

# ASK ニュース

2015年10月26日(月)  
担当：MS事業部 三宮

〒460-0002 名古屋市中区丸の内3-22-21 損保ジャパン名古屋ビル1F  
ASK 税理士法人 TEL 052-971-1122 FAX 052-971-4488

## コミュニケーションの場は マジカルチャンス！

### はじめに

仕事をやるうえで最も重要視されるスキルは、何かと問われると一番多い答えは、「コミュニケーション能力」です。

人と人とのつながりを大事にし、常に顧客満足を追求している企業の代名詞として「ディズニーランド」があげられます。その創業者である、ウォルトディズニーは、「人を最も印象深く感動させるのはコミュニケーションだ。そしてコミュニケーションの場は、マジカルチャンスだ。」と言っています。

それでは、ディズニーランドは、どのようにキャストがゲストにコミュニケーションをとり、顧客満足を高めているのか見ていきましょう。

### 案内板が少ない

ディズニーランドは、他のテーマパークに比べて案内板の数が少なめです。その理由は、案内板が少なければ困ったときにはお客は、すぐにキャストに聞きます。そこで、キャストとゲストとのコミュニケーションの場が生まれます。

そこでキャストが、的確な対応をしてお客の困りごとを解決すればお客に対して印象深い感動を残すことができます。

キャストは、お客が困っていきそうなそぶりをみ

せていると気軽に声をかけるように教育されています。

こうしてお客の満足を高めるために戦略的にキャストとお客との距離を縮める仕掛けを作っているのです。

### コミュニケーションとは聞くこと

ディズニーランドのキャストは、掃除人だと誤解をされている方も多いかと思いますが、それはいろいろある仕事のうちの一つに過ぎません。彼らの重要なミッションは、「歩く案内人としてゲストとコミュニケーションすること」です。

自分から積極的に声をかけ、お客の疑問や抱えている悩みに耳を傾けることです。

まずは、お客の声に耳を傾け、お客の言葉を引き出していく。そして、本当に必要な質問を散りばめてお客の悩みに答えていく。そうすることでお客には、気持ち良い対応をしてもらったという記憶が残るのです。

### おわりに

我々のような形のある商品がない業種は、お客様の問題を解決することがお客様の満足につながります。

お客様の問題を解決するためには、コミュニケーションが最も重要であるということも言うまでもありません。

ディズニーランドの接遇は、我々のような業種にも応用できるのではないのでしょうか。皆様も是非参考にしてみてください。