

TDL とスポンサー制度

西村穂乃香

TDL 研修で私たち山内ゼミは「ディズニーアカデミー」を受け、普段知ることができない色々なことを学びました。さらに、事前調査から各自課題を持ち調査してきました。その学び、調査したことについて報告します。



図 1

ディズニーランドには入ってすぐの場所にコインロッカーやペットクラブ、ベビーカー・車椅子のレンタルの施設があります。これはパーク内に入ってから“夢の国”思いっきり楽しめるように、やるべきことを先に済ましてもらおうとパークに入ってすぐの場所に設置されているのです。

その入ってすぐの施設の中に「メインストリート・ハウス」があります。



図 2

ここでは、目の不自由な方がアトラクションにある段差や、形などを実際触って確認できるアトラクションの模型が置かれています。(図1) 普段はショーケースの中にしまっていますが、キャストに言えば開けてもらえます。

また、図2のようなミッキーやミニーの声を確認できる模型がある。目が不自由でミッキーがどこにいるかを知ることができなくても、事前に確認しておくことで声を聞くだけで、そこにどのキャラクターがいるかわかります。

点字付きの大きな地図も置いてあり、地図が机のように下があいている。下が空いていることによって車椅子の人にも近づいて地図に触れることができます。

雨の日にはミッキーやミニーはレインコートを着て、長靴を履いて屋根の下にいます。これは雨の日ならではの光景です。レインコートを着たミッキーは雨の日にはしか見ることができないのです。

ディズニーランドホテルには「ビビディ・バビディ・ブティック」というサロンがあり、そこでは小さな女の子がプリンセスにしてもらえます。時々見かけるドレスアップした女の子がいるのはここに行ったからです。その女の子に「ごきげんよう」と声をかけると「ごきげんよう」と返してくれるといいます。



図 3

ディズニーランドには自動販売機が数台しか置かれていません。これは熱中症対策としておかれ、一般的にはキャストがワゴンで販売しています。自動販売機をあまり置かない理由は、キャストがゲストとコミュニケーションをとるためです。自動販売機はウエスタンランドにあったものでその場所のテーマに合うデザインになっています。ペットボトルの補充は見えないように裏から行っています。

また、パーク内にあるゴミ箱も全て置いてある場所のテーマに合うようにデザインが異なります。

パーク内には「パークインフォメーションボード」というものが設置されている。ここでは、アトラクションの待ち時間や、ディズニーファストパスの発券状況、エンターテイメントショーの開

催予定時間、身長制限のあるアトラクションの身長計測を案内しています。ひと目でアトラクションの待ち時間などを確認することができ、これを見れば効率よく回ることができるのです。

ディズニーランド・シーのこの「パークインフォメーションボード」のそばには必ずキャストがいます。U S Jにも待ち時間を表示している掲示板はありますが、そばにクルーはいません。なぜならU S Jは電光掲示板に

なっており、遠隔操作で待ち時間の変更などが可能だからです。しかし、ディズニーの「パークインフォメーションボード」は手書きになっているのでそばにキャストがいることが不可欠ですが、キャストがそばにいる一番の理由は手書きのためではなく、ゲストとコミュニケーションをとるためです。ボードを見てわからないことがあればすぐにキャストに聞くことができ、そのアトラクションの見所を教えてもらうことができます。

アトラクションには身長制限があるものがあり、小さな子供は乗れるアトラクションが



図 4

限られています。せっかく“夢の国”に遊びに来たのに、アトラクションごとに身長測定をしていたのでは楽しさが半減してしまいます。そこで身長ごとに色とキャラクターが異なっている図4のようなリストバンドが作られました。これは102センチのリストバンドです。一回測ってこのリストバンドをつけておくことで、ひと目で何センチある子供かわかります。何回も測る手間も省け、楽しい雰囲気を壊さずに済むのです。また、キャラクターの顔が子供の方を向くようにできており、ここにもSHOW的要素が含まれています。



図 5

ディズニーランド・シーのパーク内には「隠れミッキー」がいます。「隠れミッキー」とは何気ないところや、図5のようなさりげなくあるミッキーのマーク（3つの丸が逆三角に並んでいるマーク）のことを言います。これは、30年前アメリカから入ってきたものです。ディズニーファンの間で話題となり、「隠れミッキー」がいる場所では人だかりができています。そのため、安全のためとなくなる場合もあるのです。キャストはゲストとのコミュニケーションのきっかけにもしています。何度もディズニーに行っているリピーターも別の角度でまたディズニーを楽しむことができます。

雨が降った後ならではのSHOWとして、キャストが水たまりの水とほうきを使ってディズニーキャラクターの似顔絵を描いてくれます。これはキャストが提案し、始めたことです。どのキャストでも似顔絵をかけるわけではなく、上手いと上の人に認められたキャストのみが書く事を許されているのです。キャラクターごとに許可をもらう必要があります、1つのキャラクターをかけるキャストもいれば3つのキャラクターをかけるキャストもあります。なぜ許可が必要なのかというと、下手に書いてしまうとそのキャラクターのイメージを壊してしまい、“夢の国”にふさわしくないからです。雨の降ったあとにしか見られず、すぐに消えてしまうレアなSHOWです。

ディズニーの行動基準の1つのSafety（安全）は、キャスト自身の行動でゲストの安全を守っています。アトラクションのセーフティバーが傾いていれば大丈夫とわかっているけど、あえてひとつひとつロックされていることを確認する演技をします。さらにゲストに「大丈夫ですよ」と声をかけることで、ゲストの不安を取り除き、安らぎを提供しています。

【課題】

ディズニーテーマパークのスポンサー制度（参加企業制度）とは、企業がパーク内の施設を提供し、広告宣伝や販売促進といった営業活動、あるいは広報活動などに、テーマパークをひとつの媒体、素材として使用するシステムです。現在ではディズニーランドでは

27 社、ディズニーシーでは 23 社の参加企業があります。ディズニーテーマパークの参加企業は提供施設において、パークを訪れる多くのゲストに、企業名を告知することができます。また、パーク外では、ディズニーテーマパークの名称やロゴ、マーク、ビジュアルを使用したコマーシャルやパンフレットの制作、チケットや商品を使用した広告宣伝や販売促進活動などを行なうことができます。

この企業名が入ったアトラクションやレストランの看板について、実際ディズニーランドに来ている人に質問しました。質問内容は1つ目に「アトラクションやレストランの看板に企業名入っていることを知っていますか」、2つ目は「看板に企業名が入っていることをどう思いますか」と図6の写真を見せながら10人に質問しました。

1つ目の質問に対して、「知っている」と答えた人が4人。「知らなかった」と答えた人が6人でした。2つ目の質問に対しては、1つ目に知っていると答えた人は

「特に違和感がない」40代 女性 ・ 30代 男性

「もっと小さくてもいい」30代 女性

「どの企業がスポンサーなのかひと目でわかって面白くていい」40代 男性

1つ目に知らないと答えた人は

「せっかくの夢の国なのに世界観壊している感じがする」20代 女性

「ない方がいい」20代 男性・ 10代 女性

「そんなに意識して看板を見ていなかったけどこれから見てみようと思う」10代 女性

「違和感がない。必要なものならばしょうがない」30代 女性

「雰囲気壊している」40代 男性

という答えでした。



図 6

以上の調査から、半数以上の方は看板に企業名が入っていることを知りませんでした。知っていると答えた人のうち2人は40歳以上の人で、10代・20代で知っている人は誰もいなかったです。また、企業名が入っていることを知らなかった人は、驚いている反応が多かったです。

私自信も6回程ディズニーランドに行ったことがありましたが、この勉強・調査をするまで意識して看板を見たことがなく、今回初めて企業名が入

っていることを知りました。特に雰囲気を壊しているようにも感じることもなかったので、知らなかった人の答えに否定的なものが半分あることに少し驚きました。質問の答えにもありますが、企業名が書いてあることで看板をひと目見ればそのアトラクション・レスト

ランを提供している企業がわかります。アトラクションなどを楽しみながらも、看板を意識して見ることでまた違ったディズニーランド・シーの楽しみ方ができるのではないのでしょうか。

しかし、“夢の国”としてパーク内からは外の景色が見えないように、パークの周囲を囲う木に高さを出すために下の土台を高くするなどの工夫がされているのに、看板を見ることで企業名が目に入ってしまう、現実に戻されてしまうのではないのでしょうか。たくさん工夫がされているディズニーランドなのだから、企業名も隠れミッキーのように隠そうとはならなかったのかと疑問に感じます。



図 7

図7のように、パレードにも大きく企業名が入っており、“夢の国”にしては、これはさすがに大きいと感じました。しかし企業側もディズニーランド内で企業名を告知するためにスポンサーになっている部分もあるので仕方がないといえ仕方がありません。パレードに出ているミッキーなどに夢中で気づいていないゲストもいるでしょうが、できるならばも

う少し控えめにした方が現実を感じずに済むと思います。ディズニーランドに来てい

る人は“夢の国”に興奮し、現実を忘れ思いっきり楽しんでおり、またディズニーランドには目を引くものが沢山溢れているので、看板をじっくり見る人はほとんどいないのです。