

東京ディズニーリゾートのビジネスシステム

伊藤佑里恵

初めに

山内ゼミを通して6月に東京ディズニーランドとディズニーシー(以下 TDR、TDL、TDS)に行き、事前に個人で調べていたテーマに基づき、調査してきました。私は、TDR はどのような細部をこだわっているのかについて調査してきました。

・隠れミッキー

隠れミッキーはヒドゥン・ミッキーとも呼ばれています。隠れミッキーは TDL・TDS のパーク内の様々なところに隠れていて、正式な場所も数もキャストですらわからないと言われています。特に有名な場所がトゥーンタウン内にある鍵穴です。そして、もう一つ有名な個所がクリッターカントリー内にある隠れミッキーです。歩いている途中に誰でも見つけることができるミッキーです。まだまだたくさんの個所にありますが、アトラクションの中などにも、隠れミッキーがあり、アトラクションの待ち時間を楽しく過ごすことも、目的としているのではないかと思います。このように、小さなことですが、子供から大人まで夢中になって探し、見つけるとなぜだか幸せな気持ちにさせてくれます。これが隠れミッキーの特徴ではないかと思います。



トゥーンタウン内



クリッターカントリー内

・BGM

TDR は舞浜駅についたときから、夢の国への道筋があります。夢の国へ入る前からのゲートからは BGM が流れています。左右にはディズニーのキャラクターのオブジェが立ち並び、入る前から、ウキウキさせてくれます。TDL・TDS 内の BGM は各エリアによって様々です。TDL 内には7つのエリアに分かれていて、例えばアドベンチャーランドエリアからウエスタンランドエリアにいく境目には必ず水の力を利用しています。水の力を利用することにより、自然的な流れを作り出し、ゲストに対してエリアとエリアとの境目での違和感をなくしています。

・キャスト

私が TDS のパーク内に入った日は、天気も悪く時々大粒の雨が降るほどの天気でした。しかし、夕方には天気も回復し、ショーなどが開催されるほどの天気になり、ショーが開催されるとわかって待っていると、キャストの方達が大量集まってきて、ショーが行われる敷地内の床から椅子、ショーで使うところ全てを掃除し始めました。大量の雑巾とスポンジを使い、大きい水たまりでさえ一滴残らず吸収し掃除をしていました。いくら雨が降ったあとだからといい、手を抜かないところに感動しました。雨の日だといくら夢の国でも、気分が下がってしまいますが、キャストは雨の日だからこそ楽しんでもらえたら嬉しいとおっしゃっていました。もう一つ、30周年パレード「ハピネス・イズ・ヒア」を待っている間、この日は前日との天気とうってかわって晴天に恵まれました。とても暑く始まるまでの間は退屈なおかつ暑かったです。しかし、キャストがバケツとホウキを持ってきて、ゲストが座って待っている前の床に即興でディズニーキャラクターの絵を書いてくれました。雨の日に自然的にできた水たまりを利用し、その場で描いてくれる場面は何回か目撃したことがありますが、晴天で水たまり一つない場所で、絵を描いてくれた場面を見るのは初めてで感動しました。



子供から大人まで一瞬で人だかりができ、夢中で見てしまいます。使用しているものは水だけなので、スピーディーに描かないと消えてしまう。暑い中待ってくれているゲストのために、少しでも退屈させない努力、キャストの気配り・気遣いの良さを感じました。

・井戸

TDL 内には井戸があります。ファンタジーランドエリア内には白雪姫の井戸があります。場所はシンデレラ城を正面にして左手を見ると一つの井戸があります。その井戸の中からはタイミングが合えば白雪姫の綺麗な歌声が聞こえてきます。白雪姫の映画のシーンで出ている井戸であり、白雪姫が王子様を来ると祈り願うときに歌う歌が井戸の中から聞こえてきます。



この場所を知っていると、人通りも少なく、パークの喧騒から逃げられ、一息つける場所です。他にも、ミニーの家の横にも井戸があり、その井戸にコインを投げると願いが叶うとも言われています。ミニーの声で「あなたの夢は叶うわ」と聞こえて来ます。

・ロゴ

2013 年は TDL 開業 30 周年であり、パーク内のいたるところに 30 周年のロゴがあります。30 周年のロゴはただ「30」と書かれているわけではありません。「3」はそのままであるが「0」はミッキーの顔を描いています。このように一見数字の「30」に見えますが、ディズニーらしさが出ているロゴであると思いました。細かいところまでこだわり、大々的にミッキーの顔を出さない、少し隠し気づいてもらいたいというところがディズニーらしさであると思いました。

・自動販売機

TDR は夢の国であるため、現実味のあるものはありません。例えば、パーク内には時計がありません。これは、ゲストが時間を気にせずに楽しんでもらいたいという願いからです。あとは、トイレには鏡がありません。夢の国では魔法がかけられており、現実を忘れてほしいので、トイレには鏡を設置していないのです。もう一つの理由が、何万人というゲストが来園するため、洗面台の前に鏡をつけてしまうと、ゲストの流れが悪くなるため、洗面台とは離れたところに鏡を設置すれば、ゲストの流れが効率よくなるといわれています。このように、現実味を感じさせるものは、パーク内には設置していないのです。他のテーマパークなどでは、必ず見かける自動販売機ですが、TDR には設置していません。自動販売機こそ、現実味があるものであるといわれています。そのため、TDL・TDS 内でのドリンク販売は、ワゴンか売店でしか販売されていません。しかし、TDL 内には、1 ヲ所だけ自動販売機が設置されています。しかし、一見自動販売機だとわからないような仕組みになっています。どこにドリンクがあるのかというと建物の下に設置されています。この建物にも意味がり、



タンクでドリンクを作っているように見せています。このように自動販売機のように見えないよう工夫していることが分かります。

・まとめ

私が TDR で一番感動するのは、やはり TDR の世界観と雰囲気です。TDL では「夢と魔法の国」、TDS では「さあ、冒険とイマジネーションの海へ」という世界観が各パークのゲ



ートを通った時から、世界観・雰囲気かもしだされているからです。この世界観・雰囲気は何回訪れても飽きず、毎回新鮮な気持ちで子どもから大人まで楽しむことができます。この世界観・雰囲気がリピーター率の高い一つの理由ではないかと思いました。そしてキャラクターの人気の高さもリピーター率が高い理由であると思いました。晴れの日と雨の日でキャラクターのコスチュームが違うことも一つの魅力です。上記で

も書いたように、雨の日は、どうしてもゲストのテンションが下がり、来場者数が減ってしまいます。そこをどのように工夫して、ゲストを楽しませるかが問題であると思います。

このように、雨の日限定のコスチュームや、掃除係であるカストーディアルと呼ばれているキャストが、水たまりを利用しキャラクターの絵を描くなど、雨の日ならではの工夫を見ることができるのも TDR の魅力であると思いました。



今回私が調査で調べた TDR が細部にこだわっていることについて調べた結果、TDR は雨の日でも晴れの日でも、ゲストをどのように喜ばせるかを常に考え行動していることが伝わりました。非日常的な空間を創り出すことはとても難しいことだと思いますが、それを自然に創りあげています。そして今回ディズニーアカデミーの研修も受けることができ、とても光栄でした。ディズニーの内面的な部分を知ることができ、とても勉強になりました。今回 30 周年という記念すべき期間に行くことができ、30 周年ならではのデコレーションを見ることができて良かったです。30 周年はバルーンをモチーフにしたデコレーションが TDR の至るところに飾っており、様々な場所でハピネス（幸福感）を感じることができました。ディズニーのテーマパークはキャスト一人一人の力で支えられていて、そしてどのキャストも自分の仕事を誇りに思って楽しんで仕事していました。キャストが楽しく仕事をしていると、自然とゲストも楽しく、そして何故か幸せな気持ちになります。このように、良い循環が自然とキャストから発信し創りだしていることがわかりました。「ディズニーは永遠に完成しない」というウォルトの言葉のように、ディズニーの進化がとても楽しみです。