

## ディズニーランドのSCSEについて

森山裕斗

2013年6月、山内先生率いる山内ゼミは、東京ディズニーランドに行きました。ただ単に遊びに行ったわけではありません。しっかりと、ゼミ生一人ひとりに課題が課せられ、それについて、ディズニーランド内で実際にキャストに聞いたりして、調べるのです。今回僕に課せられたテーマは「ディズニーランドのキャストたちはSCSEを規準にして、具体的にどのような行動をしているのか。」です。SCSEとはどういったものだったのでしょうか。おさらいすると、SCSEとは、**Safety** (安全、やすらぎ)、**Courtesy** (礼儀正しさ)、**Show** (ショー)、**Efficiency** (効率) の頭文字をとったもので、全キャストにとって、ゲストに最高のおもてなしを提供するための判断や行動のよりどころとなっています。「SCSE」は、その並びがそのまま優先順位を表しているのです。

ディズニー社のライセンサーであるオリエンタルランドにとっても、ディズニーテーマパークの重要な行動規準である「SCSE」は、東京ディズニーランド、東京ディズニーシーを運営するにあたって最も大切にしている基準です。このSCSEをもとにキャストは具体的にどのような行動をしているのか調べてきました。

東京ディズニーランドには、スプラッシュマウンテン、ビックサンダー・マウンテン、バズライトイヤーのアストロブラスター、東京ディズニーシーには、タワー・オブ・テラー、センター・オブ・ジ・アース、インディージョーンズ・アドベンチャーなど、乗る前にちょっと緊張しちゃうようなアトラクションがあります。何回も乗ると、アトラクションがどんな感じかだいたい分かってくるので、それほど緊張しませんが、初めて乗るときは、何もわからないので、緊張感はとんでもないものになっていると思います。また、小さいお子様などは、やっぱりこういったアトラクションは苦手な子も多いと思います。たまに、終わった後に泣いている子供を見ることがあります。

ここでキャストはSCSEをもとにどう動くのでしょうか。アトラクションが発発する前、必ずシートベルトがきちんと止まっているかなどの安全確認をキャストが行います。その時に、小さいお子様や、少し緊張しているような人がいたら、キャストは大きめに安全確認をするそうです。なぜ大きめに安全確認をするのでしょうか。それは、このアトラクションは安全であるから心配しないでください、ということを伝えるためです。そうすることによって、ゲストは安らぎを感じることができます。これは、SCSEの「S」のやすらぎの部分にあたり、SCSEの最優先事項です。また、安全確認を大きにするのにはもう一つ理由があります。それは、安全確認もショーの一環として、ゲストに楽しんでもらうためです。これは、「S」ショーの部分にあたります。

次に、雨の日のキャストの行動です。僕たちが東京ディズニーランドに行ったとき、雨が降っていました。最初、雨が降っているとわかった時、「いやだなー。」と思いました。

雨が降っていると、移動の時には傘を差さないとだめだし、濡れるし、アトラクションが止まったりもするし、いいことがないと思っていました。僕たちが行った時も、センター・オブ・ジ・アースが一時止まっていました。しかし、いいこともありました。雨が降っていないと見られないものや、雨の日ならではのディズニーランドを見ることが出来ました。雨の日にも、キャストの行動には、様々なSCSEがありました。

まず当然ですが、雨の日にキャストは傘なんてさしていません。それは、キャストが傘をさしていたら、ゲストにあたってゲストがけがをするかもしれません。とても危ないのです。これでは安全性を欠くことになります。しかし、キャストもずぶぬれで仕事をするわけにはいかないのです。このようにかっぱを着て仕事をしています。かっぱを着ることによって、普段と変わらず、仕事をすることができるのです。



次に、雨の日は、当然地面には水たまりができます。水たまりがあつては、ゲストが水たまりに踏み入れて濡れてしまう可能性があります。誰しも、濡れてしまうといやな気持ちになってしまいます。そこでこのように、大きなはけを使って、水たまりをなくしています。また、パレードが行われるときには、ゲストが座れるようにと、パ

レードの近くの道の水たまりもなくしていきます。こうすることによって、ゲストに対して、やすらぎの場所を提供することができるのです。これはSCSEの「S」のやすらぎになります。

雨の日の発見として、最後に、雨の日でしか体験できないことを紹介したいと思います。ディズニーランドに行ったときに、雨が降っていてもがっかりしないでください。雨の日、キャストにディズニーキャラクターの絵を描いてください、とお願いすると地面の濡れていない場所で、雨を使ってキャラクターの絵を描いてくれます。この人が書いてくれたのは、グーフィーですが、キャストによって書いてくれるキャラクターがそれぞれ違うので、1日で違うキャストに声をかけ、さまざまなキャラクターを見することもできます。これも、SCSEのショーの一環として楽しむことができます。ディズニーランドに行ったとき、雨が降っていたらぜひ試してみてください。



次に、入口です。入口では、チケットを買い、そのチケットをキャストに渡して通るところがあります。そこには、3～4つぐらいの通路があり、一つひとつの通路に対して、キャストが二人います。それはなぜでしょうか。それは、その通路を通過し、東京ディズニーランドのパーク内に入ったゲストの方が、困ったことがあって、通路にいるキャストに声をかけてくるかもしれません。そのとき、通路にキャストが一人しかいない場合、ゲストの対応をしている間は、チケットをもらってゲストを通すということができなくなります。そのため、通路には、2人のキャストがいて、ゲストに声をかけられても、ひとりが対応をし、もう一人がチケットをすることができます。また、入口には絶対にパンフレットがあります。パンフレットにも、ゲストに対して、ちょっとした気遣いがされています。東京ディズニーランドのパンフレットは、入れ物にちょっとした隙間があります。パンフレットをパンパンには入れていません。それは、ゲストがパンフレットをとりやすくするためです。普通に考えれば、パンフレットをパンパンに入れた方が、交換する頻度が減り効率がいいでしょう。しかし、ディズニーランドは効率より、ゲストのことを考えるのです。

最後に、小さいお子様のゲストについてのSCSEです。アトラクションに並んでいるとき、小さいお子様が、身長をキャストに測ってもらっていました。これは、それぞれのアトラクションには、それに乗るための基準身長があります。基準身長に足りないお子様は、そのアトラクションに乗ると危険なため、残念ながらそのアトラクションに乗ること

ができません。アトラクションを運営する上で、こういったことは、安全上とても大切なことです。しかし考えてみてください。自分が小さい子供と一緒にディズニーランドを回っているとしましょう。まず、最初にスペースマウンテンに乗ったとしましょう。その時、小さいお子様は、身長を測られます。スペースマウンテンの身長制限は 102 センチメートルである。身長を測ると 102 センチメートルはあったとしましょう。ディズニーランドでは、このスペースマウンテンの 102 センチメートルが、一番高い身長制限になります。つまり、個々の身長制限を通過すると、ディズニーランド内の、アトラクションでは、事実上、身長制限で乗れないということはなくなるのです。次に、スプラッシュマウンテンに乗ろうとした場合、そこでも、身長を測られるでしょう。キャストからしてみれば、ゲストの安全のために、身長を測っているのでしょう。しかし、ゲストからしてみれば、さっき測ってもらったのだからもういいだろうと思うでしょう。このように、小さいお子様を連れてパーク内を回ると、アトラクションに乗るたびに身長を測られることになります。身長なんて1日で変わるものではないのに。このことで、ゲストは、不愉快になってしまふことがあるかもしれません。

しかし、東京ディズニーランドや東京ディズニーシーにはこのようなものがあります。これはリストバンドで、たとえば、スペースマウンテンで 102 センチメートルがあったとしましょう。そうするとこのような、リストバンドがもらえます。このリストバンドは、身長ごとに何種類かに分かれており、これを見ると、リストバンドをつけているお子様が何センチメートルかが一目で分かるようになっているのです。このリストバンドをつけていると、仮にそれが 102 センチメートル以上のリストバンドだとすると、その子は、スプラッシュマウンテンに行ってもスペースマウンテンに行っても、身長をはかられずに、アトラクションに乗ることができるのです。このリストバンドのおかげで、アトラクションに乗ろうとするたびに身長をはかられずに済み、ゲストは気持ちよくアトラクションを楽しむことができます。また、身長を図るとどうしてもそれだけの時間がかかってしまいます。その分アトラクションの待ち時間も増えてしまいます。その分、このリストバンドを使うと、身長を測らなくて済むので、待ち時間を減らすことができます。ここには S C S E の「S」の安全性と、「E」の効率が入っています。

今回のディズニーランド研修は本当にためになりました。普段、普通にディズニーランドで遊んでいるだけではわ



からないようにたくさん教えてもらいました。今回も、半分以上は遊んでいたという事は否めませんが。しかし、いつもと違う視線で見るディズニーランドはとても新鮮で、今まで知らなかったことがたくさんありました。いままで、何度かディズニーランドには来たことがあったのですが、いつもと違う視点で見ていたので初めての感覚がいっぱいでした。本当に貴重な体験をさせてもらえました。