



OLCグループ CSR Key Topics 2011

# 私たちが今、お伝えしたいこと

2011年9月



株式会社オリエンタルランド

## 会社概要

会社名	株式会社オリエンタルランド
本社所在地	〒279-8511 千葉県浦安市舞浜1番地1
設立年月日	1960年7月11日
資本金	63,201百万円
従業員	[連結]3,960名(OLCグループ) [単体]2,219名(株式会社オリエンタルランド)

(2011年3月31日現在)

## OLCグループの事業分野・内容

事業分野	会社名	主な事業内容	施設名
テーマパーク事業	㈱オリエンタルランド	テーマパークの経営・運営	東京ディズニーランド® 東京ディズニーシー®
	㈱舞浜コーポレーション	事務サービス代行、 マッサージ業	
	㈱フォトワークス	写真業	
	㈱デザインファクトリー	販促物の企画、デザイン、制作	
	㈱リゾートコスチューミングサービス	コスチュームの貸し出し管理、 クリーニング	
	㈱舞浜ビルメンテナンス ㈱Mテック	清掃、整備、施設管理、厨房 テーマパークのメンテナンス	
ホテル事業	㈱ミリアルリゾートホテルズ	ホテルの経営・運営	ディズニーアンバサダーホテル® 東京ディズニーシー・ ホテルミラコスタ® 東京ディズニーランド®ホテル パーム&ファウンテンテラスホテル®
その他の事業	㈱オリエンタルランド	シルク・ドゥ・ソレイユ シアター東京の経営・運営	シルク・ドゥ・ソレイユ® シアター東京
	㈱イクスピアリ	イクスピアリの経営・運営	イクスピアリ®
	㈱舞浜リゾートライン	モノレールの経営・運営	ディズニーリゾートライン
	㈱アールシー・ジャパン	テーマレストランの経営・運営	
	㈱グリーンアンドアーツ ㈱ベイフードサービス	植栽メンテナンス グループ内従業員食堂の運営	

(2011年3月31日現在)

※ OLCグループは、Disney Enterprises Inc. (ディズニー社) とライセンス契約を結び、東京ディズニーランド、東京ディズニーシー、ディズニーホテル、ディズニーリゾートラインを経営・運営しています。

Disney scenes ©Disney Enterprises, Inc.

## もくじ

トップメッセージ ..... 2

### 【特集】

東日本大震災における東京ディズニーリゾート®の対応 ..... 4

OLCグループのCSR ..... 9

### 5つの「大事にしたいこと」の実践者たち

✿ 社会からの信頼につながる誠実さ ..... 10

✿ かけがえのない地球環境への思いやり ..... 12

✿ お客さまと社会にひろがるハピネス ..... 14

✿ 未来をひらく子どもたちの笑顔 ..... 16

✿ 新たな感動を創造する活力あふれる人財 ..... 18



「OLCグループ CSR Key Topics 2011」は、  
私たちOLCグループが、CSR(企業の社会的責任)の視点で  
今、ステークホルダーの皆さまにお伝えしたい取り組みをまとめたものです。

まず、東日本大震災の発生時に、いかにゲストの安全を確保したのか、  
また、この経験を踏まえ、今後どのような備えをしようとしているのか、  
節電や被災地支援の取り組みとあわせてご報告しています。

そして、OLCグループが心豊かな社会、夢あふれる未来にむけて掲げる  
CSR方針 5つの「大事にしたいこと」を日々実践している従業員たちの  
思いや取り組みを、従業員の言葉を通してご紹介しています。

\*所属、担当は、2011年9月30日現在のものです。

なお、OLCグループのCSR活動については、ウェブサイト上に掲載する  
「OLCグループCSRレポート2011」で詳しくご報告していますので、あわせてご参照ください。



代表取締役社長(兼)COO

**上西 京一郎**

東日本大震災により被災された皆さま、そのご家族の皆さまには、心よりお見舞申し上げます。被災地の一刻も早い復興をお祈り申し上げますとともに、今後もOLCグループとして、できる限りの支援を行ってまいります。

東京ディズニーリゾートも、震度5弱の地震にみまわれましたが、ゲストや従業員への人的被害がなかったことに加え、施設への大きな損傷もありませんでした。また当日、東京ディズニーランドと東京ディズニーシーには約7万人のゲストが来園されていましたが、地震対策基本計画や対応マニュアル、防災訓練などの事前の備えが奏効したことに加え、

地震対策統括本部が機能したことで、大きな混乱もなく対応することができました。

この日のキャストの夜を徹しての対応、特に、キャストがゲストのために主体的にとった行動の数々は、ゲストを思う気持ちとゲスト目線で行動することが浸透していたからこそ生まれたものであり、私自身も誇りに思っています。

震災後は、2つのテーマパークを1ヵ月以上休園しました。この間、たくさんの方々から励ましのお言葉やお手紙をいただき、改めてOLCグループが社会に存在することの意義について深く考えさせられました。企業使命である「夢、感動、喜び、やすらぎ」、そして、テーマパーク事業が創り出す「ハピネス(幸福感)」、OLCグループが社会に提供してきた価値は、目には見えませんが、いつの世でも求められる普遍的なものであることを確信し、この事業を持続し、発展させていかなければならないという決意を新たにいたしました。



## 創立50周年を迎えて

2010年7月、株式会社オリエンタルランドは創立50周年を迎えました。1960年、国民の文化・厚生・福祉に寄与することを目的に、株式会社オリエンタルランドは設立され、ディズニー社との出会いを経て、1983年、東京ディズニーランドを開園し、たくさんのゲストの皆さまにハピネスをお届けしてまいりました。

2010年8月には、東京ディズニーランドと東京ディズニーシーの累計入場者数が5億人に達しました。私たちは、ご来園くださったゲストの皆さまに感謝するとともに、これからも社会からの期待に応え続ける決意を新たにしております。そのためには、常に社会に目を向け、社会からの要請やお客さまの声に耳を傾け、CSR活動に取り組んでまいります。

## 「心豊かな社会、夢あふれる未来」の実現に向けて

OLCグループのCSRは、事業活動そして事業と親和性の高い社会貢献活動を通じて、サステナブル(持続可能)な社会に貢献していくことだと考え

ております。テーマパーク事業をはじめとする「心の活力創造事業」を展開する企業として、「心豊かな社会、夢あふれる未来」すなわち人々の心が夢、感動、喜び、やすらぎに満ちあふれ、心豊かな時間を過ごすことができる社会をつくることがサステナブル社会の実現につながると捉えております。

2010年2月には、これまでの私たちの姿勢を再確認するとともに、これからの課題と方向性も幅広く検討したうえで、CSR活動の長期的な方向性を定めた「OLCグループCSR方針」を策定し、当社グループがCSR活動を推進していくにあたって、“大事にしたいこと”を明確にいたしました。私たちは、これを新たな道標として、「心豊かな社会、夢あふれる未来」の実現に向け、誠実な企業活動をベースに、環境活動、お客さまと社会に関わる取り組み、社会貢献活動、従業員に関わる取り組みを進めてまいります。

東日本大震災は、被災地のみならず、社会、経済に今もなお大きな爪あとを残しております。このような状況の中、変えるべきものと変えてはいけないものをしっかりと見極め、既存の概念にとらわれることなく常に新鮮な発想のもと、次の50年、100年を見据えながら、ゲストの皆さまに「ハピネス」を、そして、社会に「夢、感動、喜び、やすらぎ」を提供し続けられるよう努めてまいります。



## 東日本大震災における 東京ディズニーリゾートの対応

東京ディズニーランド、東京ディズニーシーでは、建設時の地盤改良、その後の適正な整備や、一部施設の耐震補強工事を行っており、東日本大震災による施設への大きな損傷はありませんでした。また、発生時には、両パーク合わせて約7万人のゲストが来園していましたが、ゲストおよび従業員への人的被害もありませんでした。

東京ディズニーリゾートでは、日頃の防災訓練に基づく初動対応に加え、「冬の午後

6時、震度6強、ゲスト10万人」を想定した「地震対策基本計画」および対応マニュアルを作成しており、東日本大震災発生時においても、これらに則り、『地震対策統括本部』を設置、効果的に機能したことにより、大きな混乱はありませんでした。その概要は次のとおりです。

2011年3月11日

14:46

地震発生

地震対策統括本部が設置されるまでは、通常の運営体制の中で、マニュアルに従い、キャストによるゲストへの声かけ（注意喚起のスピールなど）、園内放送、施設の運営中止およびアトラクションにいるゲストの屋外への避難誘導、けが人の確認などを行いました。

- ・各所でゲストへの声かけを実施
  - ▶ 一部ショップのキャストは、余震が続いていたため、ゲストに頭を防護していただく防災頭巾代わりにぬいぐるみの貸し出しなどを行いました。
- ・全アトラクション、エンターテイメント、レストラン、ショップの運営中止
- ・ゲストを、屋外避難エリアへ誘導
- ・ゲスト、キャストにけが人がないことを確認
- ・地震に対する注意を促す園内放送の実施
- ・火災およびガス漏れがないことを確認
- ・施設点検を開始

15:22

## 『地震対策統括本部』設置

### ● 屋内避難建物の安全点検開始

- ▶ ゲストに待機していただく建物の安全を確認するために、社内の応急危険度判定士有資格者を含む技術者が、応急危険度判定に準じる安全点検を行いました。

### ● 降雨のため、ゲストへの雨具の配布

- ▶ ショップで販売している傘やレインコートが不足していたため、キャストは、ゲストに雨や風をしのいでいただけるよう、おみやげを入れる袋や包材、ブルーシート、ごみ袋を配りました。

### ● 地震の概要、公共交通機関の運行停止情報に関する園内放送の実施（以降、30分おきに実施）

### ● 安全点検が終了した建物へのゲストの誘導開始

### ● 徒歩や車などで帰宅可能なゲストに周辺道路のインフォメーションおよび帰宅支援マップ配布

### ● クッキーやチョコレートなど園内で販売している菓子類、非常時用のアルミブランケットの配布

- ▶ 交通機関や周辺の状況を確認しながら、混乱を避けるため、ゲストが待機している場所において、インフォメーションを提供するとともに、菓子類やアルミブランケットを配りました。



当日の様子

19:00

## 3/12の休園を決定

JR京葉線、武蔵野線が終日運行停止を決定

### ● 非常食および飲み物の配布

- ▶ 公共交通機関の運行停止を受け、帰宅困難なゲストに、備蓄していた非常食の「大豆ひじきご飯」と「五目ご飯」などを配りました。

### ● 東京ディズニーランドから東京ディズニーシーへ、一部ゲストを誘導

- ▶ 東京ディズニーランドの屋外に待機いただいている一部ゲストに、屋内の待機場所に余裕のあった東京ディズニーシーへ移動していただきました。ゲストの安全性を優先し、関係者専用のバックヤードを通行していただきました。

3/12  
4:00

### ● 交通情報等の提供

- ▶ 交通情報を記載した紙を、園内のゲストの待機場所に掲示し、情報提供を逐一行いました。

### ● 朝食の配布

- ▶ ゲストに提供できる温かい食事を検討し、パン、スープ、園内で販売しているギョウザドッグ、飲み物などを配りました。

### ● 東京メトロ東西線が始発から運行を再開したことに伴い、パークから浦安駅へ臨時バスの運行を開始

- ▶ JR京葉線、武蔵野線の運行開始までの間、東京メトロ東西線浦安駅までのシャトルバスを運行しました。

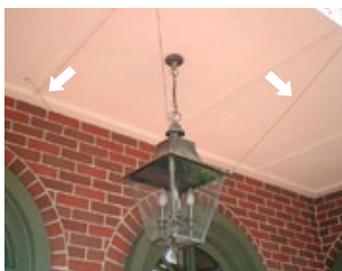
16:00

東京ディズニーランド、東京ディズニーシーの全てのゲストが帰宅

# 東京ディズニーリゾートの地震対策について

東日本大震災を受け、東京ディズニーリゾートの地震対策を再検証するとともに、今後取り組むべき課題について検討いたしました。

## 地盤改良と耐震補強



セーフティワイヤー

東京ディズニーリゾートの各施設では、サンドコンパクションパイル工法等の工法により、敷地の地盤を改良しています。サンドコンパクションパイル工法は、締め固めた砂の柱を一定間隔で地中に造成することで地盤の密度を高めるものです。これらの対策により、東京ディズニーランドの平面駐車場の一部区画の液状化を除き、大きな損傷はありませんでした。また、開園28年を経過した東京ディズニーランドでは、計画的に建物の耐震補強工事を実施し、施設全体で国の現在

の基準を満たす耐震性を持たせておりました。加えて、各建物・施設における高所のガラスには飛散防止フィルムを、照明器具や装飾品にはセーフティワイヤーをつけるなどの落下防止対策を実施しておりました。施設全般の安全点検を順次実施した結果、発生から1週間後の2011年3月18日時点で、岩肌の一部修復作業を行っていた「ビックサンダー・マウンテン」を除き、東京ディズニーランド、東京ディズニーシーともに、営業を再開できる状態にありました。

## 基本計画、対応マニュアルと防災訓練、備蓄品



備蓄品

東京ディズニーリゾートでは、建物設備、物資・資材、救護計画、教育・訓練計画、行政機関との協力体制を示した地震対策基本計画とともに、地震発生から時間の経過に従い各部門がとるべき行動を示した対応マニュアルが整備されています。東日本大震災の発生の36分後には「地震対策統括本部」が設置され、緊急対応を開始いたしました。

2つのテーマパークでは、震度6強レベルを想定し、地震発生後に初動から火災対応などを行う総合防災訓練を区画を分けて年4回実施しています。これに加えて、建物ごとの訓練が年間180回以上計画されており、地震対応、火災対応、搬

送、消火設備取扱の訓練を計画に則って実施しています。キャストの地震対応の訓練では、地震発生時の初動におけるゲストへの声かけを重視し、「頭を守ってしゃがんでください」など、簡単で覚えやすいフレーズを繰り返し練習してきました。こうした備えがあったことから、今回の震災時も、混乱することなく対応することができました。

また、帰宅困難者を約5万人と想定し、必要数の非常食(白米、大豆ひじきご飯、五目ご飯)、水、アルミブランケット、帰宅支援マップなどを備蓄していたため、帰宅困難なゲスト全員に提供することができました。

## 取り組むべき課題

今回、「冬の午後6時、震度6強、ゲスト10万人」を想定した基本計画に基づき対応しましたが、冬以外の季節など前提条件を追加することを検討し、条件に応じた対応が確実にとれるよう、改めて基本計画および対応マニュアルの検証と見直しを進めております。

また、当日の対応を振り返り、帰宅が困難になったゲストへの非常食や備蓄品の配布をスムーズに行えるよう、提供方法なども見直していきます。

## 節電対策

震災後は、政府の電力需給対策に則り、節電に取り組んでいます。主にバックヤードにおいて、オフィスやロビー、廊下などにおける照明の減灯・消灯をはじめ、空調の温度調整、レストルーム内のハンドドライヤー停止、エレベーターの使用制限などに努めました。また、2つのテーマパークでは、ゲストの安全が確保できることを前提に、屋内・屋外照明の使用を抑制したほか、噴水などの使用抑制などに取り組みました。さらに、2011年8月29日より、既存の自家発電設備（約2,500kWの出力）に加え、約15,000kWの出力を持つ自家発電設備を導入するとともに、7月中旬～8月末には、週末が休日となる一斉勤務部門において、土曜日・日曜日に出勤し、平日を休みとする夏季輪番休日を実施いたしました。



天然ガスを燃料とした自家発電

# 東日本大震災被災者への支援

東日本大震災で被災された皆さまには、心よりお見舞い申し上げます。

OLCグループでは、被災された皆さまへの支援と被災地の復興のために、義援金の寄付をはじめとしたさまざまな活動を行っています。

震災直後には、義援金として日本赤十字社に1億円、千葉県および地元の浦安市にそれぞれ5,000万円を寄付するとともに、東京ディズニーランドと東京ディズニーシーの再開以降、2011年5月14日までの間に、両パークに来園されたゲストお一人につき300円を、各ディズニーホテルへご宿泊の客室料金から1室1泊につき1,000円を、日本赤十字社を通じて義援金として寄付しました。

また、東京ディズニーリゾートを訪れるゲストの皆さまとともに被災地復興を願い、被災地の方々への応援メッセージを刻んだチャリティーリストバンドを販売し、売上の全額を、日本赤十字社を通じて義援金として寄付しました。



被災地の皆さまへの応援メッセージ

「WE ARE ONE 心はひとつ」を刻んだチャリティーリストバンド



東京ディズニーリゾート・アンバサダーによる被災地訪問

そのほか、震災直後には、浦安市内に従業員を派遣し、被災した市内の土砂の撤去などに協力したほか、4月から5月には、東京ディズニーリゾート・アンバサダーとディズニーの仲間たちが、被災地(岩手県、宮城県、福島県)を訪問しました。夏休みには、日本旅行業協会に協賛し、被災地(岩手県、宮城県、福島県)のお子さまと保護者約700名を東京ディズニーランドにご招待しました。

今後も、OLCグループとして、できる限りの支援を行ってまいります。

OLCグループは、心豊かな社会、夢あふれる未来を目指して、5つの「大事にしたいこと」(CSR活動領域)に取り組んでいます。

<OLCグループのCSR方針>

かけがえのない  
地球環境への思いやり

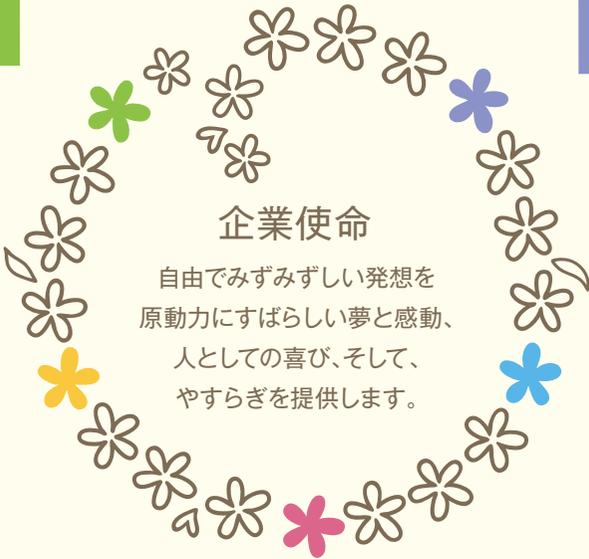
事業活動のベースに環境配慮の視点を組み込み、地球温暖化防止、省エネルギー、廃棄物削減などの環境課題に取り組んでいます。

社会からの  
信頼につながる誠実さ

企業の誠実さを高めるため、コンプライアンスの徹底をはじめ、安全・品質の管理、健全な取引、情報セキュリティの徹底などに取り組んでいます。

未来をひらく  
子どもたちの笑顔

地域貢献活動、東京ディズニーリゾート・アンバサダーの福祉活動、従業員の募金活動など、子どもたちを育み、支えるさまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。



新たな感動を創造する  
活力あふれる人財

新たな感動を創造するため、教育プログラムやキャリアアップ制度の整備など、従業員がポテンシャルを最大限に発揮できる環境を整え、活力を高めています。

お客さまと  
社会にひろがるハピネス

ノーマライゼーションの追求や寄付つき商品・サービスなど、社会やお客さまの社会的視点・ニーズを意識した事業活動を展開しています。

## 日々の作業を積み重ね ゲストに安全・安心を



技術本部  
安全監理室長  
なかほら たけお  
中原 丈夫



### 日々の点検が何よりも重要です

技術本部安全監理室は、アトラクションの安全品質管理に関わる業務が「安全・品質方針」に沿って確実に実行されているかどうかを社内第三者機関として監査を行う部署です。

ゲストに安心してアトラクションをお楽しみいただくためには、日々の点検がなによりも重要です。技術本部では、アトラクションごとに定められた整備基準や所定の作業手順に則って、毎日の作業点検をはじめ、週間点検、1,3,6,12ヵ月の定期点検な

どを実施しています。

このような日々の作業を一つひとつ確実に実行することの積み重ねが、ゲストの安全・安心につながります。そのため、点検を担当する部署による確認だけではなく、安全監理室が第三者の立場から、基準や手順に示された作業が適正に行われているかチェックし、あわせて改善の余地がないかという観点からの評価も行っています。

また、安全のためには、部品の品質管理も欠かせません。部品ごとに交換基準を定め、構造上、重要な部品を選定し、「重要保安部品」と定め、仕様の決定、発注、製作、検査、図面管理などを統括しています。

### 安全に関わる業務は 近道も終わりもありません

このほか、アトラクションの安全に関わる情報共有にも取り組んでいます。社内の関連部門にとどまらず、世界のディズニーテーマパークの担当者とも定期的に情報共有することで、日々の作業の改善・向上につなげています。

安全に関わる業務には、近道も終わりもありません。日々確実に実行し続けられるよう、これからも取り組んでいきたいと思っています。

## 安全を最優先に “夢の世界”を支える責任



運営本部 運営部 オペレーション1

じ び き む つ み  
地 曳 睦



### 運営責任者として、 あらゆる状況の変化に対応します

私は、東京ディズニーシー全域のオペレーションを統括する“オペレーション1”を担当しています。

オペレーション1は、当日の運営責任者として、東京ディズニーランドと東京ディズニーシーに、それぞれ2交替で1名ずつ配置されています。朝のパークオープンから夜のクローズまで、あらゆる状況の変化に対し、安全に、安心してパークを楽しんでいただけるような環境をつくり上げていくことがわれわれの役割です。つまり、夢の世界を下支えする仕事で、パーク全体の状況を把握し、キャストの力を結集して、安全な環境

を整えることが、笑顔あふれるパーク、そしてゲストのハピネスにつながっていると思っています。

オペレーション1は、入場制限の実施、アトラクションやショー、パレードの中止のほか、台風や降雪などの天候条件などによってゲストが園内で安全に過ごせない場合に開園を遅らせることも、関係セクションと協議し最終決定しています。

### 最優先するのはSafety(安全)と ゲスト目線で行動することです

ゲストの皆さまが楽しみにしているアトラクションやショーの中止決定は非常に心苦しいのですが、ゲ

ストの安全確保を最優先として状況を見極め、的確かつタイムリーに判断することを重視しています。

ディズニーのテーマパークには、「SCSE\*」という行動規準があり、最優先されるのはSafety(安全)です。テーマパークでネームタグをつけているキャストのすべてが、この行動規準に従い、ゲスト目線に立って行動する。この点でみんなの姿勢が一致しているからこそ、安全な運営が可能になるのです。

東日本大震災当日、私は東京ディズニーシーのオペレーション1でした。この日も、常にゲスト目線で行動するキャストたちとともに、ゲストの安全確保に全力を尽くせたのではないかと思います。

## 人にやさしく、環境にも やさしいテーマパークに



技術本部  
ファシリティ技術部長  
ひらの よしま  
平野 淑磨



### 幅広い視点で省エネルギーに 取り組んでいます

ファシリティ技術部は、建物やインフラの維持管理などを担っており、省エネルギー、水処理、化学物質管理などの環境に関する分野も担当しています。テーマパークをひとつの大きな“街”と捉えると、建設会社に加え、電力、ガス供給会社、上下水道局などを一手に引き受けているイメージでしょうか。水処理を例にあげると、10万人規模の市町村と同規模の水処理施設を導入しており、テーマパーク内で使用した上水の約60%を自社内でリサイクルしています。

省エネルギーについては、東京ディズニーランド建設時から現在まで、エネルギーを無駄なく効率的に使用するためのさまざまな設備を導入してきました。例えば、多くのエネルギーを使う冷暖房を高効率化するために、セントラル・エネルギー・プラント（集中熱源棟）を設け、熱源の集中管理を行っています。また、クリーン燃料である圧縮天然ガスをアトラクション燃料に活用するなど、幅広い視点で省エネルギーに取り組んでいます。

### 夜のパレード使用相当分を太陽光発電で まかなえるようになりました

2008年度からは太陽光発電を導入し、2010年度には、東京ディズニーランドの夜のパレード使用相当分の電力を発電することが可能となりました。現在は、さらなる省エネルギーにつなげるため、施設ごとの電気使用量を“見える化”するEMS（エネルギーマネジメントシステム）の導入に取り組むとともに、パーク内外の照明のLED化を進めています。

私は、テーマパークは安全・安心はもちろんのこと、人にやさしく、環境にもやさしくあるべきだと思います。その想いを念頭に置きながら、これからも環境への取り組みを続けていきたいと思っています。

かけがえのない地球環境への思いやり



## 手作業で ごみを分別し、 リサイクルを推進



運営本部 カストーディアル部

かたぎり これなが  
片桐 之齊

### ごみを資源として活用し、 リサイクル率を高めています

年間2,500万人以上ものゲストをお迎えするテーマパークでは、ごみが発生することは避けられません。私たちは、サービス水準を維持しながら、ごみを減らす方法を検討・実施するとともに、できるだけリサイクルするよう努力してきました。

テーマパークはひとつの“街”のようなものです。一般の事業所などに比べると、ごみの種類は多岐にわたります。多種多様なごみをどうリサイクルできるかを考え続け、かつてはごみとして捨て

ざるを得なかったものをリサイクルすることで、70%にまでリサイクル率を高めてきました。現在、テーマパーク内の食品ごみについては、ほぼ100%リサイクルしています。

### キャストがすべての分別を手作業で 実施することで、効率よくリサイクル

近年ではゲストの環境意識が高まり、パーク内でも、ごみをより細かく分別した方がよいのでは、とご指摘をいただくこともあります。

実はパークでは、非日常の世界をお楽しみいただくため、ゲストへのお願いは最小限とし、ごみを回収

した後でキャストがすべての分別を手作業で行うようにしています。

市町村によってもごみの分別方法が異なりますし、効率よくリサイクルするための仕分け方はかなり複雑です。決められた分別方法に従い、専門のキャストが分別を行うことで、的確な分別が可能になり、キャストの分別に関する意識を高めることで、リサイクルの質の向上にもつながっています。

今後は、従業員の啓発活動を強化し、リサイクル意識をさらに高めることをめざします。



## すべてのゲストがVIP 誰もが楽しめる環境を

\*\*\*

バリアフリープロデューサー  
のぐち こういち  
野口 浩一

### すべてのゲストに 最大限楽しんでいただきたい

ディズニーテーマパークには、「すべてのゲストがVIP」という考え方があります。私たちには「障がい者」「健常者」という線引きはなく、誰もがパークを訪れてくれた大切な一人のゲストです。すべてのゲストに最大限お楽しみいただき、満足していただける環境にしていくことが、東京ディズニーリゾートのノーマライゼーション\*の基本的な考え方であり、このような環境を、既存施設の改善を通して実現していくことが、私の役割です。

これまで、車イスご利用のゲストや視覚・聴覚に障がいのあるゲストにも、アトラクションやショー、パレードをお楽しみいただけるよう取り組んできました。現在は、それに加えて、「食事」に関する環境整備にも取り組みはじめています。「食べたいものを食べたいときに買える」環境整備もそのうちのひとつです。例えば、カウンターサービス型施設の順番待ちラインの手すり幅を広げたり、レジカウンターの高さを下げたりすることで、車イスをご利用のゲストが、ご自身で買いやすいようにしています。

### ゲストの声に耳を傾け 改善につなげています

2パークでのノーマライゼーションの追求には、ディズニーの世界観や非日常の雰囲気大きく損なわないようにするために、少なからず制約が生じます。これまで私は、日々パーク内を歩き、ゲストの声にも耳を傾けながら、できることを探し出し、改善につなげてきました。今後も、誰もが楽しめる環境づくりに取り組んでいきます。

\*障がいがある人を特別視せず、基本的に同じ人間としての権利を保障すること

## 夢を叶えるステージで ここでしかできない体験を



ミュージック・フェスティバル・プログラム プロデューサー

いのうえ えみ  
井上 恵美



### アマチュアの方々の夢を サポートしています

「東京ディズニーランド、東京ディズニーシーで演奏や演技をしたい!」というアマチュアの方々の夢をサポートするのが、私の仕事です。

『ミュージック・フェスティバル・プログラム』では、ビデオ選考を通った年間約300のアマチュア団体の皆さまに、吹奏楽やダンスなどジャンルを問わず、東京ディズニーランドや東京ディズニーシーの舞台上、約20~25分間のパフォーマンスを披露していただいています。「ディズニーの舞台に出るために頑張ろう」と、出演を大きな目標としていただけるよう、

プログラムのレベルはあえて高く維持しています。また、ゲストにも楽しんでいただけるよう、通りがかりにふと足をとめて見てくださるような内容かどうかにも選考基準のひとつにしています。

期間限定で年数回実施している『パフォーマーズ・ドリーム・フェスティバル』では、より多くの方々に夢を叶えるチャンスを提供したいとの思いから、ご高齢者にも人気のフラダンスや、子育て中のお母さん方の吹奏楽グループ(ママさんブラス)など、世の中で関心の高まっている活動をできるだけ取り入れてプログラムを開発しています。

### ここでしか得られない体験と 夢を叶えるチャンスを提供したい

どちらのプログラムも、ディズニーのテーマパークで演技・演奏することの特別感を最大限活かしながら、ここでしか得られない体験価値をご提供できるよう努めています。

残念ながら選考を通過できなくても、何度も挑戦してくださるグループもあり、大変うれしく思います。東京ディズニーランド、東京ディズニーシーでは誰もがステージに立ち、主役になれる可能性があるのです。夢を夢で終わらせず、いつか夢が叶うことを信じて、挑戦を続けていただきたいというのが私の願いです。



## 一人でも多くの方に “夢の世界”を



2011年  
東京ディズニーリゾート・アンバサダー

ばばともこ  
馬場 智子

### 東京ディズニーリゾートを訪れるのが 難しい方々のもとを訪問します

東京ディズニーリゾート・アンバサダーは、キャストの代表として、広報活動や親善活動のほか、病院や児童福祉施設、高齢者施設の訪問などの福祉活動を行い、東京ディズニーリゾートの魅力をお伝える親善大使です。

以前、東京ディズニーシーでツアーガイドをしていた際にお会いしたご家族が、「脚の不自由なおばあちゃんも、来られたらよかったのにね」と話しているのを聞き、さまざまな理由でご来園いただけない方にも東京ディズニーリゾートの夢の世界に触れて

いただきたいと強く思ったことが、アンバサダーになりたいと思ったきっかけです。

福祉活動では、ミッキーマウスやミニーマウスなどディズニーの仲間たちとともに、東京ディズニーリゾートを訪れることが難しい方々のもとを訪問します。どうすれば東京ディズニーリゾートの雰囲気をお伝えできるのかと悩むこともありますが、お子さまのご両親から「今まで見たこともないほどうれしそうに笑っている」というお言葉をいただいたり、ご高齢の方からミッキーを詠んだ俳句をいただいたりすると、気持ちが伝わっていることの喜びを感じます。初めてミッキーに触れたお子さまが、「今日、ミッキーと会ったよ!」と駆けよって来てくだ

ざったこともあり、私自身が初めてシンデレラ城を見たときの感動を、あらためて思い出させてもらった瞬間でした。

### 震災後、被災地を訪問しました

東日本大震災の被災地を訪問したときには、甚大な被害を受けた方々に笑顔になっていただけるのかと身の引き締まる思いでしたが、たくさんの方に喜んでいただけました。

1年間という限られた時間ですが、東京ディズニーリゾートのゲストが感じてくださっているハピネスのほんの一部でもお届けできたらと思っています。

## 子どもたちの笑顔のために “従業員の力”を



総務部  
社会活動推進グループ  
かねがえたいじ  
鐘ヶ江 泰兒



### 従業員参加による地域活動

OLCグループは、『未来をひらく子どもたちの笑顔』や地域との共生につながる社会貢献活動を展開しています。

これまでOLCグループでは、職場体験の受け入れや出前授業など、子どもたちを育む活動に取り組んできました。2010年度は、創立50周年記念活動として、OLCグループの強みともいえる“従業員の力”を活かし、従業員参加による市内の清掃活動や地域の幼稚園などのイベントをお手伝いする従業員参加型の活動を積極的に実施しました。また、東日本大震

災の直後には、浦安市内に従業員を派遣し、被災した市内の土砂の撤去などに協力しました。

### 海外の子どもたちにも “従業員の力”を届けたい

一方、海外に目を向けると、さまざまな理由で命にかかわるほどの困難な状況にある子どもたちがたくさんいます。この海外の子どもたちにも“従業員の力”を届けられないかと考え、従業員からの任意の寄付を集める『OLCグループこどもスマイル基金』を、2010年7月に設立しました。この基金は、従業員からの寄付額に加え、同等額を会社もマッチングギフト

として提供する、従業員と会社が一体となった取り組みです。寄付先は、全世界を舞台に活動している団体の方々と直接お話しをさせていただいたうえで、「学校教育」「学校給食」「予防接種」などをテーマに活動している4団体を選定。2011年4月には、初めて私たちの想いを形にしてお届けすることができました。

企業は社会を構成する一企業市民。企業だからこそできることを、従業員みんなで考えて実行することで、今よりも少しでも良い社会をつくることに貢献したい。このCSRの精神、想いを忘れることなく、今後もより多くの従業員が参加でき、子どもたちの未来や笑顔につながるOLCらしい活動を考え実行していきたいと思っています。

## キャストに“理念”を共有し、 ゲストにさらなるハピネスを



キャストディベロップメント部  
マネージャー  
やまだ ひろみ  
山田 裕美



### “想い”をもって主体的に動ける キャストを育成しています

東京ディズニーリゾートの原点は、ウォルト・ディズニーの描いた夢とディズニーテーマパークの理念にあり、それは、東京ディズニーランド開園から約30年、守り引き継がれてきたものです。この夢と理念を、教育や施策を通して東京ディズニーリゾートで働くキャストに伝えるのが、キャストディベロップメント部の役割のひとつです。

理念を伝えるにあたり、私たちがもっとも重視していることは、キャスト一人ひとりに自らの役割を徹底的に理解してもらうことです。キャストがゲストの

ハピネスのために果たす役割を理解することで、自ずと理念＝“想い”も浸透し、主体的なおもてなしが自然にできるようになると考えています。

しかし、ゲスト一人ひとりのニーズはさまざまです。状況次第で対応が異なることから、時には、キャストの主体的な行動が、必ずしもゲストのハピネスにつながらないこともあります。そこで重要になるのが組織的なサポートです。上司がキャストの姿勢を評価し、どうすればよかったかを一緒に考えることができるよう、上司の支援にも力を入れています。

### 震災時のキャストの対応は 日々の訓練や教育を超えるものでした

ゲストのことを真摯に考え、笑顔で行動しているキャストたちを見ると、東京ディズニーリゾートがこれからもずっとゲストにハピネスを提供し続けられるのだと感じ、とてもうれしくなります。東日本大震災の際にキャストが主体的にとった行動は、ゲストへの思いやりにあふれた、日々の訓練、教育を超える素晴らしいものでした。

東京ディズニーリゾートは、ゲストの笑顔とキャストの笑顔であふれた場所であり続けなければならないと感じています。目の前にいるゲストのハピネスのために、今何ができるかを自分で考えて行動できるキャストを育てることが、私たちの変わらない使命だと考えています。



## ハピネスの源泉となるキャストに 次なる成長のきっかけを



キャストディベロップメント部  
ひろせ  
廣瀬 ちはる

### キャストの成長がさらなる感動や ハピネスを生み出します

私は、主に東京ディズニーリゾートで働くキャストの教育を担当しています。

ゲストにハピネスを提供するうえで、その重要な役割の多くを担っているのはキャストです。キャスト自身の成長が、さらなる感動やハピネスを生み出すことにつながるの考えのもと、2010年度に、新しい試みとして、キャストを対象とした自己啓発プログラム『じぶん発見セミナー』を実施しました。

このセミナーは、東京ディズニーリゾートで働くための直接的なスキルアップを支援するものではありませんが、人生のある時期をキャストとして過ごすことの意味を確認し、個人としての成長や将来の活躍を考えるきっかけとして欲しいとの想いから生まれたものです。セミナーは、東京ディズニーリゾートのキャストとして働くことの意味や強みを改めて確認することからはじまり、自分の持ち味、やる気の源泉を知ること、次なる成長へのヒントを導きだしてもらうような構成になっています。キャストは常に目の前のゲストのことを考えて仕事をしていますが、改めて自分自身を見つめ直すことが、仕事をするうえでの視野を広げ、目標を持って日々を過ごすことにもつながると思っています。

### キャストがいきいきと働けるよう 支援しています

また、2010年度には、仕事に関することだけでなく、キャストが抱えるさまざまな悩みや不安の相談を受ける『キャスト相談室』を新設することで、教育以外のキャストサポート体制も強化しました。

私にとって、キャストがいきいきと働いている姿を見るのが最大の喜びです。東京ディズニーリゾートが永遠にゲストにハピネスを提供し続ける場所であるために、これからもキャストサポートを通じて、あたたかいおもてなしをゲストに提供していきたいと思っています。