

## JUNGLIA沖縄の「ワクワク」を、最初にゲストへお届け！ テーマパークの舞台裏を現役社員が語る ～エントランス・ゲストサービス担当編～

沖縄に誕生する新たなテーマパーク「JUNGLIA OKINAWA(ジャングリア沖縄)」では、オープニングに向けて一緒にパークを盛り上げてくれるスタッフを募集しています。今回は、エントランス・ゲストサービス担当のお二人に、ジャングリア沖縄のエントランス・ゲストサービス担当として働く魅力についてインタビューを行いました。



松村育子さん(写真左)  
新垣希望さん(写真右)

### Q1. 自己紹介をお願いします。

松村さん: こんにちは！松村と申します。2025年1月に入社しました。以前はカフェの店長を5年間務め、トリマーや人力車の車夫など、様々な接客業に携わってきました。

新垣さん: 新垣と申します。2024年12月に入社しました。以前はWeb制作会社でBtoBの顧客対応を担当していたり、直近ではワーキングホリデーを経験しました。沖縄の浦添市出身です！

## Q2. ジャングリア沖縄で働こうと思ったきっかけ

新垣さん:私は名桜大学出身だったので、沖縄北部を盛り上げるというコンセプトに強く共感しました。地元に貢献したいという強い思いが転職の決め手です。

松村さん:私は10年以上前に卒業旅行で沖縄に来たことがあります。その後はなかなか沖縄へ行くことができていませんでした。前職でカフェ店長をしていた時に、書籍でジャングリア沖縄の存在を知り、これまでの接客経験を活かしながら、さらにスキルアップできるのではないかと思います。応募しました。

## Q3. エントランス・ゲストサービス担当の具体的な仕事内容や入社後にまず行う業務はどのような内容ですか？

松村さん:エントランス・ゲストサービス担当は、大きく分けて5つのポジションに分かれます。

- エントランスゲート:チケットをお持ちのお客様をスムーズにご案内し、パークへの期待感を高める、最初の「ワクワク」を届ける場所です。アーリーパークインのお客様への対応なども行います
- パーキング:駐車場の予約を確認したり、お客様をサポートしたり、安全な利用を促す重要な役割です
- チケットブース:事前にネットで購入されたお客様がほとんどですが、当日券の販売や、バウチャーの引き換えなども行います
- ゲストリレーション:ゲストリレーション棟やラウンジで、お客様からのお問い合わせや、お困りごとへの対応を行います
- コンタクトセンター:来場前や来場後のゲストからのお問い合わせにメールやチャット等で対応するポジションです。

松村さん:エントランスゲートやパーキング、チケットブースポジションは多くのゲストにとって初めてジャングリア沖縄のナビゲーター(ゲストをお迎えするスタッフ)とコミュニケーションを取る機会なので、パークへのワクワク感を高めていけるようにゲストへ寄り添った対応が求められます。ゲストリレーション棟はショッピングモールのインフォメーションセンターのようなもので、来場したゲストのお困りごとへの対応がメインとなります。丁寧なヒアリングと、解決に向けたサポートが求められる、お客様との深い信頼関係を築く仕事です。

新垣さん:コンタクトセンターは、電話対応は基本的に無く、メールやフォームでのお問い合わせに対応します。例えば、「〇日の営業時間は何時からですか?」「〇日は花火が上がりますか?」といったようなお問い合わせが来ますので、そちらに対して回答するイメージですね。ただ質疑応答するだけでなく、プラスアルファの付加価値を提供することで、お客様に満足感を覚えていただけるような、質の高い対応を目指しています。季節によって挨拶を変えたり、花火に関するお問い合わせには、環境への配慮も含めたメッセージを添えたりするなど、お客様に寄り添った対応を心がけています。

―入社後の研修はどのように行われますか？

松村さん:まず、パークの概要を座学で学んだり、実際のゲストを想定したロールプレイング形式の研修を行います。マニュアルも用意されているので、安心して学べます。最初は、ゲストの状況を瞬時に判断し、適切に案内することが難しいかもしれませんが、フィードバックを受けながら慣れていただくイメージです。

新垣さん:コンタクトセンターでは、エンターテインメントを提供する企業におけるコンタクトセンターの役割を学び、過去のお問い合わせ事例を基にしたケーススタディを行います。ケーススタディを通して、ゲストの心理や満足度を高めるための対応方法を学びます。



#### Q4. この仕事のやりがいは何ですか？

新垣さん:コンタクトセンターでは、アンケートを通じてゲストからの感想を直接聞くことができます。「ジャングリアのファンになりました」「これからが楽しみです」といった嬉しいメッセージがもらえることもあり、大きなやりがいにつながります。評価を受けるのは緊張しますが、良い評価をいただけると本当に嬉しいです。

松村さん:エントランス部門は、ゲストが最初に訪れる場所を担当するので、ワクワクした表情で来園されるゲストをお迎えできるのはこの仕事ならではの喜びです。ゲストリレーションは、お客様の言葉にならない要望を汲み取り、解決することで顧客満足度を高める、やりがいのある仕事だと思います。あとは、より良いサービスを提供するために、チームで協力してオペレーションをブラッシュアップしている最中なのですが、そういった取り組みも自分たちでより良いテーマパークを作り上げているという実感があり、やりがいを感じます。

#### Q5. 職場やチームの雰囲気はいかがですか？

松村さん:私は未経験の業種へのチャレンジですが、オペレーションのブラッシュアップをしていく際にも経験者、未経験者問わず、意見を吸い上げてくれています。ポジティブに人に接する文化が根付いているので未経験でも萎縮してしまうような雰囲気はありません。

新垣さん:新しいことにチャレンジすることを応援してくれる環境です。パートナー社員、アルバイトに関わらず、ブラッシュアップのアイデア出しは全員で行います。誰もが積極的に意見を出し合い、より良いサービスを目指す、風通しの良い職場だと思いますね。

## Q6. どんな人が向いていますか？

松村さん:どのポジションでも共通して言えるのは、「思いやり」を持っていることが大切だということです。人の役に立つことが好きな方、同じことの繰り返しではなく臨機応変に自分を改善していく方は、この仕事で活躍できるのではないかと思います。

新垣さん:ゲストが何を求めているのかを考え、寄り添うことができる方が向いていると思います。もちろん最初からできる必要はなく、顧客対応スキルを高めるための研修制度も充実していますし、先輩スタッフが丁寧にサポートするので、安心してチャレンジしてくれると嬉しいです。

## Q7. 応募を検討している人へのメッセージをお願いします。

松村さん:テーマパークという特殊な業種にチャレンジするのは、少し勇気がいるかもしれませんが。私も不安でしたが、素晴らしい仲間たちに支えられ、充実した日々を送っています。思い切ってチャレンジしてみてください！

新垣さん:ジャングリアは、会社もパークも、これから大きく成長していく可能性を秘めています。私たちと一緒に成長していける、最高の環境です。大きなプロジェクトの立ち上げに参加できる機会はなかなかありません。沖縄最大級のテーマパークを、私たちと一緒に創り上げていきましょう！

JUNGLIAでは、オープニングスタッフとして、パークと一緒に創り上げていく仲間を募集しています。新しいことにチャレンジしたい方、成長を実感したい方、そしてゲストの笑顔を創りたい方、ぜひジャングリアであなたの力を発揮してみませんか？