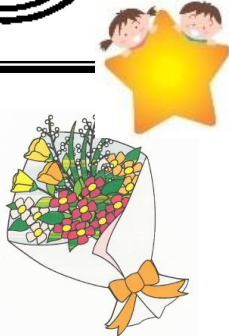




12月号

令和2年11月24日
横浜市立星川小学校
校長 小西 俊光
TEL.332-2101 FAX.331-5052

WEB ページ <http://www.edu.city.yokohama.lg.jp/school/es/hoshikawa/>



「ありがとう」は魔法の言葉

学校長 小西 俊光

正門前のけやきの木の葉が少し色づいたと思ったら、はらはらと散り始め、冬の訪れを感じる頃となりました。11月7日に、「参観の保護者は1名」「来賓の参加をご遠慮いただく」など様々な制約をご了解いただく中で運動会が実施されましたが、星の子一人ひとりが自分たちの演技や競技に全力で臨む姿を見ることができました。改めて星の子の素晴らしさを実感することができました。保護者の皆様、地域の皆様のご理解と温かいご支援に感謝申し上げます。

さて、本校では、12月4日（金）～10日（木）の一週間を人権週間として様々な活動を行います。その活動の中に、「スマイル言葉いっぱいプラン」と名付けられた「言われるとうれしい言葉を集める活動」を行うことになっています。どんな言葉が子どもたちから出てくるのか楽しみです。おそらく一番多いのは、「ありがとう」ではないかと思っています。「ありがとう」という言葉を聞くと、思い出すのは大住 力（おおすみ りき）さんから伺った話です。大住 力さんは、東京ディズニーリゾートを運営する（株）オリエンタルランドで東京ディズニーシー等の立ち上げや運営に携わった方です。そのお話の一部を紹介いたします。

東京ディズニーリゾートには年間3000万人の人が訪れるそうですが、そのうち98.6%がリピーターで、1.4%が「初めての来園者」だそうです。東京ディズニーリゾートについてのアンケートを来園者にとってみると、「初めての来園者」の半数が「カスタディアルキャストが素晴らしい」という感想を書いたそうです。カスタディアルキャストというのは東京ディズニーランドや東京ディズニーシーでパークの清掃をしたりごみ箱の回収をしたりお客様の案内をしたりする仕事をしている人たちのことです。大住さんは「初めて東京ディズニーリゾートに来た人の半数がなぜ、カスタディアルキャストのことを素晴らしいと感じたのでしょうか？アトラクションの入口や施設内でお客様に説明するアトラクションキャスト、お客様とパークを巡り案内するガイドツアーキャストなど華やかなキャストがいるのですが、清掃や案内をするカスタディアルキャストのことを、それも初めて来園したお客様の半数以上が『素晴らしい』というのはなぜでしょうか？」と私たちに問いかけました。大住さんの答えはこうでした。「カスタディアルキャストは1日平均約150人の見ず知らずの方から、アトラクションの位置や行き方を聞かれ、そのたびに『ありがとう』と言われます。その言葉によってカスタディアルキャストの自己有用感が高められ、さらに仕事を頑張ろうという気持ちを喚起させられるのです。初めての来園者は、さらによい仕事をしようと笑顔で快くお客様に応えるカスタディアルキャストの姿に感動したのだと思います。」つまり、お客様の「ありがとう」という言葉が、お客様に喜んでいただけたとしたという成就感を実感させ、もっとお客様を喜ばせたいという意欲を引き出したということなのです。「ありがとう」と言われる人も幸せな気持ちになりますが、「ありがとう」と言っている本人も幸せな気持ちになるものです。大住さんの話を伺って、「ありがとう」という言葉が人を幸せにする「魔法のことば」であると再認識しました。

星の子にも、いつでも感謝の気持ちをきちんと伝えることができるようになってもらいたいと思っています。そのためにも、私たち大人が「ありがとう」を言う姿を子どもたちに見せていきたいと思っています。