



ほむる

建設的な生き方へのお手伝い (Just do it !)
(カウンセリングのことは当社までお問合せ下さい)
【今月の一冊】12歳でもわかる！決算書の読み方
岩谷誠治 著 フォレスト出版
ホームページ URL <http://www15.ocn.ne.jp/~prime21/>

発行日 2012年6月1日 Vol.116
発行元 有限会社プライム・コーポレーション
代表取締役 渡 邊 敏 徳
〒401-0015 山梨県大月市大月町花咲147番地
TEL 0554-22-2810 FAX 0554-22-2859

ディズニーメソッド

いつも笑顔があふれる夢の国、東京ディズニーランドには毎年1500万人ものお客様が訪れています。世界にはディズニーのテーマパークがいくつもありますが、東京ディズニーランドの入園者数は世界一を誇っています。つまり「顧客満足度」が高く、リピーターが非常に多いということになります。毎年98%前後に達するともいわれているリピート率は驚異的な数字です。

上手くいっている組織には必ずそれなりのポイントがあると思うのです。社員一人一人がお客様の安全を第一に考え、思い出に残る最高のショーを提供するために働いています。ポイントの一つに、相互に信頼関係を気づくことが求められています。そして、「社員の一人一人が、リーダーシップを持っている」ということに繋がっていています。ディズニーの上司・先輩は、常にリーダーシップをもって、後輩と接しています。その結果、後輩たちとの信頼関係も深まり、後輩たちも、先輩の姿を見てリーダーシップを持ちたいと願い、そして実際に身に付けていくことがテーマパークを運営する大きな力となっているのです。

最近自分の周りを見渡してみても、これはというリーダーシップのある人を目にしなくなっているように感じます。では、ディズニーのリーダーシップとはどのようなものなのでしょうか？ディズニーのリーダーシップには2つの要件があります。

1つ目は、「ホスピタリティ・マインドをもっていること」だそうです。ホスピタリティの語源は「お客様を保護する」ということですが、『自主的・主体的に相手を思いやること』と解釈しています。つまり相手とは、お客様はもちろん、取引先の担当者、職場の上司や先輩、同僚、後輩など、自分以外のすべての人を、常に思いやるマインドを持っていることが、リーダーに求められているということです。ホスピタリティ・マインドをもち、様々な仕事上のスキルを実践してはじめて相手の信頼をえることができます。今の社会では“スキル”を教え込むことに重点が置かれ過ぎているように思います。

2つ目は、「自分自身が模範となること」です。説明するまでもなく、言動が常に一致していること、そして、常にホスピタリティ・マインドをもって行動することで、お客様だけでなく、周り人々からの信頼を得ることができます。



1年間で、約1万8000人いるアルバイトのうち半分近くの9000人が退職していきます。年に3回、3000人近くのアルバイトを採用しなくてはなりません。推定で5万人以上の応募が集まります。すべての人が採用されるわけではありませんが、「挨拶」や「笑顔」といった基本的なことができることが、お客様に対してだけでなく、アルバイトや社員間においても求められます。ディズニーの風土には、「社員・顧客・会社」の信頼関係を築くための考え方・メソッドが詰まっています。

会社の9割がアルバイトでも最高のスタッフが育つディズニーの基本的な考え方は、規模や業種を問わず、すべての会社や組織に共通するものだと思います。



【運命をひらく名言】



感動は人を変える。笑いは人を潤す。
夢は人を豊かにする。
そして、感動し、笑い、
夢を描くことができるのは
人間だけである。

そこに所属する一人ひとりの意識が
国の品格を決め、社会の雰囲気を決め、
社風を決定する。
一人ひとりが国であり、社会であり、
会社なのである。

ホームページをリニューアルしました！ <http://www15.ocn.ne.jp/~prime21/>