薫小だより

「気づき・考え・行動する 薫の子」

郡山市立薫小学校
学 校 便 り　No.２５
令和７年　３月１４日
文責：校長 齋 藤 和 彦

◇◆ 校長室から ◆◇　第 15 回職員会議にて．．次年度への心を
～「即座の判断」に要求される的確性の判断基準は．．「誰のために」～

『お子様ランチの話』　※ディズニーランド流心理学（三笠書房）より

東京ディズニーランドが成功しているのは,感動を売る「ハピネスを提供する企業」だからだそうです。東京ディズニーランドには,アトラクションを含むハードウエアの心配りはたくさんあります。でも,それらの多くは,お金をかければ他のテーマパークでも真似ができます。

他が真似できないのは,人間がつくりだすソフトウエアだそうです。

ディズニーランドの従業員はキャストと呼ばれ,いつもゲストの喜びを探し求めているのです。

立ち止まって地図を見ていると,キャストが笑顔で寄ってきて,「何かお探しですか？」と声をかけてくれます。写真を撮ろうとしていれば,掃除担当のカストーディアルでさえ寄ってきてシャッターを押してくれます。

今の時代,誰かが気にかけてくれる,関心を向けてくれる,という状態は,殺伐とした社会の中で人がいちばん求めているものです。そして,「自分を気にかけてくれる場所」に,人は何度でも出かけたくなります。

それが,ディズニーランドのビジネスの原点だそうです。このような,他人の幸せを求める態度は,マニュアルで教えられるのでしょうか？　答えは,ＮＯだそうです。

「ディズニーランドは,マニュアルで成功したといわれますが,実は,マニュアルを超えたところに,その感動がある」といいます。

ある夫婦が,ディズニーランドに来園しました。

そして,ディズニーランド内のレストランで,お子様ランチを夫婦で注文したのです。

お子様ランチは９歳以下に限る,とメニューに書いてあります。（マニュアル）

マニュアルどおりなら,お断りしなければなりません。

しかし,キャストのアルバイトは,マニュアルから一歩ふみ出して尋ねました。

「お子様ランチは,どなたが召し上がりますか？」と。

奥さんが答えて言いました。「死んだ子どもの思い出に食べたくて。。」

「亡くなられたお子さんに・・・」キャストは絶句しました。

「私たち夫婦は,子どもがなかなか産まれませんでした。求め続けて,やっと待望の娘が産まれました。でも,生まれつき身体が弱く,１歳の誕生日を待たずに亡くなってしまいました。私たちは泣いてこの１年を過ごしました。でも,娘の一周忌の記念に,娘と来たかったディズニーランドに来たのです。ここにお子様ランチがあると書いてあったので,娘との思い出に,お子様ランチを食べようと思いました。」　そう言って,夫婦は目を伏せました。

アルバイトのキャストは,「そうだったのですか。では,どうぞ召し上がってください」と,自己責任で即座に答えました。そして,「ご家族の皆さま,どうぞこちらのほうに」と,２人席のテーブルから４人席のテーブルに夫婦を移し,それから「お子さまはこちらに」と,大人の椅子を１つ外し,子ども用の椅子を用意しました。　しばらくして運ばれてきたのは,３人分のお子様ランチ。

そうしてこのキャストは,「ご家族で,ごゆっくりお楽しみください」と笑顔で立ち去りました。

これは,完全にマニュアル破りの規則違反です。しかし,そのキャストを責める者はスタッフにはいません。むしろ,そのキャストは称賛されるのです。

この出来事に感動した夫婦は,帰宅後に手紙を書きました。

「私たちは,お子様ランチを食べながら涙が止まりませんでした。まるで,娘が同じテーブルの椅子に座っているかように家族の団らんを味わいました。また,娘を連れて必ず行きます。」

この手紙は,ディズニーランドに届くと,すぐに張り出され,コピーもされ,舞台裏で出演の準備をするキャストに配られます。舞台裏では,多くのキャストが感動で涙を流します。

でも,すぐに先輩からの号令がかかります。「涙はここまで。みんな笑顔で出番の準備を！」

こんな光景が毎日,ディズニーランドの舞台裏で繰り広げられているのです。（前後～略）

～私も,このような「即座の判断」（自己責任を伴って）を担う．．薫小職員のひとりでありたい。