

第20回「教育セミナー」 2017年2月25日（土）開催

◆ 特別講演

『 未来を拓き、生き抜く力を育てる  
ディズニーとキッザニアで取り組んだこと 』

◆ 講師 安孫子 薫 先生 （株式会社チャックスファミリー代表取締役）

ディズニー映画の音楽と共に登壇された安孫子先生。  
ユーモア溢れる中に、学校・教師に夢と勇気を与える、大変有益なご講演でした。



(1) はじめに

- ・ディズニーで26年間、そのあとはキッザニアでマネージメントの仕事をしてきたが、教育と「マネージメント」は、大変に共通しているように思う。そんな視点から、ディズニーとキッザニアでの取組についてお話をしたい。

(2) 今日の時代と求められる生き方

- ・今日は、猛烈なスピードで変化がある。グローバリズムとナショナリズム、大企業の経営危機、格差・貧困問題等々。その中でちゃんと生き抜いてゆくのはしんどいことだ。

- ・ ダーウィンは、「変化に適応できる生き物が生き延びる」と言った。私も、信念や得意なものを持ち、生き抜く力を身に付けているかどうかが重要だと思う。それは何かと言うと、「勇気」「想像力」「創造性」である。夢を描き、それを実現する力。自分で自分のルールを敷いていく力が、実社会に必要な資質・能力と言えるのではないか。
- ・ そして、それらのために重要な、好奇心を刺激するような素材がディズニーとキッザニアにはある。ディズニーは「夢を描く力」を育み、キッザニアは「夢を実現する力」を養う。また、どちらも、遊びの中で気付いたり学んだりできるよう考えられている。

### (3) ディズニーとキッザニアの取組

#### ① ディズニーは、「夢と魔法の王国」。

世界中に6か所あるディズニー・テーマパークは、大人から子供までが楽しめる「ファミリー・エンターテインメント」である。夢を描くとき必要になるイマジネーションの世界を強く刺激する場所だ。

#### ② キッザニアが大事にしている理念は、「エデュテインメント」。

エデュテインメントとは、エデュケーションとエンターテインメントを合わせた造語。

子供が働いて、お金を稼いだり使ったりして、生活と経済の仕組みを学ぶ。

子供たちに仕事を教えるトレーナーの基本的なルールは、「大人として接すること」。

例えば次のような接し方である。

- ・ 教えるのではなく伝える
- ・ 指示するのではなく考えさせる
- ・ できないとき否定しない
- ・ 「どうしたらできると思いますか」と問いかける。
- ・ ○○さんと呼ぶ
- ・ 感謝する（ありがとう）
- ・ 褒める（Good job、素晴らしい）

### (4) ディズニーの哲学

#### ① ディズニー・フィロソフィー

- ・ 東日本大地震の時、館内には7万人の入場者がいたが、全キャストが冷静に、笑顔と優しさをもって対応し、一人の怪我もなく全員をお帰しすることができた。このような行動ができたのは、普段から、経営層からキャストまで、「共感できる信念、価値観」を共有できているからである。
- ・ それは、ただ一言「We Create Happiness（ハピネスの提供）」。とても簡単で、誰もが実践できる理念である。

#### ② 行動規律

- ・ また、この理念には、実践するための行動規律がある。優先順位の順に、「S・C・S・E」と呼んでいる。
  - ・ S=Safety（安全）
  - ・ C=Courtesy(礼儀正しさ)
  - ・ S>Show(見せ方、伝え方)
  - ・ E=Efficiency（効率）

#### ③ マニュアルがない

- ・ ゲストサービスには、画一的なマニュアルはない。ガイドラインにしている。これも決して難しいものではない。
  - ・ 全てのゲストがVIP

- ・相手の立場に立って、自分で考え自分から行動する
- ・フレンドリーなサービス (two-wayのコミュニケーション)
- ・アイコンタクト
- ・身だしなみ (ディズニースマイル、ディズニールック)
- ・「わからない」と言わない など

## (5) It Takes People

### (夢を実現するのは人の力)

- ・ W.ディズニーの言葉「私は夢を描いてデザインすることができるが、実現するには多くの人の力が必要 (But it takes people to make the dream a reality.)」
- ・ 描いた夢を血の通ったものにするには人の力が必要だということを、ディズニーでは人材育成の基本にしており、人をたいへん大事にする。
- ・ 具体的には、OJTによるケアと教育体制、ES (従業員満足) の2つを徹底している。働いている人たちが嬉しくなって意欲を高めるようなプログラムを多数行っている。

## (6) 教育とマネジメント

- ・ マネジメントと教育は相通じるところがある。
- ・ 大事なのは、コミュニケーションと、チャレンジを促すこと。また、そのためのフォローアップを心がけてきた。現場に立って常にチェックしつつ、やる気を出すようなプラスストロークを投げかけ続けることである。
- ・ ゲストに実際に接するのはキャストだから、その接点は常に活性化していく必要がある。マネジメントの仕事とは、そのためのバックアップをすることだと考えている。

## (7) おわりに ~You Make Magic !

- ・ ディズニーで社員の人たちに伝えている言葉を、来場の先生方にも贈りたい。
- ・ 「You Make Magic ! (魔法を作るのは、あなた)」
- ・ 先生方自身も楽しんでハピネスで、多くの子供たちにハピネスを提供し、その子供たちがまた将来ハピネスを提供していくような、そんな先生になっていただけたらとても嬉しい。

