

6月20日にディズニーアカデミーの研修を受けました。ディズニーテーマパークでは、SCSEを行動規準としています。この4つの文字はSafety・Courtesy・Show・Efficiencyの頭文字からきています。順番にも重要な意味があり優先順位が高い順に並んでいます。

最も重要とされているのが安全で、キャストの行動はもちろんのこと、パーク内も安全が考慮された造りになっていました。例えばパーク内にある建物。柵の先端がゴムになっていました。これは、指で押すと曲がり、刺さっても痛くないような工夫がなされていました。乗り物の順番待ちの時間も、ゲストが走ってけがをしないようにと、安全を計算し、待ち時間が作られていました。そして安全とは、ゲストに安らぎを与える空間を作り出すことも含まれます。キャストがゲストに対し、声をかけたり、演技をしたりなどのパフォーマンスをすることで安らげる空間を作り出していました。

次にCの礼儀正しさです。すべてのゲストがVIPという考え方で、ゲストを常に観察し、相手の立場に立ち個々に合わせたおもてなしを実行します。ポイントは双方向コミュニケーションの挨拶です。これを実現するためにディズニーテーマパークでは、「いらっしゃいませ」は使わず、「こんにちは」と挨拶します。そして、自然な笑顔、ゲストが使った表現の言葉づかいをそのまま繰り返す、視線を合わせたアイコンタクトの4つです。ゲストがお手洗いと表現すればお手洗いと繰り返し、ライスといえばライスと繰り返します。些細なことがゲストに安心感を与えるとおっしゃっていました。

そして、Show。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、身だしなみを整え毎日初演の意識で働いていました。実際パーク内で見かけたキャストの方も何十回、何百回と同じセリフを言っているにも関わらず、とてもそのことや疲れを感じさせないくらいの爽やかな笑顔に見えました。

そして、効率。ゲストが無駄な時間を過ごさずに1つでも多くのショーを楽しめるように、キャスト同士がチームワークよく働いていました。しかし、効率は最後の鍵でありやはり1番大切にしていることは安全であると何度もおっしゃっていました。

ディズニーテーマパークはSCSEの4つのシンプルな行動規準によって、何年もの間継続して安らぎを与え、おもてなしやが評価されているとおっしゃっていました。

ディズニーテーマパークはおもてなしも素晴らしかったですが、パーク内の建物も素晴らしかったです。ポスターにもかわいい絵とともに、キャラクターやアトラクションの説明などが描かれていました。建物、アトラクション、キャストなど全て細部までこだわられていて、それらが集合してディズニーテーマパークができているのだと思いました。