

ディズニーランドの社員教育とは  
—ディズニー・アカデミーで考える—

開倫塾  
塾長 林 明夫

1. はじめに

(1)おはようございます。開倫塾塾長の林明夫です。今朝も「開倫塾の時間」をお聴きいただき、ありがとうございます。

(2)先週の放送で、2月7日から1週間ロシアに行き、ロシア版のシリコンバレーやロシアの原子力関係者の皆さんがつくっているサロフ・テクノパーク等を視察してきたというお話をいたしました。放送の最後にロシアで見た美しい光景のお話をしましたが、それを言葉で上手く表現できませんでしたので、再度お話させていただきます。

(3)私がロシアで見た中で一番美しかったのは、ダイヤモンド・ダストでしたね。零下30度の中で空気中の水分が氷結して空中に浮かんでいるように見えるところに、向こう側から太陽の光があたってキラキラ輝いているようすはとても綺麗でした。日本でも北海道の旭川などで見られると聞いてはいましたが、私は生まれて初めて見ました。感激するほど、ダイヤモンド・ダストは本当に美しかったです。思わずユーミンの曲を口ずさんでしまいました。

2. (1)さて、私は勉強が足りないので、あちこちに出掛けて勉強させていただいています。今週の月曜日にあたる2月21日には、東京ディズニーランドにあるディズニー・アカデミーに行ってきました。東京ディズニーランドではどのような社員教育・研修をしているのかを知ることが、ディズニー・アカデミーに行った目的でした。

(2)経済三団体の一つに経済同友会があります。東京の経済同友会の中にはサービス産業活性化委員会があります。私はそこで副委員長を務めておりますが、副委員長の一人に東京ディズニーランドの社長さんがいらっしゃいます。12月にもディズニーランドに行き経営について勉強させていただいたのですが、その折にディズニーランドには2万名もの社員がいて、その中の1万8千名はアルバイトの方であるというお話を伺いました。

(3)私はそのお話に大変驚き、アルバイトの方々をどのように教育したらあのような素晴らしいパフォーマンスができるのか知りたいと思って社長さんにお尋ねしました。いろいろなしくみがあるというお答えでしたので、ディズニーランドではどのような社員教育をしているのか教えていただきたいと無理を言ってお願いしました。すると、ディズニーアカデミーを紹介してください、2月21日にディズニーシーの横にあるミラコスタ・ロマンツェというホテルの1室を借りてセミナーを開いてくださいました。午前9時30分から午後0時30分まではセミナー

で、そのあと昼食を摂り、1時30分ぐらいからディズニーランド・アカデミーがディズニーシーの中を案内してくださって、実際に社員教育がどのように行われているのかを説明してくださいました。

(4)そこでわかったこととお話します。それは、1万8千名のアルバイトの方々を教育するときに一番大事なのは、この仕事は何のためにあるのかということ先輩の方が後輩の方にしっかりと伝えることです。

(5)人材教育の初日は、ディズニーという会社はどのようにして出来上がったのか、ウォルト・ディズニーはどのような志を持っていたのか、アメリカでどのような苦勞をしてミッキーマウスなどのキャラクターをつくったのか、どのような経緯で無声映画から発声映画になったのか、白黒からカラーになったのか・短編アニメ映画から長編アニメをつくるようになったのか、アニメ映画からドキュメンタリー映画をつくるようになったのか、なぜテーマパークをつくることになったのか、そして、それが最終的に東京ディズニーランドの開園にどう結び付いたのかなどの歴史。同社は人々を幸せな気持ちにするためだけにあるという幸福観(happiness)や、なぜテーマパークにおいては安全・安心・信頼が大切になるのかということなどを、簡単な言葉で丁寧に繰り返し繰り返し伝えるのだそうですが、その基本的精神。つまり、初日は1日かけて集団でビデオなどを見ながら丁寧な説明を受け、ウォルト・ディズニーの心をアルバイトの方々一人ひとりに理解してもらおうとのことです。

(6)2日目と3日目は、施設(アトラクション)ごとに専門的なことを学ぶそうです。各々の施設には100名から200名、平均すると150名ぐらいのスタッフが働いていて、そのうちの大半はアルバイトの方々です。正社員は3名から4名ほどで、なぜ仕事は必要なのか・その仕事は何のためにあるのかを、アルバイトの方々に丁寧に丁寧に説明します。

(7)また、アルバイトの中にも優秀な方がたくさんいらっしゃいますので、その方々にアルバイトを教育する担当になっていただいてもいます。教育担当のベテランのアルバイトの方が4000名もいて、その方々が後輩に、すべての仕事内容に関してなぜこの仕事が必要なのかということを事細かに説明するそうです。このような丁寧極まりない人材教育を行うことで、素晴らしいテーマパークやパフォーマンスができるのだとお聞きしました。

### 3. おわりに

(1)上手く説明できませんでしたが、今日は、東京ディズニーランドがどのように人材教育をしているかについて紹介させていただきました。

(2)なぜ仕事は必要なのか・その仕事は何のためにあるのかを、相手がわかるまでゆっくりゆっくりわかやすく説明することが、東京ディズニーランドで行われている人材教育の基本です。とても勉強になるディズニー・アカデミーでの研修会でした。