テーマパークの利用者満足度向上に関する企画立案プロジェクト

春学期 | 京田辺校地開講科目

1. 目的・概要 the purpose and an outline

テーマパーク運営には、安定的な集客力の維持が必要となります。特定のテーマをもって演出された施設の中で、来場者の満足度を向上させリピーターを増やすことが重要です。そこで「施設・設備の安心・安全」を基本方針とし、利用者満足度向上を共通の目的とすることで、「来場者のストレス軽減（Aチーム）」、「パーク滞在時間の環境改善（Bチーム）」、「施設エネルギー効率の向上（Cチーム）」の3つの側面から、ユニバーサル・スタジオ・ジャパンへの企画立案を試みました。

annual schedule

2015年	4月	Aチーム	USJにて班員による障がい者疑似体験
		Bチーム	パーク内環境の現状把握
		Cチーム	エネルギー利用の現状把握、フィールド調査の事前準備
	5月	Aチーム	疑似体験をもとに解決策・情報提供機器を検討
		Bチーム	植物の緑に着目しながら、全エリアのベンチの位置の把握
		Cチーム	フィールド調査、問題発見、次回調査の準備
	6月	Aチーム	留学生とともにショーアトラクション体験後アンケート調査
		Bチーム	各エリアの座った目線、見た目線のベンチの調査
		Cチーム	フィールド調査、3つの問題点の選定
	7月	Aチーム	視覚障がい者の方とショーアトラクション体験後アンケート調査 聴覚障がい団体NPO法人LICさんにインタビュー
		Bチーム	緑視率の測定、エリアごとの植栽の種類把握
		Cチーム	フィールド調査、問題の検証と総括

2. 成果達成度

the achievement degree

【来場者のストレス軽減（すべてのゲストが楽しめるテーマパークへ）】

情報保障が不足していると感じた視覚・聴覚障がい者、外国人ゲストを対象にし、主にショーアトラクションの体験価値の改善を行いました。ユニバーサル・スタジオ・ジャパンへの導入にあたっての予算や既存システム、使用環境を考慮して情報保障機器を選定しました。また、実地調査により有用性について検討したうえで付加する機能やケースのデザインなども選定しました。さらにサポーター用のツールやチャット形式の字幕など、ただ情報を提供するのではなく利便性やオリジナリティもあるアイデアを提案しました。

【パーク滞在時間の環境改善（まちづくりの手法から快適空間を創出する）】

パークの各アトラクションをつなぐ空間での滞在時間をより快適にするための企画を考案しました。“快適空間”を“心理的・身体的に疲労回復が可能な空間”であるととらえ、心理的、身体的疲労回復効果につながる植物の緑と、また疲労を取り除く空間としてベンチの2点に着目しました。緑視率を評価基準とし、座りたくなるベンチ、座って心地の良いベンチを現地調査で発見し、快適でないベンチに対して、USJを一つの“まち”としてとらえ、エリアのテーマに沿った植栽を設置するという提案をしました。

【施設エネルギー効率の向上】

フィールド調査により、エネルギーに関連する3つの問題点を発見し、それぞれに対する検証と提案を行いました。1つ目に女性トイレ数は来場者数に対して適切かどうかを検証しました。必要器具数を求める式を参考にした結果、来場者数によっては不足する可能性があることがわかりました。その解決案として「女性用トイレの増設」、「待ち時間の可視化による精神的ストレスの軽減」を提案しました。2つ目に膨大な数の来場者が生み出すエネルギーを有効活用するための新たな発電設備として発電床(※1)を提案しました。条件を設定して計算を行うことで実際に導入した際に賄える電気量、償却年数を求めることができました。3つ目にコージェネレーションシステム(以下CGS(※2))を有効活用できているかどうかについて検証しました。CGSを適正に使用するために、パーク内で使用する全電気量の一部をCGSでの発電で賄うことがコスト削減となる電気代とガス代の組み合わせを線形計画法により求めました。さらに求めた組み合わせの過去の料金比較をした結果、一致する組み合わせがみられたので、現実的なガス代と電気代であることがわかりました。

※1　発電床:床を踏んだ時の圧力と周囲の振動を利用した発電機

※2　CGS:ガスを使って電気と熱を作り出すシステム

3. プロジェクトを通じて

through a project

私たちはより多くの人が満足するテーマパークの実現に向けて様々な人を対象とした企画を、キャンパス、学部、学年を超えたメンバーがそれぞれの個性を惜しみなく発揮して取り組むことができました。今回のプロジェクトにより直接交渉に行くことや実際に対象者に会って調べるという【行動力】、相手の視点を持ちながら”現地調査“を行い問題提起する【課題発見力】、報告だけでなく専門家の意見を引き出す【対話力】、そして課題に対する【検証力】の4つの力の重要性、必要性を学び、各班がテーマに沿って考えることにより、身につけ、伸ばすことができました。講師の先生方をはじめ、プロジェクトにかかわってくださったすべての皆様に心よりお礼を申し上げます。

[編集後記]

プライベートでUSJに行っても、ついついプロジェクト科目のテーマ目線でパークを見てしまう、というほどメンバー一人一人が夢中で課題に取り組みました。関西最大のテーマパークに物申す、というワクワク感とお客様のために考えられることは何かを探す真剣さを持って企画を考えることは、楽しさと大変さが紙一重でした。実際に企業の方とお話をし、現地に赴き自分たちの考えた調査を実施することで普段の座学の授業とは違った達成感を得ることができましたが、自分たちの未熟さを痛感することも多々ありました。しかし学部も学年も異なる班員とともに、よりよい企画立案をしようと奮闘できたことは大変貴重な経験となりました。半年間というわずかな間でしたが、私たちが提案した企画がより良いテーマパークの実現へとつながることを願っています。

[プロジェクトメンバー]

和田 敏行(文2)　吉井 花織(経済2)　山本 あかり(商2)　村尾 直哉(商4)　山脇 雅史(商4)　隅本 裕貴(政策3)
榎本 朱莉(文化情報2)　川原 衣織(文化情報2)　森下 みつき(文化情報3)　瀧 恭菜(文化情報3)　山田 航一郎(文化情報3)
甲斐 悠平(理工2)　東山 拓司(生命医科3)　福田 宗孝(スポーツ4)　中川 美月(心理2)　斎藤 美優(心理2)　西村 里穂(心理3)
坂井 まゆ(心理3)　中出 洋二(TA)