

目 標

我々、いわき経済同友会会員は、企業経営者の異業種交流活動を通して、三つの目的を達成し、仲間の連帯を深め、地域経済の発展と活性化をはかり、夢と希望に満ちあふれた地域社会づくりをめざします。

SEA

いわき経済同友会

IWAKI

3つの目的

- 1つ よい社会をつくろう
- 2つ よい経営者になろう
- 3つ よい経営環境をつくろう

8月号/2016年8月1日発行

7月12日(火)
19:00~

7月通常例会

会 場 いわき建設会館

演題「ディズニーランド(TDL)のリピーター率98%の秘密 (ディズニーランドに学ぶ人材育成のあり方)」

講師 ミルラーニングメディア株式会社 小前 俊哉 様



講演会内容

TDL (東京ディズニーランド) ですが、私が以前いましたウィルソンラーニングワールドワイド (株) の最初のお客様がウォルト・ディズニーさんでした。アメリカのディズニーランドの教育をやったのです。

リピーター率 98%というTDLですが、背広を着た人も結構 (遊び・勉強) に来ています。またオリエンタルランド自身が素晴らしい研修事業をやっています。

TDLには特に優れた乗り物はなく、スリルを味わうなら富士急ハイランドへ行ったほうがいい。しかし“楽しい”。

モールの売り上げは銀座のデパートに匹敵しています。

●TDL リピーター率の秘密

リピート率の秘密は人材育成にあり (ソフト面の充実)

○企業目的・仕事の目的をキャストに徹底

◆誕生月プレゼント

ハイビスカスが贈られました



左から 田子英彦さん(7月23日)、平澤智恵さん(7月4日)、佐藤光代さん(7月18日)、安島代表幹事、芳賀潔さん(7月21日)、松崎総一郎さん(7月21日)

バイトのキャスト（従業員）までも“お客様に楽しんでいただく”という目的を徹底

○心理学・行動科学を基にした教育／育成制度

企業目的と仕事の目的の役割

○目的のパワー「楽しみ」

○仕事の方向性⇒決断の羅針盤⇒任せられる⇒やる気アップ

心理学・行動科学による科学的な人材育成

○キャストは、お客様の心理や行動を科学的に理解している

○What / How to + Why

○TDLでは「いらっしゃいませ」とは言わない⇒Why？
お客様が“返す言葉がない”

「こんにちは」「こんばんは」「いってらっしゃい」

…基本3点セット

人は声を出すと緊張感が落ちてリラックスします。

ストレスを吐き出すシステムを作っています。

●目的のパワー TDLの秘密のその2

目的とは 方向性／羅針盤／集中化

○仕事の目的は「お客様の問題解決である」に納得できるか否か

○仕事の目的が「生活のため、儲けるため」では結果的に儲からない

○経営者やマネージャーのリーダーシップ・マネジメントの1要素

○経営者やマネージャーの言動が組織の生産性に70%以上のインパクト

○すべての人材のモチベーション&主体性の必須栄養「目的」を示す

「目標」を明らかにする

「フィードバック」(できていない できている)

できていない「支援」

できる「奨励」

○上司に頼らず、個々の人材が判断決断し、行動することができる

目的のパワーに関する事例

○TDL レストランで起きた伝説の対応・キャスト自身の判断です対応

○花屋は花を売らない⇒新しい花屋のビジネスモデルも

○営業に訪問の理由を聞いてみた

○山一証券のドラマで…「俺は証券会社の目的を忘れてしまっていた」

●市場動向と人材育成

日本のGDPは世界で3位

○日本人一人当たりのGDPは26位⇒Why

○人材育成用語は横文字が多い⇒Why

変化が激しい

○昔よりOJTが難しい（効果が出ない）時代

○ビジネスモデルの変化、価値観の多様化やライフスタイルの変化

○ジェネレーションギャップ拡大

○ゆとり教育をお願いした若者や、スマホやLINEを開発した若者はいない

○野球型組織からサッカー型組織へ

○たえず監督やコーチ（経営者やマネージャ）が指示できない業務のスピード感

製造業がサービス業へのシフトを加速中

○IBMの事例とサービスサイエンス／白物家電の行方／IoT

●人材育成とは

「人はそもそも悪いパフォーマンスを出そうとは思わない」

○パフォーマンスとは「期待された結果を生み出す一連の言動」

○パフォーマンスの良し悪しには「理由」「原因」があるはず

良い(高い)パフォーマンスを出すためのマネジメント

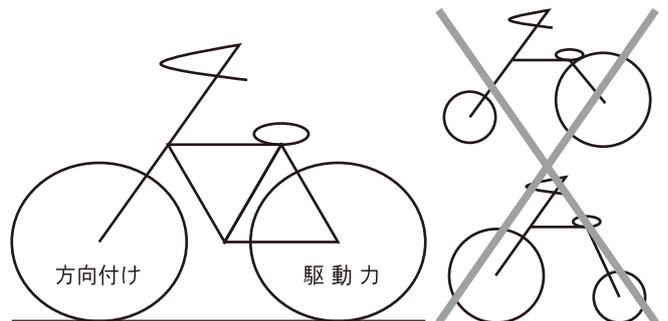
○そもそも、我々はなぜ存在するのか

○何のための仕事（言動）なのか

○そのために何を、どのように考え、行えば（言動すれば）良いのか

●人材育成の対象

2種類の能力



人間関係の能力	仕事上の能力	能力バランスが大切
ヒューマンスキル	テクニカルスキル	←従来の人材教育
ビジネスマナー	技術専門能力	
コミュニケーション	コンピュータ関係能力	
営業 交渉 プレゼン	リペア/修理/点検能力	
リーダーシップ	法律・法令・規則	
マネジメント 風土	業界動向	
ES / CS サービス	ルール/行動規範	
相手の期待 など	など	

- その考えと言動の理由は何か
- その結果、何（成果や気持ち）が得られるのか
- 上記に納得し、言動する気持ちになるか

●人材育成のポイント

人材育成にもプロの視点を！

- Web デザイナー、税理士、会計士と同じように投資が必要では。地方、中小企業ほど必要。

テクニカルスキル（専門能力）とヒューマンスキルのバランス

- テクニカルスキルだけでは…不味いラーメン屋は存在できない

- 前輪能力への投資の違いが、企業の強さの違いになる

What / How do+Why を伝える

- 心理学や行動科学は無視できない
- 例えば、5Sの定義や理由/挨拶の理由/接遇は営

業である

- 自立し自分で考える力の育成/イノベーションできる人材の育成
- 安心して権限移譲（エンパワーメント）できる人材を増やす
- 人に教えることができる人材を増やす（自立学習する人になる）

小前俊哉氏プロフィール

1983年島根大学理学部卒業。三菱電機コントロールソフトウェア株式会社にてソフトウェアの研究や開発 SE、オムロン株式会社にてUNIXコンピュータ商品企画、ウィルソンラーニングワールドワイド株式会社で人材育成コンサルタントと研修講師（ファシリテーター）、アルパイン子会社を経て、2001年にいわき市でミルラーニングメディア株式会社を設立し、代表取締役就任。

大企業から中小企業まで年間平均100日以上の研修を実施し、現在まで述べ2万人以上の研修を担当。あらゆる業種の若手から経営者、またITエンジニア等を中心に幅広い層に対して豊富な研修実績を持つ。

7月グループ会報告

第1グループ会

- 日 時 7月25日(月曜日) 18:00～
- 場 所 さすいち

四国の視察研修を中心に、今後の、活動の意見交換を行った。

10月度の担当例会について、講師を検討した。

視察研修のビデオを観賞しながら懇親会を行った。

大塚食品様と安島代表からのワインと美味しいさすいちさんの料理で会員相互の親睦を深めた。

第2グループ会

- 日 時 7月12日(火曜日) 19:00～
- 場 所 いわき建設会館

1. 講師

ミルラーニングメディア 小前俊哉氏

2. 議題

「ディズニーランドリピーター率98%の秘密～ディズニーランドに学ぶ人材育成のあり方～」

1) TDLリピーター率98%の秘密

- ①リピート率の秘密は人材育成
- ②企業目的と仕事の目的の役割
- ③心理学・行動科学による科学的な人材育成

2) 目的のパワー

3) 市場動向と人材育成

3. 感想

人材育成の必要性を具体的に学ぶことができた。(活

用していきたい)

第3グループ会

- 日 時 7月5日(火曜日) 18:30～
- 場 所 東京ドーム

「7月遠征プロ野球観戦」

伝統の一戦、巨人・阪神戦を観戦してきました。巨人が先制すれば阪神が追いつき、7回に巨人が加点すると、沢村が走者を背負いながらのメ試合で、ドキドキものでした。

参加者全員が一喜一憂する試合展開で大変面白かったです。

ビールなどを売っているアルバイトの娘たちですが、完全歩合制だそうで、面接も「笑顔がかわいい」が絶対条件だと言っていました。

第4グループ会

- 日 時 7月16日(土曜日)8:00～
- 場 所 山形県山形市方面

第4回（7月度）移動グループ会：山形県山形市方面の文化財を観る

- 1 三島 通庸・薩摩藩士で、鶴岡県令、山形県令、福島県令などを歴任し、土木県令の異名。国指定重要文化財の山形県郷土館文翔館は、旧県庁舎及び県会議事堂です。

明治10年に、山形県初代県令 三島 通庸（みしま みちつね）により建設されました。



旧庁舎は、レンガ造り3階建て、外廻りの壁面は石貼りの建物です。

- 2 山形駅前の三津屋にて板そばの昼食。板そば、一本一本が太く歯ごたえがあり、色黒なそばの素朴な風味が口いっぱい広がるお蕎麦です。
- 3 霞城公園は、国指定史跡山形城址。現在の城郭は11代城主 最上 義光 (57万石) が築いたものが原型とされています。全国有数規模の平城です。
- 4 山形市郷土館 旧済生館本館も三島通庸の命により明治11年9月に完成した山形県立病院。昭和41年に国指定重要文化財に指定。近代化産業遺産で明治初期の擬洋風建築の傑作です。
- 5 山形美術館では、ロダン、ピカソ、シャガール、ルノワールなどフランス美術や日本美術及び山形ゆかりの作品まで幅広く鑑賞できました。
- 6 専称寺は東本願寺系列の寺院、山形城主 最上

義光の次女で、豊臣秀次の側室となった駒姫の菩提寺。境内にある鐘楼は桃山時代の物であり、県の有形文化財に指定されています。

梵鐘は慶長11年、京都の天下一道仁が作った物とされている。

7 山田屋のふうき豆をお土産に帰路につきました。

新入会員紹介



石橋 信司
いしはし のぶし
 (株)JTB東北いわき支店
 支店長
 業種/旅行業
 会社所在地 〒970-8026
 いわき市平字田町41
 趣味/音楽(鑑賞・演奏・歌唱)



佐藤 毅
さとう たけし
 (株)福浜大一建設
 代表取締役
 業種/総合建設業
 会社所在地 〒971-8101
 いわき市小名浜字中原16-1
 趣味/ゴルフ



常葉 修一
ときわ しゅういち
 (株)NTT東日本 東北
 いわきエリア支店長
 業種/通信業
 会社所在地 〒970-8511
 いわき市平字堂根町3-2
 趣味/釣り(海のルアーフィッシング)

9月例会開催 9月13日(火)

会場 いわき建設会館 5階会議室 18:30 ~ 例会
 18:40 ~ 講演

会費 1,000円 (講演会前にお弁当を必要とする方のみ)

9月例会は、第4グループ会との共催により、いわき市文化財保護審議委員渡辺文久氏をお招きして、江戸初期(近世)の「磐城平藩の鳥居・内藤時代」に視点を置いた講演をいただきます。是非、多くの会員の方々にご出席を頂くことを願っております。

8月納涼例会 8月22日(月) 18:30 ~ 例会

会場 やまたまや 会費 5,000円 18:50 ~ 30周年事業説明
 19:50 ~ 納涼会

いわき経済同友会
 ご入会のお勧め

いわき市内の企業経営者ならどなたでも入会できます

●会の趣旨に賛同される方は会員の推薦と所定の手続きによりどなたでも参加できます。
 お問い合わせは下記へどうぞ。ご入会を心からお待ちしております。

事務局 〒970-8026 いわき市平字童子町4番地-18 いわき建設会館 4F
 TEL 0246-23-1200 FAX 0246-23-1211
<http://www.seaiwaki.jp>
 E-mail: doyukai@triton.ocn.ne.jp

発行 いわき経済同友会 安島 浩代表幹事
 編集 情報委員会 委員長 坂本和久
 副委員長/川崎憲正・田村慎太郎・四ツ倉隆裕
 常葉修一・山崎勇一郎