

# しりべしツーリズムサポートニュース



Vol.45

平成 23 年 8 月

## 9 月 18 日(日)・19 日(祝・月)後志収穫祭

(株)小樽ベイシティ開発、NEXCO 東日本、ほくでんサービス株式会社 小樽支店の協賛、後志総合振興局・後志観光連盟・小樽市・小樽観光協会の後援、後志地区北海道米食率向上戦略会議・ウインタースポーツ育成事業協力のもと、後志収穫祭を開催します。出展予定者は下記のとおりになっております。

後志収穫祭						H23.8.24 現在
市町村	店舗名	商品	市町村	店舗名	商品	
小樽	小樽観光協会	かまぼこ・ワイン他	余市	あさだ園	梅漬・しそ味噌	
	小樽水産高校	水産缶詰・イカ飯他		高橋農園	シシリアン・ルージュ	
	田中酒造(株)	酒各種他		さとう果樹園	りんご・梨他	
	(株)小樽飯櫃	小樽しらゆき餃子他		余市隼人農園	ミニトマト他	
	(有)中岡食品	ふりかけ・珍味他		酵母パンの店 凜香	パン各種	
	(株)アレフ小樽ビール	小樽ビール各種他	古平	(有)カネキチ	塩たらこ他	
	ル・キャトリエム	スイーツ各種		(株)カネト水産	つぶ汐辛他	
	(株)木野商事	ちりめん各種他		野村商店	姫鱒燻製他	
	(有)利尻屋みのや	昆布各種他	赤井川	赤井川直売研究会	旬の野菜各種	
	小樽匠の会	匠の会 健康弁当(仮)	積丹	積丹町	うに入り岩のり	
	(株)本野雄次郎商店	焼のり各種他	神恵内	神恵内村	瓶ウニ他	
	The Juicy Market	フレッシュジュース他	黒松内	トワ・ヴェールⅡ	ウイナー各種	
	グランドパーク小樽	スイーツ各種	ニセコ	ニセコフロマージュ	ストリングチーズ他	
	(株)TARUDO	ドーナツ各種他	蘭越	ふるさとの丘直売センター	農産物各種	
倶知安	ようてい農協	野菜各種	寿都	寿都町観光交流センター	佃煮他	
	くっちゃんマルシェゆきだるま	野菜各種他	喜茂別	藤田菓子舗	五色もち他	
岩内	お好み焼き 重	岩内産たらこ焼きそば		Travessia	パスタソース他	
	一八興業水産(株)	にしんのおかけ他	留寿都	吉川農場	野菜各種	
	(有)銀水ストア	深層水使用おから	協力	(株)えにし	アップルパイ他	
愛食	マリンらいふグループ	水産加工品各種		シーニックバイウエイ北海道	鹿肉バーガー	
	北の海食道		管内	後志地区北海道米食率向上戦略会議		
	しんこやふじ田	漬けもの各種他				
	(株)三幸	水産加工品各種				
	田中絃姫のキムチ店	キムチ各種	協賛	NEXCO 東日本		
(有)長命庵	ダッタンそば商品他	ほくでんサービス(株)小樽支店				

■今年も金メダリスト船木選手が来ます。  
ウインタースポーツ青少年育成事業出展の協力  
■鹿肉バーガーが食べれます。  
シーニックバイウエイ北海道協力  
■外ブースに縁日が勢ぞろい…どんなお店がくるかはお楽しみ(金魚すくいなど)

■宅配が可能  
地方発送(通常・冷凍・冷蔵・メール便)可  
12時までの受付で小樽市内当日発送可  
ヤマト運輸株式会社小樽支店協力

# 良いサービスができるようになるプロセス

ディズニーランドの「ホスピタリティ」はここが違うより

東京ディズニーランドのオンステージの最前線でサービスをしているキャスト（スタッフ）は、ほとんどが準社員で、7〜8割くらいを学生アルバイトが占めています。その人たちが、なぜ短期間にホスピタリティのあるサービスを実践できるようになるのかは、「ディズニー・マジック」といわれる「そのプロセスすべて」です。

## 1) イメージのインプリメンティング

東京ディズニーランドのキャストに応募してくる多くのキャストは、イメージの良いディズニーランドに楽しい働き場所を求めています。さらに東京ディズニーランドのキャストは、気持ちの良い“ホスピタリティサービス”をするというイメージを持っていて、そのことに憧れを持って応募してきた人も多くいました。つまり、元はゲスト（お客様）であった人たちが、今度はワクワクしながら、思い描いている「楽しそうなところで」働きたいという思いから応募してくるのです。

## 2) イメージと違わない組織環境

### 3) 誰でもがまず同じにできるようになっていること

応募する人は十人十色です。ディズニーランド好きでも、考え方やレベルなどはまったく違います。その新人に対して、短期間のうちに、まず「スタンダード・オペレーション」が実践できるようにしなければなりません。

職位が高い人やその職種でキャリアがある人に対する場合や、アイデアを出させるための研修などの場合は、具体的なことを示さず考えさせることが当然です。しかし経験度や準備度の低い新人やパートやアルバイトに対しては、最初にある程度の具体的なことができるようにするために、まず仕事の内容を明確に示すことが大切です。そして、その基本的な仕事ができるという自信がついたとき、はじめて、サービスに対する勇気が出てくるのです。

### 4) 具体的オペレーションが出来るようになるコーチングスタンス

マニュアルを使いながら標準オペレーションを教え、その後のフォローをしながら本人のアイデアをそこに取り入れることによって、「自信を持った体験」ができるようにしていくのです。

## 5) 楽しみながらできる環境

ウォルト・ディズニーが製作したアニメーションフィルムには「大人にある子供心」のような「いたずら心」や「あそび心」が入っています。これはちょっとしたところにもゲストが心から驚き感動するようにパークのいろいろなところに潜ませている「隠れミッキー」などは「体験」するキャストにも感動を与えるのです。「大人の子供心」が楽しみながら仕事するキャストを生み出し、それに感じるゲストを集めているのです。ディズニーランドは、「キャストに、なぜここまでやってあげるんだらう」と思わせるくらい、キャストが楽しみながら行える環境が整っています。

## 6) 評価する方法

ウォルト・ディズニーは、人々の「心のエネルギー」を大切にしています。つまり自ずからの意志による前向きなパワーです。人は最終的に公正な評価がなされなければ、本気でやるようにはなりません。本気でやる気にならなければ「心のエネルギー」が出てきませんから、ホスピタリティあるオペレーションができるようになるはずがありません。

「一人ひとりの目標を、本人にまず考えさせた上で設定し、それを行うことがなぜ良いのか理由付けや条件付けをし、やってできたら褒めて繰り返し、最終的にできるようにすること」

## 7) ガラサー・エシスターのようなキャストに育つ