

# K 都公中事 Kaih O

編 集 発 行

平成17年11月29日発行 臨時増刊号

東京都立中学校学校事務職員会

代 表 戸上輝世(足立区立西新井中)

編 集 佐藤重雄(板橋区立加賀中)

連絡先 〒173-0003 板橋区加賀 2-19-1  
03(3964)1954

八木(八王子) 福田(足立) 横山(江戸川)

吉野(清瀬) 大川(葛飾) 平井(東村山)

森田(青梅)

この度、広報委員会は、平成17年8月8日に行われた学校事務研修会の講演内容を編集いたしました。ご覧ください。

## 講演テーマ：私の体験したディズニーマジック・感動を呼ぶサービス

(有)香取感動マネジメント代表 香取 貴信氏

### 1 誰にでもできる当たり前な事を徹底的に行う

#### ゲストの信用を得る「Disney Magic」

それでは、最初に、みなさんは、ディズニーランドに行ったことがありますか？ありがとうございます。もしかしたら、会っているかもしれませんね。自分が、ディズニーランドでアルバイトしていたのは、約8年間、ちょうど4周年のころ1987年から8年間働きました。主に担当していたのは、アトラクションです。名前で言うと、ジャングルクルーズ、イツアスモールワールド、シンデレラ城、といったような、主にお客さんをのせて、楽しませるようなものにたずさわっていました。

せっかくですから、ちょっと最初にやってみますか。ハハハ、初めて拍手をいただきました。ジャングルクルーズの中で、乗ったことがある方は、わかると思いますが、ディズニーランドの中に造られたジャングルがありまして、そこを10分位、おもしろおかしく探検するアトラクションなんです。その中でも最初のところをちょっとやってみましょう。大切なのは、イメージですからね、ここがジャングルだと思って下さい。

まあ、こんな感じでやっていました。

「いやあ、お待たせしました、青い空白い雲やってまいりました。みなさんのボート、アマゾンアニー号の到着です。改めまして、みなさんこんにちわ、ジャングルクルーズへようこそ。私が、このアマゾンアニー号の船長の香取です。これから皆さんを、危険がいっぱいのジャングルへ、ご案内します。そう、何が起

こるかわからないのが、ジャングル、二度と戻ってこられないかもしれない。それでは、後ろを振りかえって下さい。私たちのためにたくさんのお見送りの人たちが・・・(今日はいませんよ。)お見送りの人に元気よく、手を振ってお別れしましょう。右手を挙げて、せーのパーイパーイ。盛り上がってきました。」

まあ、こんな感じですかね。

まあ今でこそ、こんな流暢に実は喋れてますけど、もちろん、一番最初から全部出来た訳ではないのです。夢がこわれてしまうかもしれないけど、喋る内容は、実は、台本になっていまして、全部でA4、20頁弱ですが、それを渡されます「これを覚えて来て下さい。」と。当然、僕は、これ位、楽勝だろうと思ったので、余り勉強しなかったです。それで、最初にお客さんを乗せる訳ですが、思い返してみると、最初は、ひどいボートでした。途中まで良かったんですが、途中から忘れちゃったんですね。忘れたからといって黙ってる訳にはいかない訳ですよ。黙っていたら、あんなつまらないアトラクションないですから。

一緒に乗っているトレーナーから、「おい、おい、何かやれ！」と言われる訳です。その時は、必死ですよ。もう、しょうがないから、見たまま、ごまかしながらやりました。ですから、こんな感じですかね。

「今度は皆さん、左側見て下さい。ハイ、象です。象は鼻が長いです。次へ行きましょう。」

そんなので、ごまかしました。ですから、お客さんは

怒る訳です。お金を払っているし、何時間も並んでいますからね。ですから、期待も大きい訳です。ポートから降りていく時、みんな、文句を言って降りて行きました。「結構、つまらなかったね」とか「あの、絶対初めてだね」とか、中には優しいお客さんもいるんですよ。つかつかと、近寄ってきてくれて、励ましてくれたりするので。「お兄ちゃん、面白かったよ」「そんな、気を落とさないで」それが一番へこんじゃんです。最初から、全部が全部出来た訳ではなく失敗しながら、というのが、正直な所です。

なぜ、自分がそこでバイトしようかと思ったのは、本にも書いたのですが、キッカケは、非常に不純な動機です。自分の家は、ディズニーランドから近かったということです。単車で15分位の所で、江戸川区に住んでいました。また当時、付き合っていた彼女の一言で入ることになりました。思い返してみると、まさか自分がそこで、最初の頃働くなんてこと、思ってもみなかったです。何回か遊びに行ったことはありますよ。自分にとってディズニーランドは、気持ち悪い所だと思っていました。

まさか、自分が、そこに働くなんて、こればっちも思っておりませんでした。何が気持ち悪かったかというと、例えば、彼女と二人でパンフレットを見て、「次、どれ乗る？」とか話しているじゃないですか、そうすると、あそこの従業員は、その場を見つけた時に必ず近寄ってきます。ツカツカと後ろからきて、「こんにちは、どちらかお探しですか？」こう言うんですね。(何だあ、お前)って思ったりしました。また、「写真撮ろうぜ」とカメラを構えるじゃないですか。そうするとまた来るんですよ。「お客さん、シャッター押しますよ」と言うんですね。それが、当時は、別料金だと思っていましたから、断っていたんです。中でも気持ち悪いと思っていたのは、2人で歩いている時、向こうに従業員が立っています。その人と目が合うと、その従業員は、目が合った瞬間にみんなニコッと、笑うんですね。ズーッと見ていると近寄ってきますからね。「どうしました？」と言ってきます。その時(お前がどうしたんだ)と思いましたね。そんな風に私は、“やんちゃ”ばっかりやってみました。ですから、人に親切することもなければ、されることもなかったです。そのように優しくされればされる程(あっこの人ら、きっと時給いいんだろうな)と思っていました。絶対に金が良くなければ、こんなに活き活きワクワク働ける訳ないと思っていました。ですから、キッカケとなったのは、その時の彼女ですね。

自分がヤンキーですから、当然彼女もヤンキーです。

このヤンキーが大好きなんです、ディズニーランドが。「ディズニーランド行こう。ディズニーランド」と言われて、行く訳ですが、その彼女が、ミッキーマウスが特に大好きで、会えないと、帰りがけズーッと行ってます。「ミッキーに会えなかった。ミッキーに会えなかった」と言ってます。それを聞いて、(時給も良さそうだし、だったら俺がミッキーになってやるか)と思ったのがなった理由です。自分がミッキーになったら、たまには、着て帰ったら喜ぶんじゃないかとか、夜、単車乗る時、それかぶったら、目立つぞとか、そのような理由で入る訳です。ですから、本当に僕は、不純な動機でディズニーランドに入る訳です。

最初は、本当に厳しかったですね。入ってみて分かるんですが、そこはそんなに時給が良くないんですよ。僕が高一でもらった時給は、650円スタートでした。さらに、650円の中で当時4周年の頃で結構、あの辺治安が悪かったんです。住んでいる方がいらっしやいましたらすみません。

今でこそすばらしい従業員が来ますけど、昔は、サービス業というと、トップエリートの方は、ホテルの方へ行きます。ですから、社員でも、ハシにも棒にもかからない奴が、とりあえず、遊園地に毛がはえたような所で、面白そうかなと入ってくる訳なんです。ですから、アルバイトも同じです。その中で非常に厳しいルールがたくさんありました。

身だしなみが、非常に厳しいです。ルールの基本になっているのは、ポリシーだと教わるんです。入った時に、東京ディズニーランドのポリシーというのがありますよ。ポリシーというのは、「すべては、お客様のために」これが、ディズニーランドのポリシーです。どういうことかということ、私達のやる仕事には、色んな仕事があります。僕みたいにアトラクションをやる人がいれば、お掃除する人もいます。レジをやる人もいます。色んな役割があります。どのお仕事でも全部に共通するには、自分が今やっていること、それは全部お客さんに通じるということなんです。「だから、手を抜かないでくれ。」私達は全てお客様のために、だから、絶対に今やっていることに手を抜かない。これがディズニーランドのポリシーだ。具体的なゴールはどこかということ、一つ一つのこと、毎日同じことを繰り返して絶対手を抜かないでやることによって、今日来てくれたお客さんが帰る時にみんなこう思ってほしい。「今日、ディズニーランド来て良かったね。また来ようね」と思ってもらおうこと。これが、僕らにとっての最大で最高のゴールなんだと。だから今やっていること絶対に手を抜かないで、やってくれといわれるんで

すね。

すべてのお客様のために、このポリシーのもとにいろいろ決まっていく訳ですけど、例えば、身だしなみが厳しいんです。具体的に言うと、本当に細かいんですよ。男性の髪の毛、形、色、全部決まっていますよ。あつご免なさい。今こんなことになっていますけど、もちろんこれでは働けません。言い訳すると、今、美容室のコンサルタントをしています、そこでパーマの実習がありまして、新人の実験台になりました。すみません。ちょっと失敗したんです。髪の毛の長さ、色、形、全部決まっています、男性であれば、耳にかかる髪の毛は、いけません。女性であれば肩にかかる髪の毛は、しばって下さい。しばる時は、ゴムを使ってしばりましょう。ゴムの色は、直径は、全部決まっています。それ位、厳しいんです。何故かという、全てお客様のためです。それが、ポリシーですから。一応教わっています。守らなくても大丈夫だろうと思っていました。大丈夫だろうとタカをくくっていました。実際、現場にでると厳しいかったです。朝礼があって、必ずその後、守られてない奴は、呼び出されるんです。最後に「今日も一日よろしくお願ひします」と言うじゃないですか。「ハイ、香取君ちょっと来て」と言われ、別室で「香取君、髪の毛の長さルールで決まっていたよね、どの位の長さまで良かったっけ」と言うんですね。(この野郎、笑顔でイヤミ言いやがって)と思ひ「耳にかかっているはいけないですよね」「そうだよな、それ分かっているよな」「分かっています」「どうする」「はっ?」「とりあえず、切ってきますよ、明日までに、床屋に行って切ってくれば良いんですよネ」「あつホント。明日までに切ってきてくれる。OK。じゃあ、今日帰っていいぜ」「ハア、帰るんですか」「悪い。欠勤な」本当に欠勤になっちゃうんですよ。欠勤になると厳しいですよ。当然、その当時臍を曲げて帰っちゃう人もいっぱいいたんですけど、本当に欠勤になるので、もうすでにコスチューム着てるし、一步外に出たら現場ですから、タイムカードも打った後ですから、それでも帰れと言われるんですよ。それで、帰ると、まずその日の日当がまず出ないです。さらに交通費も出ないですね、欠勤ですから。もう一つ厳しいルールがありまして、まあ、悪い奴ばかりだったので、ペナルティだったんですけど、時給の中に30円が精勤手当というのがあって、これが曲者なのです。この精勤手当というのは、何かというと、悪いことをすると減らされる仕組みとなっています。それで臍を曲げて帰ると、悪いこととしてますから、当然、時給のうち、30円の精勤手当がズバーンと引かれます。こ

れ、1ヶ月、30円違ふと、えらく違ふんです。時給ですから。「いやあ、ちょっと待って下さいよ。」となる訳です。僕は、(帰りたいな)と思ひましたけど、自分の中じゃ、切羽詰った状況もありました。新しい単車を買ったのでローンもありました。とりあえず来たのだから、金もらわない訳にはいかないんです。で、リーダーに言う訳です。「ちょっと待って下さいよ」どのリーダーもみな一緒です。「悪いな。香取。このルールな、みんなで決めたんだな。全てお客様のために。このポリシーのもとにみんなで決めたこのルール。社長であろうが、バイトであろうが関係ないのだ。守れないんだったら、そのまま帰ってくれ」「ちょっと待って下さい。それはないんじゃないですか?」と、散々話すると、最終的にどうなるかという「分かった。香取。そんなに働きたいのなら、この場で直してくればいいぜ」と、「直しますよ。どうすれば良いですか」「直してくれる。お前の場合は、髪の毛、耳にかかっているからさ、今この場で切ってくればいいさ。」「分かりました。この場で切ればいいですね」「切ってくれる。ハイ、ハサミ。」という感じでした。自分で切って、チェックを受けてOKだったら、入れるという、それ位厳しいかったです。(やめようかな)とも思っていたり、(冗談じゃねえ)とも思っていました。家へ帰ってきて、母にこのことを話しました。私の母は、今は退職したんですが、私の父が、私が小学校1年生の時、亡くなったので、ずーっとひとりで育ててくれました。給食のおばちゃんをやっていたんです。江戸川で。母に言いましたよ。「そんな厳しい、帰れって言われて、帰ったら金くれないんだぜ。ありえないだろ。こんな会社。」と話したら。「当たり前だろ」と一喝されました。「学校は、私が金払ってやっているから、ルールを守るも守らないは、それは、あんたの勝手だからいいけどさ。働くということは、自分が働いて金をもらうのだ。ルールを守れなかったら、お金もらえない訳ないでしょ。」と言われました。このクソババアと思ひました。私は、初めてアルバイトをしたので、ある意味で良かったのかもしれないです。(あつ、そんなものなのかな)と納得したものです。

ただ、厳しいだったので、毎日やめたいなと本当に思っていたんですが、やめなかったのは、みんなで決めたルールを全員で守るという環境、そこに矛盾はないです。私はバイトですから、一番弱い所にいるんですけど、社員の方でも、ルールを守れない者は、帰れと言われるんです。社員もバイトも同じなんです。社員の方は、さらに可哀想です。その日の日当が出ないどころか、月給、ボーナスも引かれてしまいます。ルー

ルにおいては、みな平等な環境です。誰々だから、特別。というのは、なかったです。いつも働いていて、納得できるかどうか、何したら悪くて、何したらOKなのか、OKとNGがはっきりしていますから、そういう意味では、すごく働きやすかった環境であったことは、事実です。

あともう一つは、8年間続けられた理由は、やはり、そこで知り合った、上司や先輩達にいろいろな事を教えてもらいました。いつしか、こういう人みたいになりたいなあと思う人とめぐり合うことができました。それが、私にとって良かったのかと思います。今日は、その辺のところも含めていこうと思います。

まず、最初に、サービスについてですが、ディズニーランドの中では、サービスというのを、ディズニーマジックといっています。これは、お客様に魔法をかけてあげようという意味です。夢と魔法との王国というのがありますから。ディズニーマジックといっています。ただ、やっていることは、大したことしていません。何が違うのかというと、当たり前のことなんです。徹底度が違います。ご存知の方もいらっしゃると思いますが、パークに行くときすごくきれいじゃないですか。実は毎日お掃除しているのです。僕も、そのことを知らなかったのが夜中、仕事が終わった時、それを見てすごくびっくりしました。どんな掃除の仕方をするのかというと、パークがクローズして、お客さんがいなくなった後、夜のお掃除の人達は、まず最初に、ホースを持って入っていきます。ホースを散水栓に刺して、あの広いパークの中を水洗いするんです。壁から床から、パーッと、もう消防士のように。みんなでゴシゴシと磨きながら、翌日の朝まで間に合わせるぞと掃除をする訳です。それを、毎日やるんです。これは、何ですかと聞くと、「すべてお客さんのためにだ」と言うんです。でも、僕は、そこまでやる必要があるのかと思っておりました。毎日やるということは、真冬もやるということです。明け方は、真冬には、凍ってしまいです。凍ると危ないので、僕ら朝出勤してくると、こういうバケツにくんで、モップを持って行くんです。間に合わないから、早く溶かせと言われながら、ワーワーと溶かして、自分達で拭きあげて、オープンを迎えるということをさせられていました。考えますと、これやって(意味があんのか、だいたいお客さん見てないじゃないか)と思う訳です。上司に文句を言いました。「こんなのやって、意味あんのですか、サービスっていてもね」そうしたら、「実は、香取なあ。そこなんだよね。これね、俺もそうだった。

初年度、一番最初に日本人とアメリカ人でもめたのは、そこなのよ。」と言うんです。アメリカのトレーナー達は、「ここは、夢と魔法の王国ですよ。毎日お掃除をしましょう。整理整頓を徹底しましょう。」とこうなる訳です。日本人側は、床洗っている遊園地は、ないですから、日本中探しても、「イヤーちょっと待って下さい」ともめたんです。アメリカのトレーナーが言ったことは、(トップのチャックさん)「じゃあ、もし仮に日本人のみんなが言うように洗わない日をつくったら、一体どんな事が起きるか、ちょっと想像してみましよう。あそこに屋根がないでしょう。屋根がないから、当然風が吹けば、小さな砂、小さな小石が風に舞って入ってきますね。これを洗い流さなかったら、どんな事が起きますか。翌日、洗い流してなく、そのままなので、もしかしたら、赤ちゃんをだいたお客さんが、パークに遊びに来たとする。その赤ちゃんが何かの拍子に、パークの中で、ハイハイをしてごらん。昨日洗っていなかったら、小さな小石で手を切っちゃわないか。その赤ちゃんの思い出は、どうなるの。折角ディズニーランドに来たのに、傷は、手当てをすれば治るが、その家族の思い出は、ケガをした瞬間に一気に現実に戻る。ディズニーランドどうだったと聞かれると、口をそろえて言うよね。『ああ、あそこ行ってケガしちゃった』って彼らは、そんな思い出を作りたいんじゃない。逆でしょう。だから、毎日お掃除しよう。整理整頓を徹底しようということです。これを続けていると、いつかお客さんそれを見て、信用してくれるようになるし、信頼をよせてくれるようになるはずだから、だまされたと思ってやりなさい。」と話してくれたそうです。その話を聞いて、半分位は、納得しました。半分納得できなかったのは、(いくらなんでも、信用、信頼だけは、お掃除だけで得られる訳ないじゃないか)と思いました。僕は言いました。「これちょっと、嘘じゃないですか」と。

ただその後、本当に自分がお客さんになった時に初めて、その事を思い知りました。自分の中では、お掃除イコールきれいにする事だと思っていました。が、それをやっておくことで、信用、信頼というのは、お客さんは見てますから。自分が気付いたのは、高校3年のときですよ。先輩から車を譲り受け、近所の整備工場に持って行きました。その整備工場の社長が、車を入れると言うので、自分が車を入れたんです。そして入れた作業場がものすごく汚かったんです。もう臭いもすごい、工具などがバラバラ、こっちはオイルの缶がぐちゃぐちゃ、そっちはダンボールがビリビリとなっている訳です。そこに、自分の車を入れた瞬間、

考えてしまいました。(ここ、大丈夫か)とってしまいました。私の車、大事な車です。雑にやられるんじゃないかと思え、その時、初めて、気が付きました。これが、もし逆だったら、ディズニーランドのように、入れた所がピカピカの状態で本当に綺麗整顿されていたなら、入れただけで、信じますよね。(ここだったら、間違いはない)と、たぶんこれがそうなんだなということとを改めて、そこで感じました。

ですから、夜中のお掃除の人達、本当に必死でやります。中でも、アトラクションを一個一個やるんですが、例えば、ジャングルクルーズ、さっき冒頭にありました。あれも毎晩お掃除しています。あれは、ポートが通ると、象とかカバとかが「ガオーッ」と出てくるようになっていきます。あれは、通ってない時は、水に沈んでます。当然水の中に潜ってますから、コケも生えるんです。そこも掃除します、しないと「ガオーッ」と出てきたら、コケだらけの象とかカバが・・・「汚ねえっ!」とかになってしまい、感動しません。ですから、ウエットスーツを着た人達が、毎晩タワシで洗っています。

当時、常務から話を聞きました。「一番アトラクションでお掃除、維持管理が大変なのはどこだと思おう」という質問が座談会ででました。皆は、どこどこと答えていましたが、常務は、当たらなかったの、嬉しそうにして言いました。「みんな分からないかなあ、実は、メリーゴーランドなんだ。」何でメリーゴーランドが大変かという、ディズニーランドのメリーゴーランドの馬の数が多過ぎるんです。全部で 90 頭います。だから大変な訳なんです。常務は、もっともらしく言っていました。「俺達大人からしたら、造られた馬かもしれない。木馬だよ。子供達の視点に立つと、これは、本当に生きている馬と変わらないんだ。この白馬に乗っておとぎの世界に行く訳。だから、汚れてちゃいけない。傷付いてちゃいけない。花一輪枯れてちゃいけないし、電球 1 個切れてちゃいけない訳よ。夢、壊れちゃうから。だから、必死になってやるんだ」

そうは思いますけど、そこまで純粋な子はいないぞと思ったけど本当かなと思って見に行きました。本当にピカピカなんです。その中でも、一番大変なのは、(馬も磨きますが、)つかまる棒です。つかまる棒は、真鍮でできています。その棒は、一日営業すると、みんなで触るから、手垢で真黒になります。真黒だと困るので、「ピカール」という薬剤を使って、90 頭ありますので、棒 90 本を一生懸命磨くんです。一晩かけて、明け方までにピカピカにして、指紋一つない状態にして、僕らにアトラクションを渡してくれます。ですか

ら、朝一に行ったら、すごく綺麗ですよ。僕が見に行くと、余りにも綺麗すぎるので、ちょっとくやしくて、掃除している人をからかったんです。「すごく綺麗にするね。これ、どの位綺麗にすると気がすむの」と言わなければいけいのに言っちゃたんです。そしたら、ひどく怒りまして、それは、そうですよ。一晩かけてやりますからね。その時、言った彼らの言葉が、すごかったです。売り言葉に買い言葉だったかもしれませんが、「どこまで綺麗したら、気が済むのかと言われてたら、俺達は、グランドオープンの状態に戻している」と言いますからね。要は、彼らの持っているクオリティというのは、どこまで綺麗にしたら気が済むのかと聞かれれば、1983 年 4 月 15 日、グランドオープン状態に毎日戻すというのが、彼らのクオリティです。「そうじゃなければ、お客さん感動しないだろう」と言っただけです。ですから、その時は、「ご免なさい」と謝っちゃいました。

何でそこまでできるかということですが、たぶんいろんな事を教わっていると思います。その中で、私も同じこと教わっていると思っていて、例えば、一番覚えてるのは、上司に言われた「サービスというのは、掛算だ。」これは、どういう事かという、たぶん、みなさんのお仕事と同じだと思います。

お客さんは、入口から入ってきてから、出口を出るまでの間に、いろんなところで点数をつけるというんです。ですから、前に来たことがある人がいれば、そのイメージが残っていますから、入口から入った時、そのイメージでこれが、イメージ通りだったら、「やっぱり来て良かったなあ」という点数がつく訳です。初めて来た人もそうです。パンフレットを開いたり、雑誌を見たりしてきています。この写真のとおりであれば、「来て良かったね」となり、10 点だったら、10 点をつけます。よくお掃除など頑張っていますから。その中でまた、アトラクションに乗る。ショーを見る。ショッピングする。レストランに行く。いろんなところでお客さんが、点数をつけているんです。帰りに、今日のディズニーランド、一体何点だったでしょうとなる訳です。その時に「私は、お客さんは、掛算で考えると思うんだ」と言うんです。「何ですか。別に 10 点だって、足してもいいじゃないですか」と「そうじゃない、香取、考えてごらん。人間てね、ちょっと楽しいこと、そんなのが続いてごらん。そしたら、足すだけでなく、倍、倍になるというそんな感じじゃないか」と言うんです。「それは、ちょっと大げさでしょう」と言うと、上司は言いました。「香取の場合は、反対にしないと、解らないかもな。従業員がいっぱいいる。

『俺ぐらい手抜いていいか』と言って、どこかで、誰かが、手を抜いたとする。そこには、何点つく。」「0点です。」「0点だろう。掛算だ。合計したら何点になる。」「0点です」「そうなんだって。別に0点つくからといって、一生懸命やって失敗したのは、別に0点になるとは、思わないよ」と言っていました。それは人間ですから、「一生懸命やって、失敗した後、ちゃんと謝罪して、誠心誠意謝ってつくしたら、いつかお客さんだって、理解してくれる時が必ずくる。でも手を抜いたことだけは、絶対理解などしてくれない。お客さんは、金払ってきてくれているから、この日しきや来れないと言ってた命がけで来ている人もいるんだぞ。勝手な自分の理由で、手を抜いてみる。そんなのすぐ見透かされてしまうぞ。」と言われました。人数が多いですから、「俺ぐらい手抜いていいか」、「今日は暑いから、いいかこんなもので」、「お客さん少ないから、今日はこれで終わりにしようか」、勝手な理由をつけて手を抜いてしまっただけで、他で頑張っている人、チームがいても、一ヶ所0点だったら、全部0点。夜中のお掃除の人達は、お客さん達の喜んでる姿を見れないんです。ディズニーの魔法ですから、いちゃいけないんです。でも、それでも一生懸命、自分のできること精一杯やって私らにバトンを渡してくれています。やっていることはといえば、ごく当たり前のことです。例えば、従業員は、登録では、約2万人位います。約9割バイトです。たかがバイトですから、出来ることが、限られています。が、たかがバイトですけど、バイトにも出来ることがあります。人として当たり前なことです。まず最初にしつけられるのが、人として当たり前な事をやらされました。考え方もそうです。入ってきた時に言われます。「俺達、ディズニーランドファミリーだ。家族一緒だぞ。一緒に働く仲間、家族一緒なんだ。そんな風に考えてくれ。」と。「まずあいさつ。掃除、返事。そして思いやりです。当たり前だよな」お客さんはどうかというと、「お客さんは、自分の大事な友達だと思ってくれ」と言うんです。だからカスタマーと呼ぶんでなく、ゲストと呼ぶんです。カスタマーとは、消費者という意味あいもっていますので、東京ディズニーランドでは、大事なお客様ということで、ゲストと呼んでいます。「自分の大事な友達が出来たら、どんな風にあいさつするか？『いらっしやい』で終わらないよね。そんな大事な友達だもの、歩み寄っていいか。『よーっ、おまえ。よく来たな』って。『あれ乗ったか。あれ食べたか。あれ見たのか』ってなるだろう。それが大事よ」と言われました。「ただ単にあいさつするだけでいいのだったら、ロボットでいいんだ

ぞ。でも、どんなに優秀なロボットをつくって『今日は』と言わせたとしても、お客さんは、『こんにちは』なんて返さないよ。相手はロボットだもの。人間だから、返してくれるんだ。だから、僕らは、お客さんを自分の大事な友達だと思ってくれ。そしたらさあ、やり方分かるでしょう。『こんにちは』とやろうぜ。それが大事だぞ」と言われました。「だから、僕ら、人間が必要。バイトが必要だ」と言われました。お掃除もそうです。さっき言ったように徹底するんですね。「ゴミ落ちていたら、拾おうぜ。汚れているんだったら、掃除しようぜ。ほぼ、自分の家と一緒に。家族でいるんだから、どこまでが自分のテリトリーかなんて、そんな細かいことは、気にするな」と言われました。僕は、気にしてましたけど。「気がついたら、掃除しようぜ。大事な友達が来る訳だからさ。返事もそうです。何かしてもらったら、『ありがとう』ってちゃんと言おう。もし、失敗したら、『ご免なさい』とちゃんと謝ろう。正直にちゃんとやろう。それは、家族に対しても、大事な友達に対しても一緒なんだ」と言われました。一番最後に教えられたのは、思いやりですね。これが、人にしか出来ない事によって言われました。「例えば、香取よ、自分家帰って家族が、親、兄弟が不安そうだなあとか、何か困ってそうだなあとか、人間は、表情と雰囲気、顔色を見れば、分かるんだ。その人に何かあったのかなって。その時、家族だったら、声かけるじゃない。それと一緒によ。働く仲間も。あっ、こいつ困っているのかな。『おいっ、どうした』って声かけるだろ。大丈夫かって。それ、人として、当たり前じゃない。自分の大事な友達でもそうよ。お客さんに対して、そう。自分の大事な友達が来ている訳よ。何か不安そうだな。何か納得いってないのかなって思うんだったら、そのまま帰すな。何か不安そうだし、楽しんでなさそうだなと思う人がいたんだったら、声かけようぜ、『どうしましたかって。』だってそうだろう。道歩いていて、死にそうな人が倒れているのに、おまえ、無視していかないだろう。やっぱり声かけるでしょう。『大丈夫ですか』俺達医者じゃないから、出来ること限られているよ。救急車呼ぶくらいしてあげられるもんな。『今救急車すぐ呼びますよ。』ってそれが人ですよ。だから、俺達がやらなきゃいけないのがそこなんだよな。ロボットは、お客さんの表情、顔色、雰囲気を感ずることは、出来ないんだ。心がないから。でも、俺たち人間、バイトは、その心を持っているのよ。だから、人が必要なんだ。香取が必要なんだ。だから、『頑張っていこうな』って、それが思いやりだぞ、これが俺らのサービスの原点よ。」そんな風に言われまし

た。ですから、やっていることというのは、本当にごく当たり前の事をです。ただ言葉にするとすれば、**誰にでも出来る当たり前のことをどこにも負けない位徹底する**ということです。これが、東京ディズニーランドのサービスの根底にあったのではないかと僕は、思っております。ですから、当たり前のことですが、本当にどこにも負けない位、まずはみんなで徹底しよ

うとやってました。しかも、それは、兄弟だと思ってくれ、家族だと思ってくれ、家族に対しても、自分の友達、お客さんに対しても一緒ですね。当たり前の事を当たり前にした上で、今度は、マニュアルを超えるサービス、お客さんが、感動してまた来たいなあと思ってもらえるようなサービスを提供していかなくちゃいけない訳です。

## 2 マニュアルを超えるサービスの実現は従業員の使命感から

では、それは、どういうサービスなのか、どういう風にして、それが出来るのかというところですが、例えば、皆さんに質問してみましよう。皆さんが、ディズニーランドのキャストだと思って下さい。皆さんのお仕事は、パレードの担当だとします。パレードが出て来る時に、道をつくったり、案内をする人です。それが、皆さんのお仕事です。3時からスタートしますので、3時前に皆さんがそのパレードが通る道の所に立ってたとします。僕がお客さんです。いろんな質問をしていきます。一番分かりやすい質問をしましょう。もし、こんな質問されたら、どんな風に答えるか、ちょっと想像してみてください。「すみません。3時のパレードは、何時ですか」ここでどう答えるかです。今、皆さんが思ったとおりです。(こいつ、何考えているんだろ)と思ったんじゃないですか。ここが大事なんです。これが、たかがバイトの奴が答えるかという、「3時です」と答えますから。これ位、冷たいことないじゃないですか。人がやっていますから、ここですよ、大事なのは。今、皆さんが考えたのでいいんです。「この人、何が言いたいんだろう」と考える、想像できるのが、僕ら人間でしかできないんです。だから、僕らが必要なんです。だから、そこで考える訳です。何回かやっている内に分かってきます。大体、お客さんて、自分のことを、信用してくれたり、信頼してくれると、段々、質問の内容を端折るんです。全部私の考えていることは、あなたは全部知っていると、思っていますから。さっきみたいになるんです。本当にこの人は、何を聞きたいのかなと考えれば、だいたい分かります。パレードルートのところで、何時って聞くってことは、ここに何時っていうことを聞きたいんです。ですから、僕らは、そのことを予測して、答えます。「3時にスタートしたパレードは、ここに到着するのは、3時15分位ですかね」これが、僕らが出る最高のサービスです。ただ、これは、当たり前の事では、お客さんは、お金払ってますから。お客さんは、質問したことについて、答えをもらう権

利があります。ここまでやらなければいけません。予測して、**お客さんの本当に聞きたいことをプレゼント**しようという訳です。

では、ここから、お客さんの期待を超えるサービスということになります。やり方は、今と一緒にです。考えればいいんです。例えば、パレードを見る人の期待を超える訳ですから、その期待とは、何かです。大体考えますと、皆、いい場所で見たいですよ。ただ、ここがややこしいのです。100人いると100通りのいい場所があるんです。ですから、僕らは、ここを想像するんです。パレードを見たいという人がきたら、どこに案内してあげようかと思ってみたら、まず、観察しよう。だいたい、ディズニーランドの場合は、分かりやすいです。ディズニーキャラクターとかを、好きな人は、全身にまっていますから。「あっ、この人は、プーさんが好きかな」と思いますから。そして、言ってあげる訳です。「お客さん、プーさん大好きですか。」「あーっ、大好き、大好き」「そんなに好きでしたら、教えましょう。内緒ですよ。プーさんね、進行方向に向かって右側に出てくるので、こっち側のラインに座っていた方がいいですよ」これが、僕らにとっての商品知識です。この人は、プーさんが好きだなっという期待が分かりました。この人のいい場所は、プーさんが一番前で見られればいいんです。それを、僕らは探して上げる。その時に大事なものは、商品知識です。僕らにとっての商品は、パレードですから、何でも知ってなければいけないんです。お客さんが、すごく「キャラクターに会いたい。」ということが分かったら、「分かりました。内緒ですよ。行きましょう」別に内緒じゃないんですが、「ここだったら、いいですよ」とか言って、「ここだったら、全員キャラクターが向いてくれますから、大きい声でミッキーとか、呼んで下さいね。ミッキーは、耳がでかいから、よく分かりますよ」簡単です。キャラクターが、全員、こっちを向いてくれる場所というのは、反対側にお客さんが、いなければいいんで、そこに紹介すればいいんです。キャラクタ

一全員こっちを向きますから、だから、僕らは、そこに案内するだけです。僕は、夏だったら、涼しく見れる場所はどこか、冬だったら、暖かく見れる場所はどこか、写真撮るのがメインだったら、この時期、逆光にならずにきれいに撮れる場所はどこなのかを、僕らは、勉強しています。その商品知識の引き出しをよりいっぱい増やすために、終礼とかで、みんなで今日あった事などを話したり、自分のうまくいったことを言ったりする訳です。そうすると、「おーっ、それいいね。もらい。」とか言って、みんなでやっていく訳です。それで、ノウハウを共有しているのです。まず大事なのは、想像するという事です。これは、人にしか出来ない事ですから。「この人の期待は何なのかな」って、それが本当に大事だと思います。それと優しさを持って接してみるんです。

よく僕は、自分のところにきた新人に言ってました。「いいか。本当にお客さんというのは、投げた球を必ず返してくれるぞ」って。そんな風に優しくしてあげると、どんなことが起きるかという、お客さんにとっては、ディズニーランドにいる1分1秒でも惜しいんです。1個でも多くアトラクションに乗って帰りたいし、一つでもいいショーを見て帰りたい訳です。でもそんな大切な時間の中で、僕らが優しさを持って接したら、必ずお礼をいれに来るんです。これが、たまらないですね。「気持ちに通じた時、必ずお客さんは来るんだよ」って教えていました。そのパレードが終わった後、僕らのことを、必ず探してくれるんです。「あ、いたいた、お兄ちゃん、あんたがさっき言った所、もう、最高だった。ありがとうね。『ホラ、ありがとうって言いなさい』」とかね、これが、たまらないですね。これが、僕は、心の報酬ではないかと思っています。これをもらうと、もう病み付きですね。もっと、やってやろうと思います。

これは、「投げた球が、返っているだけなんだよ」と教えました。これを、もし損得で、球を投げてみ、損得のみで返って来ないから、これは、俺、“やんちゃ”していたから、よく分かったと話をしました。本当です。

“やんちゃ”している時は、目の前にいる人間、こいつと俺は、どっちが強いかわからず、考えていなかった。

### 3 東京ディズニーランドに働く私たちの敵は、「慣れ」

ちょうど僕が、高校三年生の時でした。一応、一年生から働いていますから、現場では小山の大将です。先輩を集めて言ってました。「いいか、サービスというのは、お客さんの気持ち、ハートを考えてやれ」偉そ

うに言ってました。本当に考えた事あるのかというと、考えた事はないです。「具体的には、どういう事ですか」と聞かれるとほとんど逆切れをしてました。「そんなの、自分で考える。ボケ」とか言って、こればっちも考え

損か、得かで、物事を考えていました。当然、そう相対していますから、“やんちゃ”している時は、本当に問題ばかりですよ。向うも、同じように考えていますから、あるのは、足の引っ張り合いです。そんな事やっても、何の意味もありません。ですから、新人に対してよく言ってました。「いいか、投げた球は、必ず返って来るから、優しさを持ってやってみる。今、自分に起こっていることは、全部、今までお前が投げたことだからな」と。僕には、もうすぐ二才になる子供がいます。子供にも言ってます。自分も悪いことばかりしていましたが、一応、もっともらしく言ってます。みなさんもぜひ、お子さんいる方は、教えてあげてください。「今、自分が人からこうされるということは、実は自分がやってきたことが、返ってきているだけだから。だから、優しさで球を投げなさい。そしたら、必ずどんな人でも、優しさで返してくれるから」と。ウソだと思ったら、やってみてください。僕は、子供を車に乗せて、高速道路を乗る時に必ず言います。「いいか、見てろ。今から父ちゃん料金を払う時な、すげえ優しくやるから、そうすると、優しく返ってくるから、見てろ」とか言って。本当にやってみてください。すごい笑顔でね、お金渡す時に、「お疲れ様です。お願いします」と渡してみてください。そしたら、料金所のオヤジが、びっくりしたように、領収書渡す時、「オー。お気を付けて、どうぞ」って言いますから。本当ですよ。これが全く逆だったら、分かります。「おい、オヤジ、早くしろよ。この野郎」と思いながら、投げるように金を払ったら、料金所のオヤジは、絶対目を合わせませんから。イヤですものね、その人と関わりたくないですもの。本当に、投げた球は返ってくる。「今みたいにやったら、必ず返ってくるだろう。だから、やってほしい事を自分がするんだぞ」と今、自分の子供に教えています。これが、ディズニーランドでも僕は、一緒じゃないかなと思いました。ディズニーランドで、本当にその事を体験しました。そんな風にして、僕は本気になっていくのです。本当に自分自身が、お客さんの気持ちを考えるようになっていったのは、いくつかのエピソードがあります。その一つを話して休憩にいきたいと思います。

うに言ってました。本当に考えた事あるのかというと、考えた事はないです。「具体的には、どういう事ですか」と聞かれるとほとんど逆切れをしてました。「そんなの、自分で考える。ボケ」とか言って、こればっちも考え



ない時です。その時、お盆の金曜日です。ちょうどその時、3年間働いてありがとうということでチケットを僕はもらいました。社員用のパスポート2枚です。そのパスポートをもらって浮かれていたんです。そして、友達が教えてくれました。「おい、香取、これはすげえぞ。これは、どんなにパークの中が混んでいても、このチケットがあると、入れるぞ」と教えてくれるんです。入場制限って知っていますから、「マジで」って言って、その時バカですから、「そうか、このチケット、混んでる時、使わないともったいないな」と言っていて、お盆の金曜日ですよ。友達を誘って4人で行きました。たまたま、休みだった友達です。予想通り、10時に待ち合わせしたら、7時半からオープンしてますから、その日は、9時半の時点で入場制限をしてました。消防法上、6万5千人以上入っちゃいけないと、決まっています。だから、パークの中の人数がすごく多くなってくると、入口をストップするんです。ですから、チケットがないと入れないというようになります。当日券を持ってない人は、どうなるかということ、二通りしかないです。入場制限解除になるまで、何時になるか分からないですけど、待っていただくか、又は、違う日の予約券を買ってもらって、違う日に来てもらうか、出直してもらうか、しかないのです。そんな時、バカですから、行かまして、行って断られている人を横目に見ながら、入ろうとして見せたら、入れちゃったんです。それで、調子に乗りまして、ちなみに今は、もう入れなくなりました。それは、僕が本に書きましたから、後輩に悪いなと思っております。今は、そういうことはありませんので、安心して下さい。その時、入れちゃって、特別だと勘違いしちゃいまして、喜んで遊んでいる訳です。すごく混んでいるのですが、そこで働いていますから、知恵もついています。あの、アトラクションは、何時になったら、空くとか、レストランは、あそこが穴場だとか、よせばいいのに、パレードも一番前で見ようということになるんです。バカでしょう。一番前に陣取るんです。別にパレードなんか、見たくないんですよ。パレードの仕事をしてましたから。毎日、同じですから。何で、一番前に座ったかということ、単純です。知っている従業員がいると、一番前だと見付けてもらいやすいからです。だから、知っている奴が通るたびに、声をかけていました。本当は、いけないんですけど。「オイ、オイ」とかね。知っている奴が、見つけてくれると、やたらうれしいですね。「お、香取君たち、遊びに来たなあ」と言われると、「オオ、そうなんだ。俺達今日招待されたんだ」と、一般の人達の前でこれみよがしに、

招待券を見せてました。ですから、お客様の気持ちなんか、全然考えていませんでした。

翌日、忘れもしません。お盆の土曜日。暑い日で、天候もあまり良くなかったそうですが、その日、僕は昼から働いていました。担当は、夜のパレードなんですが、なぜ、昼からかということ、朝から来ている人達というのは、パレードの始まる、3~4時間前から、炎天下の中、場所を確保しようと思って、ゴザ敷いて待つ訳です。ですから、僕らは、早く出勤してその人らの相手をする訳です。いよいよ、パレードがスタートする10分前、7時20分位は、すごい状態です。お客さんの列でいうと、座っている人達が100列、200列になっているところもあります。「さあ、始めよう」ということで、インフォメーションしようかといって、やり始めた時、空を見上げたんです。そうしたら、空がズーッと暗くなってきました。(これは、雨降ってくるぜ)と思った瞬間、雨が降ってきました。バケツをひっくり返したような雨です。当然みんな、くもの子を散らすように屋根のある所に避難する訳です。ところが、一番前に座っている、3~4時間前から、座っている人達、この人達は、もうどかないです。自分達がどいたら、場所とられちゃうと思っているのでしょう。必死になって、そこを守る訳です。カサを持っていればいいですよ。持ってない人、お父さんなんか、ゴザを頭の上にのせて、もうズブ濡れです。でも、僕らは、雨が降るとパレードが中止になる事は知っているんです。あれは、電気で動いてますから、ミッキーなんか感電しちゃうので。「今日は、中止です」と放送が入ります。そして、僕らも、ライブで、ひとりひとりに謝るんです。「中止が決まりました。ご免なさい」でもね、その時のお客さんの表情っていうのはないです。みな肩をガククリ落として、「本当に、やんないの」って。でも、その時は、まだ未熟でしたから、(そんな顔で、見んなよ。俺が中止を決めた訳でないし)と思ってました。とりあえず、仕事だから謝って、事務所に戻りました。その日の終礼の時、責任者が話しました。「今日のパレード雨で中止になってしまいました。本当は、やって上げたかった。何で、こんな話をするかということ、俺、こないだ、すごいもの見たんだ。こないだ、俺、早番だったんだ。朝の5時頃、車で出勤してきた。朝の5時。まだ、お客さんの駐車場がいっぱいだから入れない訳さ。今日、入ろうとするお客さんは、車の列をつくって、入口の前に並ぶのよ。それで、俺、一体、どこら辺から来てんのかなと思って、後から、車のナンバーを見ていったのよ。ちょっと時間があつたから、そしたら、すごいよ。本当にこの時

期、遠くから来てくれているのよ。ナンバーを見ると、ほとんど、県外ナンバーよ。そして、見ていくと、ドンドン遠い所の県がでてくる。一番前のナンバーを見て、ビックリした。その日の一番前の車のナンバーどこだったと思う。俺が見たのは、鹿児島ナンバーだった。」皆、えーっと、さすがに皆、遠いの知ってますから。その後、責任者がいうには、「その鹿児島ナンバーの車な、よく見たら、黄色いアルトだったよ」と言うんです。アルトは、軽自動車ですからね。「イヤあ、まさかと思ったよね。でもな、俺な。見たんだな。家族4人で乗ってんのよ。運転席を見て確信した。運転席見たら、お父さん死体のように動かないもんな。こらあ、車で来たんだと思ったね。そして、助手席に廻ってお母さんとお話した。そのお母さん話してくれたけどさ、鹿児島から来たんですかって聞いたら、来たって言うんだよ。何ですかって話をしたんだよね。そしたら、お父さんの仕事というのは、お盆の時に休みを取れる仕事ではないんだ。たまたま、今年に限っては、お盆の時期に、一週間、休んでいいですよって言われて、休みが取れて、お父さん、喜んで子供達に言う訳さ。『さあ、どこへ行こう』『ディズニールランドへ行きたい』よし、お父さんまかせとけ』そこまでは、よかったのよ。お盆の直前に決まったでしょ。だから、旅行会社へ行ったら、飛行機は取れない、電車は取れないで、子供達は、行く気マンマンな訳、近所にも言っちゃっているし、これはもう、行くしかないということで、お父さんと、お母さんで腹くったんだった、二人で運転していこうって。家の車で行ったら、何とかなるって言って。丸1日、1日半かけて、鹿児島から来たっていうんだよ。考えられるか又、それで、パレード待っていたと思ったら、雨だろうが何だろうが、やってやるうぜと思うだろう。」話しながら、僕の方を見るんですよ。ウーこれ、俺に言ってんだなあと思いますね。そして、追い打ちかけるように、もう一人の責任者が、「俺も同じことがあった。俺の場合はね、遅番だったんだ。遅番でさあ、昼の2時頃だよな。出勤してくるでしょう。車で出勤してくると、従業員の駐車場に車を置くでしょう。横は、全部お客さんの車な訳よ。入りきれないからさ、もう駐車場がね。そうすると、全部ここに回されるでしょ。お客さんだっただけ分かってるのよ。今、入場制限してますっていうのは、インターチェンジ降りた所から、プラカード持ってやってんのよ。入場制限中です。チケットがないと入れません。とやっているのよ。入口の所までさ。でもな、そんなの、みんな百も承知よ。でも、せっかくここまで来たのだから、とりあえず入口までには行

ってみよう。そんな話しながら、入口まで歩いていくんだよ。でもさあ、それは法規上決まっているから、仕方がないんだ。だから、入口の前で断らなければいけない。その断られた人達は、どれ位つらい思いしているか、分かるか。実はな、俺、こないだ見てしまったんだ。断られるだろう。当然家族で来ていれば、お父さんお母さん達は、せっかく来たけど帰ろうということ、何で帰らなければいけないかを説明するんだよな。説明の仕方よ。説明の。一つは、正直に言うんだよね。『ご免ね、貴信ちゃん。今日ね、ディズニールランドは入れないんだって。もう帰ろう。』『イヤダー』ってなる訳です。そうすると、お父さん、お母さんもうイライラ頂点だよ。暑い中歩いてきて。子供泣き出すは、渋滞しているは、爆発だよ。『そんな事いってしょうがないでしょう。言う事聞かなきゃおいていっちゃうわよ』とか言っちゃって、子供は引きずられるようにして帰る訳よ。とでもつらいぜ。もっとせつないのは、もう一つのパターン。入れないと分かるだろう。そうすると、お父さん、お母さん達は、子供にな、嘘をつくんだよ。『ええっと思って聞いていたら、「要は、正直に言ったら、今みたいな事になってしまいう。論すんだよね。』『ご免ね、貴信ちゃん。ママね、間違っちゃったみたい。ミッキーさんはね、こっちにいるんじゃないんだって。本当はね、ミッキーさんあっちにいるんだってご免ね。じゃあ、ミッキーさんに会いに行こうか』とだましまし、来た道を帰る訳よ。考えてみる。いる訳ないんだから、ミッキーなんか帰る所従業員用駐車場だもの。住んでないよ、ミッキーはね。それでも、子供達を悲しませないようお父さん、お母さんが、その嘘をつく気持ちよ。考えてみるよ、どれ位つらいものか。せっかく、ここに来て、幸せになろうと来ているのにな、そんな中でよ、昨日な実家は遊びに来た奴がいるのよ。堂々とな。香取達、4人立て。」もう、つらかったですよ。思っきり叱られました。「お前ら、いい加減にしる。バカ」「そんな人達がいるのになあ。わざわざ混んでる日に来やがって、香取なんて、家近いんだからいつでも来れるだろう」とか言われました。さんざん言われて、「お前ね初めてチケットをもらったからさあ、それはうれしかったからなあ。来ちゃいけない日なんか分からないで、来ちゃったのかもしれない。それは、百歩譲って許そう。今度からは、来る日を考えて来いよ。でもな、許せない事が一つある。お前らよ、チョット聞きたいんだけど、一番前でパレード見てただろう。(もうバレてましてね。)なんでゆずってやらないんだよ、小さい子、いたろって。」僕ら仕事でやっています。小さい子とかいた

ら、見やすくしてやって下さいとか、ちょっと前の方に出してあげて下さいとか、それが親切だ、サービスだとかでやってました。でも、自分がその状態だと出来ないですね。我、先になるんです。そこをつかれるんですね。「だってなあ。お前らよ。コスチューム着て、名札付けて、金もらっている時に、それが、やれ親切だ、サービスだとやっているのに、何で素の状態でやれないんだ。素の状態出来ない奴は、いくらコスチューム着て、その時だけ親切面してやってもだな、そんなもの全然感動など呼ばないんだよ。お前らがやっていること、親切でもサービスでもオスピカルティでも何でもなし。よく覚えておけ、偽善というんだ。」すげえ悔しかったですね。でもね、その時顔を見上げたら、その二人の上司は、目を真っ赤にしていました。本当に自分達が見てきた現実だったんでしょね。言われました、「いいか、素の状態の人に親切にすることは、なかなか難しいかもしれない。でもさ、たかがバイトかもしれないけどさ、俺達いっ事しているじゃない。優しさ持ってやったら、必ずその優しさは返ってくること分かっているよな。だったら、素の状態の自分を磨こうぜ。そして、いつか素の状態の人に優しくなれる人間がさ、コスチューム着て、優しくなれたら、それこそねお客さんは本当に、感動してくれるんじゃないか、それは難しいかもしれないけどさ。その自分を磨いていこうなって、それが、本当の意味でここで働く魂を入れるとか、誇りを持つということじゃないか。」って言われました。そっからですかね。本当に変わっていったのは。ですから、本当にそこまで言われて、自分自身が本当に大きく変わりましたね。だから、自分がやっている事を見つめ直しました。で、もう一回見に行きました。本当に遠い所から来て下さいますね。自分も子供が出来てよく分かりました。公共機関でどっか行くのって、子供が小さいと、難しいもんですよね。時間を読めないし、だから父さんたちは、全国の父さん達は、夜中に車ぶっ飛ばして来るんですよね。その期待を背負ってますから、最初は、優しくしようって、偽善かもしれませんけど、偽善も続けばいつか本当になりますからね。素の状態の自分も本当に磨いていこう。そして、お客さんに優しくなれる、人に優しくなれる自分になりたいなと思いました。そっから本当に変わっていきました。後半は、180度変わって自分の中で、使命感が生まれたところと、感動を呼ぶサービスといったところを、お話ししていこうと思います。

休憩

それでは、後半戦を始めたいと思います。前半のところは、根幹の部分は誰でもできる当たり前のこと誰にもどこにも負けない位、徹底的に行っていること、感動を呼ぶサービスの中でよくやっているのは、朝終礼、特に朝礼のところなんですが、お客さんの思いの伝達をします。お客さんこんな思いして、来てくれているんだぜというようなことをリーダーは、朝礼の時、伝えていきます。僕は、これを感動マネージメントというふうに言ってるんです。

感動マネージメントというのは、感動で人を管理するというものではありません。全く逆で、リーダーや先輩達が、自分が心を動かされたような事があつたら、黄色いアルトの人は、いいんだぞとか、そんな事、自分が見たり、聞いたり体験した、感動したことを口に出して、言っていこうぜということです。こうすることで、そこに共感して（ああ、自分も）と本気の火を燃やしていけるんじゃないかと思うんですが、例えば、プライベートだと分かりやすいですかね。例えば、父さん、母さんが、家に帰ってきて、会社であった悪口、ねたみ、そねみ、愚痴などをいつも言っているとすんじゃないですか、それを聞いた子供はどう思うかということです。今日あつたことを、こんな事があつてあいつがにくいとか、会社が悪いとかをずーっと話していると、結局どうなるかと言いますと、それは、ノートも増えますよ。外に出たくなくなりますからね。でも、これが逆だったら、父さん、母さんが家に帰ってきて、「今日な、父さんな、会社で、こんな事あつてな、すごい嬉しかった。この仕事やっていて、父さん良かったと思うぜ。」そんな事毎日話していたら、たぶんきっと子供達はそこに夢を持つんじゃないかと思います。早く自分も、そんな楽しい所に出たいなと思うんじゃないかなと思います。ですから、それが、会社でも学校でも、職場でも同じだと思います。学校の先生なんかもそうです。ある大学の先生のレポートの中に入っていましたけど、感動を語らなくなってきたと書いてありました。本当だったらいいのかわからないんですが、自分もそれを読んで思い出しました。僕、中学校の時悪い事ばかりしてまして、授業あまり受けていませんでした。でも、日本史の先生の話は、よく覚えているんです。何かというとその日本史の先生は、戦国時代が大好きなんです。いませんでした。1年授業するじゃないですか。戦国時代までくるところから、先へ進まないんです。でもね、その時は、教科書は、どうでもいいんです。その先生にとっては、たぶんあの先生が、日本史を勉強した時に、感動したんでしょね。だから、自分の感動したことを、

すごい熱っぽく語ってくれる訳ですよ。心で感じたこと、それを言葉で出してくれた事は、それは、絶対に共感した時には、忘れないですからね。だから、教育現場でも組織でも、常に自分が心を動かされた事、バンバン話していくべきじゃないかなと思います。悪いニュースというのは、テレビつけとけば、ずーっと流れていますから。そんなものは、ほっといていいですから、でも、いいニュースというものは、自分達からバンバン出していけないと、なかなかでてこないものですから。初めは、ちょっと恥ずかしいんですよ。でもいいじゃないですか、自分の仲間家族と一緒にですから。ですから、皆さんの職場でもぜひいいことがあったらみんなでバンバン話していけるような、そんな職場を目指してみてください。そしたら、きっと明るくなるし、そこで働く事がすごく僕は楽しくなるんじゃないかなと思います。悪い事ばかりじゃないですから。見方一つですからね。それをどう見るかによって、たぶん変わってくると思いますから。僕もそんなことされて本当に変わった一人です。

あるお客様からいただいたお手紙をきっかけにして変わりましたね。それは、三人家族のお母さんからいただいたお手紙でした。お父さんとお母さんと五歳の男の子、タカシ君といます。そのタカシ君というのは、生まれながらにして難病をかかえてらっしゃる、そんなお子さんだったんです。ある時病院の先生にタカシ君の病気についての説明をされたようですね。要は、余命宣告です。あとタカシ君の病気はもって、半年ですと、そのように言われたんです。それを聞いて何とかしてあげられないか、いろいろ考えたそうで、親だったら当然だとは思いますが、でもなかなかそれが難しかったそうですね。ある時、お父さんとお母さんが、本当にタカシ君が半年だったら、タカシ君の望む事をさせてあげようって考えたんですね。タカシ君の所に行っては何か欲しい物はないか、食べたいものはないか、いろいろ言ってたそうです。ある時、お母さんがタカシ君に、「どっか行きたい所ない？」って聞いたそうです。そしたらタカシ君が「ディズニーランドに行きたい」と言ってくれたんですね。病院のベッドで、テレビとか見てたんでしょうね。わかった、ということで病院の先生にタカシ君のお父さんとお母さんが何とかしてあげられないのか、何とか連れて行けないのか相談したそうです。そしたら病院の先生もわかってきて、一応条件はありますが、行ってもいいですよってことになったんです。「それで晴れてディズニーランドにこないだ遊びに来ましたと、本当に楽しい思い出が作れました」という手紙だったんですが、

ずっと読み進めていくと、最後のほうに書いてあるんですが、中でも一番楽しかったのは最後に利用したシンデレラ城ミステリーツアー、このアトラクションは本当にいい思い出になりましたと書いてありました。これが自分の担当しているアトラクションでした。どんなアトラクションかと言うと、シンデレラ城って、パークの中にお城があるじゃないですか、あの中を歩いて探検するっていうアトラクションなんですね。歩いて探検するんですけど、怖いシーンが多いんですよ。シンデレラ城なのにシンデレラ姫が出てこないで、悪い奴しか出てこないんですよ。「魔法の鏡」とか「ドラゴン」とかね、最後に「悪の大王」というのがいますから、お城の地下室とか、真っ暗な中を歩いていくからちょっと怖いんですよ。最後のクライマックスの時に行って、悪の大王と決着をつける訳ですよ。一応ストーリー上は「光の剣というのがあって、勇気があって善意があって、純粋な心がある人が握ると光が宿って爆発する」と、そんなようなストーリーになりますから。ガイドが最後の部屋の手前で1人選ぶ訳です。30人位の中から、「どなたかいらっしゃいませんか」と、その時は迫真の演技ですよ。「誰か手伝ってください」とやる訳ですね。そしたらたまたまお手紙によるとタカシ君が手を挙げてくれてガイドもたまたまタカシ君を選んだらしいんですね。手紙にも書いてありました、まさか自分の息子がこんなに積極的だとは思いませんでしたって書いてありました。担当していたガイドにも聞きました、「お前、知ってたのか」と、そしたら「いやー、知らなかった」と言っていました。手紙もらって俺もびっくりしたって言ってましたね。本当に偶然にタカシ君を選ぶわけですよ。クライマックスの部屋に入って、お父さんに抱っこされながら、みんなに「がんばれ、がんばれ」と応援されて、光の剣に力を与えてやっつける訳です。やっつけて、「やったー」とってことになる訳です。次の部屋に壇上がありまして、壇の上にあげて「実はこの人がやっつけてくれたんですよ、ありがとー」とみんなの前で賞賛するシーンがあるんです。その時に一応、シンデレラ城ミステリーツアーは東京ディズニーランドから記念にヒーローメダルっていうのをさしあげています。ヒーローって書いてあるこのくらいのメダルですよ。首から下げてこうやるやつですけど、原価にしたら150円ちょっとですよ。でもね、僕らにとってはたかがメダルじゃないですか、でもね、150円のメダルがタカシ君にとっては「一生の思い出」になったって書いてあったのです。首から下げてあげるじゃないですか。それもらって、すごくうれしかったんですし

ようね。お手紙によると、病院に戻っても、一時もそのメダルをはずさなかったんですって。病院に戻って、みんなに自慢してたって書いてありました、「見て見て、このあいだディズニーランドに行って悪い奴をやっつけたんだ。だから病気だってやっつけちゃうぜ」って、そんなように自慢してくれたそうですね。よっぽどうれしかったんでしょうね。その後、半年がたって最後はタカシ君はそのまま天国にいらしたそうなんですけど。

手紙の最後にお母さんが書いてくれた一文っていいのか、これが本当に僕は胸につきささりましてね、こんなふうに書いてくれました。『たしかに5才というのは、短い一生だったかもしれませんが、でもあの時ディズニーランドに行ったあの思い出は、私たち家族にとっても、きっとタカシにとっても一生の思い出になりました。本当にありがとうございました。これからたくさんのお客様がいらっしゃると思いますが、ぜひそのたくさんのお客様の思い出をつくってさしあげてください。応援しています。ありがとうございました。』というようなお手紙でして、これを正直、最初これを読んでもらった時にショックでしたね。自分の中でいろいろ教わったんですよ。『サービスは掛け算』とか、『すべてはお客様のために』とか、いろいろ教わったはずなんですけど、やってるうちにだんだん慣れてくるっていうんですか、そうするとだんだん、手を抜くんですよ。手を抜いた時に、もしですよ、僕が手を抜いた時にそこに乗ってたの、タカシ君じゃないとは限らないですもの。もし、そこにタカシ君が乗ってたとしたら、

#### 4 私たちが目指す感動を呼ぶサービス

最後に感動を呼ぶサービスって事なんですけど、大切なのは面積じゃないかなって思います。どういうことかという、人が心を動かす時って、例えばこの白い幕があるじゃないですか。これ、縦と横に線があるとしますよね。縦が新鮮さで、横が技術だとするじゃないですか。横は右に行けば行く程技術が高いと、新鮮さは上に行けば行くほど高いとすると、両方が僕は必要だと思います。この面積が大きければ大きいほど、人が感動するのかなって思っていて、例えばプロの人達、例えばイチロー選手とかやっぱりそうじゃないですかね。あの人3才からやっていますから。今も野球ですから。打って投げて、取って投げて走ってですから。でもね、それはステージが違うだけですよ。それがリトルリーグなのか高校野球なのかプロ野球なのか大リーグなのか、彼にとってはそうですよね。そ

最高の思い出どころか最低の思い出ですからね。

それを考えたら、すげえ怖くなりました。その後、トレーナーから、「おまえバカだから何度も読め」って言われて何度も何度も読み返しました。新人が入ってくると僕も真似して、お前読んでやるから聞けよってやってました。結局その中で自分の考え方が変わったのは、そこですね。こんな自分でもやっていることは、当たり前のことの繰り返しですよ。毎日ね、同じ事ばかりずっとしています。でもね、目の前にあること、できることを本当に精一杯やったら、もしかしたら、こんな自分でもお客様の思い出をつくるお手伝いができるのかなって思いましたね。そこからですかね、使命感がわいたって言うかですかね。たぶん僕はみなさんのお仕事も同じだと思います。色々なお仕事があると思いますけど、そこには必ず、どこかにお客さん、喜んでくれる人たちが待って、だからこそ、やらなければいけないですね。たぶんみなさんがやっていたらっしゃるお仕事っていうのは、僕はすごく大切なお仕事の一つをしているんだと思います。ですから、どの仕事も、どの人も必要だと思いますね。だからこそ使命感もってやらないといけないんじゃないかと思いません。そこはディズニーランドと一緒にだと思います。

の中で、この間、すごいなあって、僕感動しちゃったんです。

イチロー選手が野球教室やってる時、子供達が、「どうやってやったら、イチロー選手みたいに野球が上手くなれるんですか」って問いに対してイチロー選手が答えたのは、「道具を大事にすること」それ一つしか言わなかったんですね。「道具を大事にしたら、野球って上手くなるの」って聞いたら、「上手くなる」って言い切ったんですね。それを聞いてから、そのインタビュー記事を見てから、よく大リーグ見ると、あの人絶対バットを放らないんですよ。ベンチにいる時もずっと自分でバット持ってるんですよ。グローブもあの人、毎日自分で磨くらしいですね。だからあのイチロー選手が大嫌いなのは、「何かあったときに、バットを叩き付けちゃったり、折るなんていうのは言語道断だ。プ

口野球選手ってのは、夢を与えるんだから、道具を大事にすることが大切なんだ」って言ってましたけど、たぶんあれは、初めてのバットを父さんから買って貰った時の感覚と一緒になんです。家に持って帰って一緒にバットと寝るぐらいね。たぶん変わらないんだと思います。その新鮮さで言うと、その新鮮さがあるって、あの選手の持っている技術があるんじゃないですか。だから面積が広いんです。だからプレーしているときに全力でプレーしてるじゃないですか。それを見て心が動かされるんじゃないのかなと僕は思ったんです。これ現場でも同じ事があると思います。僕の場合だったらジャングルクルーズです。入社したばかりの時は下手っぴです。技術な価値でも、新鮮さは一番ありますね。入ったばかりですから、面積で言うと縦棒みたいに感じですよ。これから時間をかけて技術を覚えて横に広げていけば良いんですけどね。ここが難しいですね。あの人間やっぱり時間が経つと技術は覚えるんですよ。毎日同じことの繰り返しですから、さぼれない限りは、積み上げですから、止まることはあっても、減ることはないですから、技術は、ワーって技術は高まってくるんですが、気が付いた時に振り返ってみて、新鮮さはどうですかって言われると「えっ？」みたいなね。結局ね、時間が経って技術は増えたんで

## 5 夢を現実にする男（佐賀屋君）

たまたま、その時佐賀に行って、佐賀でいいやって、佐賀屋君にしちゃったんですけど、彼が僕にそれを新鮮さを教えてくれた気がするんですけど、ちょっと変わってるんですよ。佐賀屋君、ディズニー大好きでしてね、初めて会った18歳の時でね、彼も18歳なんですけどビックリしますよ。私服になると全身ミッキーですからね。帽子もTシャツもズボンもミッキーみたいなね。最初バカにしていました。「オタク」って、丁度いい奴がいたって、使いつ通りにしようと思ってイジメてましたよ。彼と話してたら、小さい頃から、ここで働くのが夢だったと、かつ、その中で、彼が言うには、「香取君、2年後にスプラッシュマウンテンっていうのがオープンする。僕はそのオープニングスタッフをどうしてもやりたい」って熱弁するんですよ。ああ、マニアは情報早いなあって思いながらですね。本当に、スプラッシュマウンテンができることになりました。それから、彼の行動が激変するんです。毎日、毎日まずは通うんですよ。工事が始まってから、建物が完成するまで、ほとんど休みの時、空いてる時間、全部通って、必ず入場券買って入ってくるんです。そ

すけど、新鮮さが減ってたんですよ。今度、縦棒が横棒に変わっただけですから、面積変わってないじゃないですか、だから、成長してないってことでもね。だからね、大事なのは技術も高めていって、かつ新鮮さも高く維持していくことがすごく大事なんじゃないかと思います。人間も生物ですから、賞味期限もありますから、それは時間による賞味期限ではなくて、自分自身の向上による賞味期限。どうやって新鮮さを高めていくかっていうと、やっぱり、何か1つのポリシーを持ったらいかなと思います。例えばそうですね、優しさだったら負けたくないとか、親切さなら負けたくない、スピードだったら負けたくない、丁寧さなら負けたくない、何でも構わないです。「私に任せて貰ったらそれだけは絶対に負けたくないぞ」っていうやつですね。それを続けることです。そうするとやった後に、自分が何かやった後に、優しさがあれば、これもっと出来たんじゃないかと振り返ります。次の時はもっとこうよって考えます。新鮮さを維持するコツなんじゃないかと思います。そんな風にして情熱があれば、新鮮さっていうのは高くなるのかなって思います。それを教えてくれたのが、最後にお話するちょっと変わった友人で名前をカガヤ君と言います。本の中では、佐賀屋君なんですけどね、全部ペンネームなんですよ。

の時に、片手にビデオ、片手にカメラを持って入ってきました、「お前、何やってるの」とか話をすると嬉しそうに言います。「いや～、香取君ね、実は、もう工事始まってるとしよ。僕毎日行って、ビデオ撮ってるんだ」って言うんですよ。「変わってんな、ビデオって何で撮るの」「出来上がってからじゃ撮れないじゃん」「変わってるな～」とか言って、あとで、その理由が分かるんです。その後、休みが一緒になったんで、みんなでバーベキューしようってことになって、佐賀屋君も誘いました。そしたら、断わりやがったんですよ。「その日は、どうしても行かなくちゃいけない所がある」「どこ行くんだよ？」「その日は静岡に行かなくちゃいけない」「何、静岡？」「聞きたい？」って、ニヤツとしたんです。静岡にはスプラッシュマウンテンのボートを作っているボート工場があるって言うんですよ。その日に、実物大の落下実験をそこでやるって事ですね。だから僕は行って、ビデオを撮らなきゃならないって言うんですよ。「だいたい工場の中に入れる訳ないよ」「バイトだし、関係者じゃない」「実物大だから、上だけでも絶対撮れると思うから行って来る」って言って、

行っちゃう。行って帰って、ビデオを撮ってくるんですけど、ちゃんと工場の中で撮ってきてるんですよ。「どうしたの」って話を聞いて、大笑いだったけど、要は、見つかるんですね、捕まるんですよ、そりゃそうです。ちょっと想像してみてください。工場の脇の私道に全身ミッキーのやつが、三脚構えて待ってますからね。怪しいでしょ。捕まるんですね。あいつ、いい奴ですから、一生懸命説明するんです。今までのビデオ見せたり、写真見せたりして、「僕は怪しい物じゃない。とにかく、これ撮りたいんで、これだけでもお願いします」とか言って、そしたら工場の人が感激しちゃって、これだけの事で来たのかって、じゃあ入れ入れて、一緒に入れてくれたんです。あいつ図々しいですから、入れてもらっただけじゃなくて、「もう一回実験やってくれます」とか言って、あいつのためだけにもう一回やってくれるんですよ。あり得ないじゃないですか。それで、撮ってくるんですよ。それからちょっとしてから彼が「家にこい、見せたいものがあるから」と、「また、くだらないんだろう」と思ったんですけど行ったんです。彼が見せたかったのは、彼が作ったスプラッシュマウンテンの模型だったんです。しかも六畳一間の彼のアパートの中ですよ。ガラガラってあけると2 / 3位は使ったやつがあるんですよ。「寝る所しかないじゃないか」と、嬉しそうに立ってるんですね。ついに完成したって、でも「これどうやって作ったんだ」と、そりゃそうですよ、模型図なんて、まず見られないですから、これどうやって作ったのってそこで初めて判りました。彼は毎日ビデオ撮ってたじゃないですか、家に帰って、ビデオ撮しながら、昨日と今日の変化を知って、一緒になって作ってたんです。分かんない所は工事現場のおじさんと仲良くなって、全部聞いて、あれこそ、「オタク」を超えて、博士ですよ。何でも知ってます。最後はシュミレーションバッチリですから。いよいよ、オープニングスタッフ募集ってことになりました。全部で130人くらい手を挙げたんですかね。佐賀屋君も手を挙げました。ところが抽選になったんですよ。人数が多かったから、佐賀屋君は抽選しなくても受かってます。もしこれで佐賀屋君がくじ引いて、はずれだったら、あいつ死んじゃうんじゃないかって。だからあいつはいいだろうって、みんなが譲るんですよ。あり得ないでしょ。それであいつね、特別枠で受かって、残りの人数をみんなが抽選してるんです。そして半年後、彼と会って話しをしたら、「アメリカのスプラッシュマウンテンをやりたい」と言い出したんです。「アメリカって日本と一緒にじゃん」と言ったら、まわり方が日本と

逆なんだとか言って「だいたいバイトだし、英語しゃべれないし、向こう行ったら働けないじゃん」と言ったんですが、そこが彼と僕の違いですね。僕は何か目標があった時に最初に考えるのは、「言い訳」、「やった時のダメだった理由」、そんなのばかり考えていた。彼は、目標を立てたときに、まず最初にできない理由はどうでもいいんですよ、出来ることから始めるんです。その後、3年後、彼から電話がかかってきて、「香取君覚えてる？3年前言ってたでしょ、来週からアメリカで一年半、働くことが決まった」と言うんですよ。奴は3年間、諦めてなかったですね、自分の夢を。彼のポリシーはこれだって決めたら、答えが出るまで絶対に止めないっていうのが彼のポリシーです。笑いますが、正月、おみくじ引くじゃないですか、あいつ大吉出るまで引きますから、そういう奴なんです。最初まず、英語を覚えようってことで、一番初めにやったのが、友人つくればしゃべれるようになるって、外人と友人になることですよ。幸い、ディズニーランドの中に外人がいっぱいいますから、シンデレラとかピーターパンとか、休憩しているシンデレラやピーターパンの所に行って、「友人になってくれえ、友人になってくれえ」とやる訳です。それもずーっと続けて、最初、「気持ち悪いからあっち行け」と言われるんですよ。だんだん友人になってからかわれるようになるんですね。飲みと一緒にいたりする訳です。彼曰く、「飲み会に行くと、外人達は、言葉がゆっくりになる。だから飲みに行くのについて行く」んですよ。それで何度も何度もやってるうちにだんだんしゃべれるようになっていって、それでお金も貯めて、今度はロスのディズニーランドに行こうと、向こうで働いている人達と友人になれば何とかなると言ってロスのディズニーランドに飛ぶんですよ。やるのは友人を作るからです、向こうに行って友人になろうって言ってもバカにされるのが分かっていますから、彼がやったのは、同じですよ。東京ディズニーランドって入っているディズニーのグッズです。いっぱい買い込んで行って、全身に付けるんだそうです。そうするとこっちから声かけなくても向こうから声かけてくると。怪しいからですね。「お前、東京から来たのか」「そうだ」「これ欲しいか、じゃあやるから友人になろうって」そんな風に友人をつくらうとするんですけど、神様はいるんですよ。彼がパレードを座って待ってたんですね、そしたら、その横にアメリカ版の佐賀屋君が座ったんですね。本当なんですよ。スコット君って言うんですよ。ディズニーのアニメーターかなんかやって、まったく同じ趣味ですね。本当にもう、ディズ

ニーが大好きで、乗り物が大好きで、それで意気投合して、それからです、家に帰ってきてから、文通したり、国際電話かけたり、ありとあらゆる方法を使って情報交換してくるんですね。で、ある時、スコット君が教えてくれるんです。「佐賀屋君、そんなに来たかったら、ディズニーストアってあるでしょ。あそこに行きなって、インターショッププログラムっていうのがあるから、試験受けて受ければ、アメリカのディズニーストアで働ける」と。それ教えてくれて、それでディズニーランドを止めて、佐賀屋君はディズニーストアに潜り込むんですね。調べて行ったら、半年後に試験がある。「よっしゃこれだあ」って、猛勉強ですよ。半年後の試験に向けて。貧乏ですからね、実家に帰って、英語の教科書とにかく6年分持って帰って来て、辞書片手に毎晩、書き写したんですって。半年間書き写しまくって、試験に臨むんですけどね。その試験は300人くらい日本人受けたんですかね。その内、彼は最終的に、二人に残るんです。それで、友人の成功ってあまり喜べないじゃないですか。成田へ見送りに行った時に、一応、水指しましたよ。「お前行ったって無理だぜ、お前がやるのはショップだろ、やりたいのアトラクションで、部所が違うし、向こうに行ったってバイトなんだから、無理、無理」って言ってたんですけどね。あいつ、そんなの動じないですよ。「大丈夫、大丈夫、香取君ね、行っちゃえば何とかなるから」とか言って、行っちゃうんですね。本当に何とかしやいました。多分、前代未聞だと思います。やり方は一緒です。空いている時間に毎日ディズニーランド通って、毎日スプラッシュマウンテンに行って、そこにいる従業員に「働かせくれえ、働かせくれえ」ってやるんですって。それ二週間続けたら、むこうの従業

員全員と友人になったんですって。最後に向こうの従業員全員がマネージャーに彼を推薦してくれるんですね。だから、日本人でアルバイトでアトラクション動かしたのは、たぶん彼が初めてだと思います。

結局、僕はその彼を横目で見ていて、いつも最初はバカにしてみました。ところが、うさぎとカメじゃないですけど、本当にあいつはゴールしか見てなかったんですね。だから自分の夢を実現できたんです。僕は、ウサギですかね。どうしてうさぎが負けたかって、簡単です。カメはゴールをみでずと行ってたからです。うさぎは単純にカメしか見てないですから。カメよりよくなりた、カメよりいい暮らししたい、カメよりいい車に乗りたいとか、そんなのばかりですから。当然、先にゴールするのはカメですから。結局、彼くらい自分のポリシー、拘りを貫いて、ずっとやっていたら、やっぱり新鮮さは高いですね、何にでもチャレンジしてますから。だから彼はナンバー1でした。悔しいですけど、自分たちの周りで、お客さんから一番、感謝の声をもらってました。見てくれはそんなに良くないんですけどね、カールおじさんみたいでね。それでもやっぱりすごいです。たぶん皆さんのなかでも技術っていうのは毎日、積み重ねてますからもう、心配しなくても当然増えていきますから、あとは新鮮さを高めていってください。ディズニーランドでは『毎日が初演』って言葉があります。「毎日が初舞台の時、その気持ちを忘れないようにしましょうね」って事です。みなさんのお仕事もそんな風にして、新鮮さを高めて、是非、広い面積で感動を与えるようなサービスっていうのを目指して下さい。応援してます。今日は最後に佐賀屋君からビデオを借りて来ました。そのビデオを最後に見て終わりにしたいと思います。