

●新刊図書紹介 (★・・・ピックアップ図書 3ページ目に詳細を記載しています)

図 書 名	著 者	出 版
議 会		
★ 地方議会人の挑戦 議会改革の実績と課題	中邨 章	ぎょうせい
自治する日本	穂積 亮次	萌書房
自治体議会の政策サイクル	石堂 一志、中道 俊之 ほか	公人の友社
実践 学校模擬選挙マニュアル	早稲田大学マニフェスト 研究所 シティズンシップ 推進部会	ぎょうせい
ま ち づ く り		
★ 戦略的6次産業と「道の駅」	山本 久義	泉文堂
★ 都市をたたむ 人口減少時代をデザインする都市計画	饗庭 伸	花伝社
法 令		
法令用語辞典 第10次改訂版	角田禮次郎、茂串 俊 ほか	学陽書房
そ の 他		
選択する未来 ―人口推計から見えてくる未来像―	内閣府(編)	日経印刷株式会社
平成24・25年版 地域交通年報	一般財団法人 運輸政策研 究機構(編)	一般財団法人運輸 政策研究機構
かんたん！スマホデータ移行 快適スマートフォン2016	アスキー編集部(編)	株式会社 KADOKAWA

🌻 🌻 🌻 🌻 🌻 **私が読んだ本** 🌻 🌻 🌻 🌻 🌻

私は読書が苦手で、普段ほとんど読書をする事が無いのですが、最近読んだ本があるので紹介します。議会図書室で図書の整理をしていた時に見つけた『**9割がバイトでも最高のスタッフに育つ ディズニーの教え方**』という本です。本屋さんやネットで見かけたことがあり、以前から読んでみたいと思っていたのです。著者は東京ディズニーランドが開業した1983年入社第一期生。様々なアトラクションを担当し、社員教育のマニュアルなどの作成に関わられた方です。

私はディズニーランドが好きで、年に2～3回行きますが、常にキャスト(社員・アルバイト)は笑顔で出迎えてくれ、楽しんで仕事をしているように見えます。仕事という義務ではなく、心から楽しませたい、ハピネスを届けたいという、キャスト一人ひとりのゲスト(お客様)への気持ちが伝わってきます。そして何気ないことでもゲストに小さな感動を与えてくれる場所で、私も訪れるたびにどんな感動があるか、いつもわくわくします。キャスト一人ひとりが考えているおもてなしが顧客満足度へとつながり、98%ものリピート率を生み出していると思います。それを支えるディズニー独自の徹底した社員教育方法を、著者の実例を挙げて、この本では紹介・解説しています。

ディズニーの凄さ、その舞台裏の緻密さを知るという意味でも面白いです。著者が語る、「人は経験で変わる！育つ！」など、一般の会社でも活用できる「人を育てる」方法に迫っているので、是非読んでみてはいかがでしょうか。

参考文献

福島文二郎(2010-2011)『9割がバイトでも最高のスタッフに育つディズニーの教え方』中経出版

