国際観光学部　藤見祐衣

2013 年、ディズニーランドは 30 周年を迎えました。今ではウォルト・ディズニーの想いがたくさん詰まったディズニーランドは、日本だけでなく世界中の人々に愛されています。そもそもディズニーランドが出来たきっかけは「子どもも大人も一緒に楽しめる遊園地があってもいいんじゃないか」とウォルトが娘たちを遊園地に出かけたときに思ったのです。その想いが、ディズニーテーマパークの発想の原点になったのです。ウォルトは幅広い世代が楽しめるように、パーク内に様々なテーマを持つエリアを創りました。

サービス面でも世界に誇れる技術を持つディズニーテーマパークですが、特別なマニュアルがあるわけではありません。基本は 4 つの鍵といわれる「SCSE」です。S は Safety(安全)、C は Courtesy(礼儀正しさ)、S は Show(ショー)、E は Efficiency(効率)のそれぞれの頭文字をとっています。4 つの鍵のうち、もっとも優先されるのは安全です。ゲストをおもてなしする上での大前提です。実際、安全ベルトを一人ひとりきちんと確認していました。当たり前のことですが、この当たり前ときちんとしていないと事故や危険を伴い、取り返しのつかないことになります。2 つ目は礼儀正しさですが、もともとの意味は、相手のことを思いやることです。ゲスト一人ひとりを大切なお客様として最高のサービス提供することが基本です。すべてのゲストが VIP であり、相手の立場に立って行動します。その他にも 4 つのポイントがあり、挨拶、スマイル、言葉遣い、アイコンタクトもあります。その中の 1 つを挙げると、挨拶はパークに来てくださったゲストに「こんにちは」と声をかけ、決して「いらっしゃいませ」とは言いません。それはこんにちはと声をかけられたら、こんにちはと返すことができますが、いらっしゃいませと言われると何と返せばいいのか分からないからです。ディズニーではコミュニケーションを大切にしていることが分かります。3 つ目はショーです。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、すべてがショーの一部と考えています。キャストはコスチュームを着用し、身だしなみを整え、それぞれの舞台に沿ったショーを演じています。ショーは毎日が初演なのです。最後は効率です。キャストはゲストの時間を無駄なく、たくさんのショーを体験してもらい、楽しんでもらうことを考えています。しかし、効率は大切ですが、安全、礼儀正しさ、ショーの 3 つの鍵を十分に守っていないと成り立たない項目であります。そのことを守った上で、ゲストの満足を高めることになるのです。

ウォルトが言った、「一人でも多くの人に笑顔でパークの門を出て行ってほしいんだ」という言葉は、現に叶っていると考えます。キャスト一人ひとりがゲストをもてなすためにそこにいるということを意識しているのです。でなければ、最高のおもてなしはきっと出来ないでしょう。その最高のおもてなしを受けたゲストは、自然と笑顔になり、また行きたいと思うようになるのです。これからもゲストにハピネスを届け、そのハピネスを得て、より一層の働く原動力になってほしい。これからもディズニーファンの一人として、さらにディズニーを愛していきたいと考えます。