

## 顧客が感動するサービスとは？

### ウェイトレスの心温まるサービス

東京ディズニーランドの評価で、注目したいのは、「従業員の態度や言葉づかい」である。この点についても他の遊園地に比べ高い評価を得ており、大きな魅力となっている。これだけ高い評価を得るにはそれだけの理由、努力が存在するわけであるが、そのような理屈より、まず具体的な感動事例から紹介することしよう。

私自身もこの感動の話しを聞いた時、自然にジーンときで泣けてきました。  
是非とも、もし、自分がその相手の立場（お客さん）であったら、どう感じるのか？ 考えてみて下さい。

ある日のこと、TDL内のレストランに若いご夫婦が見え、それぞれ自分の食事を注文してから、さらにもう一つお子さまランチを注文した。子供連れでもないのにお子さまランチを注文されたので、注文を受けたウェイトレスは「なぜ？」というようなげげんな顔つきで一瞬とまどった。

すると、ご夫婦はその訳を次のように話してくれたのであった。

私たちには小さな子供がいて、よくその子連れで東京ディズニーランドに遊びに来ました。その時は、いつもこのレストランに寄ってお子さまランチをいただいたものです。ところが、最近、その子を亡くしてしまいました。そこで、今日はその子をしのぶために、二人でここに来ていつも子供が楽しみにしていたお子さまランチを注文したのです。」

すると……。

神妙な顔つきでこの話を聞いていたウェイトレスは、なんと、二人用のテーブルから、家族四人用のテーブルに案内しなおして……  
お子さまランチをご夫婦の間に、子供用の椅子を持ってきて、置いてくれたのです。  
ご夫婦にとっては、お子さまランチを注文しただけでも満足していたのに、子供用のイスまで置いてもらったので大感激。まさに感動の境地であった。

このウェイトレスの心温まる行為に感動したご夫婦は、帰宅してすぐにTDL宛に感謝の気持ちをしたためお礼の手紙を出した。これによって、ウェイトレスの素晴らしい対応について会社が知ったのであった（『日経流通新聞』九九年五月二九日号より）。

TDLでは一定のマニュアルによってサービスがなされているが、とてもこの事例のようなことはマニュアルには示されていない。注文を受けたウェイトレスのその時の状況判断で行なったわけであるが、素晴らしい行為であった。  
マニュアル通りに行なうだけでも大変なことであるのに、お客さまを感動させるこのような行為、対応は、マニュアルを超越した見事な行ないといえるであろう。

そして、その行為はマニュアル違反にもかかわらず、スタッフみんなが応援してくれたのです。

このように、TDLにおいては、施設・設備の魅力や園内の清潔さとともに、従業員の心温まるサービスもお客さまの心をしっかりとつかんでいるのである。

## マニュアルを超えるサービスの提供

何故、こんなことが出来るのか？

それは、自分達の使命、役割は、いったい何なのか？が、  
全てのキャストにわかっているからなのです。

自分たちの一番大切にすることは、

…それは、**一人一人のゲストに対し、ハピネスの提供**をすることなのです。

東京ディズニーランドの接客サービスが高い評価を得ている背景には、徹底した社員教育がある。社員教育はマニュアルによって行なわれているが、その基本となっているのは「生役は来園者（ゲスト）、ゲストに楽しみ（感動）を提供するのが従業員（キャスト）」という考え方である。

したがって、ゲストいかに夢の世界で楽しんでもらえるかを念頭に置いて、すべてのキャストが行動しているのだ。

このTDLの考え方を全社員に共有させるために、徹底した社員教育を行なっている。正社員だけでなく、準社員に対しても徹底した教育を行ない、キャストとしての必要な能力を身につけてはじめてゲストの前に出ることができる。

マニュアル教育といっても、キャストはマニュアル通りに動くだけでなく、臨機応変に対応する術を身につけている。ここが大切なところで、こうした対応から前項に紹介したような、マニュアルを超越する感動的なサービスが生まれるのだ。

TDLのサービスはオープン時はすべてマニュアル通りであったが、現在では80%がマニュアル通り、将来的には70%程度にもっていきたいという

残りの30%については、従業員一人ひとりの資質や能力に任せ、その時の状況判断によって行なってもらおうというのである。

これがスムーズにいくと、画一的なサービスではなく、一人ひとりのお客さまに合ったサービスが可能となり、サービス力が一段と高まることになる。

マニュアル通りの画一的なサービスとしてよく例にされる話であるが、ハンバーガーを10個も20個も買ったのに「ここでお召し上がりですか？」と聞かれたのではがっかりしてしまう

聞かれたお客さまにとっては、口には出さなくても、内心では「一人で10個も食べれるわけないだろ！」と不快感を表わすに違いない。

??

**“ 本当の感動とは ” マニュアルを破ることから生まれる !**

もし、ご興味あれば、いつでもご連絡下さい。

志高く、未来に向かって、価値を創造する

未来創造志塾

塾長 細川栄一