

経営のヒント177 「目線に合わせる」

迷子のお子さんには目線を合わせ、まず付近を捜す

参考著書 :ディズニーランドのホスピタリティ 小松田勝 長崎出版より

「お譲ちゃんどうしたの？ お父さん、お母さんはどうしたの？」

「はぐれちゃったの？ 大丈夫だよ。お兄さん一緒に探してあげるから、必ず見つかるからね」

「お父さん、お母さんとは、どこではぐれたの？」

「じゃあここいら辺でちょっと探してみようね」

迷子の小さいお子さんが見つかった場合、最初にやらなければならないことは、そのお子さんの目線の高さに自分の目の高さを合わせることです。そしてフレンドリーな状態でコミュニケーションすることです。

家族とはぐれてしまっている小さなお子さんは、大変不安で心細い状態ですので、まず安心させ、落ち着かせることが最優先課題なのです。

子供さんが不安になっているとき、上から見下ろされていると怖くなり、心を開けなくなりますので、まず目線を同じにして「笑顔」で対応し、不安感を取り除かせるようにします。

次に、すぐにどこかに連れ回して探すようなことはせず、まず迷子が見つかった場所付近を数分間探します。

「お父さんお母さんはどんな洋服を着ているの？色は？」

「背は大きい人？」

「何か持っていた？」

しかし、数分探しても見つからない場合、迷子センターに名前、性別、年齢、住所、特徴などを連絡します。そして引き続き近辺を探しますが、それでも見つからない場合は、上司に許可を得てから迷子センターに連れていくようにします。

<経営のヒント>

これがディズニーランドでの迷子の時の対応です。

何が優先課題か？

相手(小さな子供)の視点・立場にたった対応。

解決までの時間ごとのステップ。

さすがと感じました。

ここでも相手の目線に合わせた笑顔」の大切さ・・・実感します！

学べるな～！