

感動新聞

平成22年11月号 発行者 細川栄一

皆様、お元気ですか？ 笑顔、元気、素直、そして明るい挨拶が一番です。これからもよろしくお願い申し上げます。ビジネス経営の最前線で頑張っておられる方の役に立つ情報となればと思います。喜んで頂ければ幸いです。

亡くなったお子さんの思い出と一緒に

「お食事中失礼します。ミニーマウスのお人形さんをご一緒させていただいてよろしいですか？」

「申し訳ありませんが、お話を聞いてしまいました。よろしければ、ミニーマウスを天国にいらっしゃるお嬢様だと思って、ご一緒にお食事時なさってください」
パークの中のレストランで、キャストの一人がミニーマウスのぬいぐるみの人形を、ご家族3名で食事をされているテーブルに持っていき、空いている椅子に座らせながら言いました。

そのご家族は数カ月前、長く闘病生活していた長女を亡くされていました。
お子さんは亡くなる前、何度も「ディズニーランドに行きたい」と言っていたので、ちょっと落ち着いてから、お子さんの写真を一緒に持って、家族3人で来園されていたのです。

そのとき、ゲストの家族が利用したレストランのキャストはテーブルに置いてあった写真に、妹さんが話かけたりしているのを見ていました。

「ねえ、姉ちゃん楽しい？」

「お姉ちゃん死んじゃう前に『ディズニーランドに行きたい』って言っていたよね。

今日、喜んでいるかな？」

「喜んでいると思うよ。でもね、お姉ちゃんは天国のディズニーランドに毎日行って楽しく遊んでいるんだよ」

「天国にもディズニーランドあるの？お姉ちゃん毎日ディズニーランドに行けていいなあ～。

私も死んだらお姉ちゃんと一緒に天国のディズニーランドに遊びに行こう」

こんな家族の会話を耳にしたキャストは“まるで自分のことのように”思い、機転を利かせてミニーマウスのぬいぐるみの人形を用意したのです。

そして、オーダーされたもののほかに、亡くなったお嬢さんのためのケーキと飲み物まで用意して来ました。

ゲストの夫婦は感激し、亡くなったお嬢さんの話をそのキャストにした後、持ってきた写真をミニーマウスに抱かせ、一緒に食事のひとときを過ごしました。

会計のとき、そのゲストは用意してくれたケーキと飲み物の分が伝票に記入されていなかったため、そのキャストに聞いたのですが、キャストの答えはこうでした。

「やっとおいでになれたのですから。今日はお嬢様の“お誕生日のサービス”という記念日なので。また4人でお越しく下さい」

「ねえ、またお姉ちゃんと一緒に来ようね」

そのゲストのご家族はそれからリピーターになり、ディズニーランドに来られるたびに、徐々に元気を取り戻すようになったということです。

参照：ディズニーランドのホスピタリティ 小松田勝 長崎出版

コメント

この文章を書きながら、つい涙ぐみますね。

ディズニーランドは仕事に対する「**良いスタンス**」という環境を大切にしています。

良いサービスとは「気づきと速やかな良い対応」によって実現されるのです。

そのような対応が図れるのは、次のような気持ちや姿勢を持ち続けている人です。

プラス思考（前向きな対応）

フットワークの軽さ（スピーディな対応）

気づきの深さ（マインドレベルの高さ）

気概の保持（何ものにもブレない胆力の維持）

良心を基にした痛みがわかる優しさと厳しさの保持（本質的な人間性の高さの維持）

審美眼（状況判断の確かさ）

そんな環境を自社の中にいかに創っていくか？それが良い「社風」なんですね。