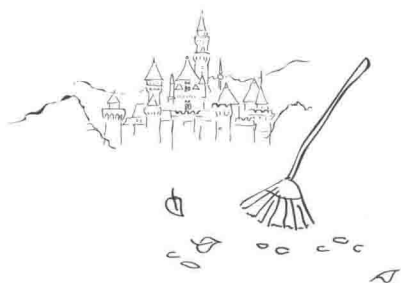


日本亚马逊商务、经管类畅销榜第一名，单本销量突破30万



迪士尼最卓越的服务课①

「清扫之神」的教诲

[日] 镰田洋_著 李俊瑶_译



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



迪士尼最卓越的服务课①

「清扫之神」的教诲

[日] 镰田洋_著 李俊瑶_译



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

Disney Souji no Kamisama ga Oshietekuretakoto

Copyright © 2011 Hiroshi Kamata

Original Japanese edition published by SB Creative Corp.

Chinese simplified character translation rights arranged with SB Creative Corp.

Through Shinwon Agency Beijing Representative Office, Beijing.

Chinese simplified character translation rights © 2014 China Machine Press

本书的中文简体字版由机械工业出版社出版, 未经出版者书面允许, 本书的任何部分不得以任何方式复制或抄袭。

版权所有, 翻印必究。

北京市版权局著作权合同登记图字: 01-2014-0320 号。

图书在版编目 (CIP) 数据

迪士尼最卓越的服务课. 1, “清扫之神”的教诲/ (日) 镰田洋著; —北京: 机械工业出版社, 2014. 12

(迪士尼魔法系列)

ISBN 978-7-111-49056-2

I. ①迪… II. ①镰… ②李… III. ①迪斯尼公司-企业管理-经验

IV. ①F719②J997. 12

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 311797 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑: 张馨月 孟晓琳 责任印制: 乔 宇

版式设计: 张文贵 责任校对: 赵 蕊

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2015 年 3 月第 1 版 · 第 1 次印刷

130mm × 185mm · 4. 25 印张 · 1 插页 · 60 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-49056-2

定价: 23. 00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线: (010) 88361066

机工官网: www.cmpbook.com

读者购书热线: (010) 68326294

机工官博: weibo.com/cmp1952

(010) 88379203

教育服务网: www.cmpedu.com

封面无防伪标均为盗版

金书网: www.golden-book.com

命运的通行证

直到现在每当我闭上双眼，那件事都会浮现在脑海里，让人难以忘怀。

那是发生在 28 年前冬天的一件事。在浦东东京迪士尼乐园工地上搭建的临时办公室里，听着外面寒风的怒号声，刚成为迪士尼一员的我，就像是漏了气的救生圈一样，心里没底儿，但还是坚持到了最后。

“还在继续憧憬着，能在迪士尼乐园里工作——”

经过了 5 次筛选，我终于被录取了，但是在被派到“夜间清扫部队”的事实面前，我那欢快的心情顿时萎靡不振起来。被分配到一起的同伴们也是怀着同样的心情。

交给我们的，不是被欢声笑语所包围的白天通往奢华的梦想世界的通行证，而是别说是游客，就连米奇和米妮都不会出现的沉寂世界的通行证。

夜里，我们在回归沉静的乐园里，默默地来回清扫。一想到那个场景，无论如何我都高兴不起来。对于清扫

的工作，我打内心有着抵触的情绪。更何况，在我之前的职业生涯里，我是完全与清扫不沾边的行外人。同伴里也有人昼夜颠倒的生活感到不安。

这可能是在考验着我们什么吧……

谁也不能一下子就消化这种感受，大家都有些不知所措。

就在那个时候，从美国迪士尼乐园过来的年近半百的“清扫之神”出现了。几天之后，他把我们聚集到了临时办公室的厕所里。我们远远地观望着他。不论怎样，那都是不管是谁都避之不及的——满是泥巴和污垢的厕所。他静静地戴上塑胶手套，走向几乎可以说是魔境的马桶。大家都畏缩不前，面面相觑。就在下一刻，他就像是在抱着自己的孩子一样，开始干劲十足地擦起了马桶。耳边能够听到的，只有他的呼吸声和刷子有节奏的摩擦马桶壁的声音。长年累月积成的就像是岩石一样顽固的污垢，附着在地面的路沟里和褪色的马桶边缘。可在他的手下，厕所里的一切都像是被赋予了生命一样重放光彩。

“这是什么？”我这样想着。我看到的，和我之前所想的清扫不同。总让人感觉像是在看另一个世界的事物。目不转睛地看着他那样清扫，我也情不自禁地想和他一

样动手干起来。不知不觉中，被他所感染。同伴们也是，当回过神来时，身子早已经动了起来。

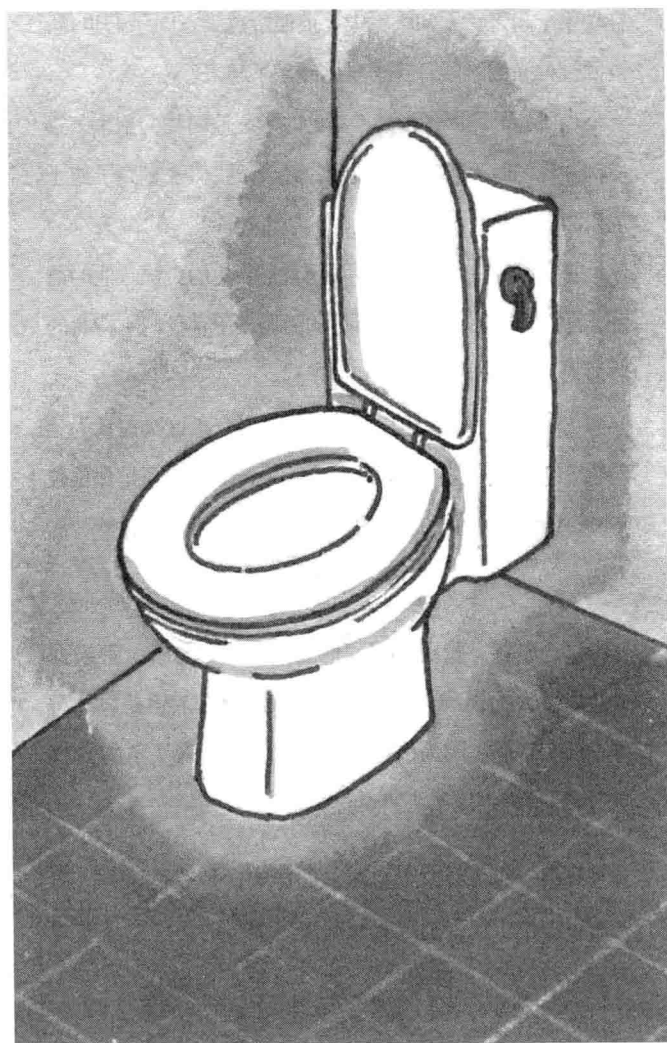
当所有的厕所都焕然一新的时候，他向我们招手，第一次冲我们微笑。在那个微笑的旁边，我似乎看到了迪士尼乐园的创始人华特·迪士尼，他也在那儿一起微笑着。

那个时候我的心情是无法用言语表达的爽快。他的清洗，冲刷掉的不单单是厕所里的污垢，还有我们所持有的对清扫这份工作的抵触感和自卑感。

为了给灰心丧气的我们打气，他展示了这次被认为是幻想般的清扫，他的名字叫 Chuck Boyajian。他正是那位被华特寄予厚望，在迪士尼的世界里被称作“清扫之神”的人物。

那个时候，我没有想到他会成为我的恩师，带给我人生以巨大的影响，成为无法替代的存在。但是，我正是在那个瞬间，因为他而成为了迪士尼新魔法下的“俘虏”。那是一生也无法消除的魔法。

我第一次受到迪士尼魔法的影响，是在我第一次海外旅行去位于加利福尼亚州阿纳海姆市的迪士尼乐园的时候。“不论是谁都能够齐心协力一条心的地方”“不论



是谁都会与心里的某处童真相遇的地方”，那样的地方，就算是找遍全世界，也找不出第二个。我不知是在什么时候，就梦想着自己能和那个世界建立联系。于是，在面就对像是命中注定的东京迪士尼乐园的录取通知书的时候，我把其他的都撇开了，没有给自己留任何退路地接受了。

从那以后等待我的，是一系列令人难以置信的事情。由于事态过于激烈，有时候我都分不清那到底是梦境还是现实。这本书，是根据我在付诸了所有青春的迪士尼乐园里遇到的各种各样的奇闻异事所改编的“故事”。

在迪士尼的世界里，被称作“清扫之神”的 Chuck Boyajian 是真实存在的人物。在这本书中我直接受教于他，为了激发大家阅读的兴趣，我下了些功夫，在文中附加了他的一些话和一些奇闻异事。可以说，这是一部现实与梦境交织的幻想小说。

这本书与所谓的立竿见影的迪士尼书籍在宗旨上或许稍微有些不同。在这本书里，我想要大家自己通过 4 则故事里所隐藏的发生在游客身上的人间悲喜剧，来感受“在迪士尼乐园里工作的人们揭示出真相时所释放的光辉”。是的，就像是在乐园里寻找那个“隐藏的米奇”一样……

大家如果不信的话，那么请试着读一下这本书。我像是被传授了一生都不会失效的魔法，找到了我一生都会去珍视的，那隐藏在迪士尼清扫世界里的“在工作上让人们感到幸福的启示”。

那些在工作和职场上，人际关系处理得不是很好的人们，到现在还不清楚自己目前所从事的这份工作到底是不是自己想要的……或许这本书会扫除你内心的隔阂。

1983年1月4日，深夜0点，我在夜间清扫部队上班的第一天开始了，也拉开了我“梦想与冒险世界”的序幕。从一开始被分配的时候，我就感觉到像是在考验着我们什么，通过深夜乐园里所谓的清扫这份工作，我从“清扫之神”那里学到的东西，成为了我人生里的瑰宝。

这回轮到我向大家传送这份瑰宝了——“工作是充满梦想与感动的教诲”。

接下来要开始的故事，是传送这份瑰宝的开端。请大家放松心情读下去。那么，现在我们就一起前往迪士尼那不可思议的清扫世界吧！

2011年9月

镰田洋

CONTENTS
目 录

序言 命运的通行证

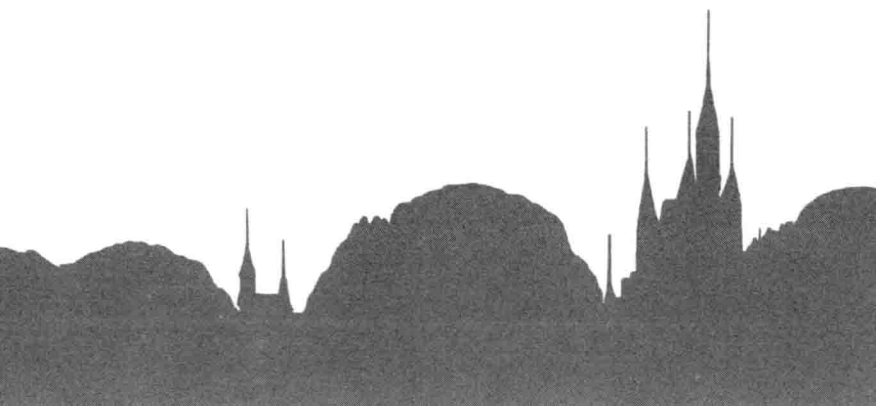
第1章 梦之国遗失物 001

第2章 月光下的表演艺术家 039

第3章 魔法的口袋 061

第4章 梦想的，那个前方 089

结束语 感动的源头，那就是天真（innocence）..... 122



第1章

梦之国遗失物



1986 年 12 月 10 日

那一天，上级针对闭园后深夜清扫的工作人员颁布了一项指令。

“在决定除夕[⊙]那天全天营业工作之际，我们在此对闭园后担当深夜清扫的工作人员有一个不情之请。估计在那天造访的游客数量可能会超过 10 万人。为此，请那天闭园后负责深夜清扫的工作人员也能支援一下白天营业中清扫人员的工作。”

在迪士尼乐园迎接第一个除夕全天工作之前，公司就制定了万全的对策。

由于迪士尼乐园特别注重卫生清扫工作，为了保证万无一失，与其雇佣一日的短期临时工，倒不如安排业

⊙ 日本人把每年的 12 月 31 日称为“大晦日”，也就是除夕日。除夕晚上，日本人称之为“除夜”，除夜时他们祈求神灵托福，送走烦恼的旧年，迎来美好的新年，称之为“初诣”。

务熟练的老员工。

那时候，作为夜间清扫部门的管理者，我立刻把这件事传达给了部门里的人。

其中一位男员工说，无论如何都希望除夕那天能让他休息一天。

那个员工名叫皆川，是一名40多岁、工作十分认真的值班长。

平时别的工作人员提出想换班的时候，他总是主动帮忙，为什么这次会那么果断地拒绝除夕那天的工作呢？

传达通知后，我和皆川聊了起来。

“皆川先生，除夕那天真的不能来上班吗？”

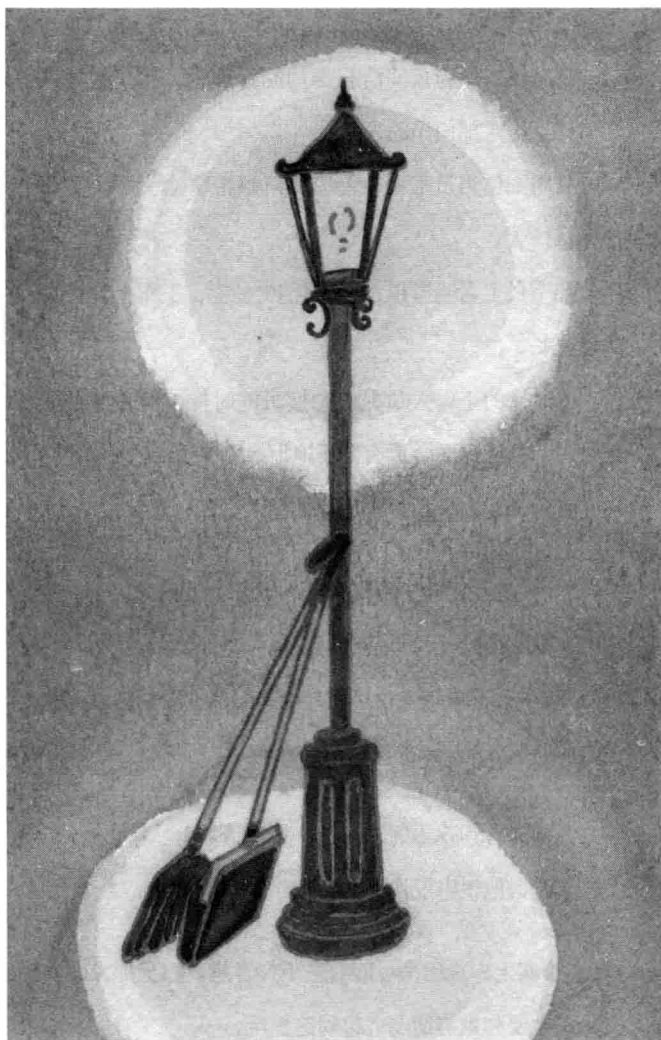
“嗯，那个……真是非常抱歉。”

“说实话，皆川先生您如果拒绝的话，我们这边人数上会有些紧张啊。”

我面对皆川鞠下躬，更进一步地请求着。

于是，他说出了让我深感意外的心里话。

“事实上，说出来可能有些不好意思。除夕那天，我女儿说她要和她男朋友一起到这里玩……”



“您的女儿叫幸子是吧？都有男朋友了，真好啊。但是，您女儿过来玩和您那天工作有什么关系吗？”

“有关系的。那是因为……我和女儿撒了谎。”

“撒谎？”

“嗯，我没有和她说我是做清扫工作的。我和她说，我是担当金田先生所担当的管理员的职位的。”

“为什么要撒那种谎？”

“年轻的时候还好说，都一把年纪的人了，现在还在做清扫的工作，难免有些不好意思……为了不让女儿难堪，借着工作变动的机会，我就和她撒了谎。”

听了皆川的话后，我稍微明白了他的苦衷。

对工作那么热心的男人，会有这种想法……

就算是别的工作人员都讨厌的工作，皆川一句抱怨的话都没有，仍旧默默地工作着。尽管如此，他的心中还是对自己的工作感到羞耻。

话虽如此，我也不是不能理解他说的话。

清扫，说不上是有面子的工作。夜间清扫更是如此。但是，和家里人说谎，隐瞒工作性质，这样做也是不对的。

到底该怎样做，才能让皆川拥有自信呢？

除夕不能过来工作的理由我能够理解，但却不能认同。

于是我冷酷无情地强迫他来工作了。

—1 周前—

我的父亲长期从事清扫工作。

不，确切地说，是现在也在从事着。

说他是过于严谨的人也不为过，办公大楼、学校什么的，无论被派遣到什么地方，他都会拿一个小奖状回来。

小时候，我经常骄傲地把那些奖状拿出来给朋友们看，为父亲的工作感到自豪。

但是，就是那样品行端正的父亲，最近却和我撒了谎。

今年春天，听说父亲的工作地点换到了迪士尼乐园。

对于古板的父亲而言，浮华的迪士尼乐园会不会不适合他，我有些担心地问他。

于是父亲回答道：“没关系的。我不是在人声鼎沸的白天工作，而是在夜里做管理员。”

我问他：“是什么管理员？”他自夸地回答道：“就是管理大家。我已经不再从事具体的清扫工作了。”

不论父亲做什么工作，只要看到他比谁都认真地埋头苦干的样子，我就会对他无比尊敬。听了父亲说的这件事，我感到无比欣喜。

当然希望这一切都是真的。

但是，父亲却是在对我撒谎。

在迪士尼乐园里担任管理员什么的就赤裸裸的欺骗。

我做出这个判断，是在初秋一个寒风刺骨的晚上。

我在一家糖果公司工作，为了确认工厂送来的商品，每个月都会有几次深夜才回家。那天也是和部门里的同事确认商品直到深夜。于是，从一个女同事那里听到了一件令人惊讶的事情。

“喂，皆川小姐，您的父亲是在迪士尼乐园里工作，对吧？”

“嗯，我父亲是在迪士尼乐园里工作……您为什么这么问呢？”

“我哥哥也是和您父亲一样在做夜间清扫工作。”