



第一章 魔法のコミュニケーション 5つの鉄則

魔法の社員教育と人材育成術	2
受講生の方々からはこのような声をいただいています	3
はじめに	5
経営はコミュニケーションである	16
コミュニケーションの最終目的とは	18
相手の脳に刺さる話し方	20
望む結果を明確にする（相手の脳に刺さる話し方①）	22
相手を歓迎する（相手の脳に刺さる話し方②）	25
チラ見せ質問（相手の脳に刺さる話し方③）	28
現在・過去・未来（相手の脳に刺さる話し方④）	30
聞くことに徹する（相手の脳に刺さる話し方⑤）	32
オウム返し（相手の脳に刺さる話し方⑥）	34
偶然を装う（相手の脳に刺さる話し方⑦）	36

魔法のコミュニケーション 5つの鉄則 38

第二章 一貫性

ディズニールランドはマニュアルの厳しい会社？ 43

ディズニーでは社長もバイトも、はじめは一緒に学びます 44

「ゲッツ」だけで今でも3600万円の理由 46

Tips on Magic (魔法のコツ) 50

ビル・ゲイツに遭遇？ 52

あなたの会社をひと言で言う 54

あやまらないための、あやまる経営 56

あるべき姿 59

やるべきこと 60

ディズニー一貫性の秘訣 62

エビフライカレーがなくなった話をします 64

まもるべきこと 66

実はディズニーは厳しい職場です 68



第三章 知らせる

ディズニーマスターのまもるべきことが他社と決定的に違うこと	70
サイゼリヤのホームページを見て考えたこと	72
ではなぜ、ディズニーでは見事な一貫性が取れるのでしょうか	74
マニュアルと主体性の関係	75
働く人全員に浸透するもの	79
ディズニー顧客満足は朝礼で育まれる	86
ディズニーの知らせる仕組みは多面的	89
マニュアルの作り方	91
こんなことを従業員さんに伝えている会社もあります	92
知らせるのにもっとも大切なこと	94

第四章 感謝する

ゲスト・キャストという考え方	100
魔法の粉	102
実はデイズニーでは、キャストを褒めないのです	104
朝6時半からのパーティー	106
人材でなく人財	108
人は自分が扱われたのと同じように他人を扱ってしまう	110
「公平」と「公正」は似て非なるものです	113

第五章 教育する

デイズニーのマイルハイ教育制度	117
デイズニーの導入研修	119
デイズニーでは「ありがとうございました」を言いません	121
デイズニーでは「トイレはどこですか」にすぐに返事をしません	123
デイズニーのマルチプロセッサ社員	125



第六章 物語で伝える

ディスプレイではすべてのものにストーリーがあります

ゲストからの手紙

ジェットコースター・プロフィール

132 131 129

第七章 平成生まれの若いみなさんへ

おわりに

142

137

127