



人類に
奉仕する
ロータリー



John

ジョン・ジャーム
2016-17年度国際ロータリー会長

No.4 2

Takasago Rotary Club

週報

高砂

クラブ会長方針

“すばらしい仲間を持つ”

- ① ロータリーは親睦から
- ② 利他の心を持つ
- ③ フィロソフィを持つ

例会記録 (2017. 6. 9 (金)) 通算3,126回

◆開会

◆唱歌 ロータリーソング「我らの生業」

◆「四つのテスト」唱和

◆プログラム予定

6月16日 (金)	6月24日 (土)	6月30日 (金)	7月7日 (金)
クラブフォーラム 事業報告 各委員長	移動例会 (23日分) 引継家族移動例会 ホテル オークラ神戸 (桃花林)	会長・幹事挨拶 年度末報告他	クラブフォーラム 会長・幹事 (年間方針発表)

◆出席報告

本日6月9日 会員数41名 出席者28名 出席率 75.56%
前々回5月26日 会員数41名 修正出席者41名 出席率100.00%修正

◆MAKE-UP

石垣 政昭会員	e-CLUB	6月8日(6月16日)
後藤 宗久会員	e-CLUB	6月8日(6月2日)
後藤 宗久会員	e-CLUB	6月8日(6月9日)
丸山 恵右会員	e-CLUB	6月8日(6月2日)
竹友 正樹会員	e-CLUB	6月7日(6月9日)
増田 章吾会員	e-CLUB	6月1日(5月26日)
増田 章吾会員	e-CLUB	6月2日(6月2日)
滋野 敦士会員	e-CLUB	6月5日(6月9日)
落合 計夫会員	e-CLUB	6月3日(5月26日)
落合 計夫会員	e-CLUB	6月4日(6月2日)
後藤 純次会員	e-CLUB	6月1日(6月9日)
鎌谷 雅彦会員	e-CLUB	6月2日(6月2日)

◆S. A. A. (ニコニコ箱報告)

中野 哲郎会員……昨夜、東京の大森という下町で高砂RC OB会をしてきました。参加者は、福島・川勝・田代・山川・堤さんです。福島さんを筆頭に暴走が止まりませんでした。

片嶋 純雄会員……出席100%祝(21年)を頂きありがとうございます。

増田 章吾会員……誕生日祝を頂きありがとうございます。

桂田 重信会員……出席100%祝(18年)と誕生日祝を頂きありがとうございます。

本庄 幸保会員……家内の誕生日祝を頂きありがとうございます。

早退3名



佐野敏晴会員



豊田克義幹事

◆幹事報告（3,126回）

〈ガバナー事務局より〉

◎『第14回ロータリー韓日親善会議のご案内』

◎『ロータリー情報ハンドブック(改訂第2版)のご案内・申込注文書』

『ロータリー情報冊子のご案内・申込注文書』

◎『6/17(土)第4回2017-18年度職業奉仕委員会のご案内(サッカー観戦)』

〈その他〉

◎東播磨地区薬物乱用防止指導員協議会・兵庫県東播磨県民局より

『平成29年度「ダメ。ゼッタイ。」普及運動

6.26ヤング街頭キャンペーンの実施について(加古川・加古郡・高砂地区)』

◆会長の時間

「東京ディズニーランド」

日経新聞の「私の履歴書」で先月はオリエントランドの会長の加賀美俊夫さんという方の履歴書を読んでいて、年間3,100万人、1983年のオープンから累計6.3億人の来場者がある東京ディズニーランドの発展に興味を覚えたので成功の秘訣を調べてみました。また、東京ディズニーランドに学ぼうと当社の「フィロソフィ手帳」にも記してありますので、後ほどお聞きください。

・ディズニーランドの成功の理由1、「異空間の演出」

遊園地施設部分を敷地全体の約6割とし、現実世界との中間距離をとることが、無理なく異空間へ入ることの手助けとなっている。そして、外の日常空間と遮断しておくため、外が見えないように、周囲にクラシックな建物や樹木がある。また、バックステージ(舞台裏)を見せないために、施設と外部をつなげる「地下トンネル」がある。つまり、非日常的な世界を演出するために、日常空間と画するような建設設計が施されているのである。

ディズニーの季節を感じさせないところも、非日常的な要素になっているのではないか。では、どのようにしてそれを行っているか。TDLでは、農学博士の称号を取得している人が造園関係の仕事を担当しており、1年中季節の変化を感じさせないために、冬でも花を絶やさない状態にできるような高度なワザを駆使している。

・成功理由2、「アトラクション」

大人をも魅了しているディズニーの施設(アトラクション)には、どのような工夫がなされているのか。ディズニーのアトラクションの特徴として、スケールが大きいことが挙げられる。チャチなアトラクションではゲストを満足させられないため、巨額の投資をして、エレクトロニクスの技術をふんだんに使い、人形や動物たちを本物そっくりに動かしている。蒸気機関車や蒸気船も本物を真似て作られており、本物との違いはわずかに小さいことくらいである。また、「縮小率を一定にせず、場所によって変えることで機能性を



中野哲郎会長

向上させる」工夫がされている。アトラクションには、巨額の投資をしてエレクトロニクスの技術を用いていた。また、設計にも縮小率を変える工夫がされている。これらの大掛かりな仕掛けが、世代を問わず人気を集める秘密なのか。

・成功理由3、「良質なサービス」

キャストの良質なサービスの秘密は何か。サービスの基本理念は、親しさと礼儀正しさを調和させることで、キャストが実際にサービスするときの行動規準となっているキーワードは、安全性、礼儀正しさ、ショー、効率性である。これらをもとにしたマニュアルが職種ごとにあり、その内容は「これこれのことはこうやってくれ」というように、キメ細かく書かれている。このマニュアルを読むだけでは、適切なサービスが身につかなく、そのためディズニーでは、それをしっかり身につけるトレーニングに人手と時間をたっぷりかけている。TDLの良質なサービスは、具体的な指示が出されているマニュアルと、それをしっかり身につけさせるトレーニングの両方があるのはじめて、成り立つのではないか。

・成功理由4、「パークの清潔さ」

ディズニーでは、路面にごみ一つ落ちていなく、トイレの清掃も行き届いている。ディズニーが、いつ行ってもこの状態であるのはなぜか。ディズニーで清掃を担当しているのは、ゼネラルサービス部カスタディアル課である。カスタディアルの掃除の仕方は効率的で、5人ごとにチームを作り、1チームが約2ヘクタールを担当し、15分で1周して、休憩は2時間ごとに15分とっている。また、ゴミ箱にも工夫があって、中身が見えないようにポスト型になっている。金網型では、ごみが外から見えてしまい、きちんと入れない客も出てくるが、ポスト型だときちんと入れてくれる。ウォルト・ディズニーの「いつもきれいにしておけば客は汚さない。でも汚くなるままほうっておくと、客はますますごみを捨てる」という考えにより、ディズニーでは徹底したごみ作戦が展開されている。

・成功理由5、「商品販売」

ディズニーの「ワールドバザール」の売場面積、坪当たり販売単価は月間で900万円を超える店もあり、全店平均で255万円を上回る販売力がある。この販売力を持つ、ディズニーの商品販売についてみる。ディズニーで販売される商品は、まず商品部で企画され、次にオリエンタルランド社、ウォルト・ディズニー・カンパニー、著作権会社管理会社のウォルト・ディズニー・エンタープライズの3社で構成された「商品開発委員会」の承認を得て販売にいたる。これら商品は、「夢と魔法の王国」オリジナルであり、単にゲストの好奇心をあおるのではなく、あくまでもテーマ性と関連付けての「『商品』ならぬ『SHOW（ショー）品』」なのだ。「ショップもショーの一部」（山倉幾久男・商品部長）という考え方により、ストーリー性のあるディスプレイになっていて、すべての商品をゲストが自由に手に取って触れるようになっているのが特徴だ。

新幹線でも空港でもディズニーの物を身につけた人を本当によく見かけます。

当社のフィロソフィ、商品サービスのこだわりという項目の中の「感動的な志事をする」を読みます。

お客様に感動され、みんなが笑顔になれる志事とは、どのような志事でしょうか。どのようなときに人は感動するのか、それを東京ディズニーリゾートが教えてくれています。

東京ディズニーリゾートでは、働いている全キャストが、ゲストの一人一人に夢の世界を楽しんでもらおうと、想像を超えたサービスを提供しています。

ほとんどがアルバイトにも関わらず、その志事ぶりのレベルの高さは、どこで働いているキャストも、みんないつも同じなのです。キャスト達が、みんないつも笑顔で明るく、楽しそうに志事をしているのは、志事に惚れ、プロ意識をもって取り組んでいるからです。

私達も、お客様のこだわりと想いを理解して、お客様の期待を超えた、レベルの高い商品・サービスを提供し、情熱的に志事をして、「中野プランツは、いつも笑顔で明るく志事を楽しみ、感動的な志事をしてくれる」とお客様に喜んでいただくのです。以上が当社のフィロソフィでした。

加賀美会長はパリや香港のディズニーランドは東京ディズニーランドには遠く及ばないと言っています。それは日本人の「おもてなしの心」心のこもったおもてなしをしている自信からではないでしょうか。

そして最後に、ウォルト・ディズニーは「テーマパークは永遠に完成しない」と言っています。それはゲストのニーズがどんどん変わってきている。アトラクションの中身も変えていく。ショーは観るものから一緒に遊ぶものとなってきています。ダーウィンの言葉「変化できるものだけが生き残れる」を実践して発展し続けています。以上。

◆本日のプログラム

クラブフォーラム「事業報告」 各委員長



親睦・出席委員会 高木史郎 委員長



クラブ奉仕委員会 守光 隆 委員長



会員増強・職業分類委員会 坂井智代 委員長



堀 直樹 S.A.A.



職業奉仕委員会 中尾良治 委員



青少年奉仕委員会 覚野成広 委員長



国際奉仕委員会 新井哲三 委員長



社会奉仕委員会 信原智彦 委員長

会 長 中野 哲郎 幹 事 豊田 克義
例会日時 毎週金曜日12時30分より
高砂ロータリークラブのホームページのURL

雑誌会報委員長 後藤 宗久
例会場 高砂商工会議所 2階会議室
http://www.winwin.ne.jp/~takasago_rc/