

图解服务的细节

026

一生の仕事が見つかる ディズニーの教え

# 服务的初心

服务的对象十人百样 服务的方式千变万化

唯有 初心不改

服务业品质标杆迪士尼 高管20年切肤之感

这一次 我们需要回到0

大任力 著  
周征文 译

人民东方出版传媒  
People's Oriental Publishing & Media



东方出版社  
The Oriental Press

图解服务的细节

026

一生の仕事が見つかる ディズニーの教え

# 服务的初心

目次

大住力 著  
周征文 译

人民东方出版传媒  
People's Oriental Publishing & Media



东方出版社  
The Oriental Press

图书在版编目 (CIP) 数据

服务的初心 / (日) 大住力 著; 周征文 译. —北京: 东方出版社, 2015. 5  
(服务的细节; 26)  
ISBN 978-7-5060-8219-8

I. ①服… II. ①大… ②周… III. ①销售服务 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 118652 号

ISSHO NO SHIGOTO GA MITSUKARU DISNEY NO OSHIE

written by Riki Osumi.

Copyright © 2012 by Riki Osumi. All rights reserved.

Originally published in Japan by Nikkei Business Publications, Inc.

Simplified Chinese translation rights arranged with Nikkei Business Publications, Inc.  
through Beijing Hanhe Culture Communication Co., Ltd.

本书中文简体字版权由北京汉和文化传播有限公司代理  
中文简体字版专有权属东方出版社  
著作权合同登记号 图字: 01-2014-1943 号

服务的细节 026: 服务的初心

(FUWU DE XIJIE 026; FUWU DE CHUXIN)

作 者: [日] 大住力

译 者: 周征文

责任编辑: 吴 婕

出 版: 东方出版社

发 行: 人民东方出版传媒有限公司

地 址: 北京市东城区朝阳门内大街 166 号

邮政编码: 100706

印 刷: 北京市大兴县新魏印刷厂

版 次: 2015 年 7 月第 1 版

印 次: 2015 年 7 月第 1 次印刷

印 数: 1—6000 册

开 本: 880 毫米×1230 毫米 1/32

印 张: 8

字 数: 166 千字

书 号: ISBN 978-7-5060-8219-8

定 价: 39.80 元

发行电话: (010) 64258117 64258115 64258112

版权所有, 违者必究 本书观点并不代表本社立场  
如有印装质量问题, 请拨打电话: (010) 64258029

## 前言 / 致正在探寻自己的“使命”的人

如今，有越来越多的年轻人找不到“自己想做的事情”。大学生往往到了毕业前找工作时，才惊奇地发现自己根本没有想做的事情。在面试时被问到求职的志愿和动机时，往往无言以对。于是开始为了诸如“我到底适合什么样的工作”这样的问题而烦恼，甚至出于“能在面试时有故事可说”的目的，去印度或非洲等地进行“流浪者”一般的旅行。

还有的人，刚入职不久便认为“这不是自己想做的工作”，开始考虑跳槽；或是认为“这份工作无法实现自身价值”而失去工作热情，从而在工作岗位上得过且过，白白浪费五年乃至十年的时光。

有的年长者会指着这些年轻人嘲笑道“真没出息啊”！我现在 47 岁，从年龄上来看，应该属于年长者之列。不

过，对于为了应付就职面试而踏上“流浪者之旅”的年轻人，我无法妄加嘲讽。因为我在学生时代，就曾是一名满世界转悠的背包客。

我当时的足迹不仅限于美国和欧洲，还到过南美洲、埃及和澳大利亚。一共去过 20 多个国家。

学生有的是时间，但却囊中羞涩。反之，当踏上社会开始工作之后，则会变得有钱但没时间。我当时的想法是“能在全世界流浪的机会只有现在了”，于是便踏上了旅途。

这也就是现在人们常说的“寻找自我”的旅途。有的人为了这样的旅途，甚至会去向父母或银行借旅费。

我的大学时代，正好是日本经济的泡沫繁荣期。当时的大学生会买奢侈品甚至是私家车，过得甚是潇洒。但是在那样的风潮中，一些大学生却感到与之格格不入，他们由于“这样很奇怪”、“我的容身之处在哪里”、“我想做的事情是什么”等问题而烦恼不已，有的人因此踏上了旅途。我便是其中之一。

我在周游世界的过程中邂逅了形形色色的人，甚至人身安全受到威胁，一度认为自己可能没法活着回日本了。要问这样惊险波折的经历对我自身是否有改变，说实话，

我懵懵懂懂。但这一系列的经历让我明白了一个道理：自己是多么渺小、多么可悲。

而在日本的时候，我则打了许多零工。因为我想了解社会的各个层面。估算下来，我应该打过大约 50 份零工。但在此过程中，我并没有发现所谓“自己的天职”。

我真正找到自己想从事的事业，是将近 40 岁的事了，也就是不久之前。说来实在惭愧。

如果要问我是如何找到自己真正想从事的事业的话，我在迪士尼学到的东西可以说起了很大的作用。

我大学毕业后，便入职于负责运营东京迪士尼乐园的 Oriental Land 公司（Oriental Land 是一家日本公司，负责经营、管理以东京迪士尼乐园、东京迪士尼海洋为中心的东京迪士尼度假区。——译者注）。在那里，我积累了各方面的工作经验——管理保洁员（负责清扫工作的员工）、制定人才培养计划、策划设计东京迪士尼海洋乐园及伊克斯皮儿莉购物中心商业设施（伊克斯皮儿莉购物中心坐落于东京迪士尼度假区，是一个巨大的购物、娱乐、餐饮中心。——译者注）。无论从事哪一种工作，都能接触到创始者华特·迪士尼的哲学理念，而这样的理念在迪士尼一直被传承着。

在迪士尼哲学理念的引导下，我终于找到了愿意为之奋斗一生的事业。

看到这里，不少读者也许会认为我所说的事业便是“在迪士尼乐园给予孩子们梦想”。

不过，这样的猜想与事实有点冲突。

因为我最后离开了迪士尼乐园。

现在的我，担任公益社团法人组织“照亮疑难病症患儿及其家庭的梦想”的代表一职。这是我辞去在迪士尼乐园的工作后，自己所创办的团体。

这一团体的主要活动内容是招待疑难病症患儿及其家人去迪士尼乐园等地游玩。

在日本，有大约 20 万名疑难病症患儿。而当问这些孩子“等你的病治好，你想做什么”这个问题时，将近半数的孩子会回答“我想去迪士尼乐园看米老鼠”。

这些长期受病痛折磨的家庭，实在没有时间和精力去全家旅游。而作为疑难病症患者的孩子们，面对为了照顾自己而精疲力竭的父母，也实在难以提出“带我去迪士尼乐园玩吧”之类的要求。

可是，这些孩子和健康孩子一样，都非常喜欢迪士尼乐园。

所以我真心希望他们也能和健康孩子一样快乐。

看到这里，有的读者或许会认为“你是在从事援助疑难病症患儿的公益活动吧，真了不起”。

如果这么想的话，那就完全错了。

我认为，所谓“援助”，是我完全做不到的事情。因为我既无法治好他们的病，也无法对他们的生活提供援助。

我所能做的，顶多就是“打气”。

也就是当面对那些疑难病症患儿时，对他们说“你并不孤单”。

而当面对他们的家人时，对他们说“我们与你们同在”。

我每天东奔西走，仅仅为此。

就在我写这本书时，传来了一个振奋人心的消息——京东大学的山中伸弥教授获得了诺贝尔奖。山中教授所研究的“iPS 细胞〔iPS 细胞全称为‘induced pluripotent stem cells’（诱导多能干细胞），是将一些多能遗传基因导入皮肤等细胞中制造而成。让普通体细胞‘初始化’，使其具备干细胞功能。iPS 细胞除了不能生成胚胎以外，可以产生所有细胞，如果用于医疗，理论上可以治



愈所有疾病——去除恶性组织，替换为重新生长的正常组织。——译者注]”能够变换为各种各样的组织细胞，据说也可以应用于疑难病症的治疗。实际上，山中教授本人在研究工作之余，也会间歇性地与疑难病症患者进行交流。对于与目前还无有效治疗方式的疑难病症作斗争的患者而言，iPS 细胞给了他们希望的曙光。

山中教授得奖的消息让我感到由衷的高兴。与此同时，也给了我压力和动力，我再一次认识到，自己必须倾尽全力去履行自己的“使命”。

我写这本书，一方面是为了给那些正在探究“自己真正想做的事情是什么”的人们一点点参考；另一方面，对于想了解支撑迪士尼乐园优质服务的哲学理念的人士，希望也能通过本人的拙作而有所收获。

“自己真正想做的事情是什么”。探究这个问题，我觉得并非是年轻人的专利。哪怕在和我同年龄层的人当中，同样迷惘的人肯定也不少，他们明明知道眼前的工作不适合自己，却无法下定决心去改变。我希望这本书能成为一种“催化剂”，让有这种烦恼的人能够付诸行动、改变现状。

不过，我并非提倡“马上辞职，去做自己想做的事

情”。鼓吹这么做实在是一种不负责任的行为，因为辞去工作这种事，的确不是闹着玩儿的。但当遇到能够审视自身、明确目标并脚踏实地付诸行动的人的时候，我建议为其加油鼓劲。这是可以从身边做起的第一步，而这样的行为，的确能让我们的社会变得更美好。

像我这样无所建树的人也有资格著书立论吗？这是我一直所纠结的问题。

不过，属于我的使命，只有我才能完成。

生来愚钝的我，在不惑之年后的因缘邂逅。这正是我想传达给各位读者的东西。

在追寻自我的人生旅途中徘徊了将近 40 年。每当想起这点，都会让我感到无地自容，但也正是由于如此不易地找到了自己愿意为之奋斗一生的事业，所以我可以挺起胸膛大声宣布：我为此无比自豪。

也有人即便好不容易找到了自己真正想从事的事业，却缺乏勇气和觉悟，迟迟无法付诸行动。我曾经亦是如此。付诸行动的难度，有时并不亚于找到自己想从事的事业的难度。

对于如此犹豫不决的人而言，我辞去工作、白手起家的经历，或许能起到一定的参考作用。

在我下定决心一路走来的过程中，我切身感受到周围人的帮助以及顾客的教诲在我生命中是多么的重要。

希望有越来越多的读者能在看完这本书后找到属于自身的使命，并迈出付诸行动的第一步。这对我而言，实在是无上的喜悦和荣幸。

**大住力**

前言 致正在探寻自己的  
“使命”的人 / 1

● CHAPTER 1 ●

你的使命是什么? / 1

- 3 华特·迪士尼的理念遗产
- 8 “作业”与“工作”的差异
- 12 探寻活着的意义
- 16 大家各自的使命
- 20 只要不断追寻，就一定能够发现

● CHAPTER 2 ●

只有你所亲近的人才能  
告诉你什么是重要的东  
西 / 25

- 27 认真的人让人感动
- 31 园内地面没有垃圾的原因
- 35 “脱离现实的世界”便是“理想世界”
- 40 安心正是幸福的源泉
- 44 越是眼前的 越值得珍惜

• CHAPTER 3 •

工作是客人所赋予的 / 49

- 51 明白生命是有限的
- 55 工作是客人所赋予的
- 60 只有了解自身的“无力”才能变强大
- 65 疑难病症患儿家庭是“弱势群体”吗？
- 71 平等地对待每一个生命

• CHAPTER 4 •

迪士尼乐园是永远未完成的乐园 / 77

- 79 只要人类还有想象力
- 83 以指导手册来规范作业
- 87 “规章制度”让员工胸有成竹

• CHAPTER 5 •

治愈心灵的魔法  
国度 / 91

- 93 与亨利·蓝德沃斯的邂逅
- 97 大屠杀的犹太幸存者
- 100 “三分钟热度”的日本人
- 103 Give and Give
- 107 地地道道的笨蛋

• CHAPTER 6 •

想告诉他们“你并非孤  
单一人” / 113

- 115 什么是自己所能提供的“价值”
- 120 突破“志愿者的壁垒”
- 125 共享感悟
- 128 每个人都是主角
- 133 Parents Permanent Dialogue
- 140 “Wish Vacation” 参加感言①
- 142 “Wish Vacation” 参加感言②

● CHAPTER 7 ●

“钻牛角尖”就是力量 / 145

- 147 “可笑的家伙”的潜力
- 151 一定要成为职业足球运动员!
- 158 尽你所能
- 162 钻牛角尖又何妨

● CHAPTER 8 ●

没有了名片的我 能做什么呢? / 165

- 167 被邂逅所搭救
- 172 经营的是“社会贡献”
- 177 试着真心诚意地寻求帮助

• CHAPTER 9 •

平凡人生中的

邂逅 / 183

185 迪士尼乐园的初次印象

190 “One Man’s Dream” 带来的  
笑容

196 300 人学习会

• CHAPTER 10 •

一生的纽带 / 201

203 害怕别人问起自己的“梦想”

207 “理所当然”的事才是奇迹

211 正视自身的不足

214 以“你很努力”的告白来  
送别

后记 / 218



CHAPTER 1

# 你的使命是什么？