



## 9割がバイトでも最高のスタッフに育つディズニーの教え方

こんにちは！あけぼの通信です。  
あけましておめでとうございます。2022年もよろしくお願  
いいたします。

さて、今年一発目の1月号は「9割がバイトでも最高のスタッ  
フに育つディズニーの教え方」(著 福島 文二郎)についてお  
話させていただきます。

日本人なら誰でも一度はディズニーに行ったことがあると  
思いますが、ディズニーっていつ行ってもいいですね。  
家族で行ったり、学生時代は友達や恋人と行ったり、結婚  
しても自分の子供を連れてってと言った感じで誰でも素敵  
な思い出があると思います。

そんなディズニーを支えているのがディズニーのキャストさ  
んです。ディズニーのキャストさんって日本一って言っても  
いいぐらい、接客が素晴らしいですね。

そんなディズニーのスタッフの育て方について説明させて  
いただきます。ちなみにディズニーではスタッフのことをキャ  
ストと呼ぶ文化があるのでこれ以降はキャストと言わせて  
もらいます。

部下や後輩新入社員など教育に関わる人必見の内容を 5  
つお話ししますのでぜひ最後までご覧ください。

### ①理想の上司と最悪な上司の違い

まず初めに、理想的な上司と最悪な上司の特徴について  
です。部下はこの人の言うことなら聞こうと思うと教えたこと  
をぐんぐん吸収してくれますが、

「何でこの人に言われなといけなんだよ」

と思われてしまうと、伸びるものも伸びないですね。

ですので、まずは理想や最悪の状況を把握した上で、自分  
の現在地を知っておきましょう。

ディズニーの教育で良く言われる理想の上司の特徴は全  
部で四つあります。

- (1)リーダーシップを持っている
- (2)ゲストをよく見ている
- (3)後輩をよく見てよく声をかける
- (4)改善点を見つけたらすぐに行動する

これらが理想の上司の特徴だと言われております。



反対に、最悪の上司の特徴は

- (1)自分のことにしか眼中にない
- (2)言ってることとやってることが違う
- (3)後輩を注意できない

個人的に気をつけないとなといけな思ったのが 3つ  
目の後輩を注意できない先輩です。  
もし、最悪の方に当てはまる点があったら即改善を  
していただくことをおすすめします。

以上、一つ目は理想の上司と最悪の上司の特徴でし  
た。  
ここからは明日からできる具体的なプランの解説をし  
ます。

### ②見てくれていると意識させる

二つ目は**後輩にいつも見てくれている**と感じさせること  
です。

ディズニーでは先輩が後輩をよく見ることが徹底されて  
います。なのでディズニーでは人事考課でも不平不満の  
声はほとんど聞かれていないそうです。

そもそも指導する上で信頼関係が必要なのは言うまで  
ありませんが、この信頼関係が築けていない人が意  
外と多いです。

信頼関係ができていないと、例えば後輩に指導をした時  
に「自分のこと何も知らないくせに」と不平不満に繋がっ  
てしまいます。こういったことをなくすためには、上司や  
先輩が常日頃から後輩の仕事ぶりや体調をよく見ること  
が大切だと言われてます。

確かに、自分のことをよく見てくれている人が褒めてくれ  
たりしたら、嬉しいですし、反対にそういった人から指摘  
を受けたら直さないと一いつて思いますよね。

見るときのポイントは、「すぐに声をかけること」です。ただ、単に見ているだけだと監視されているように感じる人もいます。と思いますが、

例えばディズニーだったら「今の笑顔よかったねー」みたいな感じで声をかけるそうですね。

サラリーマンだったら「電話対応がうまくなったねー」とか「資料を作るの上手くなったねー」みたいな感じがお勧めです。

こんな感じで、ポイントはすぐに声をかけることです。こまめに声をかけ部下や後輩は見てくれていることを強く実感します。なので結論、教育で大事なものは見てくれていると感じさせることです。またそのためにはすぐ声をかけることが大事です。必要最低限のやりとりでは、信頼関係はなかなかできません。明日からはしっかり見て声をかけることを意識してみてください。

以上、二つ目は見てくれていると意識させるでした。

### ③思いやりに行動をプラスする。

三つ目は思いやりをもって活動するという話です。これはディズニーぽくていいなと思いましたが、ディズニーには相手を思いやり行動しようというルールがあるそうです。その結果、キャストさんたちは当たり前のように相手を思いやる文化があるそうです。

キャストさんにはゲストに楽しんでいただきたいという思いがありますが、思いは持っているだけでは相手に伝わりません。なので、思うだけでなく行動が必要です。

例えば、困っているゲストが入ったら、キャストの方から「何かお困りですか？」といった一言を発して初めて思いが伝わります。

こういった小さな積み重ねが、ゲストの感動や信頼につながります。そういった対応も含めてやっぱりディズニーって素晴らしいですね。

思いやりの気持ちは大事ですが、行動に移さないと相手には伝わりません。またこういった考えは、私達の職場でも同じで、例えば、

- ・同僚が重い荷物を運んでいるのに、誰も手伝おうとしない
- ・挨拶もろくにしない
- ・困っている人がいるのに助けない

こんな職場だったらいい後輩って育てないですよ。なので、もしあなたの職場が思いやりのない職場だったらあなたが率先して雰囲気を変えましょう。具体的には、思いやりを持って行動しましょう。これは、後輩を育てるための土台作りのようなものです。困っている人がいても行動に移せていないという人はぜひ思いやりと行動はセットと覚えといてください。



以上三つ目は、思いやりに行動をプラスするでした。

### ④笑顔を増やす。

四つ目は笑顔を増やすということです。良い職場には笑顔が絶えないとか笑顔が多い職場は生産性が高いなんて言いますが、これは本当です。

ディズニーでは、年に数回ショップ内のサービス向上を目的に覆面調査をするそうですが、なんと100項目近いチェック項目に基づいてかなり細かいチェックをするそうです。

ディズニーには120以上のショップがあるそうですがランキング上位はいつも同じショップだったそうです。そこで筆者の福島さんは、ランキング上位のショップの共通点を観察したそうです。すると気付いたのはランキング上位のショップは、キャスト同士がいつも笑顔でアイコンタクトを取っていたそうです。

またゲストだけでなくキャスト同士の挨拶も笑顔でしているそうです。そういった笑顔・アイコンタクト・挨拶の三つができていくショップは仕事のレベルも高かったそうです。つまり笑顔の多い職場は仕事の質も高くなります。なのであなたも笑いましょ。またこういった明るい雰囲気を作れるといい後輩が育ちます。

### ⑤いつも自分が模範になる

最後は自ら模範になりましょうという話です。リーダーが模範になるべきだとはいうまでもないと思いますが、実際できているかと言われるとそういうわけでもないと思います。

そうするといくら立派なことを言っている、なんだ口だけじゃんと思われたり、言っていることとやっていることが違うんだよなと思われてしまいます。そうなるとうちの後輩から信頼されることもないので、指導の質も下がります。なので、上司や先輩は自らが模範になるようにしましょう。

今月のあけぼの通信は以上です、ありがとうございました。

## 会社情報

社名 曙建設株式会社  
ホームページ

<http://akebono-con.co.jp/>



曙建設株式会社