TDR のファミリーエンタテインメント

企業情報研究科　張図進

「ディズニーランドは、子供がいくところ」、そんな印象をお持ちの方もいるかもしれません。実は、ディズニーランドを運営するオリエンタルランド社によると、入園者数の 70%が 18 歳以上です（2011 年度）。つまり、遊びに行く人の 7 割が、「大人」です。この数字からもわかるとおり、こどもの遊び場でもあるけれど、「大人も魅了する場所」です。

世代を超え、国境を越え、あらゆる人々が共通の体験を通してともに笑い、驚き、発見し、そして楽しむことのできるし、あらゆる世代の人々が一緒になって楽しむことができる“ファミリーエンターテイメント”を実現したいというウォルトの思いがディズニーランドを生み出し、この考えがディズニーテーマパークの基本コンセプトとなっています。

TDR のすごいところは、どんな年代の人でも楽しめるということです。ベビーカーが必要な幼児から、杖が必要な年配の方まで、それぞれの楽しみ方があります。

TDR 研修を終わって、事前勉強した知識と実際にフィールドワークで感じたファミリーエンターテイメントついてことを報告します。

１.目が不自由な方に向けた設備

研修の時、TDR の係員が最初に私たちに紹介してくれたのはいろいろな目が不自由な方に向けた設備です。例えば、図のような触れる地図です。

それで、一番驚いたのは色も付いてないアトラクションの見本。目が不自由な方でも TDR でどんな形のアトラクションが存在しているか、どんな楽しみが体験できるのか、これで触ったらわかるようになりました。

ファミリーエンタテインメントのコンセプトここまで浸透しているが感動させられました。

２.年齢別の楽しむ方

まず、ずっとベビーカーで移動するような幼児でも、TDR では楽しめるところがたくさんあります。なぜというか、魔法と夢の国だから。３歳以下の幼児におすすめのアトラクションNO.１はミッキーの家とミートミッキー。このアトラクションは、ミッキーマウスを２～3分１人占めにできるアトラクション。

スタッフがお手持ちのカメラで２ショット写真を撮ってくれます。さらに、希望すれば、プロのカメラマンによる２ショット写真も撮影可能です。中には、サインを書いてもらっている人もいます。やはり、TDR に行ったのであれば、ディズニーキャラクターの写真は欲しい。特に、3 歳以下の幼児は、このような写真に残るということが大事なのです。

次に、3 歳を超えると、ほとんどのアトラクションを楽しめることができます。その中でも特におすすめのアトラクションを紹介します。第１位はプーさんのハニーハント。プーさんの絵本の世界に入っていく乗り物が、レールがないため、予測できない動きで進みます。これが楽しいところ。子供に限らず、メルヘン、ファンタジーという世界が好きな人であれば、ぜひ押さえておきたいアトラクション。ただし、TDR の中では、１と２を争うくらいの大人気アトラクションから、ファストパスを取っても、１時間待ちということさえあります。

そして、中学生から大学生までおすすめは、ジェットコースターです。特に、ディズニー三山と呼ばれるジェットコースターがあります。その中に、一番人気があるのは、開拓者が一獲千金を夢見た熱狂のゴールドラッシュ時代が過ぎて数十年、いまや無人化した廃坑を、猛スピードで駆けぬける鉱山列車。目前に迫る岩肌、傾斜しながら一気にくだるスリルに思わず声をあげてしまいそうのビッグサンダーマウンテンは大人気の冒険アトラクションです。長島スパーランドや富士急ハイランドにあるようなめちゃ怖いジェットコースターではありませんが、爽快感があります。そのなかでも一番前と一番後ろの席が一番の席がスリルと爽快感が増やすのでおすすめです。また、夜になると視界が悪くなってスリルが増します。スプラッシュマウンテンは２番目に人気があります。最後の急降下を含めて、計４回落下があり、ストーリー性があるため、とても面白い。

さらに、カップルにおすすめアトラクションはホーンテットマンションです。不気味にそびえるレンガづくりのゴシック風洋館。廊下から書斎、ダイニングに大きなホールと屋敷の中を通って、墓地へ出て、戻ってくる。まわりにはいろいろな幽霊や仕掛けがあって楽しませてくれます。この二人乗り物は、まわりから見えづらいので、何をしてもわかりづらいです。

最後、中年社会人、シニアにおすすめはビッグバンドビート、蒸気船マークトウェイン号などショーや劇場型の座れるアトラクションです。

ブロードウェイ・ミュージックシアターでは、ビッグバンドジャズの迫力あふれる演奏をバックに、本場のミュージシャンやタップダンサーたちがスタイリッシュなレビューショーを繰り広げています。もちろん、ディズニーの

仲間たちも登場します。ダンサーたちはミッキーや仲間たちも加わり、本格的な歌やダンスを披露していました。特にミッキーのドラムプレイは、一見の価値があります。

３.TDS でお酒が飲める

実は、TDS でアルコールを提供していることが気になっていました。

調査によると、TDS の開設にあたって、オリエンタルランド社は熟年カップルや若い独身者層を標的とした新しいマーケティングを展開するための市場調査を実施しました。その結果、アルコール類の販売に加えてテーブルサービスのレストランの比率を大幅に高めることにしました。

TDL が開園したとき、ゲストは食事を取るところがありませんでした。どこを回るか、いくつのアトラクションを制覇したかが、最大の関心事でした。このため、飲食施設の大半はファストフードでした。TDL では飲食に関する不満が少なくなかったのです。こうしたことから、TDS の飲酒を認めテーブルサービスの比重を高めるという対応策は、超高齢社会になった日本の状況を考えると理にかなっています。1940 年代後半から 50 年代生まれた「団塊の世代」はいまや、60 世代になりました。彼らはディズニー映画を見て育ち、中年になってからも TDL をいくどか訪れています。アルコール飲料好きでディズニーファンの中高年の要望に応えることで、家族中心の客層を広げることになりましたし、ファミリーエンターテイメントのコンセプトもっと浸透していくことになります。

コンセプトとは事業が目指すべき概念です。企業が事業を通じて何をし、何を訴えようとしているかということ。もっと簡単にいえば、「本当のところ、だれに何を売っているか」という問いに答えること。

事業が成功するには、まずコンセプトを明確にしたうえで、それを実現するためのシステムをつくり、行動基準を策定しなければなりません。その意味で、安定した運営をするための土台というべきものでもあります。

コンセプトが曖昧だと、企業の進むべき道がはっきりしないし企業の存在理由そのものが問われかねないのです。企業経営が成功するかどうかは、コンセプトにかかっているといっても過言ではありません。このコンセプトについて、作家の堺屋太一さんは、「志」と

いう言葉で説明しています（『週刊朝日』2000 年 11 月 24 日号)。堺屋さんによると、「ただの宣伝文句や人目引きではなく、見る者、接する者が『なるほど』とうなずくほどに徹底さ執念」のことです。

世界最初の大型テーマパークを成功させたのは、「あらゆる年齢の人たち」に「世界で一番幸せな場所」を実現させようとしたウォルトの意思。「ファミリーエンターテイメント」の旗のもと、キャストが心を一つにして「夢と魔法の国」を統治していることが多くのゲストに受け入れられてきたからだと考えます。