

特別講演Ⅱ

1日目 10月23日(月) 16:20～17:20

第1会場(仙台国際センター 会議棟 2階 大ホール)

～ディズニーの神様からの贈り物～
「ありがとうの数だけ幸せになれる」

株式会社ヴィジョナリー・ジャパン 代表取締役 鎌田 洋

～ディズニーの神様からの贈り物～
「ありがたいの数だけ幸せになれる」



株式会社ヴィジョナリー・ジャパン 代表取締役

かまた ひろし
鎌田 洋

【職歴】

1974年 貿易商社 勤務

1978年 ハウスメーカー 勤務

1982年 (株)オリエンタルランド 入社

<カストーディアル[清掃部門] 8年在籍>

初代ナイトカストーディアル・トレーナー兼エリアスーパーバイザーとして、
ナイトカストーディアル・キャストを育成する。

その後、デイカストーディアルにて顧客との関わりを学ぶ。

<ディズニー・ユニバーシティ[教育部門] 7年在籍>

教育部長代理として、オリエンタルランド全スタッフを指導、育成。

1997年 フランクリン・コヴィー・ジャパン

代表取締役副社長・セミナー事業部担当として、自らコンサルタントを務める。

1999年 (株)ヴィジョナリー・ジャパンを設立

現在に至る。

※日本で初めて、本家アメリカからディズニーインスティテュートセミナーを招致

【専門領域】

CS(顧客満足)向上やリーダーシップ力向上を主なる領域として業種問わず、

多くの企業様へセミナー、講演、コンサルテーションを通じて貢献をしている。

特にディズニー・リゾートの創設のプロジェクトを通じて成功の原則を学んだ経験は
多くの企業から絶大なる支持を得ている。

ディズニーの夜の掃除から学んだディズニー哲学や、教育部門のディズニー・ユニバー
シティの体験で学んだES(従業員満足)マネジメントは多くの企業の指針となっている。

【著書】

「ディズニー そうじの神様が教えてくれたこと」SBクリエイティブ

ディズニー 神様シリーズ7作 累計発行部数90万部超

最新刊:「ディズニー キズナの神様が教えてくれたこと」SBクリエイティブ

「ディズニーの絆力」アスコム

「真夜中のディズニーで考えた働く幸せ」河出書房新社

「ディズニーを知ってディズニーを超える顧客満足入門」プレジデント社

1. 諦めなければ「夢」は本当に叶う

私がディズニーランドで働きたいと思ったきっかけは、新婚旅行でアメリカ・カリフォルニア州アナハイムにあるディズニーランド・リゾートを訪れ、そこで働くキャストの笑顔が生み出すハッピーオーラに感動したことです。日本に帰国すると東京ディズニーランドが開園するという噂を聞き、そのビッグプロジェクトに参加したいと願い、28歳で務めていた商社に辞表を出し辞めてしまいました。早速、社員募集に応募しましたが結果は不採用。家族を養わなくてはならないので、ハウスメーカーで働きながら社員募集が新聞に掲載される度に履歴書を送り続けた。しかし現実は厳しく、3年かけてやっと念願のオリエンタルランドに入社を果たしました。「あきらめなければ夢は叶うんだ！」採用通知を受け取った時は涙が出ました。

最初に与えられた仕事は「掃除」です。しかも昼間ではなくパークの営業が終了してゲストがいなくなった深夜の清掃（ナイトカストーディアル）です。思い描いていたキャストの姿と違う仕事に少しがっかりしましたが、この配属がディズニーの精神を理解するうえでの貴重な体験となりました。清掃の専門知識のない私でしたがアメリカのディズニーランドの初代マネージャー（チャック・ボヤージン氏）から直接指導を受けることができました。チャック氏からの教えはウォルトの精神そのもので、こだわりと妥協しない清掃のあり方は仕事に誇りを喚起させてくれました。

2. ディズニーのおもてなしは素晴らしいスタッフがいればこそ

ディズニーの教育プログラムでは「私たちの役割は『We create happiness!』」と教えられます。ウォルト・ディズニー氏も「人は誰でも世界中でもっとも素晴らしい場所を夢に見、創造し、デザインし、建設することはできるがそれを現実のものとするのは人である」と説いています。

キャストは「1. 安全 2. 礼儀正しさ 3. ショー 4. 効率」の4つの行動指針を基に自らが考えて行動します。例えば、安全を考慮して立ったまま足で地面を拭き、ゲストの邪魔にならないように細長い箒と塵取りを使用し掃除を行うなど、掃除方法にもキャストの考えた『We create happiness!』の精神が反映されています。

ある法人で自社のプライドをヒアリングしたところ、ユニークさ、商品の品質、誠実さ、こだわり、貢献、情熱、チームワークなどが挙げられました。これらが感じられると自分達のサービスや組織に誇りを持つようになるのです。

ホウキとチリトリの事例でもお話ししましたが、キャストのアイデアでパーク運営のいろいろなことが改善されました。アメリカのディズニーランドではパークに氷は張りませんが、日本では冬になると清掃した後の水が凍ります。その氷を除去する方法も苦勞の末にキャストが提案してくれたアイデアで完成しました。

3. ありがたいの数だけ幸せになれる

42歳で大病を患い入院した時にゲストからいただいた「ありがとう」の手紙に救われました。日常生活の中にもたくさんの「ありがとう」があるはずです。小さな気遣いに対して「ありがとう」の気持ちを言葉や態度に表すことで自分の周りが幸せで満たされてくるはずです。

過去は変えられないが未来は変えられる。未来は自分の考え方と行動次第です。「貴方の望む未来は貴方の手の中にあるのです。」