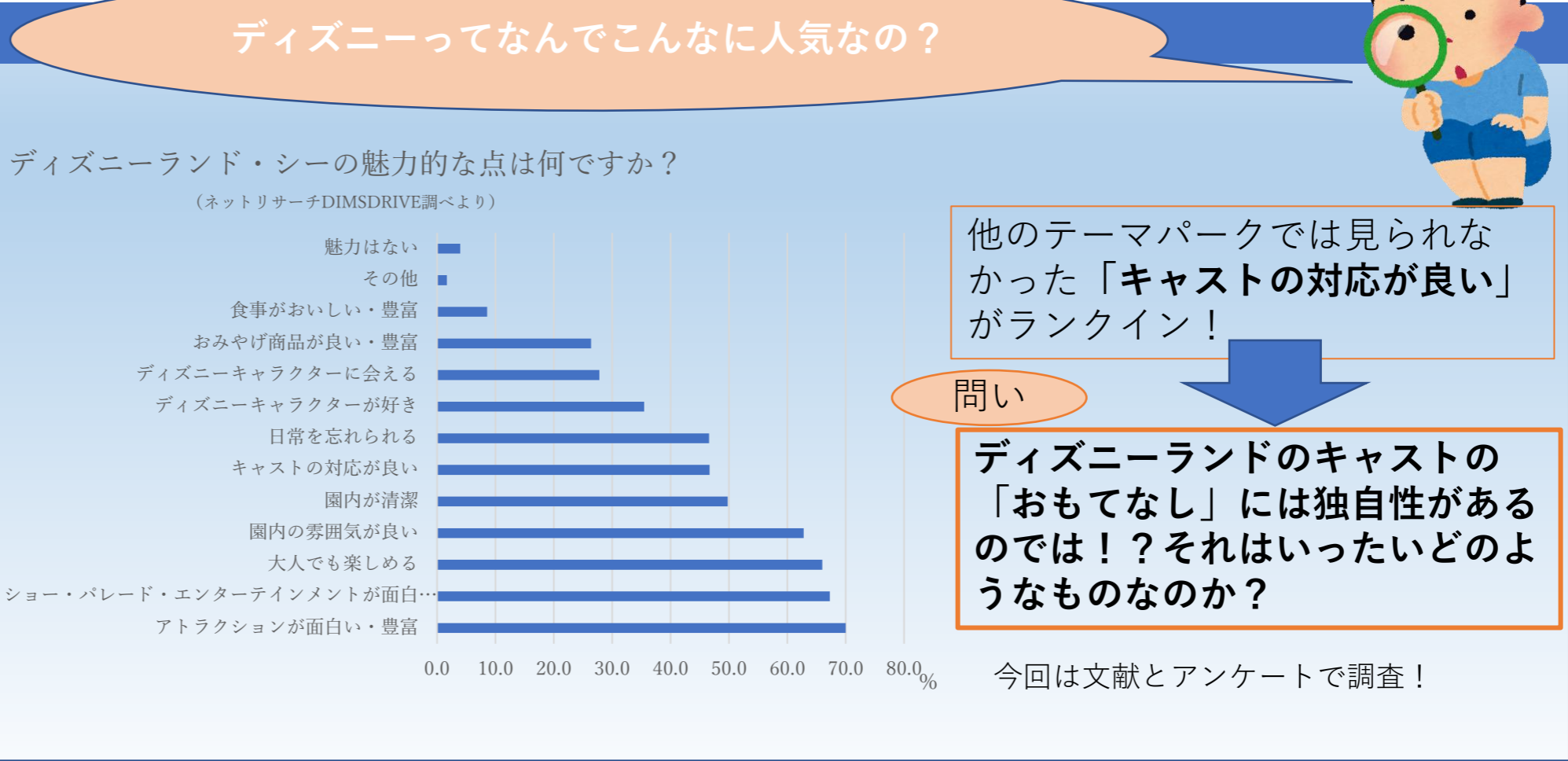
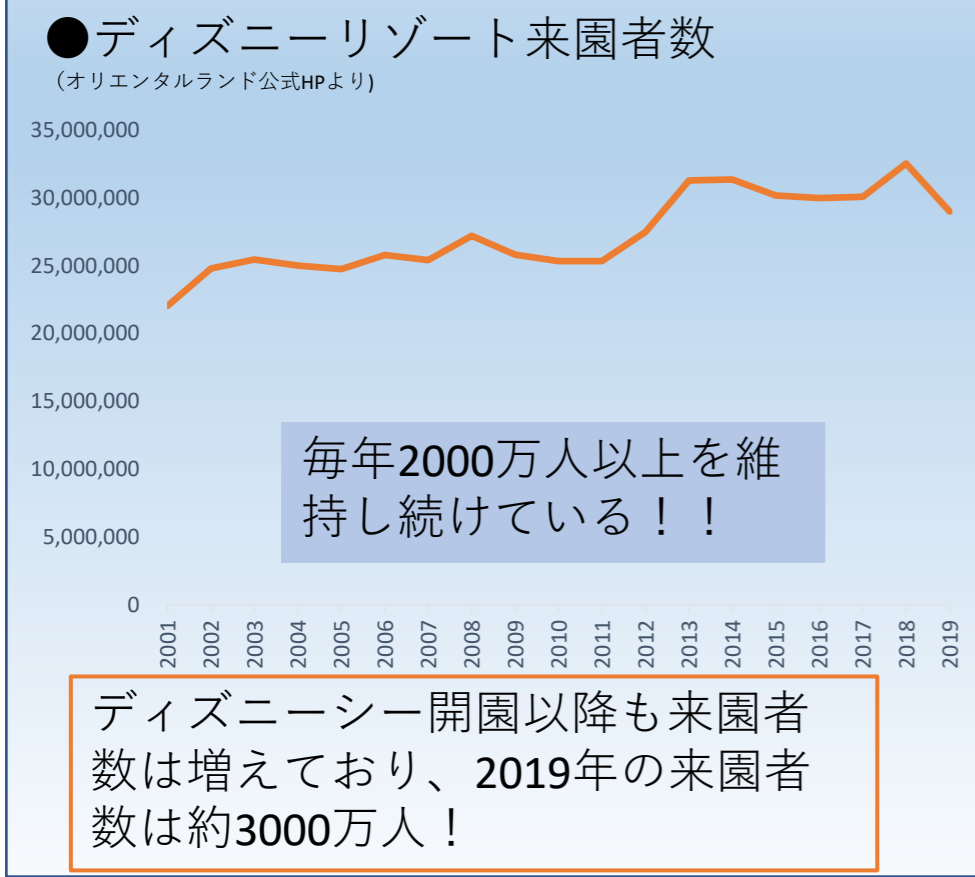


タイトル	おもてなしの観点から見るディズニーランド		
所属	中京大学現代社会学部 岡部ゼミ	氏名	宮越 絢香

キーワード： 「キャスト」「独自性」「おもてなし」「世界観」「ディズニー」

研究背景・問い



文献調査による研究結果

●ディズニーのキャストへの教育体制 (←ウォルトの思想が深く根付いている)

①基本理念は「SCSE」

Safety	Courtesy	Show	Efficiency
安全性	礼儀正しさ	ショー	効率性

優先順位はSafetyが最も高く、Efficiencyが最も低い

②スピリットオブ東京ディズニーリゾート



頑張りが認められたキャストは表彰される！

③サンクスデー

社長や社員さんがキャストを一年に一度パークでおもてなし

従業員満足度は向上！  
更なる「おもてなし」をゲストに届けるモチベーションアップにつながる！！

●日本のテーマパーク

ユネスコ村	1951	テーマパークの起源	ハウステンボス	1992	第三期 地方型 既存施設は第二段階へと発展
奈良ドリームランド	1961	前期段階	登別伊達時代村	1992	
横浜ドリームランド	1964		伊勢戦国時代村	1993	
明治村	1965	第一期 都市型や観光地型で既存の観光様式を基礎としている	新潟ロシア村	1993	
東京ディズニーランド	1983/元年		東武ワールドスクウェア	1993	
長崎オランダ村	1983/元年		志摩スペイン村	1994	
北海道開拓の村	1983/元年		加賀百万石時代村	1996	
リトルワールド	1983/元年		柏崎トルコ文化村	1996	
日光江戸村	1986	第二期 第三次産業の発達テーマパークによる地域開発の側面が明瞭となる	倉敷チボリ公園	1997	第四期 大都市内型 観光地温泉型 有名観光地型
グリック王国	1989		USJ	2001	
カナディアンワールド	1990		東京ディズニーシー	2001	
登別マリンパークニクス	1990		ニューレオマワールド	2004	第五期
サンリオ・ビューロランド	1990				
東京セサミプレイス	1990				
修善寺・虹の郷	1990				
スペースワールド	1990				
肥前夢街道	1990				
レオマワールド	1991				
サンリオ・ハーモニーランド	1991				

●互酬性 = おもてなし！? (互酬性には3種類あるが一般互酬性が最も近い)

一般互酬性	おもてなし
すぐに見返りを求めない利他的な交換	見返りを求めないホスピタリティ精神でやるもの

独自に行ったアンケートによる研究結果

●実際にディズニーランドで働いている人へQ&A

働くうえで心がけていることは何ですか？

SCSE・安全第一・マニュアル+αの接客

自身の働くテーマパークの魅力は何ですか？

夢の国であるところ・世界観を大切にしているところ

ディズニーの接客についてどう考えていますか？

安全管理が徹底している・お客様を笑顔にする接客  
自分の手で相手を笑顔にしたという実感が持てる接客  
世界中のディズニーを訪れたが日本のディズニーが一番「おもてなし」を重視していると感じた

まとめ

- ◎ディズニーで大事にされている「おもてなし」はテーマパーク成功のカギ「互酬性」と似ている
- ◎ディズニーで働く人々はマニュアル+αの接客を心がけることで一人一人に合ったサービスを提供している
- ◎ディズニーのおもてなしを形成する要素として「世界観」がかかっている
- ◎ディズニーの接客や基本理念にはウォルトの思想が深くかかっている！

参考文献

オリエンタルランドに学ぶ「先を読む」企画力 草地真著 2010年初版発行 ばる出版  
9割がバイトでも最高のスタッフに育つ ディズニーの教え方 福島文二郎著 2011年初版発行 中経出版  
新・日本のテーマパーク研究 奥野一生著 2008年初版発行 (株)竹林館  
ディズニー おもてなしの神様が教えてくれたこと 鎌田洋著 2014年初版発行 SBクリエイティブ  
なぜ日本だけディズニーランドとUSJが「大」成功したのか? 中島恵著 2007年初版発行 (株)三恵社