

ディズニーランドで学んだこと

斯波 和季

自分たちはディズニーの研修を受け、さまざまなことがわかりました、研修で教わったことはたくさんあり、キャストのサービスや育成、コンセプト、実際ディズニーランドに入り、具体的に工夫されていることを直接自分たちの目で見て、情報を聞きすごくいい体験になり、素晴らしいと感じました。このレポートで自分たちが学んだディズニーの素晴らしさや工夫を伝えていきたいと思います。

ではさっそく、ディズニーテーマパークの歴史とコンセプトについてです。ディズニーテーマパークのコンセプトですが、基本コンセプトはファミリーエンターテイメント（親と子が一緒に楽しめる場所）というコンセプトです。そこからパークは青空を背景とした巨大なステージといった風に連想し、テーマを作ります。テーマには冒険、歴史、ファンタジー、宇宙や未来などといったものがあります。ディズニーのテーマパークでは、新人のキャスト全員に対してディズニーを生み出したウォルトの想いがどのようにパークにかかれているかを学び、自分の役割をしっかりと把握しその役割がどのように期待されているかを理解してから初めて仕事に就くことになるのです。

ディズニーテーマパークの行動規準について、ディズニーの行動規準はディズニーのランドにおいてサービスの基準としてつくられ、世界中のディズニーテーマパークの共通の基準となっています。

四つの鍵

Safety.....安全

Courtesy....礼儀正しさ

Show.....ショー

Efficiency.....効率

この四つの鍵はその順番にも重要な意味があり、優先順位の高い順に並んでいます、安全が一番優先され、そこから礼儀正しさ、ショー、効率といった風に優先を付けているのです。優先順位はキャストがゲストにサービスを行う際の判断の拠りどころとなっているのです。そして四つの頭文字をとり、「SCSE」と呼ばれているのです。

よくキャストが接客のマニュアルはあるの？ と聞かれたりするらしいのですが、そういった接客のマニュアルなど存在しません。すべてのキャストは自ら考え、そしてこの SCSE を常に考え、ゲストに対して行動しているのです。では、その SCSE を詳しく見ていきたいと思います。

まずは、「SCSE」の「S」 Safety・・・安全

先ほども言ったように、この四つの鍵のなかで一番優先されるのがこの安全です。事故や危険、そして怪我のない一日を過ごしてもらい、それがゲストをおもてなしする上での

大前提であります。だからこそ、目には全く見えない安全を最優先しなければいけないのです、いつどこで怪我するかわからないし、どこに危険が潜んでいるのかまで誰もわかりません。キャストが常にゲストの行動に目を配り、注意を払うことによって、安全を最優先することによって、パーク全体の安全性を高めていくことが出来るのです。ゲストにとって安らぎの空間を作ることは、キャストの大事な仕事の一つともいえるのです。

・具体的には？

キャストの行動でゲストを守る。

アトラクションに乗る際に一つ一つしっかり確認し、点検する。レバーがしっかり下りているかなど、荷物が飛ばないようになど、一人一人しっかりチェックしている。

安らぎを提供する。小さいお子様など、アトラクションに乗る前にすごく恐怖心を抱いていたりすることが多いです。小さいお子様に限らず、様々な年代の方もだが、そこでその恐怖心を安らぎに変えるために出発の前に声を多くかけることに心を配ります。これによって安心感が増します。こういったふうに、ゲストに安全を確認させて、安らぎを提供しているのです。

次は、「SCSE」の「C」*Courtesy*・・・礼儀正しさ

Courtesy の本当の意味というのは、「相手のことを思いやる」「配慮する」ということです。ゲスト一人一人を大切な「お客様」として、最高のおもてなし、サービスを提供したいということが、キャストたちの基本的な考えです。そこからキャストたちの礼儀正しさは、その人たちをおもてなししたい、という気持ちから生まれるごくごく自然な姿勢のことを表しています。無理に作ったりせず、本当におもてなししたいという気持ちから出ているのです。すべてのゲストがVIPそして相手の立場になって考えることを意識しています。

Courtesy には四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、この四つが重要なポイントとなります。

挨拶は基本的に双方向を意識がけます。例に出すと、「いらっしゃいませ」ではなく、「こんにちは」を使います。いらっしゃいませだと会話が一方通行になり、こちらから一方的に話かけて、会話が自然に終わってしまうのに対して、こんにちはだと向こう側からもこんにちはと返ってきます。そこから会話が生まれ、ゲストをいい気分にする事ができるのです。

スマイルは絶対に必要でやはり怖い顔をして立っていてもなにか尋ねようとは思いません。笑顔をしているだけでお客様も聞きやすいし、笑顔で接するだけで相手側はすごくいい気分になります。

言葉遣い、これはゲストに合わせた言葉遣いをするように心がけています、小さいお子様に敬語を使ってもなにか違和感があります。本当に楽しませたい、と思えば大人には敬語でいいと思うが子供に対しては合わせた話し方の方が子供も親近感がわき、不安もなくなるからです。

そして最後のアイコンタクト、これはお客様を上から見ないようにします。というのは、目線を合わせず上から見てしまうことで、そのゲストに威圧感を与えることになってしまうのです。子供には子供の目線、女性には女性の目線と個人個人に合わせて接客を行うと、威圧感を出さずに、接客できるのです。

次は、「SCSE」の「S」 Show・・・ショー

ディズニーテーマパークでは、ゲストの目に触れるもの、体験するもの、すべてがショーの一部分と言われています、エンターテイメントのショーに出演するダンサーはもちろん、レストランや、売店、お土産屋さんなどで働くキャストたちもショーの重要な一部と言えます。ですから、自分の役柄にあったコスチュームを着用し、身だしなみをきちんと整え、それぞれがその舞台に立ってショーを演じているのです。

ゲストの目に触れるものすべてがショーです、ですから、先ほど言ったように、身だしなみも重要です。頭髪、ひげなど、こういったものをきちんと整えず、適当にやってしまうと、あまりゲストからの印象が良くありません。身だしなみとおしゃれは違うのです。相手のために行うのが、身だしなみで、自分のために行うのが、おしゃれです。ここの違いをキャストは教えられ、整えるのです。

ショーは毎日が初演です。ディズニーランドには様々なお客様がやってきます。自分は毎回毎回同じ仕事をしていても、お客様からすれば、初めての人ばかりなのです。毎日働いているが、初めのころと変わらず毎回同じ接客をしてゲストを喜ばせるように意識しているのです。

そして最後に「SCSE」の「E」 Efficiency・・・効率

ディズニーテーマパークでの効率とは、ゲストの大切に貴重な時間を無駄にせず、たくさんのお客様のショーを体験してもらうことを指します。そのためにキャストたちは、チームワークよく働くことを一番に考え、そのチームワークが無駄を省いて効率を高めることにつながっていくのではないかと考えています。キャストの役割には、直接ゲストにかかわる役割と、そうでない役割があります。例えばパークが開園しているときいる人がゲストにかかわっていて、実は閉園しているときにも中では働いているキャストがいます。これがゲストにかかわらない役割なのです。このどちらのキャストも東京ディズニーリゾートのチームの一員とし、ゲストにつながる一本の線を意識し、全員でゲストをおもてなしするという志を忘れないように取り組んでいます。効率というものはとても大切なものですが、ディズニーでは安全、礼儀正しさ、ショーの三つを守ったうえで、さらなるゲストの満足度を高めるためにあるのです。

キャストたちは創業時のウォルトの想いやパークのコンセプトから、自分の役割はなんなのかと意識し、何をゲストに提供すべきかといった価値観や、自らの行動における判断基準を設け、それをしっかり理解し、実践することで、サービスのレベルを上げ、それを保ち続けることが出来ると考えています。そして、その内容がわかりやすく、シンプルであることで、すべてのキャストとあらゆる職場に浸透し共有することが出来るのです。

キャストを教育するとき、キャストたちはまずゲストをおもてなしするためにそこにいるのである、ということ意識させています。

ディズニーテーマパークの製品について、ディズニーの製品（サービステーマ）とは、ゲストのうれしい、楽しいといった気持ち、ハピネス（幸福感）を指します。なので、目指しているところはすべてのゲストにハピネスを提供する事となります。質の高いショー、美味しい料理、居心地のいいホテルなど様々な、物を提供していますが、その中心には人と人をつなげるコミュニケーションから生まれるハピネスもあるのです。これをディズニーの従業員たちはとても大切にしているのです。そしてこのサービステーマが組織の目標になっているのです。ハピネスの特徴として、形として確認できないこと、瞬間的に消費される、保存することが出来ない、という三つがあげられます、これらはすべてキャストが提供するのです。

キャストのハピネス、ゲストのハピネス

ディズニーテーマパークのサービスは一人一人のキャストに支えられています、そしてキャストのパフォーマンスが高い水準で保たれるためには、自分たちの仕事に誇りを感じ、働く喜びを感じられるような環境が欠かせません。キャスト自身が楽しければ、いいパフォーマンス発揮され、ゲストにも素晴らしい体験を届けることが出来るのです。

そしてゲストに素晴らしい体験を届け、ゲストからのハピネスを得る、そのハピネスがさらなる働く原動力となって円を描くように回り続けるのです。

次は実際にディズニーランドに足を運び、ランドにどういった工夫が施されているかを見ていきたいと思います。まずはこの写真を見てください。これはディズニーランドに実際に設置されている水飲み場です、なぜこのような形になっているのでしょうか？ これは、親子連れが水を飲むときに子供が飲むところを親が見られるし、親が飲むところを子供が見られるよう向い合せになっています。こういった小さな安心感をだしています。



次にこの写真です。

これはディズニーアトラクションの模型です。なぜこういったものを作るのでしょうか？ それは、目の不自由な人のためにつくられ、実際手に取り形を確認できるようになっています、点字ブロックが施された地図など、何らかの障害をもっている人でも喜ぶことのできるようなサービスを提供しています。



私は四年に一度ディズニーランドワンデイパスの価格が300円～400円ほど上がることを調べました。なぜこういった風に価格が上がるのか。ディズニーランドのアトラクションなど、常に同じではゲストも満足しないので新しいアトラクションを増やし、今

あるアトラクションをリニューアルするのに費用がかかります。常に進化を求め、追求していく費用のため、値上げするのです。

ディズニーテーマパーク全体、キャストなどが、すごく工夫していることがわかりますし、ほかのテーマパークと比べてみてもサービスのレベルの違いを感じました。一人一人を見るとあまり差を感じませんが、全体を見ると組織力が全然違います。実際に足を運び、こういった接客、そしてテーマパークの工夫を味わってしまうともう一度行きたくなくなってしまいます。このリピート率が納得でき、とても満足した研修でありました。