

## 始業式（2年生）

### 超一流



終業式では「できる人」の話だった。  
今回は、さらにその上をいく「超一流」の話。

#### 1 超一流とは？

「超一流」とは？



言われたことができないのが「三流」  
言われたことをやるのが「二流」  
言われなくてもやるのが「一流」  
そして、言われなくても期待以上のことをやるのが「超一流」

#### 2 石を運ぶ

「石を運ぶ」

大阪城を作っているとき  
工事をしている監督が作業員に尋ねた。  
「今、何をしているのか」  
1人目は「石を運んでいます」  
2人目は「石垣を作るための石を運んでいます」  
3人目は「立派な城を作るための石を運んでいます」



誰が一番いい仕事、そして期待以上の仕事をするかは分かります。

期待以上の仕事をするためには

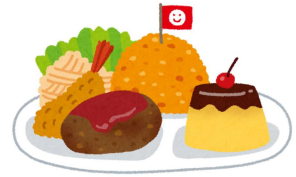
- ①そもそもこれは何のためにやっているのかを考える  
→「そもそも論」で本質を見抜く
- ②「ノウハウ」ではなく、「なぜ」なのかを考える  
→ノウハウイ



## 【ディズニーランドのお子様ランチ】

ディズニーランドを訪れた若い夫婦が、レストランで「お子様ランチ」を注文した。お子様ランチは9歳以下のメニュー。子どものいないカップルに対してはマニュアルではお断りする。アルバイトの青年はマニュアルから一歩踏み出して尋ねた。

「失礼ですが、お子様ランチは誰が食べられるんですか」



「死んだ子どものために注文したくて」と奥さんが応える。

「私たち夫婦には子どもがなかなか授からず、やっと授かった待望の娘は、体が弱く1歳の誕生日も待たずに亡くなった。」

「私たち夫婦は泣いて過ごしました。そして、子どもの1周忌に、いつかは連れてこようと話していたディズニーランドに来ました」

「そして、ゲートで渡されたマップにここにお子様ランチがあると書いてあったので・・・」そう言って夫婦は目を伏せた。



アルバイトの青年は「そうですか、ではご家族の皆様こちらへ」と言って4人席の家族テーブルに夫婦を移動させ、それから子供用のいすを1つ用意しました。そして「子どもさんはこちらへ」と、まるで亡くなった子どもが活着ているように小さいいすに導いた。

しばらくして、運ばれてきたのは3人分のお子様ランチ。

「ご家族でゆっくりお楽しみください。」と挨拶して青年はその場を立ち去りました。

この出来事に感動した若い夫婦は、帰宅後すぐに手紙を書いた。

「お子様ランチを食べながら涙が止まりませんでした。まるで娘が活着ているように家族の団らんを味わいました。これから2人で涙を拭いて生きていきます。2周忌、3周忌にも娘を連れて必ず行きます。そして、今度はこの子の妹か弟を連れてきつと遊びに行きます」



アルバイトの青年は、なぜこのような対応ができたのでしょうか？



ディズニーランドは夢の国です。お客様に夢を与えるというディズニーランドの経営方針をしっかりと理解していたからこそできた対応だったのでは・・・

そもそも論で本質を見抜けば期待以上のことができる。

超一流を目指す皆さんを応援しています。

令和2年9月1日