からきだ菖蒲館

しょうぶかん

ハロー From Shobukan

第 61 号

新春号

発行： 2020 年 1 月 3 日 （隔月発行） No.061

唐木田コミュニティセンター運営協議会 編集： 広報部会

公式ホームページ：http://karakida.org/

メールアドレス：info@karakida.org

撮影：田中登代子氏

新春インタビュー

サンリオピューロランドは「笑顔」と「癒やし」がいっぱいです（1）　小巻 亜矢

この新春号では、今年 30 周年を迎えるサンリオピューロランド(以下、ピューロランド)の小巻亜矢さんにインタビューさせていただきました。ハローキティでおなじみのピューロランドは小巻さんの就任以来、低迷の危機を脱して、現在では笑顔と活気に満ちて、大変な賑わいを見せています。

── ピューロランドはここ数年でイメージアップが図られ、入場者もＶ字回復したそうです。これを実現した秘策とは。

小巻　秘策のようなものはありません。私が 2014 年に赴任してきた時に感じたいろいろな課題、目に見える課題と目には見えないけど感じる課題がありました。目に見える課題としてはデザインです。館内サインなどのデザインがバラバラで、統一感がありませんでした。部署ごとの連携が取れていないのだと感じました。目に見えない課題としてはスタッフに笑顔がないことでした。テーマパークはお客様に気持ちよく過ごしていただくことが命ですので、サービスを行っているスタッフの気持ちを上げて、笑顔があふれるパークにすることが一番の緊急課題ではないかと思いました。

そこで、800 人近くのアルバイトを含めた接客部門のスタッフ全員が参加する朝礼の仕組みを作ったことは大きかったと思います。エリアを越えてアルバイトや社員がコミュニケーションをとって風通しのいい会社にすることやサービスのスキルを上げ、いろいろな情報を共有するために毎日 15 分の朝礼を一日 12 回程度繰り返しました。

また全社員が参加し、部署ごとの壁に扉を開ける「対話フェス」も実施しました。目に見えない部分の課題は、コミュニケーションを活発にすることによって克服していきました。

目に見える部分に関して言いますと、私はテーマパークの仕事をずっとしてきたわけではないので、みんなのなかにあるアイデアを引き出すような対話を心がけてきました。

その結果、目に見えないところも目に見えるところも徐々に結果が出て来たということで、何か秘策があるわけではなくて、本当に繰り返し手探りでやってきました。その秘策をあえて一言でいうなら「対話」だと思います。

さらに具体的には、ターゲットに直接情報が刺さるようにプロモーションをウェブに切り替えていったり、ターゲットごとに、世代別、地域別のイベントなどをやることで集客を広げていく。もともとみんなが持っていたアイデアが積み重なって、入場者数がＶ字回復してきたと思っております。

── アルバイトの教育はどのように。

小巻　教育は難しいですよね。週に 1、2 回しか来ない方もいれば、ベテランの方もいて、入れ替わりも多いので。まず、毎日朝礼でちょっと楽しいプログラムをとり入れて、みんなが思わず声を出して笑えるようなものをやってから現場に送り出しています。また日頃、社員にアルバイトの皆さんへの声がけをお願いしてきました。ちょっとした対話なんですが、できれば名前を呼んで。挨拶運動でしょうか。

さらに、アルバイトのための「感謝デー」を実施しました。クローズ後にアルバイトの皆さんのためにパレードを上演したり、飲食を提供したりと、日頃の感謝の気持ちを込めて社員が精一杯のおもてなしをしたのです。これも社員からの声がきっかけです。また、大学生の就活応援のための模擬面接、日頃の頑張りを評価する表彰制度も定期的に実施しました。

それからこの 5 年でスタッフのコスチュームを新調しました。モチベーション向上に繋がっていると思います。

ゴールデンウイークのすごく混んだ日に、夕方になってあるスタッフと廊下ですれ違って、「すごく混雑して大変だったでしょう」と言ったら、「私だけじゃないんで」と素敵な笑顔を返されて、感動しました。小さな経営者みたい。ワンチームですね。

── 経営手法は「改革」とは言わず「みんなのお母さんになる」でした。

小巻　「改革」とは言わないように意識しています。「改革」しましょうと言うと現状否定の意味になります。でも今やっていることが全部ダメなわけではなくて、いろいろな理由で上手くいってなかっただけなので、「改革」と言ってしまうと、認められない気持ちが生じてしまうかなと思ったんです。そこで、「試しにこういうやり方でやってみたら」という方法がいいかなと。結果よりも気持ちが大切だなと思っていました。それは「基本の基」だなと思います。

日本の組織の場合は気持ちが大切ですよね。一人一人がダメということは、むしろ経営の方の責任です。

── 肝の据わり方とは。

小巻　誰かが思い切り信じないと組織というのは変わらない。ピューロランドはこんなにいいところで、ハローキティや多くのファンを持っているキャラクターがいます。しかも屋内型というすごい強みがあるわけです。これで成功できないわけがない。なんでみんなが可能性を感じることができないのかがむしろ分からなかった。

多分それは、今までなかなか結果が出てこなかったので、気持ち的に前を向けなかったのでしょう。私はいきなり外から来たわけですから、いいところも課題もはっきりと見えました。そのため、何をすれば良いのかも明確でした。そして、ピューロランドは絶対に良くなると誰よりも信じていたと思います。やると決めたら、やるのが私の信条です。　肝が据わっているというか、「肝っ玉母さん」ですかね。

（2 面につづく）

株式会社 麻生徽章（あそうきしょう）
TEL. 042(374) 0330（代）
FAX. 042 (374) 0477
〒206-0033 東京都多摩市落合 6 丁目 9 番地 1
E-mail:prize@asou-kisyo.jp
営業品目：バッジ・メダル　カップ・トロフィー　キーホルダー・タイ止め・ストラップ　校旗・社旗・会旗・優勝旗・懸垂幕・横断幕・のぼり・腕章・ワッペン　看板（室内サイン・屋外アートサイン／デザイン設計 施工）
東京都知事許可 一般建設業（般－23）第126872号
●その他 各種記念品、特注品も承ります。☆ご用命を心よりお待ち申し上げます。
http://prize.asou-kisyo.jp/

唐木田開校 10 周年記念 特別キャンペーン
美しい時代へ一貫教育グループ
2020 年 1 月 15 日まで！
東急自動車学校
多摩市唐木田3-6
tel.042-372-0109

ご家族みなさんのかかりつけ医
あいクリニック中沢
あいセーフティネット
外来　内科・小児科
訪問診療　24時間365日対応
042-311-2820（代表）多摩市中沢2-5-3 ゆいま～る中沢A棟1階

習い事なら HIBA カルチャー
多摩センター駅から徒歩 2 分
英会話、エステ、習字、算数塾など。
レンタルスペースもご利用可能！
042-319-6737 www.hibacraft.jp/

東京 2020 公認プログラム
多摩市オリンピック・パラリンピック推進事業

～ 楽しく！美しい！ラジオ体操教室 ～

☆日　時：1 月 14 日(火) 10:00～12:00 (ラジオ体操第 1)
　　1 月 21 日(火) 10:00～12:00 (ラジオ体操第 2)
☆場　所：2 階ホール
☆参加費：無料(当日は直接会場へ)
☆定　員：20 名(申込み先着順)
☆講　師：山田小太郎氏(国士舘大学男子新体操部監督)
☆主　催：多摩市、学校法人国士舘
　　健康・スポーツ部会

菖蒲館ウォーキング

～ 観梅 原峰公園 ～

☆日　時：2 月 24 日(月)　9:30 菖蒲館集合
☆コース：多摩中央公園～愛宕かえで館～熊野神社
　　(約 7ｋｍ、2 時間半)
☆参加費：100 円(保険代ほか) 当日直接受付
☆持ち物：飲み物、帽子、雨具等※ *歩きやすい靴と服装で*
☆主　催：健康･スポーツ部会

福祉なんでも相談会

～ 福祉、介護、認知症ほか　気になる事、悩み事、
どなたでもご利用できる身近な相談窓口です ～

☆日　時：1 月 21 日(火) 14:00～16:00
　　2 月 18 日(火) 14:00～16:00
☆場　所：1 階第 1 会議室　☆参加費無料(直接会場へ)
　　※相談員は社協・包括の職員。相談内容は守られます
☆主　催：福祉部会、多摩市社会福祉協議会
　　多摩センター地域包括支援センター

日曜朝市

地元産の新鮮な野菜が菖蒲館の広場に！

☆日　時：第　99 回 1 月 19 日(日) 9:00～11:00
　　第 100 回 2 月 16 日(日) 9:00～11:00
　　毎月 1 回実施(原則第 3 日曜日)
☆場　所：菖蒲館 玄関前広場
☆販売品：地元産の野菜など
☆主　催：日曜朝市実行委員会

第 40 回地域健康医療講座

～ 肺炎という病気と予防法 ～

☆日　時：2 月 14 日(金) 14:00～16:00
☆場　所：2 階ホール
☆参加費：無料
☆定　員：40 名(当日会場にて受付、先着順)
☆講　師：久米一誠医師(天本病院)
　　「肺炎について」講義
　　：田中仁士言語聴覚士
　　「嚥下機能と予防法」講義と口腔体操
☆主　催：健康･スポーツ部会

パソコン教室

～ やさしい Windows10 入門(初級) ～

☆日　時：2 月 13 日から毎週木曜 10:00～12:00
☆場　所：2 階第 2 会議室　全 5 回
☆定　員：5 名(申込み先着順 受付 10:00～)電話受付可
☆受講料：2000 円(5 回分一括納入)
☆機　器：ノートパソコンを貸与
☆主　催：パソコン教室特別委員会

新春 からきだ菖蒲館寄席

～ 三笑亭可龍 独演会 ～

☆日　時：1 月 18 日(土) 14:00～
☆場　所：2 階ホール
☆入場料：500 円(小学生以下無料)
☆主　催：文化部会

■三笑亭可龍 プロフィール
1978 年 東京都府中市出身
1996 年 九代目三笑亭可楽に入門
2010 年 真打昇進
2013 年 3 月菖蒲館初出演
　　現在、新宿末広亭、浅草演芸ホール、池袋演芸場、
　　国立演芸場などで活躍中

花いっぱい運動でつくる“絆”

みなさんのご協力で、菖蒲館は四季折々、様々な草花でいっぱいです。協力員の方々とご一緒にご参加下さい。

☆日　時：1 月 18 日(土) 10:00～
　　2 月 15 日(土) 10:00～

☆場　所：菖蒲館玄関前
☆主　催：まちづくり部会
※この活動は一般財団法人セブン-イレブン記念財団の助成を受けています

近隣地域のどんど焼きのお知らせ

☆日 時：1 月 14 日(火)
☆場 所：中組自治会(二反田公園)　16:00～20:00(16:30 点火)
　　：唐木田自治会(唐木田公園) 17:00～20:00(17:00 点火)
　　：山王下自治会(高岸公園)　17:30～20:00(17:30 点火)

※問合せ・申込：☎042-338-6333(事務局)10:00 より

(1 面からつづく)

― 想定外の逆境をどのように克服されたのでしょうか。

小巻　病気など苦しいこともいろいろあったのですが、すべての出来事に意味があるといつも思うのです。ですから今でも日々いろいろなことが起きますよね。でもそれは学びでしかなく、気づきでしかないのです。

― コーチングとか人間学、そういうものは逆境に原因がありますか。

小巻　もちろんあります。いろいろなことがあったからこそ人の心に興味を持って、自分自身もいろいろな葛藤を抱えてやっと光が見えるようになったというのは人生の後半なのですよね。そういうことから学んだことがあります。「答えはその人の中にしかない。」それを引き出すコミュニケーションをとりながら、モチベーションを上げたり、生かしていこうというのが、サンリオのいうソーシャルコミュニケーションの基本だろうという答えを私なりに見いだしたのです。

私はそこにずっと興味があり、勉強がしたかったのです。そして人の心について深く知りたくて大学院に行きました。かなり大変でしたが楽しかったですね。仕事もしながらでしたので、集中力が培われたと思っています。

― ご健康は。

小巻　大病を患った後で、起業したり、大学院に行ったりしましたが、もうこれで大丈夫だろうという気がしていました。後悔しないような生き方をしようと。せっかく生きているんだったら、やりたいことをやらないともったいないと思いました。そういうあたりで肝が据わったんでしょうね。今は健康です。

― ピューロランドの時代が来る…

小巻　弊社はキャラクターという強いコンテンツを持っていますので、テーマパーク事業はこれからも絶対伸びるだろうと思っています。キャラクターは生活必需品ではない。機能ではなく感性。「可愛い」とか「癒される」とか、その人にとって意味のあるものは、すごくバリューを持つものになってきている。まさにピューロランドの時代ではないかと自負しています。

今ピューロランドでやっていることがあっという間にＳＮＳで世界中に広がります。今はデジタル化によって世界がものすごく近くなっています。株式会社サンリオは世界中がみんな仲良く、力を合わせて、一人も取り残さない世界にという想いで、60 年前から創業の父　辻信太郎の想いで始めている会社ですから。

それを体感できるリアルな場としてのピューロランド、それからデジタルの技術によってそれが瞬時に世界中で楽しめるような取り組みがおそらく可能になってくる。ピューロランドの時代が来るというのは、やることがもっと広がるし、見えてきたと思っています。

(次号へつづく)

プロフィール：小巻　亜矢(こまき あや)
(株)サンリオエンターテイメント代表取締役社長。サンリオピューロランド館長。東京大学大学院修了。1983 年(株)サンリオ入社。結婚退社などを経て 2014 年(株)サンリオエンターテイメント顧問。2016 年サンリオピューロランド館長。2019 年 6 月より現職。著書「サンリオピューロランドの人づくり」(ダイヤモンド社)ほか

©'76,'90,'93,'96,'99,'01,'19 SANRIO

お宅の畳のサポーター
気軽に入れる気軽に聞ける
身近な街の畳屋です。
畳工事一式
重田畳店
多摩市鶴牧5-2-4(鶴牧商店街)
042-339-1228
刺繍制作：刺繍工房エテ
ete@www-ete.com

唐木田ピアノ教室
■ピアノ個人レッスン初級～上級
■声楽（歌うことが大好きになる）
■音楽学校受験コース
（多数合格しています）
唐木田駅徒歩3分　駐車場有り
お問い合わせ 042-339-4058

おそうじ９ヶ所 格安パック
77,000円（税込）
トイレ・洗面台・浴室・レンジフード・換気扇
シンク・魚焼き器・ガスレンジ・エアコン
（不要箇所は価格を差引きます）
年中無休・24時間対応　https://worldsystems.info
株式会社ワールドシステムズ　080-9457-3155
東京都多摩市落合 3-5-2　info@worldsystems.info

キッチン ティス
夜は食事しながら
音楽で遊ぼう
カラオケ ギター PA プロジェクター
いろいろあります使えます
営業時間 ： 11:30～14:00
　　： 18:00～22:00
定 休 日 ： 日曜日、祝祭日
パーティーは３５００円より
５０名様までＯＫ
小田急線 唐木田駅正面　TEL 042-339-5544
https://kitchen-tis.jimdo.com/

(有)ミサトホームサービス
家のリフォーム・修理の事ならお任せ下さい！
多摩市豊ヶ丘1-60-17
(ﾋﾟｭｰﾛﾗﾝﾄﾞ そば)
土日祝営業・水曜定休
9時～18時
☎ 0120-357-823

ココリア多摩センター6階レストラン街の野菜畑直営レストラン
採れたて野菜料理 甘味カフェ
J.O de きっちん

nagomi
和 cafe
オーガニックコーヒーと軽食
メニュー ： コーヒー、紅茶、サンドイッチ、
　　ホットドッグ、カレーほか
　　日替わり弁当販売中(火曜日～金曜日)
営業時間 ： 11:00～16:00
定 休 日 ： 月曜日、祝日
和(なごみ)カフェ　からきだ菖蒲館内