

## Disneyのアトラクション

森田聖奈

ディズニーランドを作ったウォルト・ディズニーは、映画やテレビのムービーを制作していましたが、映像だけではなく実際に楽しめるテーマパークを作りたいと考え、ディズニーランドを建設しました。ウォルト・ディズニーが考えたテーマパークは従来の子供だけが楽しめて親は見ているだけといったテーマパークとは違い、大人も子供も楽しめるような今までにない新しい場所を建設しました。そういった場所で世界中の人々に夢と感動の体験を提供しているのです。

まずパーク入園時にパスを通すとシャラランといった音が流れます。この音はティンカーベルが魔法をかけた音で、ゲストがパークに入った瞬間魔法にかかっているといった工夫が施されています。ディズニーランドでは、パークに一步踏み入った瞬間からこのようにゲストが楽しめるようになっているのです。



ディズニーランドは東西が未来と過去、南北が現実と夢になっています。東には近未来をテーマにした「トゥモローランド」、西には一昔前の世界をテーマにした「ウェスタンランド」、南には現実的な巨大なショッピングモールなど、北には現実世界とはかけ離れた「プーさんの絵本の世界」や「空飛ぶダンボ」こういったテーマ別に分けてアトラクションを配置しています。アトラクションの位置が統一されていることで、ゲストが夢の国でも違和感なくテーマごとの空間で楽しむ仕組みになっているのです。

プーさんのハニーハントでは、アトラクションの最後のコーナーのプーさんがハチミツに囲まれて幸せそうにしている場面があり、そこでは実際にハチミツの香りがします。これはプーさんと一緒にハチミツの中にいるかのようにアトラクションが作られているのです。

ビッグサンダー・マウンテン、スプラッシュ・マウンテン、スペース・マウンテンなどのジェットコースターのアトラクションには安全のために身長制限が設けられています。一度、小さい子供に身長を測ってもらい規定の身長があれば写真の女性が持っているピンクの長い紙を腕に巻きつけます。そうすることで子供は何回も身長を測らずにすむから不愉快な思いをしなくて済みます。また、スタッフも子供が腕に巻いている紙を見ることによって、スムーズにアトラクションに案内でき仕事の効率も上がるのです。



このピンクの紙意外にも青や緑の紙もあり、それぞれ何 cm か記入されています。

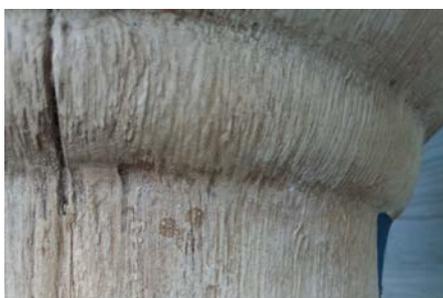
雨でアトラクションが晴れの日よりも楽しめない時には、清掃スタッフがほうきで絵を書いてくれます。これは雨の日限定で、晴れの日にお願いしてもやってはくれません。



パークのアトラクション付近のいたるところにあるこの水飲み場は、高さが均等ではありません。また、飲み水がでてくる口も真ん中にいっています。

これは、親子でいえば大人と子供、カップルでいえば彼氏、彼女が目を合わせて水が飲めるように設計されています。

この画像をよく見てみるとミッキーが隠れています。他にもパーク内にはいたる所にミッキーが隠れていて、ゲストを楽しませてくれます。この隠れミッキーは園内最小と言われているのです。



るバスで、このバスにも

隠れミッキーがライトや排気口など、バスの中にもいます。また、バスにはミッキーのし

っぽまで付いています。ディズニーのパーク内では安全が第一であり、アトラクションの安全に関する基本方針は「世界一安全なテーマパークを目指して」であります。

「夢」「感動」「喜び」「やすらぎ」を永遠に提供し続けるため、アトラクションにおける安全性の維持・向上に、質の高いアトラクション運営を行っています。アトラクションのハード・ソフトの両面から安全を追求しています。

ハード面での取り組みは、コースター系のアトラクションで言えば、セーフティーバーなどの安全装置を設置するとともに、身長などの利用制限を設け、これを厳格に遵守することで安全性をさらに高めています。

全てのコースター系のアトラクションなどの乗降場には自動開閉ゲートを設けています。アトラクションを含む施設全体のメンテナンスは、総勢約 1,000 名に及ぶ技術者が点検することで安全性を確認・管理しています。その他の点検整備では、アトラクションで使用されるビークル（乗り物）を自社工場に搬出し、年間計画により、約 600 台の分解整備を行っています。ビークルは分解後に非破壊検査をはじめ各種検査や部品交換を行い、組立後の検査完了後にアトラクションに搬入され、最終の走行テストを経て点検整備が完了します。整備基準は安全な施設維持を行うために、継続的に見直しを行うとともに、点検・整備作業の実施状況の監査を行い安全性の確保に努めています。一定規模以上の地震が発生した場合、アトラクションではゲストが安全に降車できる場所で停止させ、避難通路にて安全に避難できるようになっているのです。そして、地震規模に応じて設定している点検基準・項目に則り、点検を即座に開始します。

ソフト面での取り組みはアトラクションを安全に動かすためには、オペレーションを担当するキャストによる安全確認が重要となるのです。タワー・オブ・テラーで言えば、ゲストが安全ベルトを締めたあと、キャストが一人ひとり安全にロックされているかを確認する手順を徹底しています。まず安全ベルトが正しく装着されていることを目視確認し、さらに、システム上でロックされているかの確認を行ったうえでアトラクションをスタートさせるなど、安全確認をしているのです。「スプラッシュ・マウンテン」では、安全バーを下げた後に、ゲストに安全バーを引き上げてみるようキャストが声をかけることによって、ゲストとキャスト双方で安全バーのロックを確認します。

新人キャストは、マニュアルの手順に沿ったオペレーションを身に付けるだけでなく、どんな状況でも柔軟な対応ができるよう、先輩キャストとの OJT（実地トレーニング）を繰り返し、見極め期間を経てひとり立ちしていくのです。また、キャスト教育として、パークオープン前やパーククローズ後などの時間帯を使い、アトラクションを停止させて実施する避難誘導訓練なども定期的に行っています。

アトラクションや施設の安全確保のためには、メンテナンス担当部門とオペレーション担当部門の双方が、プロフェッショナルとしての責任感を持ち、日々誠実に役割を遂行することが基本となっているのです。



それぞれの部門のマネジメントにおいては、スタッフ・キャストと日常的に緊密なコミュニケーションを図ることで、小さな変化や危険な芽を組織として把握し、迅速な判断・対応を行い、管理責任者による現場確認を実施しています。さらに、メンテナンス担当部門とオペレーション担当部門におけるそれぞれの内部の第三者による監査を継続的に実施しています。

アトラクションや施設の安全維持には、メンテナンス担当部門とオペレーション担当部門の連携が不可欠となっており、定期的な打ち合わせを実施するとともに、日々の良好なコミュニケーション関係の構築に努めています。オープン前の早朝からカヌー大会などをして、各アトラクション部門でグループになり、対戦することによってコミュニケーションを大切にし、働きやすい環境作りを行っているのです。