

TDR の魅力について

高松 加奈

私は TDR の魅力について、他のゲストの人達に聞き込みを行いました。幅広い年齢のゲストの人達に聞き込みを行った中でも、キャストの人達の対応や、「夢の国であり現実を忘れることができる」、「とにかく楽しい」「キャストの対応などが良い」などというような意見が多かったです。そして、このような意見がなぜ多いのか調べてきました。まず初めに、ディズニーアカデミーで学んだことですが、ディズニーテーマパークの基本コンセプトとして、親子が一緒に楽しめる場所であり、パーク内は巨大なステージと青空の背景をイメージしており、冒険・歴史・ファンタジー・宇宙や未来のような様々なテーマのエリアが作られています。TDR の独特な呼び名があり、お客様のことをゲスト、従業員のことをキャスト（役者）、制服のことをコスチュームとされており、呼び名から徹底されているのです。このような徹底的な所から夢の国であり現実を忘れることができます。

次に、ディズニーテーマパークの行動規準についてですが、TDR のサービスにはマニュアルがなく、キャストの行動のほとんどはキャスト自身が自ら行う行動です。マニュアルはないが、世界中のディズニーテーマパークの共通として「SCSE」と呼ばれる行動規準があります。この「SCSE」は、順番にも重要な意味があり、優先順位の高い順に並んでおり、優先順位はキャストがゲストサービスを行う際の判断の拠りどころとなっています。

「SCSE」の説明として、S (Safety) =安全、C (Courtesy) =礼儀正しさ、S(Show)=ショー、E (Efficiency) =効率、とされています。この「SCSE」の中で最も優先されている安全についてですが、ゲストをおもてなしする上で事故や危険のない一日にしてもらうのが大前提です。そのため、目に見えない安全を最優先しなせればなりません。キャストは常にゲストの行動に注意を払い、安全を最優先して行動することで、パーク全体の安全を高めていくことができます。ゲストにとって安らぎを感じる空間を作り出すことは、キャストの大切な仕事です。例えば、ゲストがアトラクションに乗る時は安全バーがかかっているか目・手で確認します。また、怖がっている人には安全バーを確認する時に「大丈夫ですよ」と声を掛け安心してもらうようにしています。このキャストの行動でゲストの安全を守り、安らぎを提供するのです。

そして、2番目に優先されるのが礼儀正しさです。ゲスト一人一人を大切なお客様として最高のサービスを提供したいというのがキャストの基本的な考えです。なので、キャストの礼儀正しさは、その人を「おもてなし」したいという気持ちから生まれてくる自然な姿勢のことを表しています。また、キャストはゲストがいま何を望んでいるのかを感じ取るためにゲストを良く観察し、相手の立場に立ち、自ら行動することを心がけています。TDR のすべてのゲストがVIP であるのです。そして、礼儀正しさには4つのポイントがあり、挨拶・スマイル・言葉遣い・アイコンタクトの4つです。まず挨拶ですが、一般的に

お店であれば「いらっしゃいませ」の挨拶ですが、TDRでは「おはようございます」「こんにちは」「こんばんは」を使います。これは、ゲストから挨拶の返事が返ってきやすく、会話がしやすいからです。次にスマイルですが、にこやかに笑っている方が、ゲストが話しかけやすいため自然な笑顔が大切です。TDRで働くあるキャストの話ですが、そのキャストが入社して間もなく、初めてゲストの目の前に立った時に、そのキャストはとても緊張していたためか、自然な笑顔ができておらず、そのキャストにはどのゲストも話し掛けてこず、後ろに立っていた先輩のキャストばかりに話し掛けて行ったのです。そのキャストは後から先輩のキャストに「自然な笑顔ではなく顔が怖いため、ゲストが話し掛けてこないのだ」と教えてもらいました。その後から、自然な笑顔を中心とした所ゲストが普通に話し掛けてきたのです。自然な笑顔は本当に大切だなと感じました。また、この自然な笑顔は職場が関係してきます。これは職場の雰囲気や他のキャスト達とコミュニケーションが図れていなければ自然な笑顔もできないのではないかと考えました。

そして、言葉遣い。この言葉遣いは、相手に合わせた言葉遣いをします。ゲストが使った言葉に合わせて会話をするので。例えば、ゲストがキャストに「トイレはどこですか」と聞けば、キャストは「トイレはあちらです」と答えます。ゲストが「お手洗いはどこですか」と聞いてからであれば、「お手洗いはあちらです」と答えます。また、レストランなどでも「ライス」と言われれば「ライス」、「ご飯」と言われれば、「ご飯」と相手に合わせた言葉で答えるのです。なぜ相手に言葉を合わせるのかと言うと、相手が使った言葉遣いと違う言葉遣いを使うことで、相手の言葉遣いを否定しているようであり、万が一気を悪くする人が出てきたらいけないためです。最後にアイコンタクトですが、これはゲストに目・視線を合わせるということです。上から見下げるような視線では怖く見えるため、絶対に視線を合わせるようにしているのです。だが、小さい子供と話す時はしゃがみ込んで子供の視線に合わせることはしない。なぜなら、他のゲストの中には急いでいる人もいれば、マップなどを見ながら歩いており、前を見ないで歩いている人もいます。そのため、しゃがみ込むことにより、よそ見していたゲストがぶつかり、こけて怪我をすることに繋がるからです。小さい子供に視線を合わせる時はしゃがみ込まずに視線を合わせるのです。視線といえば、その他にTDRでは親子で水を飲むときに目が合い、コミュニケーションを図れるようにと、下の写真のように視線の高さが合うように飲む所の位置を変えているのです。



そして、3番目に優先されるのがショーです。ディズニーテーマパークではゲストの目にふれるもの、体験するもの、すべてがショーの一部だと考えています。例えば、ゴミ箱はエリアごとにデザインなどの違う物を置いています。



また、キャストはエリアに合ったコスチュームを着用し、身だしなみを整え、それぞれの舞台のテーマに沿ったショーを演じています。



このような誰が見てもしたしみやすく、清潔な服装をディズニー룩と呼んでいます。雨の日限定ですが、雨の降った後に、キャストがほうきを使って雨水で、ミッキーやミニ

一などのキャラクターの絵を描いてくれます。



これは、ほうきでミッキーなどの絵を描くことで、ゲストに喜んでもらうためと言うことから生まれたもので、今では海外でも取り入れられており、逆輸入したのです。また、絵はキャスト全員が描けるわけではなく、描くことを認められているキャストだけであり、キャストによって描くことができるキャラクターも別々となっています。

そして、最後に優先される効率についてですが、ディズニーテーマパークの効率とは、ゲストの貴重な時間を無駄にせず、沢山のショーを体験してもらうことです。そのために、チームワークよく働くことが無駄を省いて効率を高めることに繋がっていくと考えているのです。そのため、キャスト全員でゲストを、もてなししていることを忘れないようにしています。例えば、TDRでは、迷子の案内は行わず、キャスト同士で連絡を取りあいキャストと一緒に探すのです。迷子の案内を行うのが効率良く思いますが、TDRではキャスト全員が協力してチームワークよく働き、時間短縮することで、現実感を出さずに効率よく仕事を行うのです。このような4つの行動基準をキャストが実行することにより、ゲストに現実を忘れさせ、楽しませてくれているのではないかと考えました。

この他にも、ゲストを楽しませる細かな工夫が沢山ありました。まずは、TDRの入り口付近は赤い地面になっています。これはレッドカーペットを表現しており、ゲストをおもてなししています。また、入場ゲートでチケットをかざすと音が流れます。この音はピーターパンに出てくるティンカーベルが一人ひとりにTDRに入る前に、魔法をかけている様子を表現しています。TDRの工夫の中で最も人気とされているのが「隠れミッキー」です。隠れミッキーとは、下の写真のように、さまざまな所にミッキーのデザインが隠されており、それを見つけるのが楽しいのです。



この隠れミッキーは30年前からありましたが、安全第一のため現在ではなくなっている隠れミッキーもあります。それから、誕生日の人は誕生日のシールを貰うことができます。この誕生日シールは清掃をしているキャストに言えば、その場で名前を書いてくれて、気軽に貰えます。私も誕生日が近かったので書いてもらいました。



シールを張っているのを見つけると「おめでとうございます」と声を掛けてくれるのが嬉しかったです。

そして、研修に行った日が雨であり、雨の日の対応を見ることができました。この写真は雨が上がった後、パレードを行うために一斉に水きりを行っている写真です。



雨が上がった途端に沢山のキャストがタオルやほうきなどで水を切っていたので、驚いたし、ゲストのために一所懸命してくれている感じに、とても感動しました。

これらの沢山の工夫や、「ゲスト中心」といったようなキャストの完璧な対応がゲストを楽しませ、現実を忘れさせてくれる所であり、魅力であり、リピーターが多い理由であると思います。キャストの思いが小さな子供のゲストから年配のゲストにまで伝わる対応が全員できているのがすごいと私は考えました。また、TDRが心がけている、当たり前のことを当たり前にする、それが「ハピネス」という言葉に、すばらしいなと考えまし

た。研修を受け、今まで気付いていなかった沢山の魅力を細かく知ることができ、とても勉強になり良かったです。TDRのことが今まで以上に好きになりました。