

ディズニーランドのレストランについて

本林数馬

今回のTDL研修についてテーマ「製品」の視点から、レストランについて調査を行いました。以下からその結果をレポートします。

まず、私がレストランについて調査したポイントは下記の2つです。

- ・プライオリティー・シーティング（事前受付）の利用客数
- ・ショーレストランの内容

ディズニーランドの強みを探るうえで、USJとの比較になるがこの2つはUSJにはない、独自の手法だったので特にこの2つについて述べていきます。

プライオリティー・シーティング（PS、事前受付）とはあらかじめ指定した時間を事前に予約しておくことで、来店した際に優先的に客席へと案内されるシステムです。当日受付と、事前受付があり、当日受付は枚数に限りがあるが実施しているレストランで配布されているシートで行います。事前受付は東京ディズニーリゾート総合予約センター、またはインターネットで予約することが可能です。ちなみに、プライオリティー・シーティングを実施しているレストランは3店舗で

- ・レストラン北斎
- ・イーストサイドカフェ
- ・ブルーバイユー・レストラン 　　です。



図1（PS）のマークで表示されています。

このプライオリティー・シーティングを利用する入場者は多いようで、当日実施している3店舗に取材してみたところ、

- ・れすとらん北斎 　　　　　　　約 200 名
- ・イーストサイドカフェ 　　　約 110 名

・ブルーバイユー・レストラン 約 50 名 でありました。

ただし、上記の数字は平日の利用数であり休日や天候によってかなり変動があることをもう一度断っておきます。時間ごとにプライオリティー・シーティングの集計を取っているらしく、れすとらん北斎は特に平日にしては利用客が多かったそうです。数字を見てもその利用客が多い事がわかります。当初はそもそもこのシステムの存在を来場者は知っているのだろうかと考えていましたが、予想よりもその利用客は多く、それだけこのシステムの有用性が表れていると言えるのではないのでしょうか。特にピーク時のレストランはどこも大勢の人々で混雑しており、そんな中で優先的に席へ案内されるこのシステムは入場者にとってはありがたいものかもしれません。しかし、このシステムを知らない入場者にとってはどうでしょうか。知らない入場者はおそらく、並んでいる最中に自分たちの目の前を後から来た客たちが通っていく様を見てこのシステムの存在に気付くでしょう。そのような時に不満は起きないのでしょうか。混雑している中で、優先的に案内されたことへの満足と先を越されてしまっていることへの不満が出ていることについてディズニー側はどのような対策を取っているのでしょうか。ディズニーランドは高いリピーター率を誇るのだから、店頭でプライオリティー・シーティングのアピールをもう少しアピールしていても良かったのではないかと思います。次回、来場する客がそのシステムの存在を知っていれば気持ちよくレストランを利用することができるのではないのでしょうか。

次に、ショーレストランについて述べていきます。

ショーレストランとは、文字通りショーを見ることができるレストランのことでショーを見ながら食事が楽しめるディズニーランド独自のシステムです。利用するには事前にインターネットでの予約が必要です。ショーレストランを実施している店舗は2つあり、どちらもショーレストランのみなので一般客は利用することはできません。



・ザ・ダイヤモンドホースシュー

・ポリネシアンテラス・レストラン です。どちらも、ランチショー・ディナーショーと別れておりショー、メニューの内容も変わっています。私が調査したのはポリネシアンテラス・レストランなのでそちらの調査内容を述べていくことにします。



ポリネシアンテラス・レストランとは、「南の楽園」をテーマに、南国のリゾートの雰囲気が楽しめるレストランとなっています。

私が今回見たのは、ディナーショー「ミッキーとミニーのポリネシアン・パラダイス」

です。基本的にフラダンスを踊るダンサーと、演奏するバンドを中心にショーが進んでいきます。そこに度々、ディズニーのキャラクターたちが登場するといった流れになっています。



料理は左手前が主食、奥が前菜、右側がデザートとなっている。席に案内されると前菜がすでに用意されています。

写真 3

前菜を食べ始めた頃からショーがスタート。始まったころには会場はほぼ満席で、家族連れがほとんどでした。小さい子供を連れた家族が多く、ほかにはカップルや年配の夫婦なども見られました。前菜を食べながらフラダンスを見るといった流れでショーが進んでいく中で、1回目のミッキーとミニーが登場しました。



写真 4

すると当然ですが、会場は大盛り上がりになります。が、思っていたよりもミッキー達の登場時間が少なくしばらくするとすぐにステージから消えてしまいました。その後、またダンサーとバンドの演奏が始まりましたが、会場の客はまた前菜を食べ始めるといった、ダンサー達には申し訳ないが当然の結果と言える後継でした。ミッキー・ミニーが登場した次はチップとデールが登場し、ステージでしばらく踊った後、メインディッシュが披露されました。ステージ前に大勢のクルーが主食を持って並び、チップとデールもステージから降りてきて、クルーの配膳を盛り上げるといったイベントとなりました。主食が運ばれた後は一旦、ショーが中断となり第一幕が終了した形になりました。

主食を食べ、デザートが運ばれた時ぐらいからショーが再開されます。第一幕の激しい感じのダンスとは打って変わって、ゆったりとしたムーディな感じのダンスや演奏が見られました。第二幕では皆でショーが楽しめるようになっており、ダンサーから選ばれた子供数人がステージでミッキーや他のキャラクター達と一緒にダンスを踊るといったイベントがありました。これには子供がとても楽しんでいるようで、親にとっても自分の子供がディズニーのキャラクター達と踊っている様子は、家族皆良い思い出になったでしょう。ここにディズニーの強みが見られました。子どもが楽しめるショーならまた親も連れてきてあげたいと思うでしょう。



写真 5

実際に子供たちがキャラクター達と踊っている様子です。

その後も会場の客とダンサーが一緒になって踊り、最後のダンスではダンサーがランダムに選んだ男性数人とステージでフラダンスを踊って幕を下ろしました。最後のダンスは男性たちがぎこちないながらもダンサーに教えてもらった即席のダンスで会場を大いに盛り上げました。その様を見て会場の客は笑顔になり、最後にふさわしいイベントとなりました。

以上がショーの内容です。実際、約1時間あったショーのうちミッキー・ミニーが出てきたのは15分程度でした。当初は、やはりミッキー・ミニーに期待していたので登場時間の少なさ（これはミッキーは世界に一人との設定のため仕方ないかもしれない）に少し残念でしたが、最後の男性とダンサーが踊る場面では大いに盛り上がり、私自身も含めて本当に楽しかったです。ディズニーのキャラクター達の登場時間の少なさなど気にならなくなるほどでした。「ショーを見ながら食事する」とのコンセプトだっと思っていたのですが、自分自身もショーに参加し楽しむといった、「ショーに参加しながら食事を楽しむ」という期待以上の満足感がありました。家族連れだけでなくみんなが楽しめた最高のショーだったと思います。このような楽しみが高いリピーター率を誇る

要因の1つだと言えると思います。