青少年育成センターだより

第２３５号　２０２６．１０．１

防府市教育委員会生涯学習課

青少年育成センター

０８３５－２４－３２３２

「おもてなしの心」―ディズニーランドに学ぶ

今から５年前の２０２１年に東京オリンピックが開催されました。この時、オリンピックの開催に向けて日本が世界にアピールしたなかで、日本人の「おもてなしの心」が話題となりました。

今回は、この「おもてなしの心」あふれる企業として有名なディズニーランドでのお話を是非みなさんに紹介したいと思います。

約束のお子様ランチ

ある日、若い夫婦が2人でディズニーランドのレストランに入ってきました。夫婦は2人がけのカップル席に案内されると、「お子様ランチ2つ」と注文したのです。

ところが、ディズニーランドには、「お子様ランチは9歳まで」という決まりがあります。キャストは丁寧に頭を下げて言いました。「お客さま、大変申し訳ありません。お子様ランチは大人の方がお召し上がりになるには少なすぎますので、お子様限定のメニューとなっております。」 それを聞いた女性は、がっくりと肩を落としました。

キャストは、女性がとてもがっかりしているのを見てこれはなにか特別な理由はあるのかも……と思い、思い切って尋ねてみました。女性は静かに話し始めました。

「実は,私たち2人には子どもがいたのですが、1歳の誕生日を迎える前に病気で亡くなったんです。生前、子どもの病気が治って元気になったらいつか3人でディズニーランドに行って、お子様ランチを食べようね……と約束していたんです。なのに、その約束を果たすことができなかったんです。今日は、こどもの1回忌なのですが、子どもの供養のためにその約束をはたそうと思ってディズニーランドに来たんです。」

キャストは2人に向かって深々と頭を下げると「かしこまりました。お子様ランチ2つですね。それでは恐れ入りますが、お席を移動していただけますか。」と言って、2人掛けのカップル席からファミリー席に移動してもらいました。そして、キャストは2人の間に、子ども用のイスを準備すると「お子様はこちらに」と、まるでそこに子どもがいるかのように導きました。

しばらくすると、お子様ランチ3つ持ってきて子ども用のイスの前に3つめのお子様ランチを置いていきました。「こちらはディズニーランドからのサービスです。ご家族でごゆっくりお楽しみください。」2人はとても感激したそうです。

そして、後日、ディズニーランドには、こんな手紙が届いたそうです。

「お子様ランチを食べながら、涙が止まりませんでした。私たちは、まるで娘が生きているかのように家族の団らんを味わいました。」

右上に

『私が一番うけたいココロの授業』　比田井和孝　比田井美恵　著より

この話を読んで感動で涙が出そうになりました。ディズニーランドには、いろんなルールがあるそうです。今回も「お子様ランチは９歳まで」というルールがあったのですが、ディズニーランドのすごいところは、「本当にそれがお客様のためだったらそのルールを曲げても良い」というルールがあることです。スゴイことですよね。

裏面へ

会社にはいろんなルールやマニュアルがあって、ディズニーランドのようにはいかないかもしれませんが、「これはルールだからできません」と簡単に言ってしまうのではなく、そのルールの中で精一杯のことをしてあげるとか、その願いを聞いてあげることはできなくても、違う方法で何か望みを叶えてあげることはできないかと一生懸命に考えること……そういう姿勢が大切なのでしょうね。

「マニュアルを超えたところに感動がある」とある人が言いました。マニュアルをどう超えるか……これは、私たちの「心の姿勢」「あり方」次第なのですね。

「おもてなしの心とは何か」心に刻んでおきたい素敵な話として紹介しました。

文責＝青少年育成センター指導員　大本