

経営者への活きた言葉

立ち返る場所こそが経営理念(東京ディズニーランド)

1. 「Tips on Magic」(魔法のコツ)。オリエンタルランドの全従業員が入社初日に手渡される1つの冊子がある。その中に東京ディズニーランドやディズニーシーの接客術の極意が秘められている。年間訪問者数は2500万人以上。再訪率は90%を超える。それらを支えるスタッフは2万人。うち1万8000人はアルバイト社員だ。
2. 冊子は、いわゆるマニュアルの類ではない。中にはディズニーに歴史や世界観、哲学、そしてオリエンタルランドの経営理念といった抽象的なことばかり書かれている。そして、冊子は、正社員だけでなく、アルバイト全員に手渡される。オリエンタルランドでは、正社員は主に運営管理側に回り、来場者とじかに接するのは、社内でキャスト(演者)と呼ばれるアルバイトたち。園内でごみ掃除をしているアルバイトに「何をしているのですか?」と声をかけると、「夢のかけらを集めています」との答えが返ってくる。
3. 「キャストの発想の自由度は高く、立ち返る場所さえあればいい」との考えで現場への権限委譲が徹底している。そして「立ち返る場所」こそが冊子の中に書かれている経営理念だ。アルバイトに至るまで、現場の隅々に経営理念を伝えることが、個々人の創意工夫を生み、来場者に「もう一度来たい」と思わせる。

(参考:「日経ダイヤモンド」2011年6月27日号)

経営者のための経済学

組立型の機械産業から装置産業へ

野口 悠紀雄(早大ファイナンス総合研究所顧問)

1. 2009年以降の海外進出は、円高によって加速されている。また、大震災による日本経済の条件変化も、新しいタイプの海外進出を促している。こうした変化を反映して、今後の海外進出がこれまでとは異なる性質のものになることを望みたい。特に次の2点が重要だ。
2. 第一は、低価格競争からの脱却だ。これを実現するには、アジア新興国の需要に対応するよりは、日本の需要に応えることを目的とすべきだろう。第二に、業種が変ること。これまでは、海外進出は組立型の機械産業が中心だった。今後は、エネルギー消費の多い装置産業が移転することを望みたい。これは、日本に対する供給基地としての役割を果たし得るだろう。

(参考:「週刊東洋経済」:2011年6月25日号)