

火の魂ファミリーの皆いつも本当にありがとう。

9月になりましたが、まだまだ暑い日は続きマスクをしながらの営業で大変だと思いますが、水分補給を欠かさずに無理をせず体調最優先で働いて下さい。

今月は私が大好きな感動接客ストーリーを共有したいと思う。

■若い夫婦が二人でそのレストランに入りました。店員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。するとその夫婦はメニューを見ずに「お子様ランチを2つ下さい」とオーダーしたのです。店員は驚きました。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。店員は、「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…」と丁重に断りました。すると、その夫婦はとても悲しそうな顔をしたので、店員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。「今日は、亡くなった私の娘の誕生日なんです。私の体が弱かったせいで、娘は最初の誕生日を迎えることも出来ませんでした。子供がおなかの中にいる時に主人と“3人でこのレストランでお子様ランチを食べようね”って言っていたんですが、それも果たせませんでした。子どもを亡くしてから、しばらくは何もする気力もなく、最近やっと落ち着いて、亡き娘にディズニーランドを見せて三人で食事をしようと思ったものですから…」店員は話を聞き終えた後、「かしこまりました」と答えました。そして、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。その店員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、夢にも思っていませんでした。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、この店員の行動は明らかに規則違反です。しかし、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。それはお客さんに夢と感動を与えること。■

これからの時代に選ばれる店は、「あの人にまた会いたい」という店です。

また会いたいと言われる人を目指す、それは仕事でも人生でも大切なことです。