

ディズニーに学ぶ思いやり



だれもが知っている東京ディズニーランド。夢と魔法の王国に來園するほとんどのゲスト（お客様）がリピーターになるには何か理由があるはず。まちづくりの生かせるヒントが隠されているような気がします。そこで今回の特派員レポートは町から飛び出し、外に目を向けて、東京ディズニーリゾート広報担当の方にお話を伺いましたので紹介します。

まちづくり情報特派員 絹谷 直子

おもてなしのこころ

キャスト（従業員）は東京ディズニーリゾートを訪れるすべての人にすばらしい体験をしていただくために「めざすゴール」を統一して持っています。それは「ゲストにハピネス（幸福）を提供すること」です。キャストの対応はもちろんのこと、東京ディズニーリゾートでゲストのすべての体験がハピネスにつながるように心がけています。また「相手の立場に立って自分から行動すること」をたいせつに、ゲストにあったおもてなしをするように心がけているそうです。

あいさつのたいせつさ

東京ディズニーリゾートではあいさつを「コミュニケーションの第一歩」と考えています。すべてのゲストにおもてなしするために「相手をおもいやる気持ちと親しみやす



地域で行われているあいさつ運動

さ」をたいせつにしており、その親しみやすさを感じてもらうために心がけていることがあります。例えば「いらっしゃいませ」ではなく「こんにちは！」「いってらっしゃい！」など声をかけることでゲストからも「こんにちは！」「いってきます！」などの返事をいただき、コミュニケーションのきっかけとなっているそうです。

開成町でも地域であいさつ運動が行われています。コミュニケーションの第一歩として、明るく元気なあいさつの心がけはたいせつです。

きれいで安全な場所

カスターディアル（清掃）キャストはゲストにきれいなパークで楽しんでいただきたいと考えながら毎日清掃しています。ゲストにとっても働くキャストにとっても安全なパークをつくるのがカスターディアルの役割です。「赤ちゃんが高いハイしても大丈夫なくらい安全で清潔な場所をつくる」ことが目標ということです。

開成町では年2回クリーンデーが行われています。よりきれいなまちづくりのため、



みんなできれいなまちに「かいせいクリーンデー」

そのときだけではなく、ふだんからきれいで安全な町をめざす意識を持つことがたいせつです。

ディズニーの教育

テーマパークを支えるキャストの育成はサービスの質を高め、ゲストに満足していただくための生命線です。ゲスト一人一人に応じたおもてなしは、あらかじめ決められた対応だけでは到底成し得ません。つまり、どんなときにも応用できるような評価基準や判断基準を共有し、キャストがその場でもっともふさわしい行動がとれるようにする必要があります。単に研修プログラムを実施するだけではなく、キャストを取り巻く環境のすべてが育成につながると思って取り組んでいます。

ディズニー精神の継承

ハピネスの提供をはじめとする、さまざまなディズニー精神を学ぶ機会や体験する機会を設けています。入社時のオリエンテーションで東京ディズニーリゾートで働くすべてのキャストが共通の研修を受講し、キャストが果たすべき役割や責任などディズニー精神の基本を学びます。また業務に関する知識とともにディズニー精神を先輩から後輩へと継承し、また継続して学ぶ機会を設けているそうです。開成町の発展のために美しい自然や歴史・伝統文化を後世に伝承していくことが必要だと感じました。

取材を終えて

東京ディズニーリゾートの取材を通して、開成町のめざす「人づくり」に共通する点があると感じました。開成町も「夢と魔法の王国」のようにみんながハピネスになれる町であることを望みます。

アナライズ・かいせい

第3回 小学校数 第32位 企画政策課 ☎84-0312

県内市町村の小学校の数

全国的に人口が減少するなかあつて、神奈川県は人口はゆるやかに増加（平成22年1月1日現在900万8132人、前年比約0.011%増）しており、小学校の児童数も近年は増加（平成20年度は48万7544人、前年度比3.367%増、約0.007%増）しています。しかし、小学校の数は、全体として減少（平成20年度は895校、前年度比3校減）しています。

昨年（平成21年）4月の県内市町村の小学校の数は計895校で、1位横浜市357校、2位川崎市119校、29位中井町・松田町・清川村2校、32位開成町・真鶴町の順です。けれども、小学校1校あたりの児童数では、開成町は1065人で、県平均（545人）の約2倍であり、教員1人あたりの児童数も22・66人で県内市町村では多い方から第3位（1位茅ヶ崎市23・69人、2位藤沢市22・68人）です。

開成南小学校の開校で生まれるゆとり

開成南小学校が開校する4月からは、小学校1校あたりの児童数も県平均程度となるなど、さまざまなゆとりが生まれるほか、各小学校の特色を生かしながら、これまでと異なった教育の可能性が広がります。



【写真提供】(株)スカイワールド

130年以上の歴史と町の名前のもととなった開成小学校。4月からは、開成南小学校とともに新しい歴史を刻み始めます。

※開成小学校については、広報かいせい2月号の「まちづくり情報特派員特集」で学校の歩みなどを紹介しています。

4月1日スタート！神奈川県公共的施設における受動喫煙防止条例

神奈川県では、不特定または多数の人が出入りする公共的施設において、受動喫煙による健康への悪影響から県民の健康を守ることを目的とした「神奈川県公共的施設における受動喫煙防止条例」を4月1日から施行します。

神奈川県足柄上保健福祉事務所 管理企画課 ☎83-5111 内線414 神奈川県健康増進課たばこ対策室 ☎045-210-5015・5025



条例の詳しい内容は、県ホームページからご覧になれます。県トップページから県政キーワード「たばこ対策」よりアクセスしてください。神奈川県 ☎ http://www.pref.kanagawa.jp