

奇跡の成功を生み出した「感動」の企業理念

「奇跡の成功を生み出した「感動」の企業理念」
——ディズニーへ宛てられたある一通の手紙

ディズニー様

私たち家族四人は最近、マジック・キングダムに行き、大変楽しいひとときを過ごしました。そして、ほんとうに魔法にかかったような経験をしたのです。

《スペース・マウンテン》の列に並んだときのことでした。
娘のグロリアはアイスクリーム・コーンを買ったばかりだったのですが、それを持ったままでは乗れないことがわかりました。

そんなことは当然、親が注意しておくべきことですが、そのときはすっかり興奮していて、頭が回らなかったのです。

グロリアは泣き出すし、どうすればいいのか途方に暮れてしまいました。
そのときスタッフのひとりが近づいてきて(マーフィーという人でした)、腰を折って、グロリアにこう言いました。おねえさんが、それを持っていてあげる。
乗り物を降りたら、返してあげるから——。
「ほんとに返してね」グロリアはそう言って、アイスクリームをその女性に渡し、乗り物を楽しみました。

出口のほうへ歩いていくと、グロリアの新しい友達がアイスクリーム・コーンを持って立っていました。おかしいと思いませんか。
フロリダの夏の午後、アイスクリームが二十分も溶けないはずがありません。

マーフィーはちゃんと時間を計算して、わたしたちが出口に着く三十秒前に近くの売店に行ってアイスクリーム・コーンを買って、出口で待っていてくれたのです。
グロリアはお礼を言ってアイスクリームを受け取りましたが、自分が乗る前に持っていたのと全く同じアイスクリームだと思ったに違いありません。

あたたかい心づかいには、ほんとうに感動しました。
心から、お礼を申し上げます。

ディズニーの大ファン、カーメン・リベラ

(～トム・コネラン著『ディズニー7つの法則』より手紙部分の抜粋～)