2016

ヨリタ歯科クリニック

ディズニー研修旅行

(医)ゆめはんな会
ヨリタ歯科クリニック

はじめに

2016年１０月４日から、２泊３日で
常勤メンバーを中心に、研修旅行に行って来ました。

行き先は、私たちの永遠のライバル 東京ディズニーリゾート。
２０１０年の１０月以来なので、約６年ぶりの研修旅行での
訪問となりました。

メンバーに渡されたしおりは、こんな感じ。

ということで集合場所は、伊丹空港 AM9:30。
全員集合、参加者は２５名。

まずは実行委員長の髙橋さんが、スケジュールの確認。

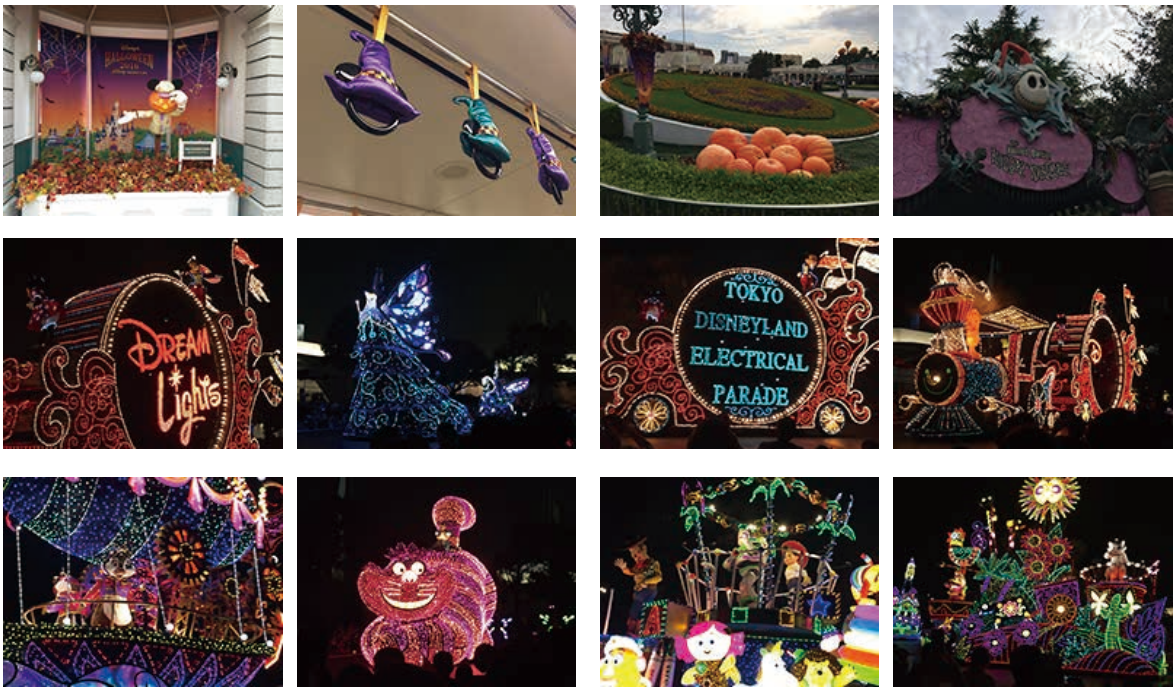
いざ出発。
羽田空港到着後は、リムジンバスで目的地へ。

宿泊先のヒルトン東京ベイで荷物を預け

その後、ディズニーランドへ。
まずは、班ごとに集合写真 撮影。

その後、フリータイム。
ラインで共通のアルバムを作り、写真をアップ。
皆、各人楽しんでいるようです。

パーク内はハロウィンイベントや、飾りでいっぱい。



２日目は、ディズニーシーへ。

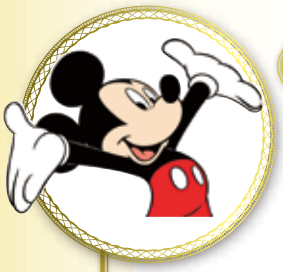
台風の接近が、心配でしたが
３日間とも、天候に恵まれました。

最終日の３日目の午前中は、以下のスケジュール。

09:00～09:30　シェアタイム、今日の流れの説明
09:30～09:50　体：ディズニーにおける、ハード面（施設）のおもてなしを策定
09:50～10:10　技：ディズニーにおける、具体的にどのような手法（有形）で、おもてなしをしているかを、策定
10:10～10:30　心：ディズニーにおける、体・技でないおもてなし（無形）、心遣いを策定する
10:30～10:35　休憩
10:35～10:50　ムービー視聴
10:50～11:30　ディズニーランド宣言 2016 作成
11:30～11:45　ディズニーランド宣言 2016 発表
11:45～11:55　フォトコンテスト
11:55～12:00　院長のお話

２日間の研修旅行の、振り返りと
新たな、「２０１６ディズニーランド宣言」の作製のため
各チーム、３つの宣誓を発表してくれました。

それを元に、実行委員を中心に７つにまとめました。
そして、この研修での学びを、医院内で実行するため
朝礼時、読み合わせを行っています。
それが、コレ。



「ディズニーランド宣言2016」

ディズニーリゾートは1日来場者数5万人　リピート率98%
ワクワク楽しい歯科医院に訪れる1日来院者（メインテナンス患者）は50人　リピート率98%
そんな医院が全国で1000件出来れば　1日来場者は5万人
ディズニーリゾートと　肩を並べることが出来ます

だから私たちのライバルは　ディズニーリゾート　少しでも近づくため
2016年ディズニー研修で学んだことを　『ディズニーランド宣言』として　高らかに謳います

①「セイフティ」

私たちキャストは、ゲスト（患者様）が「セイフティ」（安全安心）に
過ごす（受診する）ことを、最優先します。
そのため、たゆまぬ舞台稽古（スキルアップ）とシナリオ（治療計画）作りをします。
成長し続けるパーク（医院）には、完成はありません。

②「ハピネス」

私たちキャストは、最高の笑顔とおもてなしで、ゲストをお迎えします。
それは訪れる全てのゲストに、「ハピネス」（幸せ）をお届けしたいから。
お帰りになるまでその魔法は、覚めることはありません。

③「クリーンネス」

私たちキャストは、「クリーンネス」（整理整頓）を心がけます。
パーク（医院）は、いつもオープン時のまま、きれいに保たれています。
そこに立つ私たちのコスチューム（舞台衣装）も、いつも清潔で、
役割に適した身だしなみ、メイクをします。

④「パフォーマンス」

私たちキャストは、ゲストに満足と信頼を与えるため、
最高の「パフォーマンス」（医療技術）を、提供します。
「毎日が初演」の気持ちを忘れず、最新の設備の整った舞台（診療室）で演じ続けます。

⑤「フレンドリー」

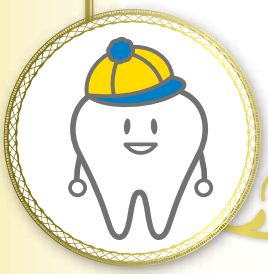
私たちキャストは、「フレンドリー」（親しみやすさ）を常に、意識します。
待ち時間があっても、ゲストを退屈させることは、ありません。
エントランス（待合室）には、思いの込もったポスターや、小冊子が置かれ、
過去に演じた魅力的なショーが、スライドで流れ、そして笑顔と楽しい会話が、あふれています。

⑥「ファンタスティック」

私たちキャストは、ゲストにマニュアル通りの対応は、いたしません。
なぜなら、ゲストの要望は一人一人異なるからです。
キャストはアイデアに満ちた、「ファンタスティック」（感動的）な対応を行います。

⑦「コミュニケーション」

私たちキャストは、最高の舞台を演出するため、キャスト間の
「コミュニケーション」（心からのふれあい）を、大切にします。
共に尊敬し認め合うことで、お互い深い絆で結ばれています。



ワクワク楽しい
ヨリタ歯科クリニック

岩橋 彩実

せっかく来たので、楽しまなくてはと思い、
ディズニーランドで初めて、被り物を購入しました。
後で知りましたがこの被り物は、『ミッキーイヤーハット』。
約８年ぶりに９月１日に発売された、最新の被り物です。

お昼すぎには雨が一時的に降ったので、雨上がりのサプライズサービス
『カストーディアルアート』のミッキーを、見ることが出来ました。
その他にも、ファンカストによるパフォーマンスを
あらゆる所で、みることが出来ました。

ハンドウォッシングエリアという所で、石鹸の泡がミッキーという
手を洗う場所でも笑顔を届ける、ディズニーのすごさを感じました。

夜には、コロンビア号のラウンジにも連れて行ってもらい
すごく素敵な雰囲気で、感激でした。
１５周年限定のグラスをゲットできて、自分への良いお土産が出来ました。

３日目のグループディスカッションでは、それぞれディズニーリゾートでの
学びを、ワールドカフェ方式で話し合いました。時間も、３時間という
短い決められた時間でしたが効率もよく、たくさんの意見が出ました。

ＶＴＲの中で、ウォルトディズニーの言葉で
『ディズニーランドは、永遠に完成しない。
この世界に想像力が残っている限り、成長し続ける』と、言っていました。

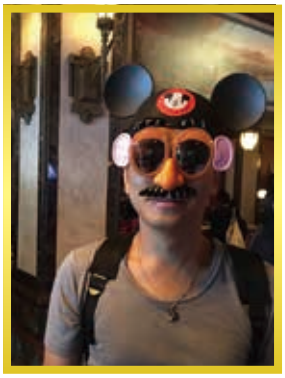
確かにディズニーに行くと毎回新しい発見や楽しみ、感動があります。
初めて来たような、ワクワク感もあります。
成長し続けているからこそ、そのような気持ちになるのだと思います。

髙橋 慎一

今回の研修セミナーの、ワークショップでは
ディズニーのおもてなしを、“心技体に分類して、探してみる”と決めていました。
私自身も、この３つの観点で、ディズニーのおもてなしを探してみました。

ディズニーの“体”（施設などのハード面のおもてなし）

一番関心したのが、アトラクションの待ち時間を工夫している点です。
待機場所では、装飾や音楽、空気そのものがディズニー作品の世界観を表しています。
「この作品では、こんなエピソードがあった！」
「実はこの作品には、裏話があって」など、待っている間にも、私たちのポジティブな
思い出があふれだし、待っている時間でさえも、楽しめる工夫がされていると感じました。



ディズニーの技（目に見えるおもてなし）

東京ディズニーリゾートの、行動基準のである
礼儀正しさ・効率が、キャストの方々に見られました。
特に関心をもったのが、姿勢の良さです。アトラクションのキャストたちもさることながら
カストーディアルキャストたちの姿勢と、立ち居振る舞いは、素晴らしいものでした。

ゴミをはきこむなど、作業の手順を標準化されていること。
美しい姿勢を保つことで、体の負担を軽減させていること。
礼儀正しさが効率を生み出しているのだと、強く感じました。

ディズニーの心（目に見えないおもてなし）

全員が、ショーを行っている点が素晴らしいと感じました。
一人一人がショーの役になりきり、使命感をもって仕事に臨んでました。
この使命があるからこそ、心からの笑顔が出来たり
他者のことを、気づかえるのだと思います。

なにより、キャストの方々が、「ゲストを楽しませる」というより
「ゲストと一緒に楽しむ」という、スタンスが
ゲストとキャストの垣根を超えた、おもてなしを発揮できるのだと思います。
この感動体験を与え続けるには、日々の絶え間ない努力があろうかと思います。

そして、行動基準という理念に共感し行動する事。
私も、ヨリタ歯科クリニックのキャストとして
スタッフと患者様に、感動・感謝・ワクワク楽しいを与え続けるよう
尽力したい、と思います。

入江　裕介

僕と野村さんと阿部山さんが写真を撮っている時、椅子から飛んでいたので
キャストの方から、注意を受けました。
普通の遊園地であれば、「危ないのでやめてください。」で終わると思います。

しかし、ディズニーのキャストはそこでも、おもてなし力の高さを感じさせてくれました。
ただ注意するのではなく、「他のお子様が真似すると危険ですので
申し訳ありませんが、飛ばないようにお願いします。」と注意を受けました。

そう言われると、僕も確かに悪かったなと思うと同時に、言われた事に対して
全く不快感を感じませんでした。相手に不快感を与えないように注意する
簡単なようで、中々難しいことです。
今回ディズニーで過ごした中で学んだ言葉の使い方を実践できていればと、思いました。
次に感じたのはディズニーの施設、ハード面の凄さです。
地下にキャスト運搬用の通路があると、聞いていたのですが
そういう目で見ると、すごいと感じました。

普通の遊園地だと物資を運搬している姿が、よく目につきます。
ディズニーくらい来園者が多いと、本来であればかなりの物資運搬をする必要があります。
せっかく夢の国に来ている気分なのに、夢から覚めてしまうと思います。
地下を通すことで、来園者がずっと夢の中にいたままになるのです。

また夢から覚めないだけでなく、安全面にも徹底的に配慮しているのがわかりました。
シートベルトのチェックが視覚的にでき、わかりやすかったり
扉の閉まる位置が工夫されていたり、きっとそれ以外にも
たくさんの安全に対する、配慮があるのだと思います。

あれだけの規模であれだけの来園者がいるにも関わらず、安全管理が徹底しているので
何の事故もなく、みんなが楽しめているのだと思います。

今回の研修では、施設のハード面の強さ、ソフト面（キャスト）の強さともに
多くのことを、学べたと思います。
今回の研修を、少しでも日々の仕事に活かせるようにしたいと思います。

石田 順子

研修旅行の実行委員でも、あったので
旅行会社を選ぶところから、計画やしおりの作成まで
研修旅行に行くまでに色々やらなければいけないことがあり、ワクワクしていました。

アトラクションも楽しいのですが、私は仕事柄働いているキャストの動きであったり
表情だったりを観察することが多く、どのキャストの方達も笑顔で
自分自身の仕事に誇りを持ち、楽しんでいることが感じられる、２日間でした。

おみやげを買って、レジに並んでいると
だいぶん前に、おみやげのお会計を済ませた院長が
私の支払っているレジの所に来られると、スタッフの方が院長に向かって笑顔で
「おかえりなさい」とすぐにおっしゃられた事に、感動を覚えました。

これがやはりディズニーランドの魅力でもあり、いつまでたっても変わらない
安心感に繋がっているのだと、感じました。

さすが！！素晴らしいおもてなしを、目の当たりに見ることができて良かったです。
患者さまにいつまでも変わらない安心感を、与えられる働き方をしないと
ライバルを超える事は出来ないと、思いました。

３日目も、新ディズニーランド宣言を作るディスカッションも
いろんな意見が出て、有意義な時間となりました。
普段の診療であまり係ることのないスタッフ同士も、同じ楽しさや目的の時間を
共有することにより、ヨリタ歯科スタッフの団結力も強いものになったと感じました。

ウォルトディズニーの、「ディズニーランドが完成することはない。
世の中に想像力がある限り、進化し続けるだろう」
の言葉のように、私たちヨリタ歯科のメンバーも仕事に誇りを持ち
楽しく日々進化していきたいと、思います。

野村　渚

今までに何度か訪れたことのある、ディズニーリゾートですが
研修旅行で課題もあり、おもてなしの心を学ぶため
ただただ遊ぶだけでなく、キャストのちょっとした動きや
声かけに気をつけてみると、おもてなしの心に溢れていて
いつもとは違う、ディズニーリゾートを楽しめました。

今までディズニーリゾートを訪れて、目が合うだけで手を振ってくれるキャストの方々。
ディズニーリゾートでは当たり前かもしれませんが、改めて素晴らしい事だと感じました。

また、オフィシャルホテルから出ている、マイクロバスもウィンカーと
停止ランプでミッキーの形をしていたり、しっぽが付いていたりと
乗客には見えないところまで細かく、ミッキー仕様にできていて
乗らずに外から見るだけで、楽しい気持ちになりました。

モノレールも、つり革がミッキーの形をしており
一台はシンプルなもので、もう一台は帽子をかぶっていたりと
飽きない作りに、なっていました。

去年のハロウィン時期に友人と、ディズニーリゾートを訪れていましたが
装飾で置いてある、オブジェやお土産の
デザインが全て違うものになっており、毎年同じ時期に来ても
飽きないように工夫が補どこされており、流石だと思いました。

また、普段はあまり話さない人と行動をすることで
思いがけない一面を、みることができたりと
メンバーの知らない部分を、知ることができました。

最後に、おもてなしの心を間近の感じる事が出来
ディズニーリゾートのように私も、患者様をおもてなししたいと思いました。

何事も先入観をもたずに、たくさんの経験をすることが大切だと
今回の研修で、学びました。

田村 香織

ディズニーの本を読んだことと、2016年新ディズニー宣言を作るため
キャストの様子や顔の表情、身振り手振り言葉遣いやパフォーマンスを
観察しながら、パーク内を移動しました。

そして、気づいたことは
キャストの方たちは声が大きく滑舌が良く、聞きやすいこと。

パークそれぞれのテーマがあって、あいさつやかけ声が違う特徴を
ゲストに教えて共に共有することで、一体感があったこと。

笑顔であいさつし、笑顔で手を振ってくれること。

子供たちにはプリンセス、プリンスと決まった言葉遣いを
キャスト全員がすること。

ゲストに注意する言葉は否定的にならず、肯定的に言葉を変えてること。

仕事を仕事と思わず、楽しんでること。誰も見てなくてもパフォーマンスしていること。

気づいたことやみんなで出しあった意見の中で、医院で取り入れていける
工夫やヒントも多く、これからみんなで練っていけたらと思います。

スタッフとの交流と親睦、学び多い研修に参加することが
私の職場復帰の長き目標でも、ありました。
思いを巡らせ考えを深める時間を、過ごしてきたからこそ
周りに支えられて仕事ができている今、感謝の気持ちでいっぱいです。

今回を機にまたみんなで意見を出しあい、がんばりたいです。

角野　幸子

キャストの皆さんの笑顔と楽しい音楽、そしてハロウィンのかわいい装飾で
その場にいるだけでワクワクするディズニーの世界観は、何回来ても新しい発見があり
飽きることのない、夢の国でした。

誰もが嫌がる待ち時間。その時間もディズニーはファストパスのシステムや
並ぶ途中も物語を思い浮かべながら、ドキドキの高まる
楽しい工夫が、たくさんありました。

そして今回は、カストーディアル（パークのお掃除担当キャスト）の方の
パフォーマンスを、何度も見る事ができて
移動の途中も足を止め、釘づけになってしまうことが多かったです。

パントマイムやダンス、雨上がりのお絵かきや演奏など
ハイレベルなパフォーマンスで、私達を楽しませてくれました。

どこへ行っても清潔で、パーク内にはたくさんのキャストがいるので
汚れたらすぐに清掃、汚れる前に清掃。
パークの床を赤ちゃんが、ハイハイできるレベルの清掃を目指しているだけあって
どこもかしも、本当にキレイでした。

レベルの高いおもてなしは、至る所で感じることができました。
キャストの方々が、「いってらっしゃい」と自然に声をかけてくれるのはもちろん
すぐに駆けつけて、写真を撮ってくれたり
疲れた足を休めるためのベンチや、親子で顔を見合わせながら飲める水飲み場が
たくさん設置されていたり、おもてなしの工夫がいっぱいです。

研修３日目に、みんなで感動体験をシェアし
今後必要なものが、たくさんみえました。
ウォルト・ディズニーの言葉で、「ディズニーランドが完成することはない。
世の中に想像力がある限り進化し続けるだろう」の、言葉のように
私達も進化をつづけ、全ての人のために何が出来るかを考えて
より良い職場づくりを、していきたいです。

赤松　遊

今回の目的は、ディズニーのおもてなしの心を学ぶこと
普段あまり関わらない、ヨリタ歯科の違う業種のスタッフと
コミュニケーションを図り、より強固なチームワークを作ることです。

ディズニーランドがお客様全てに、常に満足していただけるのは
環境であったり、物であったりもしますが、
何よりも人（従業者）なのだと、思いました。

ディズニーランドには、マニュアルはなく
従業者全員がお客様一人ひとりが、今何を望んでいるかを考えて
その時それぞれに対応していることに、感心しました。

これは、お客様の立場に立って、いつも真剣に考えていないと
できないことだと思います。お客様の立場にたって対応するという、基本的なことを
繰り返し徹底して行うことで、質の良いサービスを提供できるのだと思いました。

挨拶だったり笑顔だったり言葉遣いなどあたり前なこと、基本的なことを
忘れてしまいがちです。この簡単に思える、基本的なことの繰り返しが
もっとも難しいことかもしれないと、考えさせられました。

ディズニーランドのホスピタリティーと同様に、感動したのが
スタッフの技術の高さです。ディズニーランド人気の
アトラクション・スペースマウンテンは、たった１３秒に一度発車
しているということを、聞いたことがあります。

１３秒の間に到着した乗客を降ろし、次の乗客を乗せ
セーフティーバーが装着されているか、安全を確認し発車しているそうです。
それを可能にしているのは、各スタッフが自分の仕事を確実に行うことはもちろん、
遅れているところを見つけて、すぐフォローをするチームワークなのです。
このことが、少しでもお客様の待ち時間の短縮・満足度の向上につながっています。

上手 綾菜

昼間のパレード中、人込みが溢れている中
地面に、ポップコーンが沢山落ちていたのですが
その集め方が見とれてしまうぐらい美しく、見入ってしまいました。

『地面に落ちたもの＝汚いもの』の、概念を
ひっくり返してしまうような手さばきで、ディズニーの理念が
きちんと根付いてるんだなと、感じることができました。

プリンセスの衣装で、来場しているお子さんに対する
キャストの声かけが、あれだけ広い敷地内でありながらも
どのキャストも統一され、感動しました。

また、パーク内では自撮り棒が危ないため
使用禁止されているにもかかわらず、使用している人がいました。
その事に対しキャストの方は、満面の笑みでゲストにこういう理由のため
使用禁止している旨を、丁寧に伝えて注意していました。

マイナス面を相手に伝える人の表情が、笑顔であることで
受ける側も、嫌な気持ちにならないなと感じ
ディズニーの凄さを、改めて感じることが、できました。

私は今回の研修中に、カストーディアルキャストに
２回も会うことができ、嬉しくてとても楽しませてもらいました。

隠れミッキーを、楽しく教えてくれるキャストもいて
全てのキャストの対応が、また来たいなという気持ちにさせてくれます。

安達　沙緒里

今回の研修旅行でも、これまでに訪れた際にも
混雑しているアトラクションの、キャストの方も
行列ができるレストランの、レジのキャストの方も
ゴミを集めている、清掃のキャストの方も
“嫌々やらされている”様子は一切感じず、素敵な笑顔で迎えて下さりました。

ディズニーランドで働くキャストの方々は、本当に楽しそうで
ディズニーで働いていることに、誇りを持っているように感じます。
『楽しんで働く』姿は、これほどまでに人に幸福感と心地の良さを
与えるのだということを、感じることができました。

できて当たり前、と思われるような笑顔や礼儀正しさ
迅速な対応などは、継続させようと思うととても難しいことですが
それらを当たり前に、365 日毎日どんなときも継続し
数多くのファンを生み出せるのだと、感じました。

また、私が感動したのは、本当に大人から子供まで、
幅広い年代の方々が、パークに、足を運んでいるということです。
例えば、ミッキーの柄のベビーカーの貸し出しがあったり
ショーをみるスペースに、車いすが入れる特等席があったり
キャストの方々の、暖かい心配りがあったり
お年寄りやお子様連れのゲストの方が来やすい要素もあることに気が付きました。

ヨリタ歯科クリニックも“ワクワク楽しい歯科医院”として
数多くの方にご来院いただいています。
“ワクワク楽しい歯科医院”に、来て下さる患者様は
ディズニーランドのように、きっと多くの楽しい期待をして
来て下さっていると、思います。

その期待にこたえ期待を上回る為にも、まずは当たり前の部分（笑顔や暖かい対応）全員が
必ず出来ていることが重要だということを、身に染みて感じることができました。

ディズニーのように、いつ行っても楽しい、来てよかったと思って頂けるよう
私達も常に、毎日ベストパフォーマンスの、おもてなしができるよう
これからもチームメンバーと一緒に、楽しみながら頑張っていきたいと思いました。

森本　麻由佳

モノレールの車内も、ディズニー仕様なのは当然なのですが
つり革のミッキーのカラーや、デザインがハロウィン仕様になっており
シーズン毎に飽きない工夫がされていることが、素晴らしいと感じました。
ヨリタ歯科でもシーズン毎のイベントを、とても大切にしています。

フェスタを楽しみにしているという、ご意見を沢山頂くのは
そういった部分を大切にして、患者様がワクワクできるような
工夫を怠らないヨリタの精神が、ディズニーと共通しているからだと感じました。

やはりパークに着いて思ったのが、スタッフ全員が笑顔になっていたことです。
当日の朝も早く、移動した直後でしたが、
入場ゲート前に到着したどの写真を見返しても、笑顔溢れるものばかりでした。
誰もがディズニーの雰囲気に包まれて、吸い込まれるように園内へと
足を進めて行きました。

ヨリタ歯科も今年の 25 周年記念は、垂れ幕やポスターで院内の雰囲気を
お祝いモードに、変えました。

院内を少し工夫するだけで、患者様とのコミュニケーションに繋がりました。
小さな変化ですが、とても大切なことだったと、ディズニー研修で改めて思いました。

ヨリタ歯科はテーマパークではなく、歯科医院です。
歯科医院でワクワク楽しいなんて、とてもかけ離れた考え方です。
しかし、来院される患者様はみんな笑顔で
そして、ヨリタ歯科だから通っているという方がとても多いです。

先日、カムカムで来院したお子様が
『次が３ヶ月後なんて待てない！２ヶ月後にして！』と言っていました。驚きでした。

普通の歯科医院で、お子様がそのように言うでしょうか？
それはディズニーという、全く異なる業種をライバルと掲げ
そして患者様の笑顔と健康を本当に願い、〝私たちはキャスト〟という意識をもって
常に思考し成長しようという気持ちがあるからこそ、と改めて実感しました。

今回の研修で学んだことを活かして、今後も患者様が笑顔で元気になって頂けるよう
〝ヨリタ歯科クリニックのキャスト〟として精一杯の魔法をかけていけたらと思いました。

髙田　葉月

感じたのはやっぱりディズニーは、夢の国だということです。
どこをみてもさすがなところばかりで、たとえば私たちゲストが
歩く道はもちろんゴミは全くと言っていいほど、落ちていませんでした。

カストーディアルと呼ばれる、清掃員の方が小さな紙くずも
見逃さずにほうきではいていて、人がたくさんいて捨てられるゴミも
絶えないはずなのに、あふれかえっているゴミ箱もありませんでした。

日常生活では、道にたばこやお菓子のゴミ屑が落ちているのを
よく見かけますが、それも当たり前だと思ってしまってはいけないと思いました。

私自身今回の研修に、今流行の自撮り棒をもって行っていたのですが
敷地内では使用するのに制限があるらしく、ルール範囲内での使い方を
優しく、教えていただきました。

キャストの方も、申し訳なさそうに説明してくださって
最後には元気に、「行ってらっしゃい！」と一言声をかけてくれて
一切気分は悪くなったりしませんでしたし、むしろ気分がよかったです。

こんな風にただ断りを入れるのではなく、相手の気持ちを自分も理解してから、
言葉だけにならないようにすれば、相手もわかってくれるんだとおもいました。

今までディズニーランドに行く時、何かを学びに行こうと
意気込んでいくことはなかったので、こうして最終日に振り返ることで
前の２日間が、より有意義な時間になったと思います。

これからもどこかへ出かける時や何かする時、ただ終わるのではなくて
何かを探しながら行動できるようになれば、日々成長できると思いました。

ヨリタ歯科クリニックを、ディズニーのような
ワクワク楽しい歯科医院に、近づけられるよう
これからも、がんばっていきたいです。

水野　真由美

私の研修中の目標の一つで、出来る限り、
接したメンバーと、たくさん話をすること。

それを意識したことで相手のことを知ることができ、新たな発見などがありました。
人の考えや思いに触れることは、どんな本よりも一番良い！て思いました。
これからの自分の進む道へのヒントとなり、偏った考えの視野を広げることも出来ました。

一番印象に、残ったのが
ディズニーシーの「アウト・オブ・シャドウランド」という、ショーです。
物語の内容は、影の世界に迷い込んだ主人公の少女メイが
成長していく姿を描く、ミュージカルショーです。

劇中のセリフで、「何もやらなければ失敗はしない。
でも、挑戦しなければ成功もしない。」
という言葉があり、ものすごく心に響くものがありました。

最近、日々の仕事をこなすのに精一杯で
時間などにも追われて、保守的に行動している部分がありました。
もちろん、問題もなく日常を過ごせますが
何かが変化するような、前に進むような出来事はありません。

人は目標や目的をもつことで、成長できる生き物だから
このままじゃ駄目だと、思い返すことができました。
まさか、なにげに見たものの中で、こんな気づきをするとは思いもよらなかったので
すごく感動しました。さすがライバルのディズニー！
こんな夢の国で、素敵な学びができて幸せでした。

この研修を通じて、普段見られないメンバーの表情を見れました。
仕事に対しての向き合い方、自分の気持ちに正直になって行動していこうと
前向きに、笑顔でいることが一番。
どんな時でも、笑っていられる人でいたいです！

森山　知子

６年前と、確実に変わっていたのは
スマートフォンの無料アプリが、導入されていたことです。
スマホのアプリでは、すべてのアトラクションの待ち時間が随時アップされていて
うまく使えば、アトラクションの体験数を増やすことができます。

時代の流れにしっかりと乗り、それが実際ゲストの満足度を大幅に上げることに
素晴らしいと、思いました。

二日目は、ディズニーシーへ。
アトラクションやショーの、楽しさはもちろん
私にとって感動した、特別な出来事がありました。

それは、隠れミッキーを探していた時のこと。
私たちのそばにいた、一人のカストーディアルさん（掃除専門のキャスト）が
声をかけて、下さいました。

「この場所は、ミッキーとプーさんが並んで隠れている
とても珍しいスポットなんですよ。」と、こっそりその場所を教えてくれたのです。

私たちはミッキーとプーさんを見つけて、大満足で、その場を離れようとしたとき
後ろから先ほどのカストーディアルさんが、私たちを呼び止めました。
「もうひとつ、面白い所にミッキーが隠れていました！」と。

カストーディアルさんが、自分の持っていたペンライトで
照らしたその先には、空き缶とペットボトルを分けて入れるために
２つ穴があいた、ゴミ箱があります。

よく見ると、ペンライトの丸い明りが顔になり
２つの耳があるミッキーが、そこにいたのです！
私たちは予想もしていなかった、特別な隠れミッキーを見つけることができました。
期待を超える満足を与えるとは、こういうことなのだと感動した出来事でした。

ディズニーは、夢と魔法の国です。
ゲストに夢と感動を与えるために、キャストの方全員が一丸となって
全力で、取り組んでいます。

森野　由嘉理

行ってみてまず感じたことは、季節ごとの演出の素晴らしさです。

ハロウィンのイベント時に来たのは、初めてだったのですが
今まで来たディズニーとはまた違う雰囲気を、楽しむことができました。

一番素敵だなと、思ったことは
キャストの方のゲストへの、おもてなし精神です。

ゲストを楽しませようとする心が、すごかったです。
みんなが、満面の笑顔であること
キャストが、皆本当に楽しそうに仕事をしていること。
館内の清掃への、配慮。

何一つゲストが嫌な気分になることはないと、感じました。
それはマニュアルにとらわれることなく、行っています。

ヨリタ歯科にもマニュアルはありますが、それぞれが患者様に
あったマニュアルを超えたおもてなしを、していると思います。

ディズニーに訪れるゲスト同様、同じ患者様などいません。
患者様が、このヨリタ歯科に来てよかったと、思っていただけるよう、
これからもおもてなしの気持ちを、大切にしていきたいと思います。

今回の研修旅行で学べたことは、医院にとっても
私自身にとっても、とてもプラスになる内容でした。
このような学びの機会を下さった院長に、感謝しています。
また、普段あまり関わることがないスタッフとも、
楽しい時間を一緒に過ごすことができ、より仲を深めることができました。

これを機会に、診療中も切磋琢磨し合いながら頑張っていきます。

谷口　雄一

モノレールの駅から、降りると
ランド入場口までの道が、迂回するようにできており
なぜこんなに、回りくどい道なのか疑問でした。
後からわかったことですが、人が日常を忘れ、良い意味で現実逃避するには
最低５分間は、必要だということです。ディズニーランドは、それを考慮して
夢の国へ、ワクワクした気分で入場してもらうように
遠回りに、導線を設計しているのでした。

このようなハード面までこだわった、ディズニーの
おもてなしに対する理想の追求には、本当に驚きです。

３日目は研修旅行のワークを、担当させていただきました。

今回の旅行の最大の不安が、このワークを無事成功させる
ことができるかということだったのですが、スタッフの方々の
自発的な取り組み、髙橋さんや石田さんのご協力、司会進行等のおかげにより
何とか、成功させることができました。

細かい段取りの悪さや、「もっとこうすればよかった」といった
反省はいくつかあるものの、まずは自分が考えたワークが形となって
無事進行されたことを、評価しようと思います。

今回の細々とした反省を、次回以降のワークで改善し、必ず生かします。

最後に、今回の研修旅行で、自分にとっての最大の成果は、
他のスタッフの方々と、より親交を深めることができたことです。
ドクターの方々など、普段あまり話さない人たちと時間を共有しました。
向き合う機会があったことで、心の距離を近づけることができた気がします。
それは、何よりも大きなことでした。

研修旅行に行く前は、不安もありましたが
結果的に、「人との思い出」を多く残せたことで
楽しい研修旅行だったという思いで、いっぱいになりました。
自身にとって、良い影響をもらった今回の研修旅行での経験を
これからの仕事にも、還元していきたく思います。

宮崎　杏季

ヨリタ歯科では、課題図書でディズニーランドから学ぶことについて書かれた本を読んだり
患者様が使われるトイレに、「ディズニーランド宣言」が
置かれていたり、何よりヨリタ歯科クリニックの永遠のライバルが
ディズニーランドで、あったり
常に、ディズニーランドを意識することが多くありました。
ディズニーランドに行ったことがない私は、漠然としたものでしか
想像していなかったので、今回研修旅行に参加ができてとても良かったです。

園内には本当にゴミ一つ落ちてなくて、とても綺麗なのが本当に驚きました。
しかもカストーディアルキャスト達は、ただ園内の清掃をしているだけではなく、
ステップを踏みながらされていました。その様子を見ているとなんだか楽しくなり
これもパフォーマンスのひとつなんだと、学びました。

これも、ゲストに楽しんでもらえる工夫だなって思うと
「おもてなしの精神」が全然違うと、驚きました。

キャストの方から、「復旧の見込みは経っていないので
お待ち頂いても、いつご案内できるかわかりません。
なので、ぜひこの時間帯にほかのアトラクションを、お楽しみください。」
と言われていて、しかもお詫びする時はもちろん申し訳ない表情をされていましたが
しかし、言っている時はすごく笑顔だったのがとても印象的でした。

アトラクションには乗れなかったのですが、残念な気持ちよりも
他のアトラクションを楽しもうと、プラス発想になりました。

そんな対応ができるディズニーランドは、本当にすごいと心からそう感じました。

スマイルクリエイターとして、たくさんの患者様と接するので
ディズニーランドで受けた経験を生かして、仕事をしていきたいと思いました。

小田　優加里

私は、ディズニーは初めてだったので
ファストパスの取り方も、知りませんでした。

そのため、キャストにファストパスの入手方法を聞いたところ
キャストからは、その答えだけでなく
「どのアトラクションのファストパスを取ろうと、お考えですか？」
と、質問が返ってきました。

そして、行こうとしているアトラクションの場所を分かりやすく教えてくれました。

聞いたこと以上の答えが返ってきたことに、とても感動しました。
相手が知りたいことは、どこまでなのかを考えて答えている
キャストの対応は、おもてなしの心があるからこそだと思いました。
相手のことを考え、求められたこと以上のことをすることで
感動が生まれることを、学びました。

私も質問をされた際、その人が何を思い、何を意図して質問して
きたのかを考えて、その人にあった対応をしていきたいと思います。

どのキャストも、ハキハキと話していることがとても印象的でした。
声の大きさも話すスピードも、相手に伝わりやすい話し方でした。
人が多く、たくさんの音で溢れているパーク内でキャストの方と
話していても、聞こえずに聞き直すということが一度もありませんでした。

人と話す際、話すスピードや声の大きさを意識することが
とても大事なことだと、改めて感じました。
聞き直す方も、聞き直される方も少し嫌な気持ちになるので
相手が聞きとりやすい話し方をするのは、人とコミュニケーションをとる上で
最も、重要なことだと思いました。

私もカウンセリングや TC をする際は、相手に伝わる話し方を
していこうと、ディズニーのキャストと話していて思いました。

西岡　絵里加

ヨリタ歯科にも、たくさんのマニュアルがあります。
新人の私にとって、それらのマニュアルはとても
頼りがいのあるもので、その通りにしておけばまず間違いない
困ったときにはマニュアルを、という感じです。
しかし患者様もディズニーへ訪れるゲスト同様、同じ患者様などいません。

一人一人の患者様にあうような対応が、必要であり
マニュアル通りにすることが、ベストではないと思いました。

マニュアルは最低限、それ以上のことをすることが
患者様へのおもてなしになると、思います。

またディズニーのキャストは、とても楽しそうに仕事をしています。
ヨリタのアワクレドにあるように、“笑顔を作ることで楽しくなる”
正に、このことかなと思います。

入社してから、できることが増え忙しいと感じることがあり
また業務上、マスクしているので余裕がなくなり
笑顔で仕事をしていただろうかと、反省しました。

笑顔を心がけ、ヨリタらしいおもてなしをしていきたいです。

今回の研修旅行でディズニーから学ぶことが、たくさんありました。
すぐに真似できることもあり、いいと思ったことは
どんどん、取り入れていきたいです。

新人の私にとって、スタッフの方々との仲を深めることができ
とても楽しい研修旅行に、なりました。

中辻　里沙

今まではテーマパークは、乗り物を楽しむところというイメージがありましたが
ディズニーランドは、乗り物に乗らなくても楽しめる要素がいっぱいあるなと感じました。

園内を一周回るのはすごく広いですが、エリアごとにテーマが決まっており
外観が変わるので移動する際も退屈せず、見ているだけでも楽しめ
違う国に来たような気分に、浸ることができました。

ディズニーシーに、プロジェクションマッピングのショーがあり
映像とのコラボレーションが迫力満点で、内容も面白く
子供だけでなく大人も楽しめるところが、ディズニーのすごいところだなと感じました。

３日目に、ディズニーで学んだことをシェアすることで、
この３日間をもう一度振り返り、楽しかったことや
各々感じたことを、共有することができました。

思い出としてより濃く自分の中に残ったので、ディスカッションの時間も
大切だと、実感することができました。

ビデオの中で、ディズニーの待ち時間を減らす工夫が印象的でした。

１台あたりの乗車人数の向上、単位時間あたりの発車回数の向上
全アトラクションをかけあわせることで、効率や満足度を上げる努力を
していると、言われていました。
少しの積み重ねがあの規模になると、非常に大きい影響がでること
見えない所に、こだわることが
誰もがディズニーに行って満足できる秘訣なのだと、思いました。

私たちも普段診療するうえで、ほんの少しの気遣いや、ちょっとした時間を
より有効に使っていくことで、もっと患者さんに満足して頂けると感じました。

今岡　千景

ご飯を食べるためにレストランに入ったときに、９人だったので
スタッフの方にも、空いている席を訪ねたりしたのですが
なかなか、見つかりませんでした。

しかし、なんとか近くで集まって座れる席を見つけることができました。
出ようとしたときに、初めに席を訪ねたスタッフの方が来て
「近くで食べることができてよかったですね」と、声をかけてくださいました。

私はたくさんお客さんがいるにも関わらず、私たちのことを覚えてくれて
声をかけて下さったことが嬉しく、とてもいい気持で遊ぶことができました。

夜の水上パレードは、たくさんのキャラクターが出てきて
大迫力の音楽や演出で、素晴らしかったです。
子供の頃に見ていた、物語のキャラクターが出てきたときは
その頃を思い出して、少し泣いてしまいそうになるくらい感動しました。

パレードは見て３回目くらいになるのですが、毎回内容が変わっています。
何回見ても感動させてくれる工夫が、素晴らしいと思いました。

三日目はホテルで、新しいディズニーランド宣言をつくりました。
４班に分かれて、メンバー同士ディズニーで学んだことを
発表しながら、宣言の候補を作りました。

あとは経営塾メンバーの方に任せて、より良いディズニーランド宣言が
できること、楽しみにしています。

今回の研修ではおもてなしのことを学べた他に、普段関わることのなかった
受付さんや感クリのメンバーとも、一緒にまわることができ
医院全体の仲も深めることが、出来ました。

森山　善行

キャストはゲストから常に見られているという、高い意識を感じました。
清潔感、テキパキとした無駄のない動き、そして何より常に心からの笑顔で
ゲストに接する姿は、１日平均来園者数が約５万人のとてつもなく
忙しいテーマパークであることを感じさせない、優しさに溢れた笑顔でした。

ヨリタ歯科クリニックでも、１日平均 170 人ほどの患者様が来院されます。
そんな時、ついつい笑顔を忘れてしまったり
十分なコミュニケーションを取ることができなくなっている自分がいます。

そんな中でも、満面の笑顔でテキパキとゲストを誘導し
客を焦らせるわけでもない対応は、見習うべきだと感じました。

入り口付近は、他の場所よりも BGM の音量が大きいです。
これは、入り口を入った時、ここからが夢の世界の始まりだ！
という、気持ちを高める演出なのです。

これだけ大きな施設なのに、館内放送はありません。
四六時中迷子の館内アナウンスが流れていたら、そのたびに現実に引き戻されてしまいます。
パーク内には私服警備員がたくさん配備されていて、迷子のお子さんが
出たら無線で一斉にその情報を共有し、パーク内を探してくれます。

ディズニーランドには、600人の清掃スタッフがいて
300 人交代で、掃除をしているそうです。
夢の国に、ゴミが落ちていてはいけない。これも、演出の一つです。

最終日はみんなで集まって、この研修で学んだことを共有し
新ディズニーランド宣言を、各班から３つ出し合いました。

私たちの班から出た、３つは

①私たちキャストは、夢と希望を与える空間作りをします。
院内は楽しい音楽や映像、キャストの最高の笑顔で溢れています。

②私たちキャストは、すべてのゲストを最高の笑顔でお迎えします。
もし、ゲストが不安を抱えていたら、その心に誠実に向き合います。

③私たちキャストは、この仕事に誇りを持っています。
ゲストを幸せにするために、最高のパフォーマンス（治療）をお届けします。
各班から出た案をもとに、７つの宣言としてまとめて
これからの日々の診療に活かしていこうと、考えています。

ヨリタ先生、こんにちは！ぼくはミッキー・マウスだよッ。
４月１日は、４９歳のお誕生日だっだよねッ！
ちょっと、遅れちゃったけど、
ディズニー・ランドの仲間たちを代表して、ぼくから最高の
「ハッピー・バースデー！」を、贈ります。
ハッピー・バースデー！

君たちの歯医者さんは、ディズニーランドを目標にしてくれているんでしょ。
ぼくたちは、知っているよッ！

大切なあなたたちの目標で、あり続けられるように
僕たちも仲間と力をあわせて頑張るから、これからもよろしくねッ！

最後に、お祝いが遅くなってゴメンネッ。
また、ヨリタ歯科のみなさんが、遊びに来てくれるのを
ミニーや仲間たちと、楽しみに待っているよッ。

最高の「愛」と「夢」を込めて・ミッキー・マウスと仲間たち

そう、ミッキーは、私たちがディズニーが
ライバルであることを、知っていたのですね。
本当に、夢のような出来事です。

ということで、これからも２０１６年ディズニーランド宣言を
胸にメンバーと共に笑顔あふれる、夢いっぱいの医院作り続けていきます。

そう、私たちの医院も、永遠に完成はないのだから。

目指せ、ディズニー

おわりに

６年ぶりのライバル視察のディズニー研修。
参加メンバー各人、気付きと学びがあったようです。

私たちが目指す、理想の歯科医院は、
夢と感動、愛と希望あふれるワクワク楽しい歯科医院。

そのためライバルは、近隣の歯科医院ではありません。
そう、夢と魔法のディズニーランドです。

ディズニーランドは、１日平均５０人の方が訪れます。
そして、リピート率は９８％。
何故、歯科医院がライバルとなり得るのか。
私たちの医院は、ワクワク楽しい、予防ベースの医院。

一日、６０人を超える方々が、３ヶ月に１度、リピート率９０％で
メインテナンスに訪れます。

そんな医院が、全国に１，０００件出来れば
１回の歯科医院を訪れる来場者数は５，６万人。
ディズニーランドと、肩を合せることができるのです。

そんな思いを、一般企業向けセミナーで
熱く、語り続けてまいりました。

そんな２０１１年４月１日、私のバースデイ。
その思いが届いたのか、なんとミッキーがバースデイメッセージを私の元へ。
以下が、その原文です。