

# 羅針盤

らしんばん No.6 平成25年10月1日

10月29日に進路講演会が行われ、講師として香取貴信さんがご来校されます。次の一節は朝読書で読んでいる、香取さんの『社会人として大切なことはみんなディズニーランドで教わった』からの引用です。現場で行う仕事の意味と、本当にお客様を大切に思う心に気づかされる文章です。

(前略) ~町丸さんの話が続きます~

「連日、パークには夏休みということもあって、たくさんのお客様が来てくれていますね。でも、残念なことに、たくさんのお客様が来てくれる半面、パーク内の安全上、ゲストの入場制限も行われることの多い時期でもあるよね。

みんなは高校生で、車両通勤をしていないから、あまり見たことないと思うけど、毎年この時期になると、パークの駐車場には、前日から来るゲストのクルマが夜中に到着して、パークがオープンするのを待ってるんですよ…。

じつは先日、遅番での勤務が終わりクルマで帰ろうとしたところ、次の日パークに入るために、たくさんのお客様がパーキングの入り口でとまっていました。

ちょっと気になり、次の日の明け方はやくに出勤してみると、なんと、いちばん前で待っていたのは『黄色のアルト』だったんです。

『アルト』ってクルマは、みんな知ってるかな？小さな軽自動車ですよ。軽・自・動・車!!

気になって、クルマから降りて近くで見ると、ナンバーには、なんと『鹿児島』の文字…。ビックリしましたね。

ちょうど明け方だったので、そのクルマの横では、早起きの子供2人とお母さんが遊んでいました。聞いてみると、ほんとに鹿児島から来たそうで、家族4人で鹿児島から前の日の朝に出発して、高速道路をお父さんとお母さんが交代で運転してきたそうです。

クルマのなかを見ると、死んだように眠っているお父さんがいました。そりゃ疲れますよね。みんなもクルマの免許を取って、長距離を走ってみるとわかりますよ。

ほかに、大阪ナンバーや青森ナンバーのクルマが、いまかいまかとパークのオープンを待っているんですよ。

私たちはパークのなかで働いているので、目の前の人はどこから来たかなんて、聞いてみないとわからないですよ。でも、この時期に来てくれる人は、本当に遠くから、時間とお金をかけて来てくれているんですよ。

そして、ようやく起きてきたお父さんから話を聞いてみると、今日パークで遊んで、そのまま、また『黄色のアルト』で鹿児島に帰るそうです。

たぶん今日も、そういったゲストが来てくれていたかもしれませんよね。

残念ながら雨でパレードが中止になってしまったけど、できることなら、雨でもなんでもいいから、見せてあげたいよね…(中略)

そして今度は、生重さんが話します。

「夏休みのこの時期になると、パークが混雑して、連日のように入場制限が行われます。入場制限を行っていても、ゲストは遠くから来ているから、当日券がなければ入れないということがわかっていながらも、パークのエントランスまで来るんですよ。

パークの駐車場が満車になると、従業員用の駐車場にゲストのクルマは誘導されます。つまり、従業員駐車場が臨時駐車場になるわけだ。

そこでパーキングのスタッフはゲストに、現在入場制限中で、当日券の販売はしていないことを知らせ続けます。

でも、せっかく来たゲストは、もしかしたらと臨時駐車場までクルマを走らせるんだよ。

そしてゲストは、従業員駐車場にクルマをとめて、エントランスに向かって歩いて行きます。でも、やっぱり当日予約券を持っていないから、あきらめて、また来た道をエントランスから従業員駐車場までトボトボと歩いて帰ってくるんですよ。

私が従業員駐車場からパークの外側を歩いて出勤すると、残念ながらパークに入れないゲストが、こちらに向かってくるのと遭遇するんですね。すれ違う人はみんな、残念そうに歩いてくるんですよ。

エントランス付近では、やっぱり入れないことを知らされたゲストが、自分の子供に、やっぱり入れないことを話しています。そうすると子供は『いやだあ!!入りたいよ!!』となるわけです。

ここで見ていると、その子供の親の反応には、2つの反応があるんですね。なんだと思います??

ひとつはね、聞きわけのない子供に怒るんですよ。

『しょうがないでしょ!!入れないものは入れないの!!』

そして子供も泣き出し、また来た道を帰っていくんです。

じゃあ、もうひとつはどうなると思う?

子供に嘘をつくんだよ!!

ふだん、みなさんもそうだったと思います。が、子供に『嘘はいけません』といっている親が、子供に嘘をつくんだよ…。

『○○ちゃん、ミッキーはこっちにいるんだって!!』

『ミッキーに会いに行きましょうね』

って…。

ミッキーに会えるわけないんだよ!!パークのなかにいるんだから。臨時駐車場にだって、いるわきゃないんだよ!!

でも、しかたなく親は嘘をつくんだよ。

みんなも、自分が親だったらって考えてごらん。自分の子供に嘘をつく気持ちさを…。その気持ちを考えたら、パークに入ったゲストに、なんでもしてあげられるよね。

今日は、ちょうどいい機会だから、本当にゲストの気持ちを考えてほしいと思ってミーティングにしました。みんなはどう思う?」

