

- ・かしこく
- ・やさしく
- ・たくましく

教職員が笑顔で教え、
子供たちが笑顔で学び、
保護者・地域の方々が笑顔で
訪れられる学校



大神山

標準値、期待値から感動へ

校長 田島 司

以前、元ウォルトディズニーシニアプロデューサー 大島崇央氏の講演をお聞きました。その時に心に残ったことをお話しします。

ディズニーランド・及びディズニーシーでは、「お客様を喜ばすためにはお客様が予想がつく**標準値**では足りない、お客様の**期待値**に達して初めてお客様から感謝の気持ちが出る。そして、期待値を超えるサービスをすると、それは、**感動**につながる。だから、常に感動を与えられるサービスをしてほしい」と教育しているそうです。

ある時、50代の夫婦がレストランでお子様ランチを注文しました。対応したスタッフが「お子様ランチは大人の方には提供ができません」と返答したそうです。夫婦はがっかりして、頼んだいきさつをスタッフに話しました。夫婦には子供がいました。しかし、その子は若くして病気でなくなってしまったそうです。今日はその子の誕生日でした。夫婦は思い出に残っているディズニーランドで、大好きだったお子様ランチで祝ってあげようと、わざわざ神戸から出てきたそうなのです。それを聞いたスタッフはフロアマネージャーに相談しました。すると、マネージャーはその夫婦を3人がけの特別席に招待し、お子様ランチを2人分だけでなく、3人分用意し、ろうそくとケーキも用意して「どうぞ、3人でお子様のお誕生日をお祝いし、ご満足の行けるひと時をお過ごしください」ともてなしたそうなのです。その対応に感動した夫婦は帰宅した後に、心のこもったおもてなしをしていただきありがとうございますという手紙を本部に送ったそうなのです。



この出来事の**標準値**は、お子様ランチを大人でも提供できるようにすることです。**期待値**は、お子様ランチを3人分用意することです。しかし、このフロアマネージャーのサービスはろうそくとケーキまで用意し、特別席まで作ってもてなし、期待値をはるかに超えたものであったために、この50代の夫婦は**感動**し、手紙を書いたのだと思います。

大島氏は、「標準値のサービスは相手の状況をよく見れば行うことができます。期待値のサービスは相手の視線になってみないとわかりません。期待値を超えてのサービスは物事を俯瞰して見た時に初めて行うことができます」と話されていました。

人はどうすれば喜んでくれるのだろうか。常にそのことを皆が考え、皆が感動してくれるようにお互いがもてなせば、教職員も子供たちも、保護者地域の方々も笑顔があふれる学校に近づいていくのだと思います。

標準値の人間である私はこの話の後、自省いたしました。これからはディズニーの理念を頭において行動し、率先して笑顔あふれる学校づくりに取り組んでいきたいと考えております。

10月の学校行事の様子



10月6日 芋ほり体験

生活科の学習の一環として、春に植えたサツマイモ掘りを行いました。大きな芋を掘りあげた子供達は大歓声をあげていました。



10月11日体験学習

1~4年生が、こども自然動物公園に体験学習に行きました。小動物と触れ合ったり、間近でコアラ、キリン等の動物を見学したりしました。



10月16日裸祭り授業

浅見様、柴崎様、小泉様のご協力で、「裸祭り」の歴史等をお話していただきました。子供たちは、神泉の伝統が長い間受け継がれていることを再認識しました。

11月の行事予定

※9月30日(土)の運動会では、多くの方の御声援をいただき、ありがとうございました。

日	曜	行事内容等	下校時刻
1	水	全校朝会・いずみっ子タイム・クラブ活動 焼きいも大会(1年2年)	15:45
2	木	B日課・チャレンジタイム(算)・フッ化物洗口・図書ボランティア	15:15
3	金	(祝)文化の日	
4	土	町民文化祭	
5	日	町民文化祭	
6	月	B日課・チャレンジタイム(算)	15:15
7	火	B5日課・チャレンジタイム(国)・いずみっ子タイム・2・3者面談	14:25
8	水	B5日課・音楽朝会・いずみっ子タイム・2・3者面談・持久走大会試走①	14:25
9	木	B日課・チャレンジタイム(算)・フッ化物洗口・図書ボランティア・あいさつ運動	15:15
10	金	チャレンジタイム(国)・フリータイム・北部西地区音楽会・きものリメイククラブ・グランドゴルフ	15:45
11	土		
12	日		
13	月	B日課・チャレンジタイム(算)・1・2年生活科矢納探検 8:40	15:15
14	火	埼玉県民の日	
15	水	朝自習・いずみっ子タイム・クラブ活動・教育相談※神川中学校社会体験学習①9:00~16:00	15:45
16	木	B日課・チャレンジタイム(算)・図書ボランティア・3年社会科見学(広域消防本部) ※神川中学校社会体験学習②9:00~16:00	15:15
17	金	チャレンジタイム(国)・フリータイム・持久走大会試走②※神川中学校社会体験学習③9:00~16:00	15:45
18	土		
19	日		
20	月	B日課・チャレンジタイム(算)・ふれあいの日ノーマディアデー	15:15
21	火	チャレンジタイム(国)・いずみっ子タイム・大型紙芝居・芸術鑑賞教室(埼玉県警音楽隊)13:30	15:45
22	水	朝自習・いずみっ子タイム・代表委員会・読み聞かせ・スクールカウンセラー(9:20~)・持久走大会試走③	15:45
23	木	(祝)勤労感謝の日	
24	金	チャレンジタイム(国)・フリータイム・校内持久走大会	15:45
25	土		
26	日		
27	月	B日課・チャレンジタイム(算)	15:15
28	火	チャレンジタイム(国)・いずみっ子タイム持久走大会予備日	15:45
29	水	児童朝会・委員会活動・いずみっ子タイム・図書ボランティア・スクールカウンセラー(13:15)	15:45
30	木	B日課・チャレンジタイム(算)・図書ボランティア	15:15

◆更生保護女性会より図書カードを寄贈いただきました◆

10月19日(木)に、更生保護女性会の皆様の御来校があり、図書カードを寄贈していただきました。児童の読書活動の充実のため、有益に使わせていただきます。どうもありがとうございました。



◆11月21日(火)埼玉県警音楽隊が来校します!◆

本年度の芸術鑑賞教室として、埼玉県警音楽隊による吹奏楽の演奏と、カラーガード隊によるフラッグ演技を鑑賞します。当日(13:30~、1時間程度)の参観はフリーとなっております。なたでも鑑賞できます。ぜひ御来校いただき、児童と一緒に、演奏と演技を御鑑賞ください。

多くの皆様の御来校をお待ちしております。

