

東京ディズニーランドのゲストサービス

奥山 康夫

1. 東京ディズニーランドの誕生

難航した東京ディズニーランドの誘致交渉段階から今日までを振り返ります

1. ディズニーランド誘致交渉
2. 東京ディズニーランド開園
3. 成長を続ける東京ディズニーランド
4. 集客の推移

2. ディズニーフィロソフィー

ディズニーランドというパークがどのような考えから創造され
どのような理念で事業運営されているのでしょうか

カリフォルニアのパークが誕生以来今日まで受け継がれている
ウォルト・ディズニーのフィロソフィーとは

1. ファミリーエンターテイメント
2. テーマパーク/テーマショー
3. 非日常空間の演出
4. パークはいつまでも未完成
5. すべてのゲストはVIP
6. ショーは毎日が初演

3. 感動を呼ぶゲストサービス

来園されるゲストに受け入れられ信頼され愛されている
ゲストサービスはどのように仕組みられているのでしょうか

開園以来変わらずに行われているキャスト教育の
基本プログラムをご紹介します

ゲストから寄せられた賛辞の事例を映像でご覧いただきます

1. ディズニーユニバーシティー
導入教育、ステップアップ教育、フォローアップ教育
2. 大切な “ 4つの鍵 ” SCSE
Safety (安全)
Courtesy (礼儀正しく)
Show (キャストとしてのショー)
Efficiency (ゲストの為の効率)
3. ゲストレター
感動ストーリー

4. 結び