

# 妥協のないサービス

東京ディズニーランド / 東京ディズニーシー  
元運営部長・カストーディアル部長

安孫子薫



- 1951年 山形県生まれ
- 1974年 報知新聞社入社
- 1982年 株式会社オリエンタルランド入社  
カストーディアル部門に配属。米国ディズニーランドにてパーク運営の考え方を学ぶ。
- 1983年 東京ディズニーランドグランドオープン  
カストーディアル部門を清掃専門集団からゲストサービス集団へ改革に努め成果を上げる。その後、ゼネラルサービス部長・カストーディアル部長を務め、ディズニーシー開業に向けた準備、2パーク運営体制の確立を行う。
- 2002年 東京ディズニーランド・東京ディズニーシー 運営部長  
全アトラクション運営及びゲストリレーション、ゲスト誘導等のサービス業務を行う。
- 2006年 東京ディズニーリゾート 運営部長  
ディズニーアカデミー事業、インフォメーションセンター、駐車場運営管理を行う。
- 2007年 株式会社キッズシティジャパン入社  
キッズニア東京副総支配人として、こどもの職業体験施設の運営、営業基盤の整備に努める。
- 2008年 株式会社チャックスファミリー 設立

## ■ 講演内容

### 「ディズニーランドの『おもてなし』の仕組み」～すべてはゲストのハピネスのために

ディズニーのミッションは「ゲストにハピネスを提供すること」。その実現のために貫いた“ディズニーフィロソフィ”と呼ばれるパーク運営の考え方がある。ディズニー流おもてなしの本質を開業時からパーク運営を担ってきた安孫子が経験談を交え熱く語ります。

### 「ディズニー流 キャストを元気にさせる仕組み」

### 「ディズニー流 スタッフのモチベーションを向上させる仕組み」

ゲストのハピネスとキャスト（スタッフ）のハピネスは表裏一体。ディズニーにはキャストが元気になれる仕組みやしかけが豊富に存在している。また、開業当初、嫌悪職種だったカストーディアルがもっとも人気職種に変貌を遂げた過程を取り上げ元気な職場づくりのヒントを提供します。

### 「ディズニーランドの品質管理と運営管理 ～安全安心が最優先～」

ディズニーの“妥協のないサービス”は「毎日が初演」という品質規準がパークの隅々まで生きているから徹底出来ている。安孫子が担ってきたカストーディアル部門は「赤ちゃんがハイハイできるくらい安全で清潔なパーク」を作り上げている。カストーディアルと運営部門経験を基に品質管理とパーク運営の考え方やポイントをわかりやすく話します。

### 「ディズニーランドの現場力 ～すべてはゲストのハピネスのために～」

### 「ディズニーランド『本気のブランディング』」

### 「ディズニーとキッズニアで学ぶ、こどもがやる気になる育て方」

### 「夢を描き 夢を実現する ～ディズニーランドで働き学んだこと～」

### 「未来を拓き、生きぬく力を育てる～ディズニーとキッズニアで取り組んだこと～」

## ■ 実績

トヨタ自動車 / 本田技研工業 / フォルクスワーゲン / JAIFA東京 / 日本生命保険相互会社 / 日本郵便 / イオンモール / 三井アウトレットパーク / 小田急電鉄 / アサヒビール / 東京ガス / リコー / ジャパン / 日本ユニシス / 富士ゼロックス / ヤマト運輸 / 積水化学工業 / 伊藤忠丸紅鉄鋼 / 新日本スーパーマーケット協会 / 日本チェーンストア協会 / 東京都農業協同組合中央会 / 労働組合 / 教職員組合 / 教育研究会 / 青年会議所 その他多数



株式会社シーレイズ Tel: 03-6412-8297 Mail: info@c-rays.co.jp

～あなたの人生に“キッカケ”を。プロフェッショナルの声を届けます～

## ■ 書籍情報



### 企業

- ・ディズニーランド開業当時からパーク運営に携わってこられた方の貴重な体験談は大変参考になった。当然ですが、開業時から現在のようなパークがあったわけではなく、大変な努力や苦労があり試行錯誤の結果、現在のパークができあがった。改めて、何のために仕事をするのかを考えるきっかけになった。
- ・アミューズメント施設と業種は違うけれども、ディズニーの哲学や人材育成は共感でき活用できると感じた。
- ・おもてなしとは、お客様に直接かわからない立場でも大切だと感じられた。
- ・ディズニーのキャストがどうして素晴らしいのか、またなぜモチベーションが高いのか、それはただディズニーが好きだからではなく理由があり他の企業でも活用できる内容であった。
- ・ポイントが絞られていてとてもわかりやすく、共感でき、興味深い内容であった。
- ・現場や組織というものを見つめなおす良い機会となり、職場づくりや人間関係のヒントをいただけた。
- ・様々な職位の人に聞かせたい内容だった。
- ・ゲストの満足度向上のためには、キャストの満足度が重要なことに改めて気づかされた。
- ・現場におけるキャストの自身で考え行動する大切さや教育法などいいお話を聞けました。

### 教員機関

- ・キャストのモチベーションをあげることは、学校においても教職員、子供にもあてはまる。
- ・「勇気」「想像力」「感性」を大切にしていきたい。
- ・キッズニアの「育てる」ではなく「育つ」教育を・・・任せてみる考え方の大切さに気づいた

### 自治体

- ・ディズニーの考え方が自治体の職場にも活用できるところが多々あり、参考になった。
- ・職場の皆が力を発揮できるような組織にするための仕組みが理解できた。

### 医療機関

・私たちの仕事にも通じるところが沢山あるなと思いました。何度でもディズニーランドには行っていますが、その度にスタッフの教育、パークのビジョンが徹底されているなと感じていました。その理由がよくわかりました。これからも私達スタッフが「皆 患者のために！！」と心1つにしてがんばりたいと思いました。ありがとうございました。