

私はこの研修で、ディズニーテーマパークのホスピタリティについて学びました。ディズニーでは、SCSE といった四つの鍵から行動規準が作られています。S(安全)、C(礼儀正しさ)、S(ショー)、E(効率)のことです。この四つの鍵はその順番にも重要な意味があり、優先順位の高い順に並んでいます。

安全では、私たちが普段パークへ遊びにいったら気づかない所でも安全対策がとられていました。テーマパーク内の尖がっている柵ではゲストが怪我をしないように先はゴムでつくられていました。アトラクションでは、雨の日にゲストが走って滑らないようにロープで人数制限を行い、ゲストが走らないようにするといった工夫が行われていました。ゲストが雨に濡れてしまいますが、安全第一の考えからこのような対策が行われています。

礼儀正しさでは、挨拶、スマイル、言葉づかい、アイコンタクトの四つのポイントから成り立っています。その中で私が一番心に残ったのは挨拶です。ディズニーは、開園当初から「いらっしゃいませ」は使わず、「おはようございます」「こんにちは」といったゲストも返事を返しやすい言葉でゲストをパークで迎えています。ディズニーでは、サービスのマニュアルはなくキャストが独自のホスピタリティを行っています。各アトラクションのリーダーは、毎朝のミーティングでキャストの表情などをよくみて、一人一人のニーズをみつけだし、声掛けを忘れないようにしています。私は、ゲストだけではなくキャストも大切にしている所が、ディズニーの最高のホスピタリティがうみだされる原因ではないのかと思いました。

そして、私がこのアカデミーでもう一つ印象に残ったのは、コミュニケーション活動です。その中にキャストからキャストへ送るスピリットカードがあります。これは、キャスト同士がお互いを褒め、素晴らしいキャストにメッセージカードを送るという活動です。

その他にも、ファイブスター活動というものがあり、管理職が素晴らしいゲストサービスや SCSE を行っているキャストに対して、特別なカードを直接渡す活動です。このようにディズニーではキャストのモチベーション向上にも社内で行われています。

私は、ディズニーアカデミーへ行って、会社がキャストを本当に大切にしているなと感じました。その環境の中でキャストは、それぞれのホスピタリティを盛んに発揮しゲストに最高の時間を提供していると感じました。キャストのハピネスとゲストのハピネスがつながり夢の国は作り出されているのです。