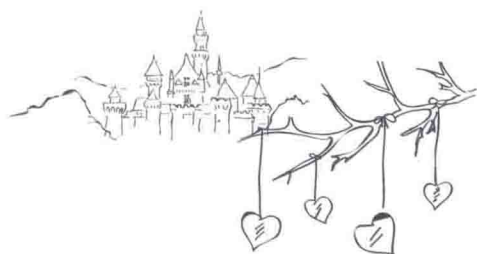


日本亚马逊商务、经管类畅销榜第一名，单本销量突破30万



迪士尼最卓越的服务课④

「招待之神」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④

「招待之神」的教诲

[日] 镰田洋_著 李俊瑶_译



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

Disney Omotenasi no Kamisama ga Oshietekuretakoto

Copyright © 2014 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 - 7173 号。

图书在版编目 (CIP) 数据

迪士尼最卓越的服务课. 4: “招待之神”的教诲 / (日) 镰田洋著; 李俊瑶译.
—北京: 机械工业出版社, 2014. 12

(迪士尼魔法系列)

ISBN 978 - 7 - 111 - 49123 - 1

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 (2015) 第 002775 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

保定市申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 · 5.5 印张 · 1 插页 · 78 千字

标准书号: ISBN 978 - 7 - 111 - 49123 - 1

定价: 28.00 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

你看！迄今为止你见过这么多欢乐的笑脸吗？
这么多人发自内心地微笑。

——华特·迪士尼

超时空魔法

宝贵的“回忆”总是和迪士尼紧密相连。

所谓的“回忆”，不是仅有“游玩”，对于游客而言，迪士尼乐园是一个充满了“幸福感”的地方。为了再次体验这种“幸福感”，我们才相聚在了迪士尼。

踏入乐园后，发现眼前的情景简直就像是与朋友、家人、爱人最珍贵的照片被重现了一样。

一位 30 岁左右的女游客站在乐园的喷泉前。眼中的泪水隐约可见。

她或许是回想起了什么伤心的往事，想起了小时候和父母一起过来，兴奋地跑到米奇和米妮身边的日子。

演员们发自内心地微笑着，大幅度挥动着手臂。她骑在父亲的肩膀上，看着华丽炫目的盛装游行，感受着父亲温暖的体温。坐在父亲肩上的她兴奋不已，到处乱晃的小脚丫被父亲大大的双手紧紧地握住。

小时候的一幕幕，在那一瞬间，如走马灯般在她眼前轮番上映。直到现在，她站在这里，还在重温着当初的那份喜悦。

女游客看到眼前有个妇人抱着一个小女孩，小女孩头上戴着一个发带，那个发带大得几乎快要从头上掉下来了。

她由衷地希望，以后不论时间过去多久，这个地方都会成为那个小女孩和家人的亲情纽带。

被父母催促着，小女孩跑了过去，而在她身后默默守护她的，正是迪士尼的“招待之神”。

30年前，刚刚诞生的东京迪士尼乐园被认为是日本第一座主题乐园式的游乐园。游客来园的目的，就是为了能够充分享受那难得一见的特别节目带来的乐趣。

如果，只是将它视作难得一见的游乐园，那么随着时代的变迁，东京迪士尼恐怕早已成为历史的记忆了。而它现在还在继续为大家创造着宝贵的“回忆”。

事实上，拥有那份回忆的不仅只有游客，还有许多不为人知的演员们，他们通过超出服务要求的“招

待”与游客心灵相通，继承了那份可以跨越时代的幸福感。

当人们获得幸福的时候，就会很自然地想与别人一同分享。正因如此，跨越了时代，超越了时空，就像是“解不开的魔法”一样，乐园里充满了宝贵的“回忆”。

在人生各种各样的回忆里，总会有迪士尼乐园里的画面。

而那个“解不开的魔法”是什么，只有迪士尼乐园的“招待之神”知晓。

在那里，到底尘封着怎样的超越时空的故事呢？

迪士尼超越服务要求的“招待”

在南美洲布宜诺斯艾利斯举办的国际奥林匹克委员会（IOC）总会上，国际奥委会宣布 2020 年夏季奥运会由日本东京承办。在最终投票结果发布的瞬间，我陷入了一种莫名的感慨中。

原因是，在这次会议上，有一位著名的日本女主持人说道：“只有日本才能够做到面对游客的招待。”这句话打动了许多评委。

她在提案上说道：“招待，就是对于他人不求回报的招待精神。不论来访者是谁，都能自然而然地给予关心。”

这种招待精神不仅存在于日本传统文化遗留的地方，也存在于最时尚、最潮流的商业街和主题乐园里面。当然，东京迪士尼乐园里也有。

事实上，正是因为这份让世界都为之着迷的“招待”，东京迪士尼乐园才会历经 30 年仍被人们倍感珍惜地传承着。这么说来，大家一定会感到很不可思议吧？

是美国的迪士尼孕育了这超越服务的“招待”吧？

你或许不知道，就连美国本土的迪士尼管理者都称，正是东京迪士尼乐园所展现的“招待”，才让这座乐园变成了“世上最美丽的”乐园。

就算是游客们绝对不会看到的地方，演员们每天都很认真地清扫干净，为所有的游客做好“招待”工作。

本书描写了 3 个故事，在被“招待之神”守护的东京迪士尼乐园里，大家都表里如一地、发自内心地去“招待”他人。这里有演员和游客的故事，也有游客和朋友、家人的故事，也有演员之间的故事。

那样的招待情形，在人情关系日益淡薄的现在，已经很少见了。或许，正因如此，大家才更加珍视这一切。

游客们来乐园里游玩，有的是和朋友、有的是和家人、有的是和恋人一起来的，还有的是自己一个人来的。

大家在接触到超越服务要求的“招待”时，也会与他人真挚的心灵互碰。

如果不是那样的话，就不会有游客在看到别的游客在游乐设施上微笑着向他们挥手时，也微笑着挥手致意了。互相致意的人如果没有打算让对方“留下好印象”，是不会去在意对方是怎么想自己的。他们只是单纯地想让对方知道自己很幸福。

“客观地说，幸福是一种心理状态。我觉得幸福是满足。有钱并不意味着就拥有了幸福。”

——华特·迪士尼

从迪士尼创始人华特·迪士尼曾经说过的这句话来看，迪士尼并不只是追求金钱的地方。事实上，对于那些忙于金融活动并追求效率“回报”的人们，当这些东西都不能满足他们的时候，或许他们会在这里真正地领悟到什么。

在以下这些故事里，从迪士尼毕业的演员们登场了。就算是不在迪士尼工作了，他们也会以曾经的演员身

份向别人讲述在那段经历中所获得的幸福和迪士尼的工作给自己的生活带来的重要启迪。他们还会讲述那些弘扬迪士尼“招待”精神的人们们的故事。可以说，东京迪士尼乐园简直就是培育纯粹的“幸福感”的农场。

迪士尼的人们表里如一，不求回报，只是一心想为他人做一些事。那些“招待”没有一个是相同的，其中也不乏笨手笨脚的。

可是，我觉得，那才是真实的。

迪士尼的“招待之神”经常这样激励大家：

“如果连大人们都愿意不求回报地去做某事就好了。即使在有的时候就已经知道会得不到任何好处，也会义无反顾。”

那么，接下来就赶快进入“招待之神”的世界吧。

2014年3月

镰田洋

CONTENTS
目录

超时空魔法

序言 迪士尼超越服务要求的“招待”

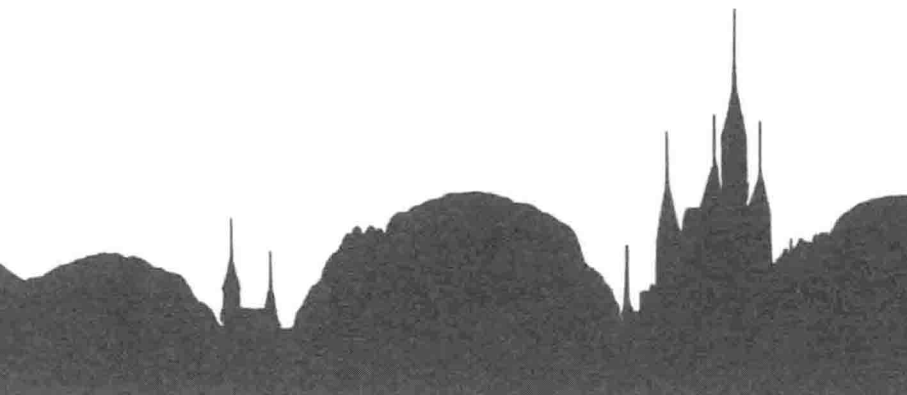
第1章 梦想的途中 001

第2章 微笑的聚光灯 049

第3章 世界上唯一会使用魔法的人 101

结束语 真正满足我们的事物 156

参考文献 159



第1章

梦想的途中



迪士尼乐园的演员们把游客的欢笑作为自己最高的报酬，他们中有很多人从小就憧憬着能成为迪士尼的演员。

不是因为计时工资给得特别高，也不是因为工作很快乐，而是在每次提供超出服务要求的“招待”的时候，能感受到比挣到钱还要开心的感觉。

可是，不是所有人都是因梦想着成为演员才开始这份工作的。也有人把它作为下一个工作的“衔接”。

下面讲到的这个男演员就是其中之一。

据说，他在担任高中老师的时候，产生了这样的疑惑，“自己到底是为了什么才去做老师的？”“老师为学生提供知识的上限究竟该划在哪里才好？”。

在迪士尼乐园里工作的演员们，也有人和他一样有着同样的烦恼。自己到底是为了什么才从事服务业的？为游客提供服务的上限该划到哪里才好？……

在以教师为梦想的前行途中，他停下了脚步，来到迪士尼，成为一名演员。但在一场培训中，他又一次遇到了当初那个令他难以跨越的障碍。

培训前几天

“金田先生，你认为英语中的服务一词‘service’和日语中的对应词语‘おもてなし’有什么区别？”

正在积极筹办培训会的演员广濑问道。他是担任保安工作的演员。

在教育部门，担任职员指导的我，对于广濑的疑问这样回答道：“广濑先生，你是怎样想的？”

“我吗？是呀……这两个词看上去意思很相近，但是总让人感觉哪里不一样……可是，如果要具体地说是哪里不一样……又说不上来。”

“是啊。我以前也和广濑先生一样，有着同样的感觉。认为‘おもてなし’只是把‘service’翻译成了日语，意思上都一样。可是，我现在却不这么想了。因为，‘おもてなし’不只是在‘もてなし’前面加了‘お’这个礼貌用语，另外还有一个‘表なし’的说法。”

“表なし？”

“是的。所谓的‘表なし’就是‘表里如一，不求

回报’的意思。或许正是因为是日本词汇，所以才使‘おもてなし’独具日本特色，表达得栩栩如生。所以，我才会想，也许这个词并不是仅把‘service’翻译成了日语。”

“原来如此。表里如一，不求回报吗？能举个例子吗，怎样的感觉才是‘おもてなし’呢？”

“是呀，不求回报的感觉，前提就是不使对方察觉。就好像如果有人是左撇子，在他出席吃饭场合的时候，把他的筷子悄悄地放在左边一样。以迪士尼乐园为例的话，冒险岛上那家中国游客（China Voyager）快餐店的面很难坨掉，这也是不求回报的服务的一种表现。”

“嗯？很难坨掉的面，到底是什么意思？”

“一般情况下，面在汤里很快就会把汤汁给吸收了。在游客众多的迪士尼里，连占座都需要花费时间。难道店家是通过让面在汤里的时间变短而使面不坨掉的吗？当然不是，店家在做面的时候就考虑到了这点，从而在面的制作上下了功夫。”

“原来是这样啊……如果不是听了金田先生说的话，我还不会注意到中国游客快餐店的面很难坨掉这

件事。”

“就算没有注意到这个，那里的面吃起来还是很好吃的吧？在你不知不觉感到很开心快乐的时候，那就一定是某人正在某处默默地关心着你。顺便说一句，我认为‘service’的情形正好与之相反，它是以引起对方注意为前提而提供的服务。”

“以引起对方注意为前提而提供的服务？”

“嗯，就好像降低价格、赠送礼品、引领你直达目的地，在你接受那些小恩小惠的时候，感觉‘得到’了的不就是所谓的‘service’吗？”

“原来如此……这么说来，‘おもてなし’就是表里如一地、不求回报地提供服务，而‘service’就是以引起对方注意为前提……果然是金田先生啊。我彻底弄明白了。”

“能想到两者之间会有不同之处，还是广濑先生更厉害些。”

“您过奖了，一想到能在培训学到‘おもてなし’这个词，就觉得收获很大。”