

◆◆ 第4回 職員会議 4.11【資料】 ◆◆

～「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」～
※ 保護者対応..トラブル解決への道が深刻化してしまう事案がある。
保護者に伝わる..私たちの『誠実さ』の肝は、どこにあるのか。。

『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ェ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ェアだそうです。

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、掃除担当のキャスト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の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）



～このような「即座の判断」（自己責任を伴って）に、相手に伝わる『誠実さ』の肝が魅えませんか？