レストランが抱えるトラブル

　ベルギーの自営業組合（SNI）の調査によると、会食後客が食事代を支払わずに帰っていったということが年間に最低一回起きたレストランは、2014年の調査時から33%も増加したという。えっ、勘定をし忘れた？わざと逃げた？と常識では考えられない行動で、われわれの頭の中は、？？？がいっぱいになります。しかし、これは事実で、筆者の知り合いのシェフも、「4名のいちげんさんの客が、それぞれア・ラ・カルトから料理を注文し、高級ワインを飲んで、気がついたら誰もいなくなっていたために、700ユーロ近くを踏み倒された」と話してくれました。

　この自営業組合の調査と警察への被害届出件数を比べると、届けられた被害はわずか16%のみです。つまり、届けても損した飲食代は戻らないだろうと、警察への届け出という努力を諦めています。

　警察の調査では、2014年に471件あった被害が、2017年には567件とトラブル件数が増えています。届け出たレストランの1/4は、この事件が毎月起こっており、さらに2%のレストランでは、毎日起こっているということです。

　被害にあったレストランの1/3は犯人を捕まえることができず、38%はたまに、25%はときどき、毎回犯人を捕まえているのはたった5%だそうです。

　レストランにとって、テラス席での客を管理するのは難しく、また、レストランの前でタバコを吸い始め、そのままいなくなってしまうパターンもあるそうです。

　2/3のレストランは、このトラブルの対策としてデリカシーに欠け、あまり商業的とはいえない方法を考案しました。特にテラス席での客に対して、注文と同時に、または料理をサーブしたらすぐに支払いを済ませてもらうそうです。

　防犯カメラも、警察が捜査の際に資料として提供できるので、犯人の特定に一役買っています。

　レストランでのトラブルは、支払い時だけではありません。最近は、予約をしても、連絡もなく当日来ない客も増えてきたとか。満席で他の客を断ったのに、当日空き席がでて、断ったお客に申し訳なかったということが起こるとのことです。そのため、電話やネット上からの予約時に携帯電話の番号を尋ねてくるレストランが増えました。中には、予約後に一定の予約金をクレジットカードで前払いし、実際に会食をして全額支払ったら、この予約金の支払いをキャンセルするという対策を取っているレストランもあります。それだけ、客の質が悪くなったということでしょうか？

　日本に比べたら、レストランでの食事代は高額です。これは、レストランはゆっくり会話をしながら食事を楽しむ社交の場なので、一度席に着いたら昼は1時間以上（筆者は軽く2時間楽しみます）、夜は3時間以上レストランに滞在します。つまり、日本のように回転率が高くないから客単価を高くしておかないと、人件費が高いベルギーでは経営が成り立たないのです。

　というわけで、ベルギーで美味しいものを食べる時には、時間のある時に、会話を楽しみながらお出かけください。全く知らない隣の席の方と会話が弾むかもしれません。それがきっかけで、友だちになることもできます。いろいろなチャンスを利用して、ベルギー文化を吸収しましょう。最後にお勘定を忘れずに！