

2013年6月20日、ディズニーアカデミーを受講しました。私にとってディズニーランドは本当に夢のような場所です。私たちゲストを非日常的な気分になせ、古き良き思い出を再体験することが出来ます。「子どもも大人も楽しめる遊園地」をコンセプトに造られたこの場所は様々なテーマを持ち、エリアごとに異なる顔を見せます。前回私がディズニーリゾートを訪れたのは中学2年生の時でした。当時はディズニーシーよりディズニーランドの方が楽しいと感じました。しかし今回は、昔の私には分からなかったディズニーシーの魅力を沢山発見しました。そして「子どもも大人も楽しめる遊園地」というコンセプトの意味を再認識しました。

ディズニーテーマパークには4つの行動規準があります。「安全」「礼儀正しさ」「ショー」「効率」。4つのうち最も優先されるのが「安全」です。事故や危険のない1日、それがゲストをおもてなしする上での大前提です。2番目が「礼儀正しさ」。ゲスト1人1人を大切なお客様として最高のサービスを提供したいという考えが表れています。次に「ショー」。ディズニーテーマパークではゲストの目に触れるもの、体験するもの、全てがショーの一部分と考えています。最後に「効率」。ディズニーテーマパークでの効率とは、ゲストの貴重な時間を無駄にせず、沢山のショーを体験してもらうことです。「効率」はとても大切な項目ですが、「安全」「礼儀正しさ」「ショー」の3つの鍵を充分に守った上で更なるゲストの満足度を高める為にあるのです。ディズニーテーマパークでは創業時のウォルトの思いやパークコンセプトから自分の役割を認識し何を提供すべきかといった「価値観」や、自らの行動における「判断基準」を設け、理解し実践することでサービスのレベルを一定に保つことが出来ると考えています。接客に関してのきめ細かいマニュアルがあるのだろうという私の予想とは全く違うものでした。

ディズニーテーマパークの目指すゴールは「すべてのゲストにハピネスを届けること」です。マニュアルを読むだけの接客ではなく、臨機応変に様々なゲストに対応できることが大切なのです。ディズニーテーマパークを構成するものは“人”なのだと私は思いました。また私が今後誰かとディズニーリゾートを訪れるとき、新たな魅力を発見し自分の成長にも気付くのだろうと考えます。