



## 「木の葉ブログ」(ビジネススキル強化お役立て情報)

「マナー研修」の話題から(2013年6月19日投稿)

### ディズニーはまず「おそうじ」を考えた 清掃物語③

前回ご紹介したイエローハットの鍵山秀三郎氏はトイレを素手と裸足でブラシを使ってお掃除され、水はなるべく使いません。これに対しディズニーはスタッフを感染から守るため防菌手袋を用い、水を大量に使います。精神修養的な鍵山氏の手法と、あくまでゲストのためにお掃除をするディズニーとの比較が面白いですね。

#### 「なくてはならぬ重要な仕事をしたい」の希望に対する答えはお掃除係

これは『ディズニーはまず「おそうじ」を考えた(※1)』の著者・安孫子薫氏の30年前の述懐です。ディズニーではパーク内の清掃・安全・安心を担当するセクションをキャストディアルと呼称します。今日では従業員採用の際に聞く配属先に「おそうじ」希望が増えており、また復職希望も後を絶たない人気職種なのだそう。

#### ディズニーが目指すお掃除は「赤ちゃんがハイハイできるレベル」

本場アメリカではこれほどではないそうですが、東京ディズニーランドが開業した折、日本のスタッフが掲げた目標がこれで、感覚的には裸足で園内を歩けるレベルということになります。著者は「アイスクリームを落としても食べられるレベル」を主張したそうですが、これはさすがに却下されたそうです。

#### ディズニーの清掃哲学が生まれた決定的瞬間(※2)

ウォルト・ディズニーがディズニーランド建設構想(1955年カリフォルニアにオープン)を奥さんに話したとき、彼女は当時の遊園地を思い浮かべ「どうしてあんな汚い場所を造るの?」と言って関心を示さなかったそうです。ディズニーのお掃除ポリシーは、このときに確立されたのかもしれませんが。

#### 「いつもきれいにしておけば、客は汚さない…」と、ウォルトは言った

「…でも汚くなるまでほっとけば、客はますますゴミを捨てるんだ」。彼はピーナッツの殻が道端に散らかるのを嫌い、パーク内で売るピーナッツは殻なしのものだけに限りました。また園内ではチューインガムも販売しませんでした。そして人ごみの中を巡回する若い従業員が、落ちているごみをすぐ拾い集めました。

#### ファストフード店のトレイに置き忘れた婚約指輪が戻ってきた(※1)

これは実話です。焦ったゲストから連絡を受けキャスト(ディズニーではスタッフをこう呼ぶ)が店内のごみ容器を探しましたが見あたりません。最終的に10名が目測10トンのゴミの山をかき分け必死で探したところ、1時間の格闘の末、ついにゴミまみれになった指輪を発見しました。ディズニーらしいエピソードですね。

※1:『ディズニーはまず「おそうじ」を考えた』(安孫子薫著/小学館)

※2:『ウォルト・ディズニー 創造と冒険の生涯』(ボブ・トマス著/講談社)