

## 東京ディズニーランドの価格

里中萌乃

私は、東京ディズニーリゾートの価格を調べました。価格の中でも、年間パスを調べました。まず、年間パスの価格は、大人・中人は5万2千円、小人は3万6千円、シニア（60歳以上）が4万円です。東京ディズニーランドと東京ディズニーシーの両方行くことのできる年間パスは、大人・中人は8万円、小人は5万千円、シニア（60歳以上）は5万9千円です。ここで、東京ディズニーリゾートとユニバーサル・スタジオ・ジャパンの年間パスの価格を比べてみましょう。ユニバーサル・スタジオ・ジャパンのゴールドパスの価格は、大人は2万7千円、子供は2万円、期間限定で安く購入できる期間だと、大人は1万5800円、子供は1万800円です。この差からわかることは、ユニバーサル・スタジオ・ジャパンは年間パスを購入した人がリピーターとなっていて、東京ディズニーリゾートでは、リピーターが多いため年間パスをたくさんの人に購入してもらわなくてもよいのです。そして、東京ディズニーリゾートとユニバーサル・スタジオ・ジャパンの年間パスを購入した際の特典や年間パスの違いは、

ユニバーサル・スタジオ・ジャパンの年間パスには“シニア”の年間パスがありません。特典としては、ユニバーサル・スタジオ・ジャパンの特典はお金や割引などが多かったのですが、東京ディズニーリゾートの特典は、“自分なりのパークの遊び方がみつける”“四季のパレードが見られる”など、パーク内を楽しめるといった特典が多かったです。上の画像が東京ディズニーリゾートの年間パスです。年間パスのデザインは毎年変わります。

年間パスを持っている人に話を聞くと、「1パークの年間パスを持っていて、1パークにずっと行っていると、もう1パークにも行きたくなるので、2パークの年間パスを購入しました」「年間パスを購入する前は、1日しか時間がないから、ショーも見たいし、アトラクションも乗りたいのに、いつもどちらかを諦めていました。でも年間パスを購入すると、今日はアトラクション、今日はショー。などといった遊び方が出来るから、購入することにしました」などと言った声が多かったです。



年間パスの金額をどのように決めているのか、パークのキャストに尋ねましたが、決めているのは価格の部署だから、わからないとのことでした。しかし、年間で何回くらい来場されるのかを目安にして、考えているそうです。



年間パス以外にも、東京ディズニーリゾートとユニバーサル・スタジオ・ジャパンの違いはあります。それは、パーク内で売られている、飲食物やお土産などのグッズの価格です。東京ディズニーリゾートは、パーク内に売っているものは安く、ユニバーサル・スタジオ・ジャパンは東京ディズニーリゾートよりも高い。このようなところから、東京ディズニーリゾートはゲストに来てもらうことに価値を置いているということがわかります。



ディズニーランドをキャストの人に案内してもらった時、普段ならば気づかないことをたくさん知りました。まず一番感動したことは、目の不自由なゲストの為に、乗り物の模型を作り、その模型を触ってもらうことでイメージしてもらい、よりアトラクションを楽しんでもらえるようにしていたことです。目の不自由な方がディズニーリゾートに来る事前に「この日に行きます」と連絡すると、点字つきのパンフレットを用意してくれます。

この模型を見たあとに、キャラクターが身体の不自由なゲストに一生懸命身振り手振りをしていて、ディズニーランドのキャスト全員がどんなゲストにも同じ対応をし、素敵なお一日をすごしてもらおうとしているのだと感動しました。誕生日のゲストには、シールだけでなく名前を書いてくれます。そうすることによって「誕生日おめでとう」と祝うだけでなく、「〇〇ちゃん、誕生日おめでとう」と祝うことによって、特別だと感じられるのです。



なぜ、ディズニーランド・ディズニーシーの待ち時間を表す掲示板がアナログなのでしょう。それは、アナログにすることによって、キャストを設けることが出来、その場でゲストがわからないことをキャストに聞くことが出来るからです。しかも、その掲示板にはお子様の身長制限を測れ、わざわざアトラクションに行かなくても、乗れるアトラクションがわかります。





ビッグサンダーマウンテンのキャストの人に直接インタビューしてみました。“頑張ろうと思う瞬間は？”



と聞くと、“ゲストの人に覚えてもらっていることが嬉しい。そのたび、一瞬一瞬を笑顔でゲストに関わろうと心がけている”と答えてくれました。ゲストもキャストのおかげでより素敵な一日となり、キャストもゲストの笑顔や言葉で頑張れているのです。“雨の日に心がけていることは？”と聞くと、“雨の日はビッグサンダーマウンテンのスピードが速くなるため、ジェットコースターを止めることを防ぐため、前もってカップの中のかばんをはずしてお並びください、とアナウンスをかけて、荷物が挟まるのを防いでいる”と答えてくれました。そういった小さな気遣いが、ゲストに安全にアトラクションを楽しんでもらえるのでしょうか。アトラクション以外にも雨の日でもゲストに楽しんでもらおうと工夫していることがありました。それは、お掃除するキャストが雨の降り終わった道路に絵を描くということです。これは雨が降らなければ見られないものです。普通、雨の日にはパレードは中止になりますが、東京ディズニーリゾートでは普段より短くはなってしまうますが、パレードがなくなったりはしません。パレードで、地面が滑らないように大勢のキャストで掃除している光景が印象的でした。



ディズニーテーマパークのコンセプトは、“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）”です。このコンセプトは、昔の遊園地では子供しか乗るものがない遊園地ばかりだったから、ウォルト・ディズニーが大人も楽しめる場所を作りたいという願いから生まれました。ディズニーテーマパークには4つの行動基準があります。「安全」「礼儀正しさ」「ショー」「効率」の4つです。「礼儀正しさ」には、「courtesy（コーテシー）」という4つのポイントがあります。「挨拶」「スマイル」「言葉遣い」「アイコンタクト」の4つです。「言葉遣い」では、ゲストが「トイレどこですか？」と聞くと「おトイレは～です」と答え、「化粧室はどこですか？」と聞くと「お化粧室は～です」といったように、相手に合わせて答えるといった、小さなことでもゲストに合わすということを心がけています。そして「ショー」。「ショー」はゲストの目に触れるものすべてが「ショー」です。どのエリアで働くキャストも一人一人が「ショー」を意識し、一人一人が自分自身で考えて行動しています。そのため、ゴミを拾っているキャストに、「何を拾っているの？」と聞くと「星屑を拾っています」や「魔法のかけらを拾っています」など、一人一人、違う応答

が返ってきます。こういったことが、ゲストにハピネスを提供出来、ゲストも“もう一度来たい”と思えるのだと思います。