

テーマ「モチベーションを維持する工夫」

前回に引き続いて、東京ディズニーランドの取り組みを紹介したい。毎日、同じことの繰り返しになるとさすがにモチベーションが下がることがあるらしい。そのような状況にならないために様々な工夫をしているとのこと。

その一つが感動の共有、感動したエピソードを朝礼時に紹介していることである。サービスには、できて当たり前のサービス(機能的サービス)とワンランク上の思いやりのサービスがあると言う。

その思いやりのサービスから生まれた感動のエピソードを全スタッフに紹介することで、毎日の繰り返しの仕事・サービスに新たな生命力を吹き込んでいるとのこと。

一つの事例が紹介された。「お子様ランチ」の実話である。ある夫婦がレストランに食事に入り、子供がいないのにお子様ランチを注文した。ウェイターは8歳未満にしか提供できないことを伝え、丁寧に断りしたが、ふと、疑問に思い、これからお子様が来るのでしょうかと尋ねる・・・そこから物語が始まるのであるが、結論から言えば、この夫婦は、亡くした子供と約束したディズニーで、子供と共に食事する場면을味わうことができたのである・・・。

このようなエピソードが全スタッフのモチベーションを維持するのにとても役立っているとのことであった。私達の職場もご利用者との感動的なエピソードにはこと欠かない。是非、申送り等でそれぞれの部署のスタッフが共有できるよう紹介してはどうだろうか。