

スタッフルーム
Staff room

図書館とディズニーの共通点

とも の し ほ
友野 詩穂

(日吉メディアセンター)

今年開園33周年を迎えた東京ディズニーランド。昨今ディズニーの社員教育関連本などが何点も出版されているが、実は私も学生時代、キャストとしてアルバイトをしていた。

「ディズニーでバイトをしていたなんて珍しい」と言われることが時々ある。また現在のレファレンス業務との共通点を問われて、すぐに思いつくのは「接客業」という点のみである。そこで無茶を承知で、それぞれの職務経験を通して感じた共通点について、本稿では考えてみたいと思う。

1931年にランガナタンによって、「図書館学の五法則」が示された。さらに2014年6月、OCLC Researchが上記法則の再解釈を行った¹⁾。今回はこのレポートに基づいた観点から比較する。

まず新・第一法則：Embed library systems and services into users' existing workflows. (図書館システムとサービスを利用者の実際の情報行動に組み込め。)について。ディズニーでも待ち時間短縮の各種サービスが提供されているが、代表的なのは、指定の時間に利用できる「ファストパス」のシステムだろう。普通に並べば長時間かかるアトラクションの「ファストパス」を取得できれば、キープして別のアトラクションに並ぶ、という時間節約ができる。

次に新・第二法則：Know your community and its needs. (所属するコミュニティとそのニーズを知れ。)について。ディズニーにおける来園者それぞれのニーズへのアプローチとしては「おとなディズニー (大人同士のパークの楽しみ方の提案)」「バースデープログラム」「3世代ディズニー (3世代でのパークの楽しみ方の提案)」のような、各種プロモーションがあげられる。

さらに新・第三法則：Develop the physical and technical infrastructure needed to deliver physical and digital materials. (紙媒体や電子資料を提供する物理的、技術的なインフラを発展させよ。)について。ディズニーにおけるインフラ発展の例としては、「モバイルサイト」や「ショー抽選アプリ」等があげられる。前者

「モバイルサイト」の開設により、アトラクションの待ち時間一覧等をリアルタイムで手軽に確認できるようになった。(以前は園内に数か所しかない「パークインフォメーションボード」までわざわざ行かなければならなかった。)後者は、抽選所まで行かなくても座席指定券が必要なショーの抽選を行える、というサービスである。

そして新・第四法則：Increase the discoverability, access and use of resources within users' existing workflows. (情報行動の中で資料を発見しやすく、入手しやすく、使いやすくせよ。)について。ディズニーでも海外からのゲストに対して、各種サインや配布物の複数言語対応を進めている。他にもおすすめの写真撮影ポイントを示す「PHOTO SPOT」サインやトイレ個室の空き状況が一目で分かるようなサインを設置するなど、わかりやすいサインの工夫にも力を入れている。

最後の第五法則：A library is a growing organism. (図書館は成長する有機体である。)について。ディズニーランドを作ったウォルト・ディズニーは、まさに「ディズニーランドは永遠に完成しない。」という言葉を残している。

このように五法則はディズニーにも(無理やりだが)あてはまる。そして意外と今の業務に繋がっていることにも気づかされた。例えばアルバイト時、ゲストから同じ「おすすめのレストランはどこですか」という質問をされたとしても、質問者の年齢や様子から判断して、随時答えを変えていた。(メニューの種類、席数、価格帯等を考慮していた。)今思えば、レファレンス業務と似たことをやっていたのだ。今後もディズニーがどんな新しい試みを打ち出して魅力を創造するのか、注目していきたいと思う。

引用文献

- 1) 吉植庄栄. “E1611 - 時代は変わり順序も変わる：『図書館学の五法則』再解釈の試み”. カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/e1611>, (参照2016-07-15).