

WO SHI
ZONG JING LI

—— 阿帕酒店集团

总经理

天真浪漫的人生

我是 总经理

广东经济出版社

元谷美美子 著
白钢 译

一个“阿信”式
女企业家
成功创业的故事
中小型酒店经营管理
的操作实务



I am a President
我是总经理

元谷芙美子

目标是成为拥有 1 万间客房的酒店集团

阿帕酒店总经理天真烂漫的人生

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

我是总经理/ (日) 元谷芙美子著; 白钢译. —广州:
广东经济出版社, 2001.9

ISBN 7-80632-948-X

I. 我… II. ①元…②白… III. ①饭店-商业管理-
经验-日本②元谷芙美子-生平事迹 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 064602 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广东邮电南方彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	5.25
字数	101 000 字
版次	2001 年 9 月第 1 版
印次	2001 年 9 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80632-948-X / F·505
定价	10.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 {020} 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

• 版权所有 翻印必究 •

064604

据说，APA 阿帕这个名字就是取自 ALWAYS PLEASANT AMENITY（永远创造舒适的环境）三个英文词之首，APA 这个公司名称中蕴含的精神，已经如实地道出了阿帕公司人性与经营相融合的企业方针。

我为之振奋，如果像元谷这样有经营眼光的经营者能大量涌现的话，毫无疑问，日本就会从现在的困境中脱出，去迎接光明的 21 世纪。难道不正是元谷这样的经营者才是牵引日本经济再回升车头的动力吗？

.....

元谷完全是白手起家培育成今日的 APA 集团的。可以说，她是风险企业的领头人。对于肩挑 21 世纪的日本年轻人来说，她那以自己的判断能力、实施能力、领导能力为武器拼搏跃进至今的历程，无疑是最好的指针。

节录自日本株式会社 IN 通信
社鹤蒔靖夫著——《APA 快出击的经营战略》

芙美子经理的魅力

—— 朝丘雪路

我刚从小松机场下飞机，阿帕酒店的经理元谷芙美子就热情地迎上来，“朝丘女士，久违了，身体还好吗？”

“谢谢，经理您身体也好吧！”我随声附和着。久违了，可这是我们的第一次见面呀，还在什么地方见过？我在脑中不停地迅速搜索，迅速得出结论，是的，这是我们的第一次见面。

“您总是那么年轻漂亮。”芙美子经理边笑边牵着我的手，一起上了迎宾的轿车。

“说是久违了，可我想这是我们的第一次相会，是吧？”

“哪里的话，我经常在电视上看到你呢。”

“哈，哈，哈，”车内爆发出一阵欢愉的笑声。

这就是我和芙美子第一次见面的情景。她鲜明的个性，开朗的性格，风趣的语言，在短短几分钟内就吸引了我，我想这恐怕就是芙美子的魅力吧！

应总经理之邀，我在阿帕酒店进行专场演出，她跑前

序

跑后为我安排好每一件事。当场演出观众爆满，掌声雷鸣，演出获得巨大成功。在喝彩声中，当我在前台向观众致谢的时候，在观众席中，我找到了芙美子真诚的目光，仿佛听到了她热烈的心声，全然不同于“总经理”身份所带给我的印像，而是我忠实的影迷。

第二天，又是一个明朗的早晨，我急事在身要赶早班机，芙美子亲自送我到机场。在车里我依然能感觉到她的那种观看演出时的兴奋。

“精彩的演出可以吸引观众，感动观众，这是你们平日刻苦的结果；经营酒店饭店也是一样，只有不断地努力，满足客人的各种要求，才能赢得客人的心，否则，客人就再也不会光顾了。”

2 只身坐在飞机里，芙美子的一番真诚的话语一直回荡在我的耳边。从那以后，每当我见到她时，总可以看到她亲切的笑脸，感受她那颗服务于顾客的挚诚之心。

我喜欢的一位女性

—— 高见恭子

“我是总经理。”这句电视中的广告词，您一定记得吧！

我曾一直在想，那位总是面带笑容的女性，究竟是什么样的人？

当我们第一次见面时，她便对我说，“我个子不高，又是这样一张脸，如果不笑一笑，那怎么好？”饰着小花的帽子映衬着她的笑脸，一位可爱的女性。在我的印象中，她总是戴着红色帽子，温柔的笑容映出那份深深的爱心、细致、谦虚和好奇。作为妻子和母亲，我想我该从她身上学到很多，我也试着去这样做，但并不像我想象的那么简单。在她慈祥亲切的笑容中透着刚强，这微笑不仅是我，而且是每一位读者都可以从这本书中获得勉励，感受到一种难得的珍贵。

字

爱戴帽子的总经理

—— 翁倩玉

总是喜欢戴帽子，健康活泼的元谷芙美子，虽然看上去有些瘦小，但总是那么精力充沛，笑容可掬，充满活力。和她在一起您总会感到轻松愉快，她那令电视主持人也甘拜下风的诙谐的话语，和蔼可亲的笑脸，深深地感染着周围的每一个人去热爱她及她的酒店。她那朗朗的笑声，天真无邪的笑容，热情周到的服务，每当您见到她，总会得到一种力量和鼓励。这一次，这本书的读者也会深深地体会到这一切。

序

前几天，住在东京並杉区的热田先生打电话给我，这位与我素未谋面，连声音也很陌生的先生在电话里说，他最近在山手线坐电车时，看到车厢里面挂着“我是总经理”的广告画。“每当看到这张广告画时，就会遇到好事情，因此我想向您要一张广告画作为幸运之神，放在家中。”他在电话里一本正经地请求说。

正是因为这张广告画，我已经接到很多信和投诉电话，但听到热田先生的电话，我郁闷的心情一下子变得轻松起来。阿帕酒店已经诞生 16 年了，应该说“阿帕”是幸运的，16 年来，它一直受到大家的厚爱，健康发展。目前，阿帕包括正在筹建的酒店在内共有 25 家，客房总数已超过 5 000 间，会员人数已达到 30 余万人。

作为阿帕酒店的创建人和经营者的我，在平成六年四月份（1994 年）就任总经理一职。当时，阿帕酒店只是一个无人知晓的小酒店，“我该为它做些什么”，我一直在心中盘算。终于打出“我是总经理”的这则广告，它广泛地流传到每个大街小巷，获得了超出想象之外的极大成功。

尽管受到了一些人的责备甚至诘难，但最终还是得到了大多数人的承认。

与做广告相比，我更喜欢去电视台做节目，因为这可以给我一个直接和大家交流的机会，使大家更容易地理解我们，这也是我写这本书的目的之一。

光临阿帕酒店的每一位客人都是我们的上帝。我从一名普通的家庭主妇，能有幸成为一名总经理，离开大家的热情帮助怎么能行呢！我真诚地感谢您的光临，更感激您对阿帕的青睐、支持和理解，这也是我写这本书的另一个目的。

另外，我在本书中勾勒了我的一些天性（开朗的性格，孩童般的天真烂漫），也许它们可能为我的幸福、阿帕的幸运找到答案。

最后让我代表我和我们阿帕的全体员工衷心地欢迎您的光顾，并提出宝贵的意见。这里对支持过我们的每一位客人再一次表示深深的感谢。

阿帕酒店集团总经理

元谷芙美子

2001 年春天

目 录

第一章 看一看戴帽子的女经理

广告风波——“我是总经理”	2
把我这张照片打印出来带过来好吗?	5
做酒店业的巾帼英雄——“贞德”的宣言	9
喜爱名牌的元谷芙美子	13
喜欢戴帽子! 这就是芙美子流的时装	16
洗碗的厨娘	18
经理的工作	21
这里有我们阿帕酒店, 我们衷心地恭候着您的光临	24

第二章 打破框框 转变观念

新都市酒店的先锋——阿帕酒店	28
纸鹤的故事	32
在工作的第一线	34
减少服务项目, 提高服务质量	38

目

录

心旷神怡的大浴场和露天浴场	43
民以食为天	47
我是万事通——用芙美子专利的万国通用语走遍全球	51

第三章 元谷芙美子的料理方法

假小子的性格	58
家有三女，长命百岁	61
谢谢你，金森先生	65
乐在其中	68
风华正茂的芙美子	70
人生的转折	72
高尔夫新手的秘密	75

第四章 如何选择，在人生的三岔路口

银行女职员の诞生	80
玩命工作的银行女职员	83
幸运的小拇指	85
千万别去招惹那个刺猬	89
事 件	92
爱和洋裁	95
目标：新的 GNP	98

第五章 欢迎您进入冒险乐园

夫妻协力创办公司·····	102
一流推销员的弱点·····	107
深夜营销的故事·····	110
失职的妻子和母亲·····	114
忘记了我是个女人·····	117
我能成为酒店的经理吗? ·····	120
喜欢营销的女人当上总经理 ·····	124
“日本的骄傲, 我的骄傲” ·····	126

第六章 锦旗和信念

走向东京 走向世界——阿帕酒店西麻布分店开业 ·····	130
鼓足干劲, 力争上游 ·····	135
充分发挥女职工在酒店服务业中的作用 ·····	140
目标是成为日本最大的连锁酒店 ·····	144
奋斗不息的酒店界的女战士——“圣女贞德” ·····	148
后 记 ·····	152

看一看戴帽子的女经理

第一章

欢迎光临。(ˊ ˋ ˋ)/

“我是总经理!”

“噢!?”

“这是什么?(° ˋ ˋ)

您听说过这样的开场白吗?

您见过电车里挂的那张著名的广告吗?

对了,还有那电视广告!?(T ˋ T)°

请您再仔细想一想,回忆起来了么? \ (ˋ ˋ)

那天您一定受到刺激了吧?

您看,那位先生回忆起来了。(* ˋ ˋ *)

谢谢您了! \ (ˋ ˋ)/

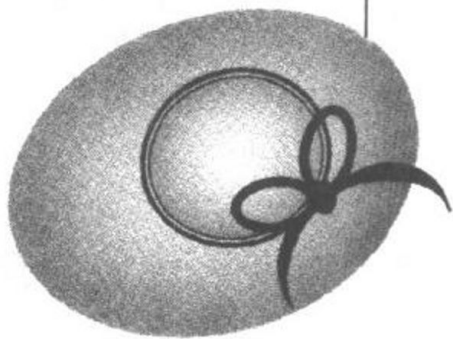
如果您还没有想起来,那就请你听仔细。(- " -)

我是日本酒店服务行业风云人物,

阿帕酒店的总经理——

元谷芙美子。m (- -) m

请您一定记住了! (ˋ ˋ)/---



广告风波——“我是总经理”

“这是谁呀！”

“那么胖的人也能做这种广告？”

“没想到会有人做这种广告，也不想想那种地方也能开酒店？下次一定去看看热闹。”

大家一定都知道这个广告吧——一位戴着自己喜欢的帽子，手轻轻地捋着头发的主妇，对，那就是我，元谷芙美子——一位在全国拥有 22 家连锁酒店的阿帕酒店集团的总经理。我把自己的照片放在广告的正中间，并加上“我是总经理”这句广告词，于是便诞生了我们阿帕集团的这个宣传广告。你也许不会想到吧，但它就是事实；你也许觉得不可理解吧，但这事实确实已众所周知。记得那是在 1997 年，我们来到大阪创建阿帕的第 12 个连锁酒店，它就建在大阪的静心公园旁边，在国铁大阪环线的电车里，贴满了阿帕集团的广告。精巧？新颖？反正不可小觑，它们在大阪引起了巨大反响，为阿帕在大阪的成功立下了汗马功劳。

“您就是广告上的那个经理吧！”大阪的家庭主妇们围在我的周围说个不停，女高中生一看见我便纷纷围上来坚持要和我合影，还兴奋地说：“您真可爱！”，没想到，也

想不到广告的效力是这么立竿见影，而这里也还有其他的原因。我原本很喜欢大阪，曾认识一位吉本兴业的主持人，当 she 来采访我时我们谈得也很投机，经常是开怀大笑。我这种天生的性格也使大阪人对我刮目相看，给予我很多的自信和勉励。

恰好在同一年里，阿帕集团在东京板桥又开了一家新店，我在日本国铁的琦京线以及山手线的电车上也做了同样的宣传。此外我还在《日本经济新闻》的全国版做整版的广告，把我的大幅照片贴了出去。一位高级广告代理店的经理曾这样形容：“这是有史以来反响最大的一则广告，胜过了起用女模特的宣传广告。”也有一位先生指责说：“这是日本最差的广告。”

当时，我的儿子正在学习院大学的经济学部学习，恰好这位先生作为该校讲师来大学授课。其间，他把这则广告作为日本最差的广告来讲授。可想当时我们受到了来自各方面的压力和冲击，而且已经波及到我的儿子。

“这不是我的母亲吗？”

“这是日本最差劲儿的广告？”

儿子满脸惊疑，呆呆地看着那幅广告，脑子一片空白，什么也听不进去。他对我说，刚开始看时，感觉不像，但越看越像，的确是自己的母亲。老师怎么可以这样说话？真是太没礼貌了，太令人气愤了。在课程最后，他终于忍无可忍，鼓足勇气站了起来，说出了事实的真相，“您刚才说的广告上的人是我的母亲。”儿子在为我据理力争，可老师却说：“知道是这样，你应该早一点说出来呀！”



哈，哈，哈，我不禁大笑起来，那位老师一定吓了一跳吧！他一定不会想到广告中的女人的儿子正落座于听众席中，他那天实在是太不走运了，否则，看似完美的理论应该可以充充自己的面子吧！

此外，还有很多漂亮的女模特打电话给我，询问说：

“你们公司用那样一个模特儿做广告宣传实在是太影响形象了，你们不担心营业额受到威胁吗？可以让我做贵公司的形象代表呀。”

诸如此类毛遂自荐的信函以及电话当时真是多如牛毛。

“这则广告就那么让人无法容忍？”

“我的照片就那么遭人反感？”

虽然起用家庭妇女来做广告在当时很流行，而且那句广告词描绘的的确也是事实。但很多人一直认为我是一个专职的家庭主妇，总是怀疑地问我：“你真的是总经理？别在这儿骗人了？”

可我确实是阿帕酒店的总经理。

这应该算是个好机会，这张广告在社会上掀起了如此这般的轩然大波，我们酒店的知名度也随之有了不少的提高，这广告远远地超出了我们所预期的效果。我因此非常满意，但如果您注意到了照片中我眼角的鱼尾纹，对不起，那就只好请您原谅吧！

在此，我想再重新介绍一下我自己：

“我就是阿帕酒店集团的现任总经理元谷芙美子，请大家多多关照。”