開業したパブ「リバティクラブ」。地元の大人が集う社交の場として、20年以上愛され続けています。こちらのオーナーで有限会社ジャスティスの代表取締役・市川悦子さんにお話を伺いました。

■一瞬にして信用を失う怖さもある仕事

——お店のオープンはいつ頃ですか？

今年8月でオープンから23年が経ちました。前オーナーが道路を挟んだ場所に店を構えていたのですが、新しく店を作るということで一緒に始めました。2年目で私が買い取ってオーナーとなり、今に至ります。

——オープン当時はバブル。時代は移り変わりましたが、長くお客様に愛されていますね。

楽しいおしゃべりが主体の色気のない店ですので(笑)、通い続けてくださるお客様には感謝しています。女性スタッフも落ち着いた雰囲気ですし、長年手伝ってくれているオネエキャラのタカちゃん目当てでいらしてくださる女性客も多く、女性比率は3~4割くらいでしょうか。

商店街の経営者を始め、会社の役員、地元の名士といった方々がいらっしゃいます。

——お客様は常連さんばかりですか？

長く通ってくださる方は多いのですが、若いスタッフには若いお客様がつかますし、このところ若返ってきたかもしれません。他店で働いていた私の娘も手伝ってくれるようになったので、そういった要因もあるかもしれません。何しろスタッフの年代が20~50代と幅広いので、カラオケを歌う時は同年代のお客様につくように、



若手が私のような年配層に気がつかってくれる場面も多くなりました(笑)。私たちの年代と違い、今の若い子は空気を読んで、気づかってくれますね。自慢メニューがぬか漬けなのですが、ちょっと珍しいオクラのぬか漬けなど、年配の方はもちろん、若いお客様も「おいしい」と喜んでくれています。

——雰囲気大切にしているとか？

ここを気に入って通い続けてくださる方のためにも、楽しく過ごせる場所というオープン当初からの方針を貫かせてもらっています。ここのお客様は、役職など関係なく皆同じ。アポイントなしでは話せないような偉い方でも、ここへ来たら誰とでも親しく話せる。だから通ってくださるんだと思っています。家で飲めばそれで済むのに、わざわざここに来てくださるには理由があると思うんです。楽しく過ごすことがメインですが、



心地よさを創り出すため、気づかいを張り巡らせ、訪れるお客様の気持ちをしっかりと読み取る。

時には真面目な話をされることもありますし、相談を持ちかけられることも。常連さんでも、毎回同じ気持ちでいらっしゃることはありません。楽しいことの延長で騒ぎたいのか、それとも甘えたいのか、叱られたいのかなど、経験からお客様がどんな気分なのか読み取り、スタッフに伝えていくのが、オーナーである私の仕事かなと思っています。

——失敗して後悔した経験などありますか？

それはもう、たくさんありますよ(笑)。サービスを重ねていっても、一瞬で関係が崩れてしまうこともあります。たった一言で全てを失うことになるのも、この仕事の怖いところです。雰囲気や乱すお客様に水割りをかけられ、思わず私もかけ返したこともあって……大変なことしちゃいましたね。でもその時は、他のお客様から逆に慰めていただいちゃって。

——オーナーに水割りをかけるほど、他のお客様に迷惑になるような方だったのですね。

お客様同士のトラブルになるより、私が矢面に立った方がいいと思って行動したんですが、後で考えると、もっと他の方法があったと思うんですよ。でも、やっちゃった(苦笑)。基本的にトラブルの種は、こちらから摘みに行くようにしています。だから逆に言えば、お客様同士のトラブルはありません。安心してみなさんに楽しんでいただくため、新規のお客様を断ることもあります。店の雰囲気というのは、本当に大切なことだと思うので。

■お客様同士の縁づくりにも貢献したい

——スタッフの教育で気をつけていることは？

「お行儀」には気をつけています。乾杯の時は、メインとなる方は誰なのか見定めて優先したり、順番通りにお酒を注ぐなど、「社会人としてのお行儀」です。そう言った昔ながらのルールをきっちり守ることが居心地の良さにつながるようです。グラスの位置などを気にする方も多いので、口うるさいと思われようが、その辺りは若手にきちんと教えます。そこがサービスの基本だと思うのです。そして最初と最後をきっちり。特に最後をしっかりと締めていけば、途中で何かあっても挽回できると思うので。お客様には、また会いたいと思ってくださるよう、爽やかに送り出しをします。私は声が



店内は英国調の落ち着いたインテリア。リバティブプリントの壁紙、英国から買い付けてきた古材を使用した天井の梁など、デザインには本格派のこだわりが満載です。

有限会社 ジャスティス パブ・リバティブクラブ

〒227-0062
神奈川県横浜市青葉区青葉台1-15-11
セジュール青葉台2F
TEL: 045-982-8686

営業時間: 19:00~24:00
定休日: 日曜、3連休の月曜(ハッピーマンデー)

大きいもので「駅まで声が聞こえたよ」なんて言われてしまうんですよ。

——明るいお見送りの言葉に、新規の方が興味を持つ場合も多いのかもしれませんが、何度目かでようやく入れたという人もいますか？

ありがたいことに「3回目でやっと入れた」なんて言ってくださる方もいます。断っても気にかけてくれて、常連になってくださいました。ここで知り合いになったお客様同士が他の場所で、立場や年齢差などを超えて話ができたなんてことも聞いています。直接仕事につながる、つながらないに関わらず、年上の方は偉い方も多いので、世代を超えて話せるご縁を作れたというのは、こちらとしても嬉しいことです。

——これからの目標などありますか？

新しいことを拒むのではなく、受け入れ、かつポリシーを持ちながら時代に乗っていくことを心がけています。そうして今の店の雰囲気を大切に守っていきたいです。お客様がここで癒されて、明日への活力となってくれればいいですね。私も失敗だらけですが、同じことは繰り返さない、という気持ちで毎日やっています。

<インタビューを終えて>

お店を続けていくには、新しいパワーも必要と、若手スタッフも積極的に採用していますが、離職率の高さも悩みの種。世代の差を認め、叱るよりも見本を見せ、そこから学んで欲しいと思っているそうです。「昔は逆だったよね」と笑いながら、冗談を数多く交えて教えてくださいました。その姿勢の力強さと軽やかに、長年接客業に携わってきた経験の深さを感じ、自分の仕事を深く考える機会にもなりました。