

今回は、ディズニーのディズニーパークのおもてなしを紹介します。

「すみません。3 時のパレードは何時ですか？」ゲストから実際にあった質問です。「“3 時”と自分で言ってるのに…」と疑問を抱くのは普通です。この質問本当に多いんです。この時「3 時のパレードは 3 時からですよ」って答えるのは NG です。しかも「自分で言ってるじゃん」という気持ちで(笑)ながら答えたら、ゲストは怒るでしょう。どういう事かと申しますと、ゲスト自身のお聴きしたい事を正確におっしゃって下さるわけではないという事です。私たちキャストは「ゲストが本当にお聴きしたいことは何か？」を想像力を働かせる必要があります。3 時のパレードが 3 時にスタートすることは当然ゲストもご存知ですから「3 時です」と答えても、ゲストのお望みの答えではありません。ゲストがわざわざキャストに聴いてくるという事は、パレードを見たいからです。つまり「3 時のパレードは“ここに”何時に来るの？」という意味です。上の質問に対してキャストが答えるべき回答は「3 時のパレードはこういうルートを通りますので、こちらに到着するのは 3 時 15 分ぐらいになります。」より良い回答は「この場所は 3 時 15 分頃から始まって、見終わるのが 3 時 45 分位になります」こう回答しますと、ゲストはその後の予定まで考える事ができます。こういう回答はより親切なものとなります。ただし、ここまではゲストの質問に対して答えているだけです。つまり、このディズニーランドでは当たり前のサービスです。ディズニーランドのキャストが目指すのはその先のサービスです。ではどうすればいいか。例えば、質問をされてきたゲストの好みを観察するのも 1 つです。ゲストが身につけているもの、小物や帽子などをよく観察するとそのゲストの好みが見えてきますよね。プーさんのキャラクターを多く身につけているのに気づいたら、私はこう質問してみます。「お客さまはプーさんがお好きなのですか？」「はい、大好きです。」「もう園内ではプーさんに会いましたか？」「それがまだなんですよ」「だったら、パレードにも出てきますよ！！ただ、この場所ですと、あんまりこっちを向いてくれませんので、必ずプーさんが向いてくれる場所をご案内しましょうか？」「えー、是非お願いします」

ディズニーパークでは、お客様はパレードを見ることが出来る時間を知りたくて、キャストに質問したところ、その質問に親切に的確に答えを教えてもらっただけでなく、大好きなキャラクターがよく見える場所まで知ることが出来ます。これが相手の期待を超えるサービスになるわけです。それが可能にするには、お客様のことをよく観察し、その観察したことからいろいろと想像することでお客様の思いに寄り添い、行動することが必要となります。お客様の思いに寄り添った行動を取ることはディズニーパークのキャストにとっては当たり前の事です。その先の行動はキャスト一人ひとりの創意工夫に委ねられますから、ゲストは来園ごとに異なる感動を体感できます。

Q 1 : 「3 時のパレードは何時ですか？」と聞いた人は本当は何を聞きたかったのですか？

A 1 : ()

Q 2 : 相手の期待を超えるサービスを行うために何を意識していますか？

A 2 : ()