

はじめに

世の中には、「なぜかみんなに好かれ、仕事がうまくいく人」がいます。

そんな人たちが決まって得意なのは、「心くばりの魔法」。

その魔法を周囲と、自分にかけることによって、人の気持ちを癒やし、つかんでいくのです。

誰からも好感を持たれれば、あらゆる人間関係が円滑になり、ストレスが減ります。

たくさんの方が味方になってくれて、ピンチも乗り切ることができます。

そうすれば、今よりもきっと、人生が楽しくなります。

私は、東京デイズニールゾートの運営を手がけるオリエンタルランドに17年間勤め、人材トレーナーとして、10万人以上のキャストを「魔法使い」に育てました。

また、外部法人に「デイズニールのおもてなしの考え方」を伝えるセミナーにも携わり、事業戦略やプログラム開発、講師も担当してきました。

そんなデイズニールで培った人事での経験を生かし、現在はサービス経営やホスピタリティに特化した研究のパイオニアとして知られる西武文理大学で、講師を務めます。

本書では、私がこれまでの経験や研究で培ってきた「誰からも好感を持たれて、仕事がスムーズに進む」50のヒントをまとめてあります。

そのノウハウをできるだけ身近に感じてもらえるように、デイズニールならではの事例や裏話もたくさん紹介しています。

コミュニケーションとは、ちょっとしたコツを知るだけでみるみる上達します。

コミュニケーション上手になると、人との会話が楽しくなり、仕事がつつとおもし

ろくなります。

そのコミュニケーションの礎となるものが、「心くばり」なのです。

ほんの少し心くばりをするだけで、あなたの周りには「一緒に働きたい」という人たちが集まり、仕事がかどり、評価が高まります。

1日の多くを費やす「仕事の時間」が楽しくなれば、それはすなわち、人生が楽しくなることに他なりません。

どうでしょう。心くばりは、まさに人生を変える力を持った、魔法だと思いませんか。

職場の人間関係や、仕事をもっとよくしようと日々奮闘しているすべての人に、本書を捧げます。

あなたの未来が少しでも明るくなったとしたら、著者としてそれ以上の喜びはありません。

Contents

「一緒に働きたい」
と思われる

心くばりの魔法

《目次》



CHAPTER 1

誰からも好かれて 仕事がかうまくいく心の持ち方

《マインド編》

- 01 身近なあの人を「VIP」とイメージする 20
- 02 苦しい時は、デイズニープリンセスになりきってみる 24
- 03 目に触れるものは「すべてがショー」と考える 28
- 04 職場に1歩入ったら「キャスト」になる 32
- 05 職場の仲間を「ゲスト」のように扱う 36
- 06 身近な人をひとり喜ばせてみる 40
- 07 「なんのためにやるのか」を口癖にする 44
- 08 損か得かよりも、ワクワクする方を選ぶ 48
- 09 大切な時こそ、肩の力を抜く 52

*Make
Magic!*

「MAGIC」が人を成長させる

84

10 「でも」「だって」「どうせ」は言わない

56

11 ストーリーの主人公の気分で出社する

60

12 毎日が「シヨ一の初演」と考える

64

13 ラッキーカラーを決めておく

68

14 身のまわりの香りを変えてみる

72

15 嫌なことは、書いて忘れる

76

16 心がざわついたら、その場から離れる

80

CHAPTER 2

まわりを自然と

笑顔に変える魔法の言葉

《コミュニケーション編》

- 17 ミッキーの声マネを試してみる 86
- 18 目が合ったら、口角を上げる 90
- 19 伝えたいことは、シンプルにする 94
- 20 仲間のいいところを見つけて、ほめてみる 98
- 21 みんなのやる気になる言葉を選ぶ 102
- 22 自分が話すより、2倍耳を傾ける 106
- 23 困りごとがあつたら、最初に手を上げる 110
- 24 思いを込めた、手紙をしたためる 114
- 25 「最近どうですか？」と話しかけてみる 118
- 26 自分の意見を伝える勇気を持つ 122
- 27 言いたいことは、ほめてから伝える 126

Make
Magic!

「カチューシャ」はこうして誕生した

162

28 厳しいお願いをされたら、ひと呼吸おく

130

29 大げさなくらい、身振り手振りをする

134

30 キャッチボールできるあいさつをする

138

31 アドバイスは素直に聞く

142

32 大事なことは、顔を合わせて話す

146

33 仲間にも照れずに、やさしく接する

150

34 苦手な人を、あえて頼ってみる

154

35 お礼は、4回に分けて伝える

158

CHAPTER 3

「いてくれて、よかった」と
喜ばれる立ち振る舞い

《行動編》

- | | | |
|----|-----------------------|-----|
| 36 | 30分早く出勤して、1か所きれいにする | 164 |
| 37 | 週に1回は、初めてのことをする | 168 |
| 38 | ピンチの時は、「小さな魔法」をかける | 172 |
| 39 | 先のことで、悩まない | 176 |
| 40 | デスクを完璧に磨きあげる | 180 |
| 41 | やったことがないことは、すすんでやってみる | 184 |
| 42 | 目の前の仕事に、「なぜ？」を3回続ける | 188 |
| 43 | 仕事の状況は、聞かれる前に報告する | 192 |
| 44 | 「あの人ならどうする？」と考えながら働く | 196 |
| 45 | 仲間の仕事を手伝ってみる | 200 |
| 46 | 知らないことを、見逃さない | 204 |

50 49 48 47

よく食べて、よく歩いて、よく休む

208

ひとりで仕事を抱え込まない

212

集中したいことに、集中する

216

「心くばりの魔法」が人生を楽しくすると知る

220

付録 気持ち伝わる魔法のフレーズ集

224

おわりに

234

参考・引用文献

238

著者経歴

239

この本に出てくる、主なディズニー用語

パーク

東京ディズニーランド、東京ディズニーシーのこと。

ゲスト

パークを訪れるお客さまのこと。

キャスト

パークで働く人のこと。

ショー

施設やキャストなど、パーク内のすべて。

オンステージ

ステージの上だけではなく、ゲストから見えるすべての場所。

バックステージ

キャストしか見ることのできないバックヤードのこと。

アトラクション

パーク内の乗り物や劇場のこと。

ファストパス

特定のアトラクションにおいて入場時間を予約できるパスのこと。

カストーディアル

清掃業務を担当するキャストのこと。道案内や写真撮影も行う。

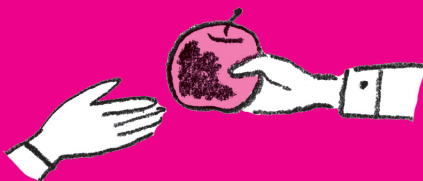
※本書でご紹介する情報は書籍刊行時点でのものであり、
変更する場合があります。

CHAPTER 1

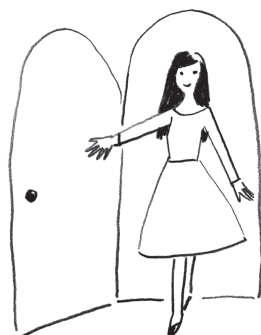
誰からも好かれて
仕事もうまくいく
心の持ち方

《マインド編》

The Mind



Magic 01



身近なあの人を「VIP」 とイメージする

心の壁をなくせば人間関係はうまくいく

デイズニーのパークには、さまざまなゲストが来場します。

家族三世代で楽しむ方、外国の方、車イスの方など、ゲストの層はどんどん広がっています。

そのような状況で改めて思い浮かべるのは、デイズニーの創設者であるウォルト・デイズニーの次の教えです。

♪ 私たちは王様や女王様をもてなすことが好きだ。しかしここではすべての人がVIPなんだ♪

パーク内では、年齢も国籍も社会的立場も関係ありません。障がいがあるかどうかも当然、関係ありません。すべてのゲストをVIPとしておもてなしするというのが、デイズニーのブランドとしての考え方です。

そうしたポリシーに基づき、実はデイズニーでは障がい者割引を行っていません。障がいをお持ちでも他のゲストと同じように楽しんでいただけるよう、国の基準よりもはるかに高い「デイズニー基準」を設けてバリアフリー化を行っているからです。

身体機能が低下している方や視覚、聴覚に障がいをお持ちの方へのサポート、食事制限がある方への細かなメニュー対応など、すべてのゲストが安心してパークで過ごせるように全力を尽くしています。

そして、ハード面での工夫に加えて、**バリアフリーを完成させているのは、人**、つまりはキャストの力です。

キャストたちは、実際に車イスに乗ったり目隠しをしたりしながら研修を行っています。障がいをお持ちの方の気持ちに寄り添い、「心のバリア」も外したお手伝いができるよう、日々訓練しているのです。

「**心のバリアフリー化**」は、あらゆる対人関係においても大切であると私は考えています。

人間関係に悩む人は多いと思いますが、差別や人間関係の悩みというのは、環境により生まれるものではなく、結局のところ人の心がつくり出すものです。

つまり職場で対人関係がうまくいかなくなる原因のほとんどは、役職や仕事の内容により生まれるのではなく、人が心にバリアを張ることにより生まれるのです。

多様性の時代にあつて、自分と異なる価値観や体験の持ち主に対して、常に心のバリアを張り続けていては、協働することが難しくなります。

だから人間関係に行き詰まったら、ディズニー流に「**かかわるすべての人がVIP**」だと考えてみてください。そして「自分と違う相手を理解したい」と願うことで、あなたの心が変わり、誰とでも分け隔てなく接することができるようになるでしょう。

「心のバリアフリー化」が実現できれば、人間関係で悩むことがなくなります。

そのファーストステップとして、誰にでも自らあいさつをしてみてもいいかがでしょうか。

「おはようございます」「おつかれさまです」

相手の目を見て声をかけてみると、必ずその人の反応が変わっていきます。そうなれば、今よりもっと毎日を気分よく、前向きに過ごすことができるかもしれません。

Magic
Lesson

誰に対しても、自分からあいさつをしよう。