

今回の研修に参加して、東京ディズニーリゾートのゲストに対するキャストの思いやりや工夫にはとても学ぶ点が多かったと思います。ゲストを夢の国であるディズニーワールドで安心、安全で楽しく過ごせるようにキャストは4つの鍵を心がけていました。ディズニーではこれを「SCSE」と呼び、この文字には順序も決まっています。それぞれ上から「安全、礼儀正しさ、ショー、効率」の頭文字になっており、キャストがサービスを行う際にこの順序間違えてしまうと、ゲストの危険や不満に繋がってしまいます。この4つの鍵のうち、特に印象に残っている2つのS「安全」「ショー」を振り返りたいと思います。

まず安全(Safety)についてです。サービス業ならまず第1に心がけることです。ディズニーでも、キャストが常にゲストの安全に配慮してくれています。例えば乗り物に乗る際、乗り場と乗り物の間には必ず隙間があります。普段電車に乗る際にも同じように隙間が存在しています。電車に乗る際に、その隙間に落ちる人はまずいません。電車に乗る際にはその隙間を意識するからです。しかしディズニーではその意識が周りの景観やキャラクターにいつてしまい、乗る際の意識が薄れ、隙間への注意力が欠けてしまいます。そこでキャストが「乗車の際、足元ご注意ください」と当たり前のような一言をかけるだけで、キャストの安全は大きく守られるのです。この当たり前であることを欠かさずに伝えてくれるキャストがいて、ゲストは安全に楽しめているのだと感じました。

次はショー(Show)についてです。ディズニーではゲストの目にふれるもの、体験するもの、すべてがショーの一部だと考えられています。「ショーは毎日が初演である」とキャストは考え働いています。ディズニーでは毎日同じフレーズを何回も言わなくてはなりません。しかし、キャストからすれば繰り返しの言葉でもゲストからすればまさに初演になるのです。この言葉を頭に置いておくことで、キャストの業務は作業にならず、ゲストは常に新鮮なショーを見ることができるのではないのでしょうか。

ディズニーのホスピタリティーに何か特別なものはありません。誰もが忘れがちな基本をしっかり押さえ、後はキャストの1人1人がどれだけゲストへのことを考え行動できるかにかかっています。そして正社員はアルバイトのメンタル面のケアを欠かすことができないと言っていました。ゲストとキャストを共に大切にしていることが東京ディズニーリゾートの強みであり、人気の秘密ではないのでしょうか。