

IL PICCOLO HOTEL DEI MIRACOLI

Akio Shibata
Koto Takimori

IL PICCOLO HOTEL DEI MIRACOLI

 GIUNTI

Titolo originale: *Nihon de ichiban kokoro atatamaru hotel de atta kiseki no monogatari*

© 2015 Akio Shibata, Koto Takimori

Italian translation rights arranged with SB Creative Corp., Tokyo

Illustration: © Soya Nagashima

Tutti i diritti sono riservati.

Traduzione di Stefania Da Pont

Progetto grafico: Enrico Albisetti

Redazione: Camilla Gensini

www.giunti.it

© 2025 Giunti Editore S.p.A.

Via Bolognese 165 – 50139 Firenze – Italia

Via G.B. Pirelli 30 – 20124 Milano – Italia

Prima edizione: gennaio 2025

Prima ristampa: aprile 2025

*Giunti Editore si impegna per uno sviluppo sostenibile
con l'utilizzo di carta certificata FSC® proveniente
da fonti gestite in maniera responsabile.*



Stampato presso Elcograf S.p.A., Stabilimento di Cles

Questa è la storia dei miracoli accaduti in un hotel. Non si tratta però di un hotel di lusso, né di un hotel in cui lavorano professionisti di prima categoria. Tanto meno ci sono tappeti volanti, e il cibo non compare per magia sui piatti.

È un hotel qualunque, dove azioni normalissime hanno dato vita a piccoli miracoli, scaldando il cuore dell'intero Giappone.

はじめに

Prologo

Dieci anni prima di meritarsi l'appellativo di “hotel più ospitale del Giappone”, l'Associa Nagoya Terminal si trovava sull'orlo del fallimento.

Grazie alla sua posizione, di fronte alla stazione, il fatturato si era mantenuto regolare e in continuo aumento fino allo scoppio della bolla speculativa, quando gli incassi avevano subito un calo improvviso. In pochissimo tempo, l'hotel si era ritrovato in rosso, e le sue sorti finanziarie non si sarebbero risollevate per quattro anni di seguito.

Di fronte a questo scenario drammatico discutemmo a lungo chiedendoci mille volte quale fosse la cosa giusta da fare. Che genere di accoglienza potevamo riservare ai clienti per far sì che fossero ancora più soddisfatti? Che genere di servizio potevamo offrire perché gli incassi tornassero a salire?

Nel bel mezzo di quella situazione, come a darci il colpo di grazia, sorse accanto a noi un altro albergo,

enorme, all'interno di un edificio con molti piani. Il morale degli impiegati precipitò, nel timore che un hotel piccolo come il nostro finisse schiacciato in un istante.

Non potevamo andare avanti così...

A crollare non sarebbe stato soltanto l'hotel, ma anche lo spirito di una squadra dal valore insostituibile.

In quel momento, compresi qual era la cosa più importante da fare: risollevare lo spirito dei dipendenti. Se fossero riusciti a trovare la motivazione, a pensare “sono contento di lavorare in questo hotel”, “voglio prendermi cura dei clienti”, la qualità del servizio sarebbe cresciuta spontaneamente e magari anche la gestione sarebbe tornata in attivo.

Mi resi conto che la priorità non era avere la clientela più felice del Giappone, bensì il personale più felice del Giappone. Era quello il primo passo da fare verso la rinascita.

Con la speranza di poter invertire la rotta, come prima cosa ci siamo occupati di rinnovare la mensa per il personale, che all'epoca era un ambiente cupo, e neppure il cibo servito era un granché. Non adempiva di certo alla sua funzione di spazio in cui recuperare le energie e rilassarsi. Non abbiamo solo sostituito i tavoli e le sedie, ormai obsoleti, abbiamo anche fatto rifare i pavimenti e la tappezzeria, installato dei televisori maxi-schermo di ultima generazione e rivi-



sto il menù. Proprio così: non abbiamo scelto di rinnovare la hall che accoglieva i clienti, né il ristorante per gli ospiti dell'hotel, bensì di dare nuova vita agli spazi utilizzati dai dipendenti, battezzandoli Bistrò Himawari, che in giapponese vuol dire “girasole”. E cosa è accaduto? I dipendenti hanno preso l'abitudine di riunirsi in quel luogo come fossero nel soggiorno di casa propria, rendendolo una fucina di idee. Avendo a disposizione uno spazio di comunicazione aperto, hanno iniziato a esporre le loro proposte per rimettere in piedi l'hotel, hanno provato a metterle

in pratica, si sono confortati a vicenda in caso di fallimento, si sono scambiati sostegno e comprensione: insomma, sono diventati una vera e propria famiglia.

Tutti insieme abbiamo ripensato la filosofia alla base della gestione dell'hotel. E abbiamo iniziato a festeggiare i compleanni di ciascuno: esprimendo gratitudine per essere nati, come ci insegna la nostra cultura, abbiamo rafforzato le relazioni fra di noi e creato legami profondi. Ci sono state anche delle "serate della gratitudine" da condividere con i nostri familiari. Oltre a questo, sono state organizzate varie attività di formazione e trasferte di studio per conoscere altre realtà lavorative di accoglienza, con l'obiettivo di far acquisire fiducia in se stessi ai collaboratori. Trattandoli come dei figli e dedicando loro tempo e risorse affinché ognuno potesse esprimere il proprio talento, i dipendenti dell'hotel si sono sentiti apprezzati e riconosciuti e a loro volta sono diventati più gentili e attenti nei confronti degli ospiti.

L'albergo è stato così in grado di offrire un'accoglienza unica nel suo genere ed è cresciuto fino a meritarsi, a un certo punto, l'appellativo di "hotel più ospitale del Giappone".

L'aver messo al primo posto la felicità dei dipendenti proprio in un momento difficile ha portato a una

riresa lampo. Dopo quattro annualità di fila in rosso, siamo riusciti a cambiare rotta e tornare in attivo!

Nel processo di ripresa dall'orlo della bancarotta si sono susseguiti una serie di episodi commoventi che alla fine hanno dato vita a un documentario, dal titolo *Making the happiest employees in Japan*. Il film, un vero capolavoro di sensibilità, è circolato in tutto il Paese grazie al passaparola e ha avuto una tale risonanza da essere proiettato anche all'estero.

Questo libro è stato scritto per condividere quei momenti di scambio di affetto e di emozioni tra dipendenti e ospiti.

Cosa significa lavorare? Cosa significa vivere? Quali sono le cose importanti nella vita?

Mi auguro che leggendo le pagine che seguono possiate trovare spunto per rispondere ad alcune di queste domande.

Akio Shibata

私
に
、
あ
り
が
と
う

PRIMO CAPITOLO

Grazie, a me stessa

Era un pomeriggio di settembre, il profumo dei fiori di osmanto si diffondeva nell'aria.

Nel caffè dell'Hotel Associa Nagoya Terminal, a due passi dalla stazione di Nagoya, si udì tuonare di colpo una voce.

«Ehi, mi senti?! Sono qua! Pensi di poter ignorare i clienti?!»

A reclamare l'attenzione era un uomo tra i cinquanta e i sessant'anni.

Il suo sguardo era rivolto a una ragazza al di là del bancone, che faceva il proprio lavoro come se niente fosse, dandogli le spalle. Incredibile: per quanto la chiamasse, lei non si girava.

Incapace di trattenere la rabbia, l'uomo alzò la voce agitato: «Ehi, signorina! Che fai, prendi in giro i clienti?!».

La ragazza aveva addosso gli sguardi di tutti gli avventori, ma continuava a lavorare dietro al bancone senza girarsi. Un cameriere, che aveva assistito alla scena, le posò una mano sulla spalla e iniziò a spiegarle la situazione a gesti. A quel punto, la ragazza si voltò di scatto e fece un profondo inchino. Poi tirò fuori un piccolo block notes dalla tasca del grembiule, scrisse qualcosa e lo mostrò al cliente.

“Mi dispiace di averle procurato un disagio. Sono sorda.”

Ecco perché non aveva risposto ai richiami: non lo stava ignorando, semplicemente non ci sentiva. Rimesso il block notes in tasca, fece nuovamente un inchino.

Il cliente, che ancora non si era calmato, sbottò con aria poco convinta: «Perché fate lavorare la gente sorda?! Prendete qualcuno di normale!» e senza attendere risposta uscì dal locale.

“Qualcuno di normale...”: furono queste parole a ferire la ragazza più di ogni altra cosa. Lei non ci sentiva, ma sapeva leggere le labbra, e ripeté più volte dentro di sé quello che il cliente le aveva detto. Si chiamava Asami Aoki. Era sorda dalla nascita ed era cresciuta con il desiderio di essere “normale”. Ora era iscritta al secondo anno di università. Tuttavia, frequentare normalmente, seguire normal-



mente le lezioni, uscire normalmente con gli amici... per lei era impensabile.

Aveva sempre avuto bisogno del supporto di qualcuno e sempre le avevano riservato un trattamento speciale. Proprio per questo aveva trascorso i suoi vent'anni sognando di fare "una vita normale".

Aver ottenuto questo lavoretto part-time al caffè, a contatto con il pubblico, era stato l'avverarsi di un sogno. Per il momento si limitava a stare dietro al bancone, ma era comunque un primo passo verso il suo obiettivo, quello di diventare prima o poi una cameriera. La strada verso la realizzazione, però, era lastricata di fatiche. Non era la prima volta che faceva infuriare un cliente, ma in qualche modo se l'era sempre cavata, grazie all'aiuto del personale.

Avvilita per aver di nuovo scomodato i suoi colleghi, Asami tornò al proprio lavoro. Stava riordinando le tazze da caffè quando Hayakawa, il responsabile del locale, le passò un foglietto.

"Fa' sentire la tua voce!" diceva.

Forse intendeva che avrebbe dovuto tirare fuori la voce per scusarsi con il cliente arrabbiato?

In effetti, non è che Asami non fosse in grado di parlare. Non ci sentiva, ma – grazie ai continui esercizi di vocalizzazione che aveva fatto fin da piccola – riusciva a pronunciare delle parole, seppur lentamente. Tuttavia, la metteva estremamente a disagio

dover parlare senza sapere bene come fosse la sua voce, se fosse alta o bassa. Peggio ancora se si trattava di balbettare delle scuse a una persona arrabbiata con lei. Impossibile, il solo pensiero la terrorizzava. E se non avesse capito cosa stava dicendo? Se l'avesse derisa per la sua voce strana? Come avrebbe fatto? Con le lacrime agli occhi per la frustrazione, Asami corse fuori stringendo in mano l'appunto di Hayakawa.

E fu così che all'uscita si scontrò con Shinoda, il direttore generale dell'hotel che ospitava il caffè. Una presenza paterna, che non solo conosceva tutti i dipendenti per nome, ma li trattava come fossero parte della sua famiglia.

«Asami, dove vai così di corsa?» chiese con voce gentile alla ragazza in lacrime.

Pensò che fosse il caso di andare con lei nella mensa, per chiederle cosa fosse successo.

Bevuto un sorso di tè caldo, Asami tirò fuori il suo block notes dalla tasca e scrisse una domanda per Shinoda.

“Signor Shinoda, perché mi ha assunta?”

«Ma cosa dici, Asami? Che ti prende?»

“Ho fatto di nuovo arrabbiare un cliente. Sono sorda e non mi accorgo quando mi chiamano...”

«Ma dai, tutto qua?!»

“Come, tutto qua?”



«Asami, il tuo sorriso ha il potere di rendere felici le persone. Ricordi? Al colloquio, ce l'hai messa tutta per farmi capire sorridendo che il tuo sogno era quello di lavorare a contatto con le persone. È grazie al tuo stupendo sorriso che ti ho voluta qui. Quel che importa veramente non è sentirsi o meno, ma saper comunicare.»

“Comunicare? Come faccio a comunicare se non sento cosa mi dicono i clienti? Io non voglio crearvi problemi... Forse è meglio se lascio perdere, non le pare?”
«Sei sicura di volerti arrendere così? Tua madre ha sempre fatto silenziosamente il tifo per te, non pensi che sarebbe triste?»

La madre di Asami aveva cresciuto la figlia senza farle sconti: non voleva proteggerla troppo, sapeva che per lei sarebbe stato meglio attrezzarsi e affrontare la sua disabilità. Tuttavia, era contraria al fatto che avesse un lavoro a contatto con il pubblico. Era convinta che, per una persona sorda, lavorare con dei clienti significasse trovarsi di fronte a ostacoli che non avrebbe potuto superare semplicemente impegnandosi. Inoltre, era diffidente verso il locale in cui Asami era stata assunta: temeva che, in qualche modo, ne avrebbero fatto un’attrazione.

Sfidando i timori della madre, Asami aveva deciso di accettare il part-time al caffè. Nello stesso periodo era andata a vivere da sola e lavorava sodo mentre frequentava l'università.

“Non voglio più avere un trattamento speciale! Da adesso in poi, andrò avanti nella vita con le mie gambe.” Se l’era ripetuto tante volte, ripensando alla sua infanzia.

DIECI ANNI PRIMA

«Asami-*chan*, mi apprenderesti un manifesto in corridoio?»

Alle elementari, frequentavo una sezione per bambini non udenti. Non volevo essere trattata in modo speciale solo perché ero sorda, quindi mi davo da fare il doppio nel compito che mi avevano assegnato di “addetta alla bacheca”.

Quando mi sono trovata tra gli alunni più grandi, è aumentato anche il mio senso di responsabilità. Per esempio, non mi limitavo a esporre in bacheca i manifesti o le foto, ma studiavo bene come apprenderli perché tutti potessero vederli oppure facevo varie proposte agli insegnanti... Mi impegnavo molto.

Non solo: per comunicare più facilmente con insegnanti e compagni evitavo di usare la lingua dei segni e ogni giorno, costantemente, mi allenavo con il linguaggio e la pronuncia. Tuttavia, se qualcuno dietro di me mi chiamava, non potevo voltarmi perché non ero in grado di sentirlo.

Un giorno, dopo la scuola, un'amica mi batté sulla spalla e mi avvertì che mi stavano chiamando.

Mi girai e vidi che un'insegnante delle classi regolari stava consegnando un manifesto a un altro alunno: «Fa lo stesso. Vai ad appenderlo in corridoio al posto di Asami-*chan*» le lessi sulle labbra.

Tirai subito fuori il mio block notes per scrivere “Lo faccio io”, ma quando lo mostrai all'insegnante rispose: «Tu... va be', non importa» e rientrò in classe. Dopo tutto l'impegno che ci avevo messo, mi sentii come se avessero cancellato non solo il mio ruolo di addetta alla bacheca, ma la mia stessa esistenza.

“Tu... va be', non importa.”

Avevo solo dieci anni, ma quante volte mi era già toccato sentire queste parole!

Ho ripensato al senso di solitudine che ho sempre provato fin da quando ero piccola. La sensazione di non appartenere mai a nessun luogo, di essere tagliata fuori...

In quei momenti, era sempre il mio adorato nonno a risollevarmi il morale. Era stato lui ad accorgersi per primo del mio problema all'udito. Gli erano venuti dei dubbi perché, quando mi portava con il passeggino a guardare i treni, mi comportavo in modo strano. Siccome non ci sentivo, non mi accorgevo se un treno si stava avvicinando e quando me lo trovavo improvvisamente davanti mi spaven-

tavo sempre. Per questo mi fecero visitare all'ospedale universitario, dove si scoprì che ero sorda dalla nascita.

Da quel momento, iniziai a frequentare con mia madre un istituto per bambini sordi, a studiare il linguaggio e ad allenarmi con la pronuncia. Toccavo la gola dell'insegnante imitandone le vibrazioni, memorizzavo una a una le parole usando delle schede fatte a mano da mia madre... Affinché potessi comunicare con i miei compagni di scuola, non mi permisero di usare la lingua dei segni, facendomi invece imparare a leggere le labbra. E quando andavo al ristorante con mia madre, dovevo sempre arrangiarmi a fare la mia ordinazione. Ciononostante, non mi sentivo comunque sicura nell'usare la mia voce, perciò a scuola andavo in giro con un block notes e comunicavo scrivendo.

Facevo fatica a sopportare il severo addestramento di mia madre e scoppiavo spesso in lacrime. A incoraggiarmi in quei momenti era ogni volta mio nonno. È sempre stato dalla mia parte. Anche nelle giornate più faticose, al ritorno mi aspettava con un dolcetto per tirarmi su di morale.

Ripeteva sempre: «Se sorridi, domani sarà sicuramente una buona giornata».

Così, quando ormai ero alle medie, iniziarono a complimentarsi con me dicendo che avevo sempre il sorriso sulle labbra.

Questo mi rendeva felice.

L'educazione di mia madre era talmente severa che a volte temevo non mi volesse davvero bene. In quei momenti, era di nuovo il nonno a rassicurarmi.

«Non è assolutamente così, Asami. Lei è severa con te proprio perché ti ama. Non vuole che tu ti senta sola e sta facendo di tutto perché tu possa farti delle amicizie.»

Quando ero un po' giù, a volte mi portava a mangiare una coppa di gelato al cioccolato. In quelle occasioni veniva con noi anche la nonna e ci sedevamo tutti e tre felici intorno al tavolo. Il sorriso di nonna era il sostegno silenzioso che mi dava forza nei momenti più difficili.

I camerieri mi ascoltavano pazientemente, annuendo con un sorriso alla mia voce flebile. È anche merito loro se sono riuscita ad acquisire sicurezza nel parlare. Ispirato da quella gentilezza, è nato il mio sogno di lavorare a contatto con il pubblico. Chissà che gioia poter servire in quel modo dei clienti, sorridendo... Solo immaginarlo mi faceva palpitare il cuore.

Passarono gli anni e frequentai le medie e le superiori nelle classi regolari.

Ero molto in ansia all'idea di dovermi fare degli amici da zero in un ambiente nuovo, ma – come diceva il nonno – grazie al mio sorriso riuscii giorno dopo giorno a stringere delle amicizie e pian piano acquistai fiducia in me stessa.

Fu proprio allora che il mio adorato nonno volò in cielo.



Morire è il destino di tutti, ma la morte di mio nonno, che mi aveva sempre sostenuta, mi fece sentire incredibilmente sola, come se avessi perso una parte di me.

Anche la nonna, che era sempre stata una persona solare, continuava a piangere senza sosta. Vedendola in quelle condizioni, pensai che non potevamo andare avanti così. Il nonno aveva fatto sbocciare “il fiore del sorriso”: volevo continuare a farlo fiorire... dovevo farlo.

Così, nel consolare mia nonna, misi fine ai giorni delle lacrime.

Proseguendo gli studi in Servizio Sociale, tuttavia, mi ritrovai di nuovo ad avere un trattamento speciale e rischiai di perdere ancora una volta il sorriso. All'università, infatti, esiste un sistema di “diritto allo studio” secondo cui, per le persone con disabilità all'udito, è prevista una figura apposita che affianchi gli studenti durante le lezioni e prenda appunti per loro, trascrivendo fedelmente quello che dicono gli insegnanti. Da un lato ero grata per questo, dall'altro mi sentivo di nuovo messa di fronte alla mia sordità.

“In fin dei conti, da sola non sono capace di fare niente”, pensavo... proprio come quando mi ripetevano sempre “Tu... va be', non importa”. Per combattere questa insicurezza, decisi di andare a vivere per conto mio e di cercare anche un lavoretto, per provare a farcela con le mie forze.

Trovai un annuncio per il caffè di un hotel alla stazione di Nagoya e decisi subito di fare domanda. Mi tornò in mente con prepotenza la sensazione che provavo quando andavo a far merenda fuori con il nonno: volevo anch'io servire i clienti col sorriso, come quei camerieri che erano stati tanto gentili con me.

Decisi di andare al colloquio senza dirlo a mia madre: non volevo farla preoccupare, ma soprattutto, dentro di me, ero convinta che non mi avrebbero mai assunta.

Quando il giorno dopo mi comunicarono che avevo passato la selezione, mi venne il dubbio che fosse tutto un sogno. A dire il vero, per il momento non avrei dovuto servire i clienti: avrei cominciato stando dietro il bancone a preparare il caffè e a riordinare le tazze... ma ero contenta lo stesso. Se solo il nonno fosse stato ancora vivo, sarebbe stato il primo a cui l'avrei detto, pensai, ricordando il dolce sorriso che gli illuminava il volto.

Il giorno stesso in cui mi arrivò la conferma comunicai a mia madre che avrei lavorato in un caffè e, come mi aspettavo, lei si dimostrò fortemente contraria. Nutriva diversi dubbi: aveva paura che per una persona sorda fosse assolutamente impossibile fare un lavoro a contatto con il pubblico, o che volessero in qualche modo rendermi l'attrazione del locale, "il caffè con la ragazza sorda". Fu così che il giorno successivo andò dal direttore generale



Shinoda pregandolo di revocare la mia assunzione. «Abbia fiducia in noi, signora. E ancora di più, abbia fiducia in sua figlia.» Shinoda riuscì a persuadere mia madre, che con riluttanza acconsentì affinché io cominciassi a lavorare.

Sono passati sei mesi, da allora, ma le sue preoccupazioni non sono ancora svanite: tuttora è un po' in ansia per me e nutre dubbi su questo lavoro.

Vorrei poterla tranquillizzare e io stessa vorrei rendermi presto del tutto indipendente, ma nonostante questa mia impazienza ho di nuovo fatto arrabbiare un cliente e creato problemi al resto del personale.

Shinoda mi ha detto che quel che importa veramente non è tanto sentirci, ma saper comunicare, però con i miei problemi all'udito non riesco a farlo... Chissà perché non ci sento, e perché è capitato proprio a me.

Forse Shinoda mi ha assunta per pietà. Magari mi tratta in modo speciale perché sono sorda.

A che età smetterò di essere trattata in modo speciale? A che età mi toglieranno di dosso l'etichetta di "persona sorda"?

Nell'area riservata al personale, ho finito di bere il mio tè ormai freddo rivangando il passato, poi sono tornata al lavoro.

Il caffè Gentiane interno all’hotel è un locale accogliente, frequentato non solo da chi soggiorna nella struttura. Asami Aoki, una studentessa universitaria che lavora qui, è sorda dalla nascita, ma durante il colloquio, con calma, ha saputo comunicare a voce le sue motivazioni e trasmettere la sua straordinaria forza di volontà. È per questo che l’ho assunta: ci tenevo assolutamente che lavorasse qui per noi, nonostante mi aspettassi diverse difficoltà.

Più di tutto, ho intuito che il suo splendido sorriso ha il potere di rendere felici le persone.

Non solo: fin dal suo primo giorno da noi, ho capito che è una persona che lavora sodo. Si dà da fare il doppio degli altri: oltre a svolgere i compiti che le vengono assegnati, cerca anche altre cose da fare alla sua portata.

Tuttavia, è un dato di fatto che abbia bisogno di supporto da parte del resto del personale. Giusto poco fa era demoralizzata per aver fatto arrabbiare un cliente, perché non si era accorta che lui la stava chiamando. Ma non voglio che lasci il lavoro per questo. Probabilmente ci sono clienti che ritengono “una cosa del genere” inaccettabile, ma mi chiedo: non sarà per via del pregiudizio per cui avere un dipendente sordo “non è normale”?

Se fosse usuale trovare persone sorde che lavorano nei locali, probabilmente nessuno si arrabbierebbe, anche se non rispondessero quando vengono chiamate. D’altronde è naturale, dato che non ci sentono.

Con la sordità di Asami forse imponiamo ai clienti una responsabilità, ma non un disagio. Penso che, invece di tracciare una linea di demarcazione tra impiegato e cliente, dovremmo semplicemente sostenerci a vicenda come persone.

Per questo, quando prima Asami era demoralizzata, mi è sfuggito un “Ma dai, tutto qua?!”: era quello che pensavo veramente, nel profondo del cuore. Tendersi la mano l’uno con l’altro, gentilmente, a prescindere dalla posizione o dalla situazione: questo è il tipo di ambiente che voglio creare nel mio hotel.

Alcune ore dopo questi avvenimenti, ho deciso di andare a vedere di persona quale fosse la situazione al caffè. Osservando Asami dietro al bancone, con il suo sorriso, ho tirato un sospiro di sollievo.

Meno male. È tornata la ragazza solare di sempre.

Rassicurato nel notare che Asami conversava piacevolmente per iscritto con un cliente, stavo per tornare in ufficio quando all’ingresso mi sono imbattuto nel signor Oosugi, un anziano frequentatore abituale del caffè.

«Salve, signor Oosugi.»

«Salve, signor Shinoda» mi ha risposto sorridendo, ma con un che di avvilito. Il signor Oosugi

passa qui praticamente tutti i giorni e di regola prende un caffè e una gelatina di uva Kyoho. È un tipo affabile e simpatico e il personale lo aspetta con impazienza ogni giorno.

«Che succede, signor Oosugi? Mi sembra un po' giù...»

«Eh, mi sa che ho dimenticato il portafoglio...»

A quanto pare, era convinto di averlo messo in tasca prima di uscire, ma non trovandolo esitava a entrare.

È un cliente abituale, difficilmente salta un giorno, perciò non ci ho pensato due volte a dirgli che avrebbe potuto pagare la volta successiva.

«Davvero?» mi ha risposto con aria dispiaciuta frugandosi nelle tasche. «Eh, ma non sta bene... però se devo tornare a piedi a prenderlo...» Mentre parlava, continuava imbarazzato a cercare il portafoglio.

Il signor Oosugi quest'anno va per gli ottanta e non si può proprio dire che abbia delle gambe robuste. Viene al caffè a piedi da casa, approfittando per farsi una passeggiata, ma per fare cinquanta metri ci impiega una decina di minuti se non di più.

Ho appoggiato piano le mani sulle sue spalle e ho detto: «Su, guardi che Asami la sta aspettando!».

Il signor Oosugi ha un debole per lei. Dice che gli basta un suo sorriso per passare una bella giornata.

«Allora quasi quasi approfitto della vostra gentilezza» ha detto, entrando. Si è seduto come sempre al bancone e si è accorto subito che Asami aveva qualcosa di strano.

«Che cos'è successo, Asami? Oggi sei giù di morale, eh?»

Le parla sempre lentamente, in modo che Asami possa capire il labiale.

La ragazza ha tirato fuori il block notes e gli ha spiegato con sincerità quello che era successo.

“Ho fatto arrabbiare un cliente perché sono sorda.”
«Ah sì? Mi dispiace, ma non ti devi preoccupare: sono sicuro che quel cliente arrabbiato tornerà, perché il tuo sorriso fa felici le persone.»

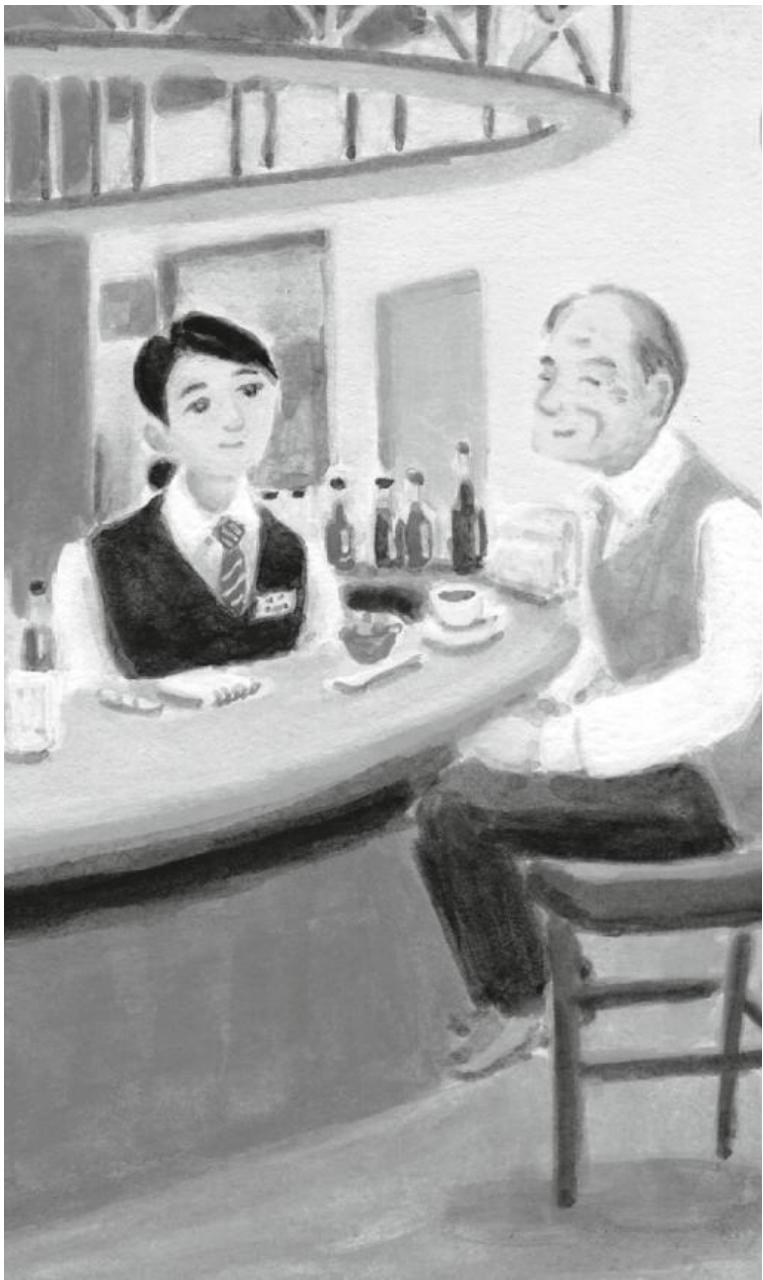
A quelle parole gentili, venute dal cuore, sul volto di Asami è spuntato un sorriso.

Poi il signor Oosugi ha aggiunto: «Guarda che io non vengo mica qui solo per bere il caffè!».

Asami lo guardò con aria interrogativa.

«Vengo per bere il caffè che mi prepari tu!»

Asami sembrava un po' disorientata di fronte alle parole del signor Oosugi: non era sicura di averne capito il senso.



Così lui ha proseguito, sorridendo: «Sai, ho una predilezione per te, Asami-*chan*».

E ha portato alla bocca la sua amata gelatina di uva Kyoho.

Pensavo che Asami avrebbe ritrovato il sorriso sentendosi dire una cosa così bella da un cliente, invece era scura in volto. E tuttavia ero certo che parlando con il signor Oosugi sarebbe tornata presto la Asami di sempre. Perciò sono tornato in ufficio.

Il giorno dopo il signor Oosugi ha fatto la sua solita passeggiata, si è fermato al locale, ha preso il caffè e la gelatina, ha pagato il conto – anche quello del giorno precedente – e se n’è andato.

Ho ripensato alle sue parole.

«Sai, ho una predilezione per te, Asami-*chan*.»

Senza dubbio me l’ha detto perché voleva tirarmi su di morale dopo il mio errore. Ma non posso negare di esserci rimasta male. Sono sempre stata trattata in modo speciale, perciò da qualche parte dentro di me ho pensato: “Oh no, di nuovo...”. Perfino ai clienti faccio compassione perché sono sorda...

Ho fatto un profondo sospiro e in quel momento un collega, guardando il signor Oosugi che se ne andava, si è avvicinato facendomi una proposta:

«Ora che ci penso, tra poco è il Giorno degli anziani,* no? Perché non facciamo una sorpresa al signor Oosugi?».

Hayakawa, che stava supervisionando i tavoli lì vicino, ha ripetuto: «Una sorpresa?».

«Sì, dai, facciamo qualcosa di speciale per ringraziarlo di venire da noi tutti i giorni!» ha spiegato il collega. Anche il resto del personale lì intorno si è fatto prendere dall'entusiasmo: «Giusto! Facciamo qualcosa!».

Ho scritto un messaggio a Umemura, il cameriere che stava pulendo i vassoi di fianco a me.

“Perché volete riservare un trattamento speciale al signor Oosugi?”

Umemura mi ha risposto lentamente, in modo che potessi leggergli le labbra.

«Perché vogliamo farlo felice... Tutti sono contenti quando vengono trattati in modo speciale, no? Aiutaci anche tu a pensare a una sorpresa!»

“Sì, ma... possiamo davvero riservare un trattamento speciale a un cliente?”

* Si tratta di una festività nazionale celebrata in Giappone il terzo lunedì di settembre, detta *Keiro no hi* (letteralmente “Giorno del rispetto per gli anziani”). [N.d.T.]

«Non lo so, ma se io fossi un cliente mi farebbe piacere essere festeggiato in modo speciale. E poi...»

“E poi?”

«C’è quella cosa che mi aveva detto il direttore.»

“Cioè?”

«Quando ero in crisi e non sapevo se lasciare questo lavoro, Shinoda si è fermato a parlarne con me fino a tarda sera. Il suo telefono continuava a squillare e per non fargli perdere tempo gli ho detto che ci avrei pensato su da solo, ma lui per tutta risposta se ne è uscito con un: “Adesso la priorità sei tu!”. Sentirmi dire seriamente che la priorità ero *io*, e non genericamente *i dipendenti*, mi ha fatto un enorme piacere. Ho capito che ci teneva davvero a me, perché mi ha trattato in modo speciale. Credo che sia per questo che sono riuscito a portare avanti il lavoro, nonostante le difficoltà.»

Proprio mentre ascoltavo Umemura parlare di lui, è entrato Shinoda.

Hayakawa gli ha parlato del nostro progetto e Shinoda, sgranocchiando un cioccolatino, ha risposto a voce alta, in modo che tutti potessero sentire: «Fate come volete, questo è il vostro caffè».

In apparenza poteva sembrare una risposta evasiva, ma noi sapevamo cosa intendesse dire Shinoda: che si fidava del suo staff. Grazie a questa reazione del direttore, ai miei colleghi è venuta ancora più voglia di fare e hanno iniziato a elaborare un piano