

Segway PTの導入によるEpcot® INNOVENTIONS来園者の 満足度と運営効率の向上

要旨

接客サービス

Walt Disney World® Resort 内 Epcot® INNOVENTIONS

フロリダ州レイク・ブエナ・ビスタにあるWalt Disney World® Resortは、1971年の開園以来、世界中から多くの人を惹きつけて続けています。このリゾートは20,000エーカー（約8,000ヘクタール）以上の広大な敷地を誇り、24時間年中無休で営業しています。その規模は、面積、来園者数、さらには24時間体制の運営環境のどの観点から見ても膨大であるため、他にあまり例を見ない運営上の課題がいくつも課せられています。

24時間運営体制の評価

Epcot®の中心部に位置するINNOVENTIONSは、来園者が科学技術に関する展示物に直接触れ、インタラクティブに体験できるユニークなアトラクションです。2002年の初め、Segway® Personal Transporter（以下、「Segway PT」）が一般公開されてわずか数ヶ月後に、INNOVENTIONSでSegway PTの展示が開始されました。ここでは、新しいテクノロジーに関する情報が公開され、さらにINNOVENTIONSのキャストメンバーによるSegway PTの操作デモンストラーションも行われました。「Segway PTの展示は、ゲスト（来園者）からの評判も高く、実際にSegway PTに乗ってみたいという要望も数多くいただいたため、この製品を使用してさらに他のプログラムも作ろうという意欲がわきました。」とEpcot® INNOVENTIONSのテクノロジーおよびショー担当マネージャー John Eric Sovocool氏は述べています。「また、リゾート内の他のエリアでもSegway PTを採用することによる利点があることに気づいたのです。」と付け加えています。

展示開始後まもなく、Sovocool氏が管轄する部門による製品貸し出しプログラムを通じて、「Ride and Show」チームがSegway PTの評価を始めました。



Walt Disney World® ResortとEpcot®における、飲食部門から商品販売部門やアトラクション部門に至る8から10の業務分野で、最大限の効果をもたらすにはどの個所にSegway PTを導入すべきかという評価を実施しました。「園は、24時間365日開園しています。常時、ゲストに対応しているか、次の日の業務準備を行っています。厳しい課題が課せられた環境であるため、このような業務条件を満たす製品を探することは困難です。」とSovocool氏は説明します。Segway PTの評価が開始されると同時に、Sovocool氏の元には各部門からSegway PTを日常業務に導入できないだろうかという問い合わせが数多く寄せられました。

効率的かつ一貫した従業員トレーニングの採用

評価の一環として、Sovocool氏はSegway社とともに、キャストメンバーと呼ばれる従業員向けにSegway PTを安全かつ適切に操作するためのトレーニングを実施しました。当然ながら、Segway PTの導入には、一貫した、効率的かつ徹底的なトレーニング・プロトコルの構築が必要でした。「新しいテクノロジーを導入するときには、トレーニング・プログラムや安全講習の構築にも十分な投資が必要です。」とSovocool氏は述べています。

Sovocool氏は、Segway社の提案したトレーニング・プログラムを基に、リゾート特有の要件を満たす項目を追加した独自のプログラムを構築しました。例えば、4つのパークでは、キャストメンバーが砂利、カーペット、コンクリート、タイル、砂など異なる特性の路面上を走行することがあります。Sovocool氏と彼が率いるチームは、このような状況も考慮しながらキャストメンバー向けのトレーニング・プログラムを構築しました。

トレーニング・クラスは、共通の教材やガイドラインを使用して、8~10名で構成されたトレーナー・チームが中心となって担当します。トレーニング中、トレーナーは、各ポイントでキャストメンバーが特定のスキルを習得できているか評価チェックポイントを確認します。トレーニング受講者が習熟レベルに達していないと判断された場合は、製品の使用は許可されません。さらに、キャストメンバー自身がSegway PTを使用したくないと判断した場合、業務での利用は強制されません。「私達はSegway PTが万人向きではないことを理解しています。」とSovocool氏は説明します。「トレーニング受講者の1~3パーセントは必要な習熟レベルまで到達できません。しかし、どの業務においてもSegway PTの使用は必須ではありません。そのため、キャストメンバーは希望すればいつでもトレーニング・プログラムから脱退できます。」

現在、トレーニング・クラスは6時間と設定されており、一定の成績でクラスを修了することで、キャストメンバーは施設内でSegway PTに乗車できます。

顧客

Walt Disney World®
Resort内Epcot®
INNOVENTIONS

対象分野

- ・接客サービス
- ・カスタマーディアル（清掃案内）
- ・技術サービス
- ・従業員の機動性
- ・商品販売
- ・駐車場管理
- ・ガイド付きアトラクションツアー

課題

- ・キャストメンバーによる来園者対応までのレスポンス時間の短縮による、来園者の満足度の向上
- ・24時間365日体制の厳しい業務環境に耐えうる移動手段となる製品の特定
- ・特定用途機器の導入および数百名の従業員向けトレーニングを実現する、企業全体で一貫したプロトコルの構築

ソリューション

- ・様々な業務分野にわたるSegway PTの導入
- ・従業員のトレーニングおよびSegway PTの調達とメンテナンスを実現する一貫したプロセスの構築
- ・既に導入されているトレーニングや利用方法のベストプラクティスを活用した来園者向け乗車体験機会の構築

来園者へのメリット

- ・短縮されたレスポンス時間による、来園者の満足度の向上
- ・従業員と来園者間のコミュニケーションの向上
- ・業務効率の向上とコスト削減の実現
- ・従業員の勤労意欲の向上
- ・指導者を伴う限定条件下の環境での、来園者へのユニークな体験機会の提供



製品の詳細、

または国内正規販売代理店については、

www.segway-japan.net

をご参照いただくか

0120 - 077 - 433

まで電話でお問い合わせください。

Segway PTのトレーニング・クラスは、過去3年間、毎週1回開講されています。「興味深いのは、単に楽しそうだからという理由でトレーニング・クラスの受講を希望するメンバーもいることです。但し、受講するには所属する部門でSegway PTを導入していることが必須条件です。」とSovocool氏は述べています。2006年末の時点で、既に1,400名以上のキャストメンバーがSegway PTを操作するためのトレーニングを受講しています。

1つのデバイスを様々な分野で活用

トレーニング・プログラムの実施とSegway PTに対する関心がますます高まる中、テーマパーク内の様々なエリアでSegway PTを導入し始めました。キャストメンバーは、生産性向上のツールとしてSegway PTを活用することで、園内でより迅速かつ効率的に移動でき、来園者の要求に応え、各種業務と開閉園に必要な作業を効率よく組み合わせることが可能となりました。

Segway PTは様々な業務分野で順次採用され、園内の各業務を担当するキャストメンバーによって利用されています。技術サービス部およびカストーディアル部では、施設内における修理やメンテナンスを行うために、園内をより迅速に動き回るための移動手段として使用しています。リゾート施設のキャストメンバーはSegway PTを各部屋への配達に活用し、監視員は必要な場所へ機器や物資を運ぶために利用しています。一部のキャストメンバーは、Segway PTに乗って商品を販売し、移動キオスクのような場を作り出しています。多くの業務分野がこのテクノロジーを採用するにつれて、まだ採用していない他の部門での関心も高まり、結果的にSegway PTの導入数も急増していきました。

駐車場の係員も場内の移動手段としてSegway PTを使用し、来園者の誘導や問い合わせへの対応を行っています。Sovocool氏は、特にこのキャストメンバーたちにとって、Segway PTに乗ることによって得られる特徴的なメリットは、視点が通常より8インチ(20センチメートル)高くなることだと指摘しています。「駐車場の係員が高い位置にいることでゲストにとって分かりやすく、近付きやすくなり、結果的に問い合わせ回数も多くなります。」

来園者対応までのレスポンス時間の短縮と、コミュニケーション機会の増加による来園者満足度の向上

Sovocool氏と同僚たちは、Segway PTを採用してまもなく、来園者がSegway PTに高い関心を示し、どちらかといえば乗車している時にキャストメンバーに声をかけている事実気づきました。「私たちは人間関係を重視する企業であり、1対1の関係をとても大切にしています。来園された全てのゲストが素晴らしい時間を過ごし、大切な友人としてお帰りいただくことを目標としています。」とSovocool氏は述べています。

「運営コストもある程度削減できましたが、ゲストとのコミュニケーション機会が増えたことが最大の利点です。ゲストにご満足いただくことが我々のビジネスの大きな原動力となります。ゲストの満足度が向上するにつれて、業務でSegway PTを利用するキャストメンバーの勤労意欲も向上しました。日常業務で利用しているメンバーはSegway PTを大変気に入っています。以前のようにSegway PTを使わずに業務をこなすことは想像できないと言っています。」とSovocool氏は付け加えています。

導入の全ての側面で一貫性を保つため、購入、メンテナンス、およびトレーニングにわたるSegway PTの全プログラムはEpcot® INNOVENTIONSで運営されています。「我々のような規模の企業では、一貫性を保てるか否かが重要な鍵となります。」とSovocool氏は説明します。例えば、メンテナンス・サービスを受ける場合は、各部門がINNOVENTIONSにマシンを運び込み、INNOVENTIONSではエンジニア・チームが約24時間でサービスを完了させます。

ユニークな体験が生み出す来園者への新たなサービス機会

園内でのSegway PTの使用が来園者からきわめて高い関心を集めたため、INNOVENTIONSでは2004年2月から「Around the World at Epcot®」Segway PTツアーを開始しました。この2時間のツアーは、歩行者との接触事故がないよう時間、操作内容、およびコース設定などある程度の制約された環境で、来園者がSegway PTに乗車してWorld Showcase内の設定コースを回ること、最大限の体験を得られるよう設計されています。開始から2年間で10,000人以上の来園者がこのツアーを体験しており、ツアーは年々拡張されています。

このツアーのコンセプトは、パークの新たな機会を示すこととなりました。「ツアービジネスは開始以来毎年拡大しています。」とSovocool氏は述べています。現在では、来園者は2時間の「Around the World at Epcot®」ツアー、1時間の「Simply Segway」体験プログラムで、このテクノロジーを体験できます。

Segway PTを使用することで、キャストメンバーの親しみやすさが増し、来園者対応までのレスポンス時間が短縮され、結果的に接客内容が向上しました。製品の耐久性と多用途性は、メンテナンスやエンジニアリング、従業員の機動性、商品の販売、来園者向けツアーや駐車場の管理など、幅広い業務分野にわたりメリットをもたらすことが実証されています。トレーニングを受けるキャストメンバー数とリゾートでのSegway PT利用の新しい機会の増加に伴い、Segway PTの導入数は現在も増え続けています。



導入までのタイムライン

- ▶ 2002年3月25日
Epcot® INNOVENTIONSでSegway PT展示を開始
- ▶ 2002年7月
リゾート内の様々な業務分野でSegway PTの評価を開始
- ▶ 2002年9月
実際の業務でキャストメンバーによるSegway PTの使用を開始
- ▶ 2004年2月
Segway PTによる「Around the World at Epcot®」ツアーを開始
- ▶ 2004年12月
2004年末時点で、キャストメンバーによるSegway PTの使用が一般化
- ▶ 2005年5月
来園者が指導者のもと、速度や範囲が限定された環境でSegwayを体験できる「Simply Segway at Epcot®」の開始によるツアー業務の拡張
- ▶ 2006年5月
INNOVENTIONSでのSegway PT展示が拡大されたため、来園者向けに5分間のSegway PT試乗を開始。新しい展示エリア名は「Segway Central」。
- ▶ 2006年9月
INNOVENTIONSにおける試乗やツアーで、第2世代Segway PTの使用を開始

「運営コストもある程度削減できましたが、ゲストとのコミュニケーション機会が増えたことが最大の利点です。」

—Epcot® INNOVENTIONSのテクノロジーおよびショー担当マネージャ
John Eric Sovocool氏