



ユー・エス・ジェイ



写真:行友 重治

田口 雅子氏

合同会社ユー・エス・ジェイ
人事・法務本部 人事部 部長

田口 雅子(たぐち・まさこ)氏:2003年一橋大学卒、IBMに入社。IBMアメリカ本社、IBMオーストラリア、IBMシンガポールでリーダーシップロールを歴任、21年キンドリルジャパン取締役常務執行役員、23年より現職(業務執行社員相当)

「NO LIMIT!」で課題解決に取り組む

2023年実施のブランド調査「ブランド・ジャパン 2023」で初めて首位を獲得した。従業員が働きやすい職場づくりを進め、ゲストに常に楽しんでもらえるテーマパークとして成長を目指す。

——日経BPコンサルティングが実施するブランド調査「ブランド・ジャパン 2023」で首位になりました。

田口 ブランド・ジャパン2023の一般生活者編で、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン(USJ)が初めて首位を獲得しました。テーマパークの非日常性を追求し、ゲスト(来場者)がいつ来ても常に新しい刺激を感じられる「超体験」を提供してきたこと

が評価されたと受け止めています。2020年に策定した「NO LIMIT!」は、テーマパークのブランドスローガンであると同時に、クルー(従業員)一人ひとりがゲストに楽しんでもらえるよう自分に限界を設けないための指針でもあります。22年にはコーポレート・ステートメント「超エンターテインメントな創造力で、人と社会に『目覚め』を。」

を制定し、「ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン(DE&I)」「環境」「地域貢献」の3つをCSR活動の軸に据えました。——人事部長として、DE&Iには特に力を入れています。田口 パークには世界中から多様なゲストが訪れます。USJでは「Crew is No.1 Attraction」として、クルーがゲストと積極的にコミュニケー

ションを取ることで、より大きな感動や驚きを届けられると考えています。パーク運営の原動力であるクルーが健康で安心して働き続けられるよう、包括的な人材投資を進めています。

——具体的な施策を教えてください。

田口 働きたい職場として「より選ばれる企業」になるためには、報酬のような金銭面だけでなく、多様な人材が自分らしく活躍できる職場づくりが重要です。2年に1回のエンゲージメントサーベイで課題を探って改善し、翌年のパルスサーベイで進捗を確認しています。

21年には、より多様性を尊重するために髪色などの身だしなみ基準を改定しました。またLGBTQ+フレンドリーな企業を目指して、同性のパートナーシップ制度の導入のほかジェンダーフリーの更衣スペースやトイレ、サンタリーボックスを設置しました。クルー自身が選べるユニセクスの制服も導入しました。

障がい者雇用にも力を入れています。一人ひとりが能力を発揮できる環境や制度を整備し、クルー自身が自分らしく働ける、真に多様性のある職場づくりを推進しています。

——福利厚生にも注力しています。

田口 パーク内には「クルーカフェ」(従業員食堂)が6カ所あります。従来は運営を外部に委託してきましたが、23年6月に自営化して「クルーによる、クルーのためのクルーカフェ」に生まれ変わりました。

パークのレストランシェフの監修でメニューを開発し、季節ごとの料理や焼きたてパンなどクオリティーと栄養価の高いメニューを安価で提

■多様な人材が活躍できる職場づくりの例



従業員食堂「クルーカフェ」を自営化して、メニューなどのサービス内容を充実させた



2021年からクルー自身が選べるユニセクスのワードローブ(制服)を導入した。LGBTQ+フレンドリーな職場環境づくりを推進する

大阪の府立高校からインターンとして参加した高校生たちが、テーマパーク内で職場体験をした(左上)。修了式では生徒が学び感じた体験を発表した(左下)

出所:ユニバーサル・スタジオ・ジャパン

供しています。一部では夜勤者向けに深夜営業も開始してサービスを向上させました。以前に比べ、クルーの満足度は格段に上がりました。

高校生のインターン受け入れ

——地元・大阪への地域貢献にも積極的です。

田口 USJで働きたいという人は多いのですが、大阪では25年の日本国際博覧会(大阪・関西万博)などを控え、観光人材の獲得競争が予想されています。採用方法を多様化してシニア層や外国人留学生や、地方での採用にも力を入れています。

大阪府と包括連携協定を締結し、府立高校向けにキャリアインターン

シッププログラムを実施しています。夏季には約1カ月間に4校約100人の高校生がクルーとしてパークの運営に携わりました。外国人ゲストと英語で会話をする機会が得られたという感想が出るなど好評でした。

コロナ禍前と比べて、外国人観光客のUSJへの立ち寄り率は約2倍になっています。テーマパークというエンターテインメントで地域を盛り立てていくことは、パーク運営に関わるクルーが働く動機付けにもなります。

エンターテインメントの力を信じ、自分たちに限界を設けず、昨日の自分を越えて仕事に取り組んでいくことが「NO LIMIT!」の精神です。