



東京ディズニーランド発 ～『おもてなしの心』～

校長 海 頭 巖

東京ディズニーランドをご存知ですか。行かれたことがありますか。これまでに何度か行かれたことのある人も多いのではないのでしょうか。

東京ディズニーランドのリピーター率は、およそ95%だそうです。このことは、東京ディズニーランドに来園中のお客さん100人を無作為に選び出し、「何度目の来園ですか？」と尋ねてみたら、「初めてです」と答えた方が5人。「2回目以上です」と答えた方が95人ということです。すごいリピーターの数ですね。

さて、東京ディズニーランドが大切にしている『3つの“お”』をご存知ですか。『3つの“お”』とは、『おもてなし』の“お”、『おみやげ』の“お”、そして『おもいで』の“お”、なのだそうです。

今回は『おもてなし』の“お”に関わる『約束のお子様ランチ』の話です。

ある日、カップルが東京ディズニーランド内にあるレストラン（イーストサイド・カフェ）へ行きました。キャスト（従業員）に導かれてカップル席に案内されました。「ご注文はおきまりですか。」とのキャストの問いに、「お子様ランチをお願いします。」とカップル。するとキャストは「お客様申し訳ございませんが、お子様ランチは9歳までとなっています。しかも、カップル席ではなくファミリー席での注文となっています。」と注文できない旨を伝えると、カップルはがっかりと肩を落とし、うつむいてしまったのです。何か変だと感じたキャストは「お子様ランチはどなたがお召し上がりになるのですか。」と尋ねると、女性の方が「私たちの子どもが先日亡くなったのです。亡くなった子どもとの約束で、病気が治ったら、またディズニーランドで食事をしようね……。今日は子どもの供養のためにもと思い、ここに來たのです。ダメかと思ったけど注文したのです。」と。その話を聞いたキャストは、2人にカップル席からファミリー席に移動してもらい、亡くなった子どもの分をあわせて、お子様ランチを3人分注文したのです。そして「3人目の分につきましては、店からのサービスとさせていただきます。」と言ったのです。

後日、この出来事の様子やキャストの対応、そして心からの感謝の気持ちを込めた手紙がカップル（夫婦）から社長に届けられたのです。

東京ディズニーランドには、『本当にお客様のためであれば、そのきまりを越えてもよい。』というきまりがあるそうです。この『約束のお子様ランチ』の話は『おもてなし』のあり方や心を学べるいい話だと思っています。

ビジネスの原点は、『人を喜ばせること』にあるといわれます。商品なら、それを持ったり使ったりすることで、幸せな気持ちになります。また、サービスならお客から自然に「ありがとう」という言葉が出てくるものです。そのような『喜び』をもたらす商品やサービスに私たちはお金を支払い、またその価値を認めているのだと思います。

東京ディズニーランドのリピーター率が高いのは、キャスト一人ひとりに『おもてなしの心』が浸透しており、お客の『喜び』や『満足度』が高いからなのかもしれません。

『子どもたちは、毎日学校にやってくる素敵なリピーター。』と思ったとき、「しっかりしろよ、校長先生。」と背中を押されたような気がしたのです。