

## TDR のこだわり

吉川祐生子

ディズニーアカデミーという、ディズニーのことについての研修を受けました。

ウォルト・ディズニーは、子供も大人も一緒に楽しめる遊園地がどこかにあってもいいのではないかという思いから、ディズニーのテーマパークが出来る原点となりました。幅広い年齢の方にも楽しんでもらえて、様々なテーマを持つエリアを作り、テーマにある、冒険、歴史、ファンタジー、宇宙や未来とありますが、パークを左周りに歩いてみると、1つ1つのテーマにあったエリアとなっていることを学びました。

キャストがゲストサービスを行う際の行動規準「SCSE」について説明を受けました。**Safety** (安全)、**Courtesy** (礼儀正しさ)、**Show** (ショー)、**Efficiency**(効率)というキャストがゲストサービスを行うときの優先順位として並んでいます。なぜこの順番に並んでいるのかも疑問に思う部分があります。

まずはゲストの安全。キャストの行動によりゲストを安全に守ると学びました。普段からゲストの安全が一番という意識があるからです。震災があったときもゲストの安全を守るために、お土産屋にある、ぬいぐるみやお菓子を自らゲストに配った行動も、ここにあると思うからです。その中でも安らぎという、ゲストが心地よいと感じる空間づくりもこの安全の中に含まれているのです。

次に礼儀正しさ。すべてのゲストがVIPであり、相手の立場に立つと言っていました。その人をおもてなししたいという気持ちから生まれる自然な姿勢のことです。ゲストが相手の立場にたつことにより、よりよいゲストサービスが生まれることでしょう。この中には、挨拶、スマイル、言葉遣い、アイコンタクトがある。挨拶は『いらっしゃいませ』ではなく、挨拶がかえってくるようにと、『こんにちは』です。スマイルこそが、自然な姿勢なのではないでしょうか。作っているスマイルではなく、自然に出るスマイルこそ、最高のゲストサービスに繋がるからです。言葉遣いであり、ゲストが使った言葉をそのまま使うことで、相手に合わせるということが出来るからです。

アイコンタクトは、相手とアイコンタクトを行うことで、人の気持ちに寄り添うことが出来たり、目からでる表情もスマイルに関係してくるのです。ショーでは、ゲストの目にふれるものすべてがショーであり、ショーは毎日が初演であると言っていました。何百回目でも一緒のものを提供することがショーだからです。ダンサーなどだけがショーを演じているのではなく、自分の役柄にあったコスチュームを着ることで、テーマにあった舞台に立ちます。各エリアにあるゴミ箱1つでも、ショーの一つであると言っていました、その通りです。どのエリアに行ったとしても、同じゴミ箱であるのは少し違います。エリアにあったゴミ箱だからこそ、そのエリアをよりよく見せてくれます。ゴミ箱1つでもショーを演じているのです。効率では、ゲストの貴重な時間を無駄にすることなく、チーム

ワークが必要とされ、効率は最後の鍵と言っていました。チームワークは迷子の対応でも同じと言っていました。1人の力より、皆の力が集まったものになると、よりよいチームワークが出来、ゲストに届くからです。ゲストの無駄な時間をなくすと言っていました。キャストはゲストがパンフレットを開いているのを見ると、何かお探しですか？と声をかけます。無駄な時間をなくすというのは、キャスト自身がゲストに声をかけに行くということは、マニュアルではなく、自然と出る行動のことを指します。1秒でもゲストに無駄な時間なく快適に過ごしてもらうためです。

キャスト育成には力を入れており、キャストが働く上で、モチベーションを保たせることが必要です。パークの情報提供や、レクリエーションの開催をすることでよりよいゲストサービスを行うきっかけ作りにもなるでしょう。ただ、それだけではなく、ファイブスター活動というものをしており、良かった点を書き、管理職からキャストへ渡されるカードです。このように、自分のことを見ている人がいるというところ、上司がそのパフォーマンスを認めたことにモチベーションが上がり、最高のゲストサービスを行うことが出来ているのです。パーク内での研修では、実際色々なものを目にします。まず入口でチケットを入れた際の音。普段はパークに入るのが楽しみであり、気にしていませんでした。ティンカーベルが粉をかけた音です。魔法をかけてくれた音という風に、あまり知られていない秘密が隠されていました。エントランスに入ると地面が少し赤い。これはゲストをVIP扱いしているため、レッドカーペットをモチーフにしているのです。



パーク内を歩いていると掃除をしているカストーディアルを見つけました。雨が降った後にしか、地面に書かないとのこと。話を聞くとキャラクターは練習すれば1時間ほどでかけるといっていました。キャラクターを書いているときのゲストの集まり具合がとても凄いです。キャラクターを落ち葉で書くこともあります。写真を撮る方は沢山いるもので、ゲストを楽しませる為には、見えないところでの努力も必要とされます。カストーディアルはただの清掃員ではなく、一つのエンターテイメントとしてゲストにショーを提供しているのです。

トイレの中にも効率があると探したところ、洗面台の前には鏡がありません。どこを見てもありません。少し離れたところにはありました。パーク内のどこのトイレも鏡は洗面台にはありません。洗面台で立ち止まるととても効率が悪くなります。トイレの中にも効

率があるというのは驚きです。



トイレの前には、水を飲むところがあり、2つありますが、高さは違っていません。なぜ、高さが違うのでしょうか。これは、親と子供が同時に飲めるようになっていて、目線を合わせて飲んで、顔を合わせて飲むことができるようにと作られたものです。子供用の飲み場は車いすの方が飲める高さにもなっています。

目の不自由なゲストのために、スケールモデルというものが用意されています。ミッキーというキャラクターを口頭で説明するより、実際の声を聴き、キャラクターの形を手で触って確かめることができます。アトラクションの乗り物も同様です。このように、目が不自由でも耳で聞き、手で触ることによりキャラクターが少し想像することもでき、ショーなどに出てきた際にもわかるし、楽しむこともできるのです。全ては安心してパークを楽しんでもらうためです。パークの地図も触ることができ、パークのエリアの紹介などもボタンを押すと聞こえてきます。エリアの雰囲気や耳で聞いて感じて欲しいからです。

ディズニーリゾートは、パークに入る前からワクワクさせる仕掛けが沢山あります。

事前学習で、パークの交通機関について調べました。パークの外を走るディズニーリゾートラインや、ディズニーリゾートクルーザーがあります。ホテルからディズニーランドまでディズニーリゾートクルーザーに乗車しました。実際バスを見て、とてもテンションが上がります。クルーザーには沢山の隠れミッキーがあるからです。ディズニーランドにつくまでの音声もミッキーであり、より一層パークに行くのが楽しくなります。

パークに入る前からワクワクするものを探しました。

まず駅からディズニーランドに向かう際に、少し坂があり、赤いトンネルらしきものを目にします。ディズニーリゾートのアトラクションであったり、キャラクターなどの装飾が天井に施されています。この中の装飾も同じものばかりを並べるのではなく、一つずつ細部までこだわって作られていることがわかります。ここからディズニーの世界が始まります。その後目にするものは、30周年ロゴと共に、ディズニーランドへいく道へと続いています。ミッキーやミ



ニーなどのメインキャラクターの銅像が左右に散らばっています。この辺りを通ると、音楽がかわっていることがわかります。ディズニーワールドに引き込まれるような音楽が流れているのです。音楽を変えることで、よりディズニーの世界観を出しているのです。このまま進むと、ディズニーランドにあるアトラクションのポスターが貼ってあります。子供ならディズニーランドに行ってこのアトラクションに乗りたいと思えるような絵柄です。このような一つ一つの丁寧な工夫があるからこそ、ゲストはパークに入る前からワクワク感を増していきます。これらのものは、ディズニーにいく前から多くの写真スポットにもなることでしょう。



ディズニーシーで、昼食をとった際にセットメニューを頼んだが、ここにもミッキーがあります。お皿の並べ方と、お皿の大きさです。このように、お皿をうまく活用することで、よりゲストの食事が楽しめる空間作りにもなるのです。些細なことでもゲストは嬉しくなるものです。次の日にディズニーランドで食べたハンバーガーもミッキーの形でしたが、やはりハンバーガー一つでも、一つのエンター

テイメントになるのです。食べ物にもただ食べ物を提供するだけではなく、このようにこだわりがあるからこそ、パークがディズニーワールドに染まっているのです。

研修からは、行動規準があるからこそ、ゲストに感動のサービスを与えることができ、決してマニュアルにはないことをしていることがわかります。マニュアルにないと話を聞いた後のキャストの行動を見ると、とても感動します。

アトラクションで車イスのゲストがいても焦らせない優しさであったり、アトラクションを少し止めてのゲストへのインフォメーションも、本当の理由を言いません。アトラクションのインフォメーションもこだわりの一つでもあります。キャストの行動はとても素晴らしく、子供と話しをするときは、子供の視線の高さまで自分の体の高さを下げ、子供とお話しをしている姿もあったのです。パレードの最中でもゲストの安



全を考えた上での行動があり、ゲストが急いで通行したくても、キャストは上手くゲストをコントロールするパワーがあります。それは、キャストが笑顔であり、自然な笑顔だからこそ、何か伝わるのではないのでしょうか。ゲストと一緒にパレード中に手を叩いていましたが、手を叩いているだけではなく、楽しそうな空気があるからこそ、よりパレードを楽しめるのです。パークには、何かゲストを引き付ける魅力があります。それは、色々なこだわりがあるからこそ、その魅力を引き出しているのです。ゲストの楽しかったという思いから、ディズニーリゾートのリピート率にも繋がってくるのです。ディズニーのリピート率からも分かりますが、アトラクションやショーだけではなく、細かな装飾を見ることなどの楽しみもあります。ディズニーリゾートは永遠にエンターテイメントをゲストに提供するものです。