

TDR のショップとディズニーストアの違い

山口直子

東京ディズニーリゾート内のショップとディズニーストアの大きな違いは二つあります。まず、一つ目が東京ディズニーリゾート内のショップで販売している商品とディズニーストアで販売している商品が違うということです。そして、二つ目はそれぞれの運営会社が違うということです。この二つの違いにより、東京ディズニーリゾートのショップとディズニーストアはそれぞれの独自性をだしているのです。

● ディズニーストアとは

まず、ディズニーストアとは、ディズニーランド商品を独占的に販売する専門店です。ディズニーストアは世界的に展開され、全世界で 747 店舗あります。日本でも全国 53 店舗あり、ディズニーランド以外でディズニーの商品を購入することができるとされています。ディズニーストアが誕生してすぐのころは、ディズニーランドの商品がそのままの形で販売されていましたが、独自で商品を開発するようになると、テーマパークの敷地外で公式商品を購入することができるという点が消費者に受けたのです。

運営会社

東京ディズニーリゾート内のショップとディズニーストアの大きな違いの二つ目である運営会社が違うということについてですが、東京ディズニーリゾートはオリエンタルランドが運営しています。ディズニーストアの現在の運営会社は「ディズニー・ストア・ジャパン」という「ウォルトディズニー・ジャパン株式会社」の中の一部が運営を行っています。ディズニーストアは 1992 年に 1 号店をオープンしました。この時のディズニーストアの運営会社は「ウォルト・ディズニー・インターナショナル・ジャパン株式会社（現在はウォルト・ディズニー・ジャパン）」の直営事業でありました。その後、ウォルト・ディズニー・インターナショナル・ジャパンは「株式会社リテイルネットワークス」という子会社を設立し、ディズニーストア事業権を譲りました。そしてリテイルネットワークスの株式を「株式会社オリエンタルランド」に譲渡したため、ディズニーストア事業はオリエンタルランドが行うこととなりました。しかし、売り上げは伸びず 2010 年に再びウォルト・ディズニー・ジャパン株式会社の傘下に戻ったのです。ディズニーストアは運営会社を変えていってさまざまな策をだし、挑戦していったがなかなか売り上げが上がりませんでした。

商品の違い

先ほど挙げた東京ディズニーリゾート内のショップとディズニーストアの大きな違いの一つ目の、それぞれ違った商品を販売しているということについて述べます。ディズニーストアが販売している商品と TDR 内のショップが販売している商品はほとんどが異なります。

運営会社が違うことでそれぞれの限定商品が生まれるのです。ディズニーのパーク内で販売されているものは、ほとんどがパーク限定の商品です。また、ディズニーストアで販売されているものはほとんどがディズニーストアオリジナルの商品です。パーク限定のものは商品やパッケージに「TOKYO DISNEY RESORT」と表記されていれば、ディズニーランドとディズニーシーの両方の限定品であることがわかります。それと同様に「TOKYO DISNEY LAND」と表記されていれば、ディズニーランド限定商品であり、「TOKYO DISNEY SEA」と表記されていれば、ディズニーシーの限定商品であることがわかります。ディズニーストアでも同じように「DISNEY STORE」と表記されています。このようにそれぞれの場所限定で販売されていれば、顧客は限定商品を集めたいという気持ちが強くなり、それぞれのパークやストアに足を運ぶようになるのです。

● TDR のショップの主なグッズ

TDR のグッズはその場で活用できるものが多いと感じました。テーマパークなので、パーク内でつけて楽しめるミッキーやドナルドなどの各キャラクターのカチューシャ、水がかかるアトラクションもあるため、カップやタオルなどその場で活用できるものが多かったと思います。

TDR ではさまざまなキャラクターのぬいぐるみがたくさん販売されています。ぬいぐるみは季節ごとに衣装が変わっているため、小さな子供やディズニーが大好きな顧客は季節ごとのキャラクターのぬいぐるみを集めたいという気持ちになるのです。ディズニーシーではダッフィーのぬいぐるみが限定品として販売されています。ディズニーシーにいとダッフィーを抱いて歩く女性が多いように感じます。ダッフィーはディズニーストアやディズニーランドにはいないキャラクターです。ダッフィーが好きな人はディズニーシーに来ないと購入することができないのです。

また、自宅や友達にあげるお土産としてお菓子やストラップなどが販売されています。ディズニーの商品を購入して持ち帰ることでディズニーに行ったという思い出を持ち帰ることができるのです。



- ディズニーストアの主なグッズ



ディズニーストアの主力商品としては、実用品がたくさん販売されていると感じました。ディズニーストアでは、左の写真のように商品が割り引かれていることがあります。割引というのはパーク内のショップでは一切ありません。TDRではディズニーの世界観を出しています。値引きをして値段のことを考えてしまうと現実の世界に引き戻されてしまいます。ディズニーストアは世界観よりも可愛いものがお得であるということに喜びを

与えて商品を購入してもらっているように考えました。

また、ディズニーストアではコラボ商品もたくさんあります。

今回、ディズニーストアに足を運んでどのような商品があるのか調査したところ、DOONEY&BOURKE とのコラボ商品がありました。ブランドとコラボすることでDOONEY&BOURKE のファンとディズニーのファンのどちらも商品を購入することになります。下にある写真のようにほかの商品と置き方を変えています。ディズニー感だけを出すのではなく、DOONEY&BOURKE のブランドらしさをしっかりと引き出しているように感じました。



- TDR との連携

ディズニーストアでは商品だけではなく、ディズニーのパークのチケットも販売されていて、購入することができます。ディズニーストアは世界中にあります。地域ごとのディズニーリゾートのチケットを販売しています。北米では「ディズニーランド・リゾート」とウォルト・ディズニー・ワールド」を、ヨーロッパでは「ディズニー・ワールド・パリ」、そして日本では「東京ディズニーリゾート」のチケットを購入することができるのです。これは、TDR とディズニーストアの一番の連携なのではないかと考えました。

TDR ではその場で楽しめるものを、ディズニーストアでは生活の中で活用して楽しめる

ものを販売するという点を重視しています。

しかし、ディズニーストアは**TDR**のショップに比べて売り上げが少ないのです。その理由としてやはり世界観の違いがあると考えました。**TDR**はテーマパークすべてがディズニーであるためどこにいても感動を与えられます。喜びや感動を与えられると家にもその喜びを持ち帰りたいという気持ちになり、お土産をたくさん買って帰るということにつながっていくのではないかと考えます。また、テーマパークの中でもそれは同じだと考えます。**TDR**は夢の世界なので、普段できないことを体験したいという気持ちになり、カチューシャや帽子をかぶり自分もディズニーの住民になったようにするのだと考えました。ディズニーの世界観を出すことがグッズを購入したいという気持ちに繋がっていると感じました。

ディズニーストアは、**TDR**とは違い現実の街並みの中にある店であるため、ディズニーの世界観を出すのはどうしても難しいのだと考えます。現実的な気持ちの中でのディズニーグッズはどんなに魅力的な商品でも値段を見てしまうし、**TDR**のように喜びと感動を感じる事ができないのではないかと感じます。そのため、商品を購入する気持ちが**TDR**に比べるとあまりないのだと考えました。しかし、ディズニーストアでもディズニーの世界観を出すために取り組みを行っています。お客様のことをゲストと呼び、従業員をキャストと呼んでいます。また、ディズニーストアではゲストに対して「いらっしゃいませ」ではなく、「おはようございます」「こんにちは」とあいさつをするようにしています。これらは**TDR**でも行われているもので、挨拶をすることでゲストと会話をしやすくなるということからゲストとの距離を近づけるためにしているのです。

そして、キャストはディズニーストアに買い物に来たゲストとコミュニケーションをとっていました。商品の説明をするだけでなく、コミュニケーションをとった会話をする事で、ゲストに楽しい買い物をしてもらおうという考えなのではないかと感じました。

まとめ

ディズニーストアはさまざまなブランドやメーカーとコラボすること、商品を値引きすることで顧客をひきつけているのだと感じました。**TDR**のショップはそれぞれのパークでのオリジナル商品をだすこと、ディズニーの世界観を提供することで感動と喜びを与え、グッズを購入したいという気持ちにさせることで顧客をひきつけているのだと感じました。ディズニーストアも**TDR**のショップもそれぞれの顧客に合わせて商品の販売方法を変えているのだとわかりました。

今回、ディズニーについて勉強していったが調べれば調べるほどディズニーの顧客に対する対応の誠実さ、ディズニーの世界観の演出の仕方、顧客の楽しませ方などディズニーの素晴らしさを改めて知ることができました。また、ディズニー研修を受けて、ディズニーのテーマパークを楽しむだけでなく、今までとは違う視点で見ることで、たくさんのディズニーリゾートのアイデアやゲストの喜ばせ方を改めて学ぶことができてとてもよかったです。