

東京ディズニーランドのキャスト教育とは

ー経済同友会サービス産業活性化委員会と、教育経営品質研究会で考えるー

開倫塾

塾長 林明夫

Q：東京ディズニーランド(以下TDLと略称)にキャスト研修の仕方の勉強に行ったそうですね。

A：(林明夫：以下省略)はい。その通りです。

お話を始める前に、今回の東日本大地震で被災された皆様に心からお見舞い申し上げます。TDLも含め、すべての被災地の一日も早い復興を心からお祈り申し上げます。また、支援活動をなさっておられるすべての皆様に心から感謝申し上げます。

TDLには、昨年12月3日の経済同友会(東京)のサービス産業活性化委員会と、本年2月21日の開倫塾の開倫教育経営品質研究会とで計2回、パークで働く人々の教育がどのように行われているかを勉強しに行き参りました。

経済同友会では、副委員長をお務めの上西京一・オリエンタルランド社長から直接2時間あまりお話をお聞きすることができました。教育経営品質研究会では、上西社長の特別の御配慮で、ディズニー・アカデミーのNo.1研修担当者から3時間にわたってお話をお聞きすることができました。社長からのお話と研修担当者からのお話で、少しずつTDLの社員教育の本質がわかってきました。

Q：TDLの社員教育の本質は何ですか。

A：TDLでは、お客様をゲスト、パークで働く人をキャストと呼んでいるそうです。TDLには正社員が2000名余り、テーマパークに特化したテーマパーク社員と呼ばれる契約社員が700名余り、フロントラインの準社員と呼ばれるパート・アルバイトの方が18000名と、全部で2万名以上の方が働いているそうです。

各施設は、正社員とテーマパーク社員3名くらいと、準社員の方約150名ががっちりと手を組み、オペレーションを展開しているそうです。

TDLの社員教育は、その全員、とりわけパート・アルバイトのキャストと呼ばれる18000名全員に、企業としての使命である「自由でみずみずしい発想を原動力に、素晴らしい夢と感動、人としての喜び、そして安らぎを提供すること」を身につけさせることであると、私は思いました。

Q：具体的には、どのようにTDLの企業使命や実務を教育しているのですか。

A：キャストとして入社すると、導入教育を1日行う。なぜウォルト・ディズニーはディズニーランドを作ったのか。それは、自分の娘たちと遊園地に行ったときにあまり楽しい思い出がなかったの、自分も子どもたちも奥さんも含めて、いっしょに楽しめるようなファミリー・エンターテインメントの場所を実現したいと考えたため。

このように、なぜ、どのような考えでウォルト・ディズニーはディズニーランドを作ったのかな

ど、TDLの基本の基本となる考えを1日かけて教育するそうです。

各職種に分けての実務の基礎教育を数日行ったあと、各施設ごとのOFF・JTとOJTを、また数日、場合によっては数週間行ったあとデビューとなるようです。

各施設でのOJTは4000名の先輩アルバイトや準社員が行い、職場ネームの名付け親にまでなってデビューさせる。デビュー後も、目標となる先輩社員になり、また、名付け親として様々な相談に乗っているようです。

一つの施設を3人の社員と約150名の準社員でオペレーションするというのもすごいですが、準社員つまりアルバイトの教育は、先輩準社員つまり先輩アルバイトがやり遂げるといふには本当に驚きました。

初期のころは、夜のイルミネーションパレードの約1200名のキャストはほぼ全員、地元の高校生のアルバイトであったそうです。

なぜTDLを訪れた人々が皆初めからイルミネーションパレードを見て感動したのか、ディズニーランドの歌を口ずさみながら帰路に就いたのか。恐らくイルミネーションパレードは何のためにあるのか、お客様に感動して頂くとはどのようなことなのかを、キャストのアルバイト高校生に徹底的に教育なさった成果であると思います。

Q：学習塾、予備校、私立高校の経営者、先生方にお伝えしたいことはありますか。

A：教育の基礎は、先生と児童・生徒、先生と保護者の信頼関係だと考えます。その信頼関係を築く上で一番大切なことは、創業者の創業時の教育にかける熱い思いをできるだけ正確にすべての教職員に伝えること。創業の経緯や理念をすべての教職員が正確にまずは「理解」し、正確に「身につけ」（定着させ）、各自の日々の業務で実行する（応用する）ことだと考えます。

教育を仕事とする専門職としての基礎教育の万全のカリキュラムのもとに、それらをすべて正確に理解し、身につけ、毎日の仕事で生かす能力を身につけることも大事。いくら知識があっても初心者はすべてを上手に行うことはできないから、職場の先輩が一对一で親切丁寧に教え込む。その先輩がOKを出すまで、児童・生徒の前には立たせないこと。

このような教育という仕事に忠実な態度が、教育の前提となる信頼構築の基礎と私は考えます。

では、どのようにその仕組みをつくるのか。TDLほど参考になるところはないと私には思えません。TDLから大いに学ぶ必要があります。。

Q：最後に一言どうぞ。

A：このような時だからこそ、「論語」をじっくり読み、人としてやってよいこと、あまりやらない方がよいことを自分なりに考えたいと思います。金谷治訳注「論語」岩波文庫、岩波書店刊。吉田賢抗著「論語」新釈漢文大系、明治書院刊の2冊が参考になります。両著とも、現代語訳なら中学生でもわかると思います。（実行は著しく難しいですが・・・）。

本年度もまた、全国模擬授業大会が栃木県足利市で開催されます。第6回の本年は、日本最古の学校、足利学校近くの足利短期大学附属高校をお借りしての開催です。「チョーク一本で教育改革を」が統一テーマです。参加は御出場、御見学とも御自由です。詳しくは開倫塾のホームページ(www.kairin.co.jp)を御覧下さい。

あきらめたらおしまいです。がんばりましょう。

－ 2011年3月28日記す－