令和元（２０１９）年度　御船町立高木小学校　学校便り

高き志【こころざし】

目指す学校像
地域とともにある　勢いのある学校

No．17（R元．9．10発行）文責 校長 福田雅也

喜びや信頼、感動が生まれるのは…

相手の期待を越える

これは、日頃私が、「そうありたい」と願い、心がけていることです。しかし、なかなかそれができない毎日なので、自分の力不足をいつも味わっています。そんな気持ちを味わいつつも、あきらめずに今後も目指していこうとは思っています。

通常、仕事をする時や人に何かを頼まれた時、相手は「このくらいはやってくれるだろう」という期待をもっているものです。そしてその結果は、だいたいその期待の範囲内であることが多いのでしょう。時に、相手の期待を大きく下回った場合は、相手側は落胆し、不信につながる場合さえあるのかもしれません。しかし、その逆に「相手の期待を越える」ことができた場合、相手側の大きな喜びにつながり、絶大な信頼を得ることができたり、時には感動さえ生まれたりするのだと考えているのです。

ある本の中に、これこそが「相手の期待を越える」ということだ、と思えるものがありましたので紹介します。

その本の題名は「最後のパレード」　副題は「ディズニーランドで本当にあった心温まる話」と付いています。筆者は、中村克氏で、この方は、オリエンタルランド（東京ディズニーランドの経営会社）の元スーパーバイザーだそうです。

同書の前書きには、「東京ディズニーランドのキャスト（従業員）だけが知っている秘密のストーリー」であり、「実際に起こった心温まる話」が集めてある、と記されていました。

本の中で、１番目に書いてあったのが「天国のお子様ランチ」という、次のような話でした。

その話は、あるお客様からのお礼の手紙で構成されていました。そのお客様は、夫婦で東京ディズニーランド・ワールドバザールにあるレストランで食事をすることにされました。このご夫婦は、１年前に娘さんを病気で亡くされ、この日がその娘さんの命日だったそうです。ガイドブックで見たかわいいお子様ランチを、連れて行ってあげられなかったディズニーランドで、亡くなった娘さんと一緒に食べたいと思われたのだそうです。しかし、マニュアルでは、８歳以下の子どもしか注文できないということが分かり、一旦はあきらめたそうです。しかし、話だけはしてみようとお店の人に事情を伝えられました。すると、「では３名様、こちらへどうぞ」と４人掛けのテーブルに、子ども用の椅子も用意して案内されたそうです。そして、まるでそこに我が子がいるかのように、もてなしをしてくれたとのことです。そして手紙は次のような文章で締めくくられています。「私は感激で胸がいっぱいになり、その場で涙があふれてしまいました。おそらく主人も同じ気持ちだったと思います。これで、娘がいたらどんなに幸せだっただろう。お店の方に親切にしていただいてかわいいお子様ランチも食べられて、娘もさぞ喜んでいただろうと思います。本当にありがとうございました。あのときのお礼をどうしても言いたくて手紙を書きました。娘は天国に行ってしまったけれど、これからも愛し続けて、一生一緒に生きていこうと思います。また娘を連れて、そちらへ遊びに行きたいです。」

そして、中村氏の次のような文章が加えられていました。「マニュアルによれば、このような行為は規則違反でしょう。でも、だれもとがめるどころか、ディズニーランドにおいては賞賛されます。マニュアルは基本であり、基本を超えたところに感動が潜んでいると理解しているからです。」

【「最後のパレード」（中村克　著　サンクチュアリ出版　から引用】

ディズニーランドは「夢、感動、喜び、やすらぎ」を提供すると謳ってありますので、「相手の期待を越えた取組」はこのような感動を呼びます。学校は教育の場ですので、このような感動ばかりが生まれるわけではありませんが、私たちもこのような気持ちをもって、「期待を越える」ことを目指していけたらと思っています。