



**The 対談!**  
**元気ハツラツ**  
でいこうじゃないか!

この対談コーナーでは、元気な中小企業の社長さんをお招きし、実際に企業で活用され、私達でもすぐに実行できる”社員を元気にする手法”に関するお話をご紹介します。

**有限会社香取感動マネジメント 代表取締役 香取貴信氏**  
ご著書『社会人として大切なことはディズニーランドで  
教わった』（こう書房）

もとはヤンキー少年だったが、高校1年のとき(1987年)に東京ディズニーランドでアルバイトを始め、日々の体験のなかで「仕事」「教育」「サービス」の本当の意味をつかみ始める。現在では(有)香取感動マネジメントの代表取締役。



情報を共有する意味

矢萩：メンバー間のコミュニケーションはどの企業でも大きな課題ですが、ディズニーではどのように行なっているのでしょうか。

香取：情報の共有に関しては、朝礼や終礼といった定例ミーティングが高く位置づけられています。これは私の言う「感動マネジメント」に直結する話なのですが、どんな 仕事も毎日やっていると手の抜きどころがわかってきます。「社員の本気の火」を絶やさないためには常にケアが必要なんです。これが情報共有の大きな狙いです。

私自身が東京ディズニーランドの入社面接を受けたときのことで。驚いたことに、扉を開けて会場に入ると、そこはすでにディズニー色の世界でした。

壁にはミッキーマウスの絵が飾られ、BGMはディズニーランドでかかるおなじみの曲ばかり。なんと受付の担当者まで全員ディズニーのキャラクターのコスチュームを着用していました。

矢萩：朝礼や終礼では具体的にはどのような話がされるのでしょうか。

香取：クレームや改善点すべき点など、耳の痛い話を伝えることももちろん必要です。しかしそれ以上に、「昨日、スタッフにこんないい仕事をした人がいて、おかげでお客様がとても喜ばれた」というような、うれしい話、感動的な話を共有することを重視しています。

東京ディズニーランドには、「毎日が初演」というスローガンがあります。うれしい話、感動的な話の共有によって、仕事に慣れたり疲れたりしたみんなの気持ちがリセットされ、「また新しい気持ちでがんばろう」という雰囲気生まれてくるのです

