平成26年（2014年11月25日（火）

教育委員会たより

第11号

文責
伊平屋村教育委員会
大城美千代

「ディズニー・アカデミー」
～ディズニー流『おもてなし』の極意を学ぶ～

「セミナーから学んだ『気づき』」

プログラム監理：原田　珠里氏
講師：キャスト（服部　風氏、坂口ゆきえ氏）

平成二十六年十一月三日（月）から十一月五日（水）の三日間に渡り、「東京ディズニー・テーマパーク」にて、『ディズニー・ゲスト・サービス・フィロソフィー（おもてなしの極意を学ぶ）』実地研修に、伊平屋村全小学六年生～全中学三年生までの七十八名、学校関係者九名、教育委員会から二名の合計八十九名が受講してきました。（主催：伊平屋村教育委員会「島発ち教育推進事業」）

前回（三月）の実地研修（下見）を受けて、実行委員会を立ち上げ、学校関係者とともに十一月実施に向けて準備を進めて参りました。今回のセミナーは、実際にテーマパーク内のキャストさんが講師ということもあって、児童・生徒には、親しみやすくて、わかりやすく「ホスピタリティ（おもてなし）」を体感できたと感じました。

ディズニー・アカデミー」で学ぶ『気づき』の究極の目指す姿は、『相手の立場に立って、自ら行動する力』です。これは、「島発ち教育推進事業」の目指す姿（中学三年の姿は、一人で、テーマパーク内で自らの計画を基に行動できる）」でもあります。

セミナーでは、その『気づき』のポイントが至る場面にちりばめられていて、子ども達だけでなく大人もワクワクしながらセミナーに臨んでいる様子が印象的でした。

次年度以降を見据え、関係者全員の「気づき（変容）」を「振り返り会」で出し合い、継続的、系統的な事業にするために、具体的な方針を立てているところです。何よりも児童・生徒の「気づき」を大切に、今後に生かすことが重要です。

トイレもおもてなしの心が一杯です！

セミナー休憩様子：右　原田　珠里氏　講師：坂口ゆきえ氏、服部　風氏

【十一月四日（火）】

待ちに待った、ディズニー・アカデミーの開始です。会場は、ディズニー・オフィシャルホテルの「サンルートプラザ東京ホテル」です。

会場内には、至る所に「おもてなし」の心遣いがあり、ワクワク感満載です。＊トイレのあまりの美しさに感動でした！

講師のお二人の見事な進行にひきこまれて、伊平屋島の純朴で内気な児童生徒の緊張も解きほぐされ、休憩時間に、自然にキャストさんと触れ合う場面が見られました。講師のキャストさんは、一時間半の「セミナー」のために、どれだけのトレーニングや研修を積んできたのかを想像したとき、まさに、ウオルト・ディズニーの理念がこの「人財育成」にこそ、受け継がれていく最大の要因だと感じました。

児童・生徒もセミナーを通して、いろいろな「気づき」がありました。

【セミナーで子ども達が気づくこと】

①ディズニーテーマパークの歴史とコンセプト↓
チャレンジ精神　（挑戦することの大切さに気づく）

②おもてなしのルール↓
仕事への興味・関心（四つの行動規準と仕事へのやり甲斐や厳しさに気づく）

優先順

4つの行動規準
S（Safety）安全性
C（Courtesy）礼儀正しさ
S（Show）ショー
E（Efficiency）効率

③コミュニケーションのポイント↓
相手の立場に立った適切なコミュニケーションの大切さに気づく）

平成 26 年（2014 年 11 月 25 日（火）

テーマパークは「青空を背景とした巨大なステージ」！

【十一月四日（水）】

＊テーマパーク体験

セミナー受講後には、世界一**安全**なディズニーテーマパーク体験です。エントランス前で、東京ディズニーランドホテルを背景に集合写真を撮影したので
すが、雲一つ無い、「青空を背景とした巨大なステージ」です。

児童生徒は、各グループ毎に事前に立てた計画を基にしながら、セミナーでの「気づき」を実体験します。各エリアを周り、インタビュー等でディズニー流「**おもてなし**」を学びます。二日目の下見もします。さらに、初日の最後には、**ショー**の最大の見せ場のエレクトリカル・パレードを満喫し、充実したパーク体験となりました。

【十一月五日（木）】

午前中、テーマパーク（TDL：東京ディズニーランドの愛称）内で、前日の「気づき」を基に、少人数でパーク内を実地研修します。TDL内で、視察や限られた時間をより**効率的**に使うことを意識して行動します

児童・生徒の「気づき」

【伊平屋小学六年生の気づき】

○「SCSE」は全てコミュニケーションが大切だとわかりました。「あいさつから**人が変わる**」「**あいさつが大切**」ということを聞いて、今後の生活で笑顔のあいさつを心掛けて相手を気持ち良くさせるように行動します。

○キャストの皆さんは、**あいさつ、スマイル、言葉遣い、アイコンタクト**を意識していることがわかりました。また、一人が自分勝手な行動をするとみんなが困ること、そして**チームワークが大切**だと学びました。

【野甫小中学生の気づき】

○カストーディアルさんにインタビューしたとき、「私はミッキーのお手伝いをし、夢のかけらを集めています。」と答えていました。普通なら「掃除をしています。ゴミを拾っています。」と、答えるはずの質問に『夢の国』という世界観を壊さない答えを返して下さり、とても驚きました。一人一人のキャストが、何気ないことでもゲストさんのことを考えていて、自分に与えられた**仕事に対する熱意や笑顔から『おもてなし』の温かさを学びました。**

○パーク内でのアナウンスや建造物からも、その場所の景観とイメージに合った雰囲気を演出していました。そのような場所からも**『おもてなし』の精神が行き届いている**と感じました。

○「つらいことや大変なことはありますか」という質問に「ゲストの皆さんから笑顔や励ましの言葉をもらっているので、つらいことはなく毎日楽しく働いています。」と答えていました。

キャストが与える『おもてなし』をゲストが笑顔や拍手で返すことで、双方とも嬉しい気持ちになります。これこそが**『おもてなし』の原点**だと思いました。そのことから、集団行動の大切さや、協調性の大切さも学びました。是非、身につけたいと思いました。今後の生活に生かしていきたいです。

【伊平屋中学生の気づき】

○キャストさんは常に笑顔で元気よくあいさつすることや、相手のことを思いやり、気づいたらすぐに行動するなど、私達が普段学校で先生方に教えられていることや自分で意識していることと同じだと改めて気づきました。今回のディズニー研修で学んだ『おもてなし』の笑顔を大切にコミュニケーションを積極的に取っていきます。

○ディズニーでは全てのゲストに「SCSE」を忘れず、細かな気遣いや思いやりの態度がディズニーに訪れるゲストの心をつかむんだと感じました。

○教師から見た生徒の変容

①**相手に伝える**あいさつが増えている。

②授業で教師を迎える姿勢が変わった。

（例：黒板のみぞがきれいになった）

③道徳や総合学習等の振り返りの文章の内容が驚くほど変わってきた。

東大生との再会（サプライズ！）

H二十五年 講師：丹羽健太さん

H二十六年 講師：梶　文乃さん

H二十六年 講師：橋本篤徳さん

来年の東大生六名にたすきをつなぎます！