

創造広場「アクトランド」 (高知県香南市)

独自の空間、誇れる展示物。 スタッフの対応でも胸を張りたい

創造広場「アクトランド」は、高知県にある総合テーマパークだ。園内には、歴史・芸術・文化に関する展示館や、無料で自由に遊べる遊具などがあり、子どもからお年寄りまで、幅広い年代の人が楽しめる。
さまざまな分野の展示館が同じ施設内にある斬新なこの施設では、何をコンセプトにし、どのような意識で接客に当たっているのか。同園が目指す接客とともに、新入社員に義務付けている秘書検定の取り組みについてレポートする。

感性を磨く、テーマパーク その斬新さが最大の売り

高知県香南市にある創造広場「アクトランド」は、有限会社北村興産の観光事業部が運営するテーマパークで、平成27年5月15日にオープンした。園内には有料の展示館が8館。「龍馬歴史館」をはじめ、「世界偉人館」「世界クラシックカー博物館」など、ここにしかない個性的な展示物が充実している。他にも、無料でオリジナルの遊具が楽しめる「自遊空間」がある。興味深いのが同園のコンセプトだ。マネー

ジャーの岡林順子氏は次のように説明する。

「『感性』を磨くテーマパーク。これが当園のコンセプトです。アクトランドの「ACT」は Art (芸術)、Culture (文化)、Technology (技術) の頭文字を組み合わせたもの。古い物を知り、アートを見たり、技術を体感することで、感性を磨いてほしい。そうした思いが込められています」。

その言葉通り、園内には感性を磨くことができるようさまざまな仕掛けがされている。例えば自遊空間。ここにある遊具は全てが手動だ。「どのようにしたら動くのか、子どもたちが遊びながら、仕組みを理解できる設計にしていま

す。子どもたちのチャレンジ精神も大事にしたいところだ。高さ18メートルのジャンゲルジムに挑戦し、登り切ったときの喜びは成功体験となり、それが次の挑戦につながる。今は木登りができる場所がなかなかありません。『こうした経験ができる場所は貴重』という声が親御さんから届いています。こうしたコン

す。子どもたちのチャレンジ精神も大事にしたいところだ。高さ18メートルのジャンゲルジムに挑戦し、登り切ったときの喜びは成功体験となり、それが次の挑戦につながる。今は木登りができる場所がなかなかありません。『こうした経験ができる場所は貴重』という声が親御さんから届いています。こうしたコン



高知龍馬空港から車で約10分の場所にある創造広場「アクトランド」



一番人気の展示館「龍馬歴史館」



(左から) 岡林順子氏と山下皓之氏。二人とも数年前に秘書検定2級と準1級に合格。平成25年に新卒で入社し、リーダー職に就く山下氏について岡林氏は「非常に有能。頼りにしている」と期待を込める

セプトも、園内の作りも、他にはないテーマパークだと自負しています」。

テーマパークの印象を大きく左右する スタッフの対応

岡林氏の言葉は、実際に園内を歩くときよく分かる。見たことのない遊具の隣には、坂本龍馬やクラシックカー、偉人の展示館。本来、同じ敷地内にあるはずのないものが軒を並べる様子は斬新で、来園者に大きなインパクトを与える。

この独特な空間で、スタッフはどのような意識を持ってお客さまを迎えているのだろうか。「スタッフとして大切な心構えは幾つかあります。まずは、お客さまからの質問や疑問に的確に答えること。展示館の場所、回り方はもちろん、歴史などに関することも簡潔に答えなければなりません。それから、お客さまが何を望んでいるかを察知することが大切。園内を常に見渡し、積極的に察知する。そして『何かお探

見えが返ってきた。

「研修は新入社員研修のみ。そのときに、どのタイミングで声を掛けるべきか、どうすれば気の利いたスタッフだと感じてもらえるか、一通り指導します。大切な心構えと意識を全員が持っているのです。研修や勉強会を設けなくても、新しく加わったスタッフは、自然と身に付けていきます。先輩スタッフの動きを見て、習得していく。教わるのではなく、自ら学び、気付き、対応力を強化していく。これも感性がないとできないことです。スタッフ自身が、感性を磨くを日頃から実践しています」。

では、スタッフはどのようにして感性を磨いているのか。営業班、制作班のリーダーを務める山下皓之氏は、「周りに目を配り、気付くことが大切。お客さまの様子を見ながら、リーダーとして部下の様子や動きも見ると、さすが、気付こう、見付けよう、発見しようという意識が感性を磨くことにつながると思い、日々行動しています」と話す。

平成25年に新卒で入社した山下氏。開園に当たり、準備業務に追われた日々を思い返す。

「2年前、無事に開園できたときは本当にうれしかったんです。何をどのように展示したら見やすいか、毎日考えていました。その経験があるから愛着がある。皆で築き上げた自慢の施設なのです。お客さまに楽しんでいただいで、喜んで帰っていただきたい。これは全てのスタッフが持っている気持ちだと思います」。



①「龍馬歴史館」の展示物。展示されている蠟人形は、台湾の著名な蠟人形作家が作成したもの。リアルな作りになっているため、怖がる子どももいるそう。②全部で27ある場面には分かりやすい説明板が。「これを読んで歴史に興味を持っていただけでもうれしい」(岡林氏)。③龍馬劇場の第1幕「建依別に男ありき」

岡林氏も「展示館、展示物、遊具を充実させるのは、テーマパークとして当然。ご満足いただけるよう、楽しんでいただけるように運営するのが私たちの使命」と話し、こう続ける。

「施設の内容がよくても、スタッフの対応一つで悪い印象を与えてしまうこともあります。これはなくしたい。スタッフのお客さま対応も含めて、全ての要素で満足していただきたいのです。ですから、先ほど話した心構えや意識が重要になってきます」。

展示を見て楽しんでもらうだけではない。目を配りをして、気を利かせて、対応する。こうした

「お写真お撮りしましょうか」という具合にこちらから声を掛けるのです(岡林氏)。

こうした心構えを徹底するために、研修をどの程度実施しているのかと聞くと、意外な

スタッフの対応力を上げることを目的に、4年前に秘書検定に取り組み始めた。受験対象者は新入社員で、目標は秘書検定2級の合格。これまで50名近いスタッフが挑戦しており、検定で学んだことをそれぞれの業務で役立てている。

岡林氏は秘書検定をこう評価する。

「秘書検定では、あいさつ、受け答え、案内の仕方などを学ぶことができ、当園の接客に適していると考えます。社会人でも意外に知らないことや、知っていても実際は間違っていることなどが多々あるもの。営業が始まりお客さまがいらしたら、もう本番です。お客さまから見れば、昨日入社した人でも、入社から数年たった人でも、スタッフであることに変わりありません。全てのスタッフに接客と接遇の力を確実に付けてほしいと考えています」。

お客さまの印象に残る対応がしたい!

実際に、秘書検定2級に合格したスタッフに話を聞いた。営業班サブリーダーの足達和世さんは、笑顔ではきはきとこう答える。

「先日、企業の代表の方と会食する機会がありました。そのときに役立ったのが席次の知識。どこに座っていただくのが正しいのか、迷うことなく、スムーズにご案内できました。言葉遣い、電話応対、マナーの知識はどの場面でも使えることばかり。相手に失礼があれば『どんな

教育をしているんだろう』と思われるので、そういったことがないように、今後も学んだことを生かしていきたいです」。

平成27年4月に入社した和田託巳さんは、運営班の所属で主にお客さま対応に当たっている。

「マナーや来客応対、お茶出しなど、すぐに使える内容が多かったので、挑戦してよかったです。何が正しいのか、どうすべきか。それを判断する基準ができました。たくさんのお客さまに、私たちスタッフの対応も含めて、アクトラントを気に入っていただきたい。これからも感性を磨き、察知し、行動する癖をつけたい」と抱負を語る和田さん。今後の活躍が楽しみだ。

スタッフの平均年齢は20代後半。そうしたスタッフを引っ張る立場にいる山下氏は、秘書検定準1級にも合格している。

「チームには、年上の部下もいれば年下の部下もいます。リーダーとしてチームをまとめ、引っ張っていくには、もう一段上のレベルに達したいと思い、準1級に挑戦しました。合格したことが自信につながっています」。

そう話す山下氏の隣で深くうなづく岡林氏も、準1級の合格者だ。「リーダー職に就く人間にとって自信は必要不可欠です。彼にとつて、準1級は大きな挑戦だったと思います。自ら積極的に挑戦する姿勢を、後輩にも見習ってほしい」。

若い人材を励まし、育て、引っ張るのがマネージャーである岡林氏の役目。言葉は力強く、接客への高い意識も感じさせる。



運営班の和田託巳さん。丁寧な対応がお客さまから好評だ



営業班サブリーダーの足達和世さん。観光協会に務めていたキャリアがある。「アクトラントに来ていただいたお客さまに、楽しんで帰っていただきたいですね」と語る笑顔が印象的

「テーマパークは日々進化していくもの。オリジナル遊具の開発、飲食の充実など、今後も計画が目白押しです。『こうしたらお客さまはもっと楽しんでくださるかも』。そんなことをいつも考えています」。

今年は大政奉還から150年の節目の年。坂本龍馬を代表とする、偉人たちを輩出した高知県では、「志国高知幕末維新博」が開催される。県全域の20数箇所施設が会場となるが、アクトラントは民間で唯一の地域会場になることが決定している。

「開園間もない当園が会場になる。本当にうれしいことです。常に新しいことを考え、施設とともにスタッフも成長していきながら、アクトラントの全てに満足していただけるよう、よりよい空間を皆で作っていきます」(岡林氏)。