

ディズニーアカデミーでは、ディズニーテーマパークの歴史やコンセプト、行動規準について学びました。

ディズニーテーマパークの基本コンセプトはファミリーエンターテイメントです。これは、ウォルトが幼かった娘たちを連れて遊園地に行った時のこと、当時大人は子供が楽しんでいる姿を見ているだけだったのに対し、「大人も子供も一緒に楽しめる遊園地があってもいいのでは」と、ウォルトが考えたことから今日まで継続されているコンセプトです。ウォルトは、シンデレラ城をディズニーランドのランドマークとして中心に置くことで、それを取り囲むエリアを「冒険」「歴史」「ファンタジー」「宇宙や未来」という4つのエリアに分けました。そして、パークを左周りに回ること、ゲストをショーの観客として招くというストーリー性を重視したテーマパークをつくったのです。

ディズニーテーマパークの行動規準は、「安全」「礼儀正しさ」「ショー」「効率」です。4つの鍵であるこれらの英語の頭文字をとって **SCSE** と呼ばれています。これは、世界中のディズニーテーマパークの基準となっており、優先順位の高い順に並んでいます。順番を間違えると事故につながるため、それぞれのキャストが優先順位を理解した上で実践することで、サービスの質を一定に保っているのです。

また、ウォルトは *It takes people* といって、「顧客満足は従業員満足から」と考え、ゲストはもちろんのこと、それ以上にキャストをとっても大切にしています。キャストを舞台上に配役するという意味でのキャスティング(採用)から、実際にパークに立つことを示すオンステージまでには、企業理念を学ぶ座学だけでなく、現役のパークキャストを育成担当とした現地トレーニングを行っています。そうすることで、実際に働いているキャストに対し目標ができ、自分に足りていないものに気付けるのです。

実際にパーク内に入り驚いたことは、エリアごとに音楽や床の色、ごみ箱の柄などを変えていることと、それが違和感なく周りに馴染んでいたことです。音楽にいたっては、エリアとエリアの間に滝があることで、次のエリアの雰囲気にならなくて違和感なく溶け込めるようになっていました。ほかにも、ファミリーエンターテイメントを象徴するように、水飲み場が隣同士に設置されており、左右向かい合って吹き出し口があるため、親子でそれぞれ顔を見ながら利用することができます。また、段違いで水飲み場が設置されているので、車いす利用の方などにも利用しやすく工夫してありました。

ディズニーのコンセプトであるファミリーエンターテイメントや **SCSE** の意味と優先順位など多くのことを教えていただきました。また、ディズニーは、顧客満足は従業員満足からだとは肯定しています。従業員が自らの仕事にやりがいや楽しみを感じることで、顧客に対してのサービスは磨かれるからです。夢の国ディズニーリゾートで提供しているのは、ハピネスのほかに安心、安全といったことが大前提にあることに改めて気づかされました。