

## TDRレポート

田中涼一

TDR研修とフィールドワークを通して、TDRの良い点・悪い点について見ていきます。

まず、良い点について

一つ目は、ディズニーテーマパークの行動規準について、

**Safety:安全**

**Courtesy:礼儀正しさ**

**Show:ショー**

**Efficiency:効率**



この順番に優先順位となっていて、この順番を考え行動することで、より良いサービスを、提供することができます。

この一番大切な安全について、色々なアトラクションを回って行く中でアトラクション内の手すりの安全性に注目してみます。幅広い年齢層に支持されるTDRでは小さな子供も多く訪れています。その小さな子供の目線に立って見てみました。私が子どものときはよく手すりにぶら下がり、また、触りながら歩いていました。実際、今回の研修でもそのような光景を目にしました。手すりを触ってみると、ほとんどが木で作られていて、艶を出すようなコーティングが施されていました。他にも、上から下、ネジの穴までしっかりと丸みを帯びていました。どのアトラクションを見ても、角が全くなく手すりに関しては安全そのものでありました。

2つ目は礼儀正しさについて、礼儀正しさの中に、挨拶・スマイル・言葉遣い・アイコンタクトの4つのポイントがあります。その中でディズニーアカデミーを受けて印象に残った話がありました。それは、笑顔の力です。新人だったキャストが研修でベテランキャストとともに行動をしていて、新人キャストが前に、ベテランキャストが後ろにいてのものにも関わらず、ゲストはみんな新人キャストを通り越して、ベテランキャストに声をかけていったのです。その理由は笑顔にあり、新人キャストは緊張していて笑顔になっていなかったのです。このように笑顔は人を引き付ける力がある事を学びました。さらにTDRの考える笑顔とは作った笑顔でなく、自然に出てくる笑顔という話に印象を受けました。

次は言葉遣いとアイコンタクトについて、実際に小さな子供に声をかけているキャストを見かけました。その時のキャストの目線は子供の高さに合わせ、さらに子供に合わせた口調で話していました。そのキャストに話しかけてみると、丁寧な言葉遣いというより、年齢や性別などを考えた、明るくとても良い対応でした。これもまた、ゲストに合わせた

TDRの接客の強みだと私は考えます。

3つ目はショーについて、ショーの一つとして隠れミッキーがあります。隠れミッキーはアトラクションが苦手なゲストにとっても楽しめるものです。パーク内を歩きながら探し回れ、ただ単に歩くのではなく、隠れミッキーを探しながら歩くことで、小さな子供にとっても楽しめるポイントです。他にも掃除スタッフはカストーディアルと呼ばれ、一部のキャストは雨水でキャラクターの絵を描いてくれたりします。下の写真は隠れミッキーと、実際に研修で出会ったキャストが描いてくれた絵です。



この絵を描くサービスは一部のキャストのみで、キャストの中でもミッキーだけ描ける人や全部描ける人がいます。また、認められたキャストのみができるサービスで、掃除をするだけでなく、ゲストを楽しませてくれます。

4つ目は障害者への対応について、メインストリート・ハウスでは、視覚障害者に優しいサービスが充実していました。まず一つはキャラクターの声を聞く事ができ、形を確認できる物があります。下の写真はミッキーのもので、他にも主要なキャラクターのものは取り揃えているとのことでした。



その他にもパーク内の地図が点字で記されているものがあり、場所を把握することができないゲストにとっては役に立つサービスだと私は考えました。また、点字の地図の下には車いすが入れるスペースがあるため、車いすでも簡単に点字を確認することができます。下の写真がその点字で記されたマップです。



これ以外にも、視覚障害者のゲストにとってアトラクションに乗る際危険が伴います。そのためアトラクションの模型を触ってみることで、形を知り、不安が少しでも解消されるというサービスもあります。下の写真は、アトラクションの模型です。全てのアトラクションの模型はなく、一部のアトラクションだけだったので、全てのアトラクションの模型を用意しておくことで、どのアトラクションにも不安なく乗れるので、ぜひ用意してほしいと私は考えました。



#### ・TDR の悪い点について

1つ目は安全面でTDLのパーク内の地面は雨でも滑りにくい造りになっていました。

一方TDSでは、少し斜面になっている場所やいたるところで滑りそうになりました。アトラクション内の地面では中学生くらいの子供が走って、5人中3人こける場面を見かけました。安全を一番に考えるTDRなので雨の日の対策をもっと強化するべきだと私は思いました。

2つ目は接客対応について、アトラクションの安全バーを確認するキャストが、私が準備できていないにもかかわらず、安全バーを下ろされたことがありました。確認の一声さえあれば不快な思いはしなかったし、効率を高めないといけないのはわかりますが、ゲストを楽しませるには効率よりも礼儀正しさの方が大切で順序が逆転することで、不快な思いをさせてしまうという事を、身をもって実感しました。他にも研修でパーク内を回っている時、誕生日のシールをもらうために掃除のキャストを探していました。その時に私が、掃除キャストがいると伝えたものの、あのキャストは急いでいるからと言ってキャストを選びました。研修担当のキャストは、急いでいるキャストは笑顔が出来ていないから笑顔の出来ているキャストを選んだと言っていました。素晴らしいキャストも多くいますが、中には良い接客ができていないキャストもいて、私の考えるTDRはキャストのサービスが強みとあっていただけにショックを受けました。

#### ・事前学習の確認

事前学習ではtwitterやインターネットで、書かれているTDRのロコミや裏情報などについて学習しました。そして、このことについて実際に行われているかリサーチしました。

まず初めに、「喫煙所付近にあるショップでタバコを買うとTDRオリジナルのマッチがもらえる」という情報については、正しくなかったです。実際に買うだけではもらえず、買う時に頼めばマッチはもらえるが、マッチはTDRオリジナルのマッチではなく、普通のマッチでした。他にも「インディー・ジョーンズ・アドベンチャーで係員の人に運転席に乗りたくないと伝えると乗れる」という情報についても、正しくなかったです。他のゲストもいるので優先しての案内はできず、すべてのゲストに対して平等であり、効率良くするためにも、そのようなサービスを行っていませんでした。また、「一定の身長に達するともらえるシールがある」という情報については、小さい子供がアトラクションに乗る際に身長制限があり、一回身長制限をクリアしているにも関わらず、毎回身長を測っているのでは、ゲストは気を悪くしてしまいます。それを改善するために作られたシールが実際に存在しました。下の写真は102センチに達したことを証明するシールで腕に巻くタイプでキャストからは一目でわかるようになっています。



次にロコミで「TDRには電光掲示板がデジタルでない」という情報に関しては、すべての電光掲示板はデジタルでなく、キャスト自らが変更する手動の掲示板でした。その理由をキャストに聞くと、デジタルの電光掲示板では、キャストがいなくなります。そのため、

ゲストが困っているときに対応することができません。手動の場合、掲示板ごとにキャストを配置するためコストはかかりますが、ただ単に掲示板の役割を果たすだけでなく、インフォメーションの役割も担っているということです。ゲストとのコミュニケーションを大切にしている **TDR** ならではの戦略であると言えます。

最後にまとめとして、事前学習で調べたネットの情報は、新しいものから古いものまであり、必ずしも正しいものではありませんでした。少し前までは正しい情報だったものも時間がたつことで、過去の情報となり、間違っただけの情報になってしまいます。実際に正しい情報も多いけど、間違っただけの情報も多く拡散しています。また、ネットでの情報は都市伝説の情報が多かったです。これは、夢の国とされている **TDR** だからこそ、夢が膨らむような都市伝説のような情報が拡散しているのではないかと、私は考えました。だが、**TDR** にはマニュアルがないため、キャスト達は自分たちが思った通りに動くので、これらの都市伝説などの情報の答えはキャスト一人一人によって違ってきます。裏情報や都市伝説などに対して正しい答えがないという所も **TDR** の楽しさであり魅力であると考えました。