

ディズニーランド、ディズニーシーがどのようにキャストに笑いや感動を与えているのか

安達 周平

私がディズニーの事前学習で与えられた課題は「ディズニーランド、ディズニーシーがどのように笑いや感動を与えているか」というものです。それを、山内ゼミで行ったディズニー研修で調査してきたことを発表します。

私はもともとディズニーランドやディズニーシーにほとんどいったことがありませんでした。そして、正直興味もほとんどなかったです。しかし、この事前学習そしてディズニー研修で大きく気持ちが変わりました。具体的にどのように笑いや感動を与えているか、写真や過去経験した体験などを使って私が調査してきたことを発表していきます。

まずランド内の自動販売機ですが、このように、ランド内



に普通の自動

販売機を置いても、違和感があるし、雰囲気は崩れてしまうということで、二枚目の写真のように雨水を利用してジュースを作っているように演出しています。こうすることによって、ゲストもジュースを買う時に、現実の世界に戻されることなく喉を潤すことができます。そして、一枚目の写真にも工夫がされています。そ



れは、見てわかるように、普通の自動販売機とは違い、二枚目の写真と連動して手作り感のあるものになっています。こういった細かい工夫があることで、キャストをさりげなく楽しませているのではないのでしょうか。しかし、ジュースの値段は普通の自動販売機のジュースより値段が高かったです。

次に、ディズニーシーの入り口付近にあり、多くのお店が並ぶ道で行われていた演奏があります。写真のように、多くのお店が並んでいるところに、楽器を持ったキャストの人たちが現れ、演奏を披露してくれました。近くで買い物をしていた人や歩いていた人たちが足を止め、多くのゲストたちが彼らの演奏に聞きほれていました。このパフォーマンスに関しては、比較的子連れの家族やカップルなどの参加が多かった



ように感じました。演奏をしているときの表情や仕草は見ていて大変楽しい気持ちにして

くれます。そして、演奏の合間にトークの時間もあり、見ている人を楽しませています。このように、年齢層にあったパフォーマンスや、キャスト一人ひとりの意識の高さがゲストを楽しませているのではないのでしょうか。

次に、上の写真を見てください。上の写真は目が見えない人のために、ディズニーが行っているサービスです。どのようなサービスかというと、目の見えない方たちはせっかくディズニーランドやディズニーシーに来て、例えば、ミッキーの姿や形、どのようなアトラクションなのかを見ることができな



いので、写真のように実際のアトラクションやキャラクターのミニチュアサイズを作って、目の見えない方に、形を確認してもらうというサービスを行っています。この上の写真はミッキーのミニチュアです。

次に、私達がディズニー研修を行った二日間は生憎にも雨でした。みんなが楽しみにしていたディズニー研修が雨だということで、みんなの気持ちも少

し落ちていました。しかし、ディズニーには雨の日でもキャストがゲストを楽しませてくれます。逆に言えば、雨の日にはしか見ることができないパフォーマンスといってもいいでしょう。

この写真は、水たまりを利用して、ディズニーの清掃員がゲストを楽しませるために、ホウキを使ってグーフィーを書いてくれた写真です。こういうサービスがあることを知っていれば、雨の日であってもゲストはディズニーの世界を満喫することができるでしょう。また、ホウキでこんなにも上手に絵を書くことができる技術に感動しました。



他にもキャストの行動で感動したことがあります。それは、喫煙所や、トイレ、アトラクションへ行く道をキャストに尋ねた時の話です。道を尋ねると驚くほど分かりやすい説明をしてくれます。また、アトラクションで働いている女性キャストにインタビューをさせてもらったとき、その女性キャストのプロ意識に驚かされました。その女性キャストもアルバイトのハズなのに、どうしてあれだけのモチベーションで働けるのか、不思議でした。私がある女性キャストに「ずっとニコニコして働いていますが、働いていてイライラするゲストはいないのですか？」と聞いたら、正直に答えてくれました。その答えというのが、「こちらが一生懸命案内しているのに、順番を守らない若者たちにイライラします」、

と答えてくれました。そして「逆にそれだけのモチベーションで働けている理由はなんで
すか？」と聞いたところ、「やはりカッコいい人がくるとテンション上がりますね」という
ことでした。このインタビューを通して、この女性キャストの方も私たちと変わらない人
間であることがわかり、ほんの少しの気持ちやモチベーションであれだけ高いプロ意識を
持つことができることがわかりました。このように、キャスト一人ひとりのモチベーショ
ンの上げかたは異なってくるでしょうが、キャスト一人ひとりが高いプロ意識で働いてい
ることが、ゲストを楽しませているのでしょう。

次に、まずこの写真を見てください。この写真は
スプラッシュマウンテンというアトラクションに乗
ったときのものです。このアトラクションは絶叫系
のアトラクションで、アトラクションの終盤にゲスト
の写真を撮ってくれるというサービスがあるのです
が、私達がこのアトラクションに乗ったとき、な
ぜかこのような写真になってしまいました。最初は
ただの故障で、せっかく乗ったのに写真が撮れな
かったと残念に思いましたが、聞いた話によるとこれ
は故障ではなかったらしいです。それならなぜ、こ



のようになってしまったかということ、それは一緒に乗っていた友人の一人が、写真を撮
るときにディズニーには不適切なポーズをとっていたのです。こちら側が完全に悪いのに、
ディズニー側が写真を撮りそこなったことにしてくれていたのです。こういった徹底した
サービスにも大変感動しました。

次に、私が高校3年生のときにディズニーシーに行ったときに体験したことを、紹介し
ます。高3の卒業旅行としてディズニーシーへ行ったのですが、たまたま運悪くその日が
東日本大震災の日と重なってしまいました。お昼頃にちょうど水上パレードが行われてい
るとき、大震災は起こりました。そのときのキャストの速やかな対処に大変大きな驚きと
感動を与えられたことを覚えています。すさまじい揺れにキャストも怖かったハズなのに
冷静にゲストを守りながら安全な場所へ避難させていました。それに、働いているほとん
どのキャストがただのアルバイトのハズなのに、あれだけ落ち着いてゲストのためにあそ
こまでできる意識の高さに驚きました。その日は、大変風が強く、寒い日だったので、避
難しているゲストの人たちに、キャストの方々が風よけの段ボールを配ってくれたり、レ
ストランや、お土産屋さんに入れてくれたりしました。食べ物を無料で配ってくれたりも
しました。その日帰れなくなってしまったゲストの人たちを、無料で泊めてあげたりもし
たらしいです。ディズニー側も、急な震災で、驚いたハズなのに、このすばやい対処と、
変わらぬ接客に私は大変感動を覚えました。

ディズニーは、キャスト全員の意識の高さ、モチベーションの高さがゲストを楽しませ、
感動させるのに繋がっているのでしょう。他にも、自動販売機や、目の見えない方々への

配慮、年齢層にあったパフォーマンス、雨の日にしか見ることのできない密かなパフォーマンス、こういった数々のイベント、パフォーマンス、キャスト、などが合わさってディズニーランドやディズニーシーはゲストを笑顔にし、時には感動すらできる空間をつくり出し、またここへ遊びに来たいという気持ちにさせてくれるのでしょう。