

アソカ講和003

テーマ「使命感を共有する」

企業においては、スタッフ全員が同じものを見つめることが大切だと言われている。同じものとは何か、それは企業の理念・使命感である。東京ディズニーランドでは、「ゲストにはハピネスを」という使命感(ミッション)を掲げていると聞いた。

ゲストとは大切なお客様という意味であり、ハピネスとは喜んで頂くという意味があるという。大切なお客様に喜んで頂くことが、ディズニーの使命であり全従業員がその実現に一体となって努力しているから、この不況期に最高益を出す今があるという。

普通、お客様はカスタマーであり、ゲストは大切なお客様。ゲストと言っている所に意味がある。皆さんが自宅にお客様を招く場合、それはカスタマーではなく、ゲストである。自宅に招くような大切なお客様という意識で、ディズニーではお客様を迎えるとのこと。

施設においてもその考え方は活用できる。ご利用者様は大切なお客様、ご利用者に喜んで頂くことこそ、福祉施設のミッションであると思う。そのために、何が必要か、ディズニーの様々な取り組みから学ぶことは多い。