

学校だより



平沼

横浜市立平沼小学校

平成30年 1月31日

URL ; <http://www.edu.city.yokohama.lg.jp/school/es/hiranuma/>

「ありがとう」は魔法のことば

校長 小西俊光

厳しい日々が続いておりますが、子どもたちが元気よく登校し、学校に活力を与えてくれています。特に子どもたちの元気な挨拶と笑顔から、正門に立つ私もたくさんのパワーをいただいています。

先日、東京ディズニーリゾートを運営する(株)オリエンタルランドで東京ディズニーシー等の立ち上げや運営に携わっていらした大住 力(おおすみ りき)さんのお話を伺う機会がありました。大住さんのお話は会場にいる220名余りの校長を虜にしてしまうほど魅力的な話でした。そのお話の一部を紹介いたします。

東京ディズニーリゾートには年間3000万人の人が訪れるそうですが、そのうち98.6%がリピーターで、1.4%が「初めての来園者」だそうです。東京ディズニーリゾートについてのアンケートを来園者にとってみると、「初めての来園者」の半数が「キャストディアルキャストが素晴らしい」という感想を書いたそうです。キャストディアルキャストというのは東京ディズニーランドや東京ディズニーシーでパークの清掃をしたりごみ箱の回収をしたりお客様の案内をしたりする仕事をしている人たちのことです。大住さんは「初めて東京ディズニーリゾートに来た人の半数がなぜ、キャストディアルキャストのことを素晴らしいと感じたのでしょうか? アトラクションの入口や施設内でお客様に説明するアトラクションキャスト、お客様とパークを巡り案内するガイドツアーキャストなど華やかなキャストがいるのですが、清掃や案内をするキャストディアルキャストのことを、それも初めて来園したお客様の半数以上が『素晴らしい』というのはなぜでしょうか?」と私たちに問いかけました。大住さんの答えはこうでした。「キャストディアルキャストは1日平均約150人の見ず知らずの方から、アトラクションの位置や行き方を聞かれ、そのたびに『ありがとう』と言われます。その言葉によってキャストディアルキャストの自己有用感が高められ、さらに仕事を頑張ろうという気持ちを喚起させられるのです。初めての来園者は、さらによい仕事をしようと笑顔で快くお客様に応えるキャストディアルキャストの姿に感動したのだと思います。」つまり、お客様の「ありがとう」という言葉が、お客様に喜んでいただけたという成就感を実感させ、もっとお客様を喜ばせたいという意欲を引き出したということなのです。「ありがとう」と言われる人も幸せな気持ちになりますが、「ありがとう」と言っている本人も幸せな気持ちになるものです。大住さんの話を伺って、「ありがとう」という言葉が人を幸せにする「魔法のことば」であると再認識しました。

今月15日の「平沼 Thanks Party」では、日頃よりお世話になっている方々への感謝の気持ちを表します。本校の子どもたちには「平沼 Thanks Party」のときだけでなく、いつでも感謝の気持ちをきちんと伝えることができるようになってもらいたいと思っています。そのためにも、私たち大人が「ありがとう」を言う姿を子どもたちに見せていきたいと思っています。