

「気持ち伝わる」ディズニーランドで本当にあった心温まる話

参考著書「最後のバレード」中村克

気持ちが伝わる

レストランの研修で、中年のご夫婦を担当させていただいた時のことです。
「こんにちは！」と元気よくご挨拶したとき、お二人の耳が不自由であることに気がきました。
そのときは、手話に精通したキャストがおらず、メニューを指さしながらなんとかご案内しました。

ご夫婦は食事を楽しんでらっしゃる様子でしたが、私の中にはもどかしさが残りました。
とっさに走り書きしたメモを、伝票に添えました。
来て頂いたお礼と、お帰りまで存分に楽しんでいただきたいという思いをどうしても伝えなかったからです。

しばらくするとご夫婦は席を立ちましたが、残念ながら私は他のゲストに対応してため、お見送りをすることができませんでした。
せめておじぎくらいしたかったのですが...

今日一日、あのお二人は楽しめたのだろうか？
満足していただけたのかな？
メモを渡したのは、やり過ぎだったかな？
そんなことを考えたり、反省したりしながら、テーブルの後片付けをはじめた時、紙のランチョンマットになにか書いてあるのを見つけました。

「優しい気持ちをありがとう。これからまたいっぱい楽しみます」

胸がジーンとしました。
ご夫婦から伝えることの大切さを教わり、いまでもその気持ちとランチョンマットを大切に保管しています。

伝えると、伝わるはまったく違うものです。
伝えるだけではなんの意味もありません。
しかしこの話では「伝わった」ことが証明されています。
ディズニーランドには、ゲストを悲しませないためのマニュアルがありますが、幸せな気持ちになってもらうためのマニュアルはほとんど存在しません。
キャストの権限内で、できることはなんでもする。
その思いが目の前のゲストにやさしく伝わったのです。

**ピーターパンの横手社長さんから著書「なぜ、あの人の周りに人が集まるのか？」
をご紹介いただき、読ませていただきました。
その中に「親切」と「おせっかい」の境目というキーワードがあります。
おせっかいが6割、親切が4割。
普段から何でもいいから相手のためになりそうなことを考え続けて、「お節介かなあ~」と思ってもやってみる。そのうちに、なんとなく見えてくる、その境目が。
それを嫌がる人もいる。
同じことをしても、それを心地よく思う人、感激する人もいる。
でも、誰が感激する人かが、パッと見ただけではわからない。
おせっかいを覚悟すると、いつの間にか親切との境目が見えてくる**

**小売店のマニュアルは、本部の立場に立って書かれたものです。
経営の教科書やビジネスモデルは...ほとんどが自分たちの視点ですよね。
ホスピタリティとは顧客（相手）の立場に立ったものだから難しいし、答えがないのですね。**