

2020年 か ぜ ひ か

# 風光れ

人権のたより 第22号 3月13日発行  
三重県立津東高等学校

こんにちは、人権担当の川邊広美です。新型ウィルスの中ですが、あらゆるものに優しさを持ちたいと思います。あるエピソードです。



若い夫婦が二人でディズニーランドにあるレストランに入りました。スタッフはその夫婦を二人がけのテーブルに案内し、メニューを渡しました。すると夫婦がメニューを見ずに「お子様ランチを2つ下さい」とオーダーしたのです。スタッフは驚きました。なぜなら、ディズニーランドの規則で、お子様ランチを提供できるのは9歳未満と決まっているからです。スタッフは、「お客様、誠に申し訳ございませんが、お子様ランチは9歳未満のお子様

までと決まっておりますので、ご注文はいただけないのですが…」と丁寧に断ると、その夫婦はとても悲しそうなお顔をしたので、スタッフは事情を聞いてみました。「実は…」と奥さんの方が話し始めました。

「私たち夫婦は子供がなかなか産まれなかったのです。求め続けてやっと待望の娘が生まれましたが、体が弱く一歳の誕生日を待たずに亡くなってしまいました。私たち夫婦は泣いてこの一年を過ごしました。でも、いつまでも泣いて暮らしてはいけないと話し合っ、娘の一周忌の記念に娘と来たかったディズニーランドに来たのです。そしたらゲートのところで渡されたマップに、ここにお子様ランチがあると書いてあったので、娘との思い出に、お子様ランチを食べようと思いました」そう言って夫婦は目をふせました。

スタッフは話を聞き終えた後、「かしこまりました」と答え、その夫婦を二人掛けのテーブルから、四人掛けの広いテーブルに案内しました。さらに、「お子様はこちらに」と、夫婦の間に子供用のイスを用意しました。やがてそのテーブルには、お子様ランチが3つ運ばれてきました。そしてそのスタッフは笑顔でこう言いました。「ご家族で、ごゆっくりお過ごし下さい」この夫婦から後日届いた感謝状にはこう書かれていました。「お子様ランチを食べながら、涙が止まりませんでした。まるで娘が生きているように、家族の団らんを味わいました。こんな体験をさせて頂くとは夢にも思っておりませんでした。もう、涙を拭いて、生きていきます。また来年も再来年も、娘を連れてディズニーランドに行きます。そしてきっと、この子の妹か弟かを連れて行きます。」

さて、あなたはどう感じましたか？、この店員の行動は優しさで満ちていますね。しかし、規則には違反しています。ところが、この行動について上司からお咎めを受けることはありませんでした。なぜなら、この店員はディズニーランドが最も重要視しているルールに従って行動したからです。この行動こそ『お客さんに夢と感動を与えること』だからです。マニュアル通りに接客するのではなく、『何をすればお客様に感動を与えられるか』を考えて行動することができるスタッフが多いからこそディズニーランドはいつまでもたくさんの人から愛されるのでしょうか。この夢と希望のために、あえて園内では3つ「ない」ものがあります。ご存じの方も多いでしょう。「場内アナウンス」「トイレの鏡」「案内板」です。あって当たり前から、ないことで感じる優しさを持ちましょう。



私は最近、列車に乗ったときに思わず「どうぞおかけください」と声をかけてもらいました。えっと一瞬驚きましたが、「ありがとう」と席に座ったことがあります。ちょこっと心が暖かくなりました。詩人の吉野弘さんの

「夕焼け」を読んでみてください。優しい心があるからこそ、声かけられなかったりします。「席ゆずります」のカードにはあふれています・やさしさが。ありがとうございます!感謝します。

