

2015年11月27日

各位

株式会社オリエンタルランド

ソフト（人財力）強化に向けた取り組みについて

株式会社オリエンタルランドは、ソフト（人財力）強化に向けた新たな取り組みとして、2016年度より準社員人事制度を改定することを決定しましたので、お知らせします。

テーマパーク運営において、キャストひとりひとりの心のこもったホスピタリティの提供は決して欠かすことのできない重要な要素です。

この度の制度改定では、キャストの中心を担う準社員ひとりひとりがこれまで以上にゲストサービスに関する知識やスキルの習得を通じて成長を実感し、キャストとして過ごす時間がより充実したものとなることを目的に、ディズニー教育の拡充、ビジネススキル研修の新規導入、賃金制度の改定を行います。

当社では、現在在籍する「テーマパーク社員（有期雇用、821名）」を、2016年度より新設する「テーマパークオペレーション職（無期雇用）」に移行することもすでに決定しております。

こうした制度の改定を通じ、当社の従業員がこれまで以上に働きがいや成長を感じることもできる環境づくりを推進することで、ソフト（人財力）を強化し、東京ディズニーリゾート®のホスピタリティをさらに高めてまいります。

1. ディズニー教育の拡充

当社では、M・A・G・I・C※というキャストのグレード別に、「ディズニー・ユニバーシティ・プログラム」という研修を実施しており、年間で延べ1万人のキャストが受講しております。また「ディズニー・ユニバーシティ・プログラム」以外にも、海外のディズニー・テーマパークへの研修等、さまざまな教育プログラムも実施しております。この度の制度改定では、「ディズニー・ユニバーシティ・プログラム」に「サービスマインド研修」や「リーダーシップ研修」といった新規プログラムを新たに導入します。

※「M・A・G・I・C」制度

キャストに対し設定された5段階の階層で、業務内容や習熟度合い等に応じて、M→A→G→I→Cへとグレードアップしていく仕組みです。

◆ディズニー教育プログラム（一例）

プログラム名	概要（予定）
【新規】 サービスマインド研修	グループワーク等を通じ、ディズニー・キャストに求められるホスピタリティについて改めて考え、ゲストサービスのエキスパートとして、さらに高いサービスマインドを身に付ける教育プログラム。
【新規】 リーダーシップ研修	リーダーとして期待される役割を再確認し、組織全体の視点を持ちながら、仲間のキャストが楽しく生き活きと働ける環境づくりを考える教育プログラム。
【継続】 海外ディズニー・ テーマパーク研修	仲間のキャストと一緒に、米国ロサンゼルスディズニーランド®・リゾートを訪れ、プロダクトやホスピタリティの体験、現地のキャストとの交流等を通じて、ディズニー・キャストとしてさらに成長する機会を提供するプログラム。

*プログラムにより導入時期や対象者は異なります

*新規のプログラム名称は仮称です

2. ビジネススキル研修の新規導入

準社員のキャリア支援として、ビジネススキル等を習得できる研修プログラムを新たに導入します。

なお、現在、当社では準社員のキャリアアップの一つの施策として、準社員からテーマパーク社員への登用制度を導入しております。テーマパークオペレーション職の新設に伴い、2016年度以降、この登用制度は準社員から社員（テーマパークオペレーション職）への登用に変更となります。

◆ビジネススキル研修（一例）

プログラム名	概要（予定）
【新規】 ロジカルシンキング研修	誰に対しても分かりやすく、筋道を通った考え方や説明ができるよう、さまざまな手法を学び、論理的な思考力を向上させるための研修プログラム。
【新規】 コーチングスキル研修	コーチングの基本を学び、ロールプレイング等の実際の活用に向けた実践的な練習を通じ、仲間の意欲や能力を引き出すためのコーチングスキルを学ぶ研修プログラム。

*プログラムにより導入時期は異なります

*プログラム名称は仮称です

3. 賃金制度の改定

2016年4月より、基本時給の上限の引き上げや昇給の仕組みの変更等を、グレード別に実施します。こうした賃金制度の改定等を通じて、準社員がこれまで以上に安心して働くことのできる環境の整備を推進してまいります。

以上

褒賞制度およびコミュニケーション施策について

当社ではこれまで、準社員を中心とした全従業員を対象に、褒賞制度およびコミュニケーション施策を実施しております。今後もこうした取り組みを継続し、当社で働く準社員に対しディズニー・テーマパークならではの体験を提供してまいります。

◆褒賞制度およびコミュニケーション施策（一例）

プログラム名	概要
サンクスデー	一年に一度、閉園後のパークを貸し切り、上司が日頃の感謝の気持ちをこめてキャストをおもてなしする、キャストのためだけのプログラム。 <ul style="list-style-type: none"> ・参加人数：約1万5千人 ・開始時期：1991年度 ・回数：年1回実施
ファイブスタープログラム	よいゲストサービスを行ったキャストに、上司がその場で直接メッセージを記入したカードを渡すプログラム。カードをもらったキャストは、記念品がもらえるほか、特別なパーティーに参加できる。 <ul style="list-style-type: none"> ・参加状況：約9,000件（2014年度記念品交換件数） ・開始時期：1995年度 ・回数：年2～3回実施（パーティー実施回数）
スピリット・オブ・東京ディズニーリゾート	優れたホスピタリティをキャスト同士で互いに認め合うプログラム。メッセージ交換の結果をもとに選ばれたスピリット・アワード受賞者には、スピリット・アワードピンが授与される。 <ul style="list-style-type: none"> ・参加状況：約27万枚（2014年度メッセージ交換枚数） ・開始時期：1991年度 ・回数：年1回実施
キャストカフェ	キャスト同士が部門を超えて、お互いの取り組み等を共有し合う場を設け、キャストがたくさんの仲間に出会い、さまざまな価値観に触れることで視野を広げ、各々の自主的なアクションにつながることを目指すコミュニケーションプログラム。 <ul style="list-style-type: none"> ・参加人数：年間約500人 ・開始時期：2009年度

*プログラムにより対象者は異なります