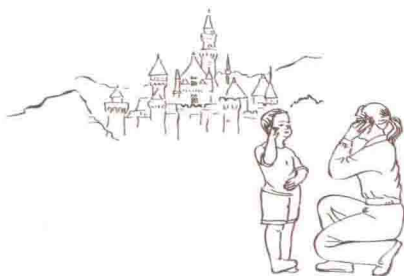


日本亚马逊商务、经管类畅销榜第一名，单本销量突破30万



迪士尼最卓越的服务课 ②

「服务之神」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 ②

「服务之神」的教诲

[日] 镰田洋_著 李俊瑶_译



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

Disney Service no Kamisama ga Oshietekuretakoto

Copyright © 2012 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: 01-2014-0319 号。

图书在版编目 (CIP) 数据

迪士尼最卓越的服务课. 2, “服务之神”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 978-7-111-49057-9

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 311796 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 · 5.75 印张 · 1 插页 · 82 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-49057-9

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

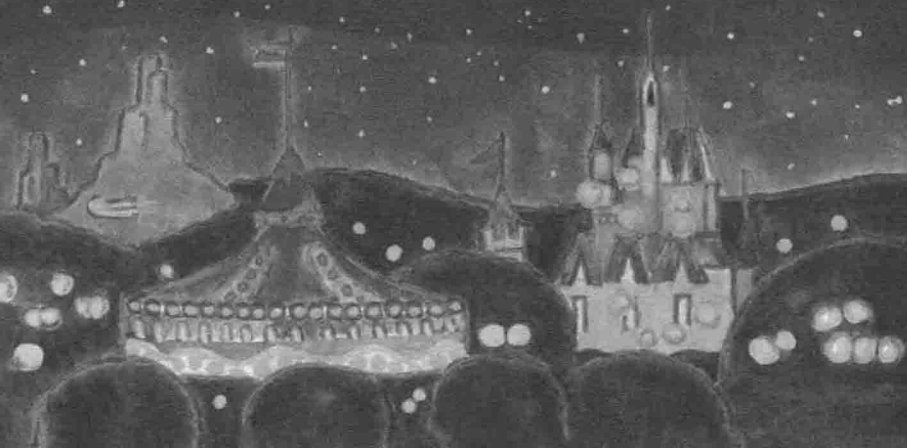
教育服务网: www.cmpedu.com

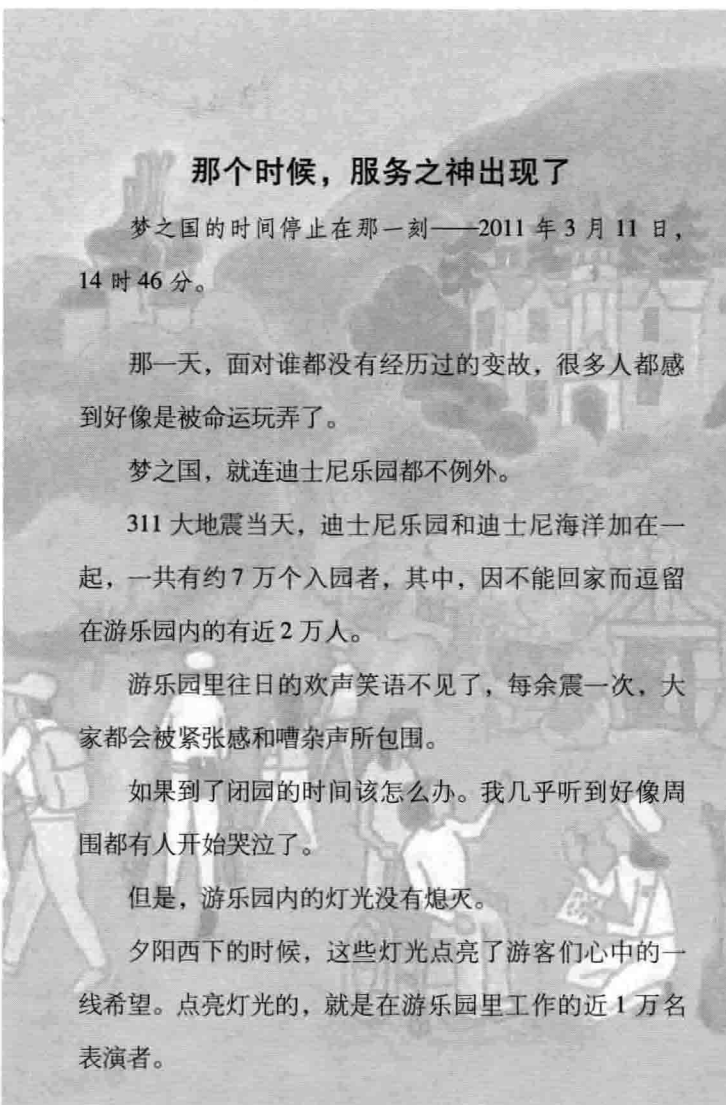
封面无防伪标均为盗版

金 书 网: www.golden-book.com

给予是最让人快乐的事。把快乐传递给他人
的人，自己也会得到快乐和满足。

——华特·迪士尼





那个时候，服务之神出现了

梦之国的时间停止在那一刻——2011年3月11日，
14时46分。

那一天，面对谁都没有经历过的变故，很多人都感到好像是被命运玩弄了。

梦之国，就连迪士尼乐园也不例外。

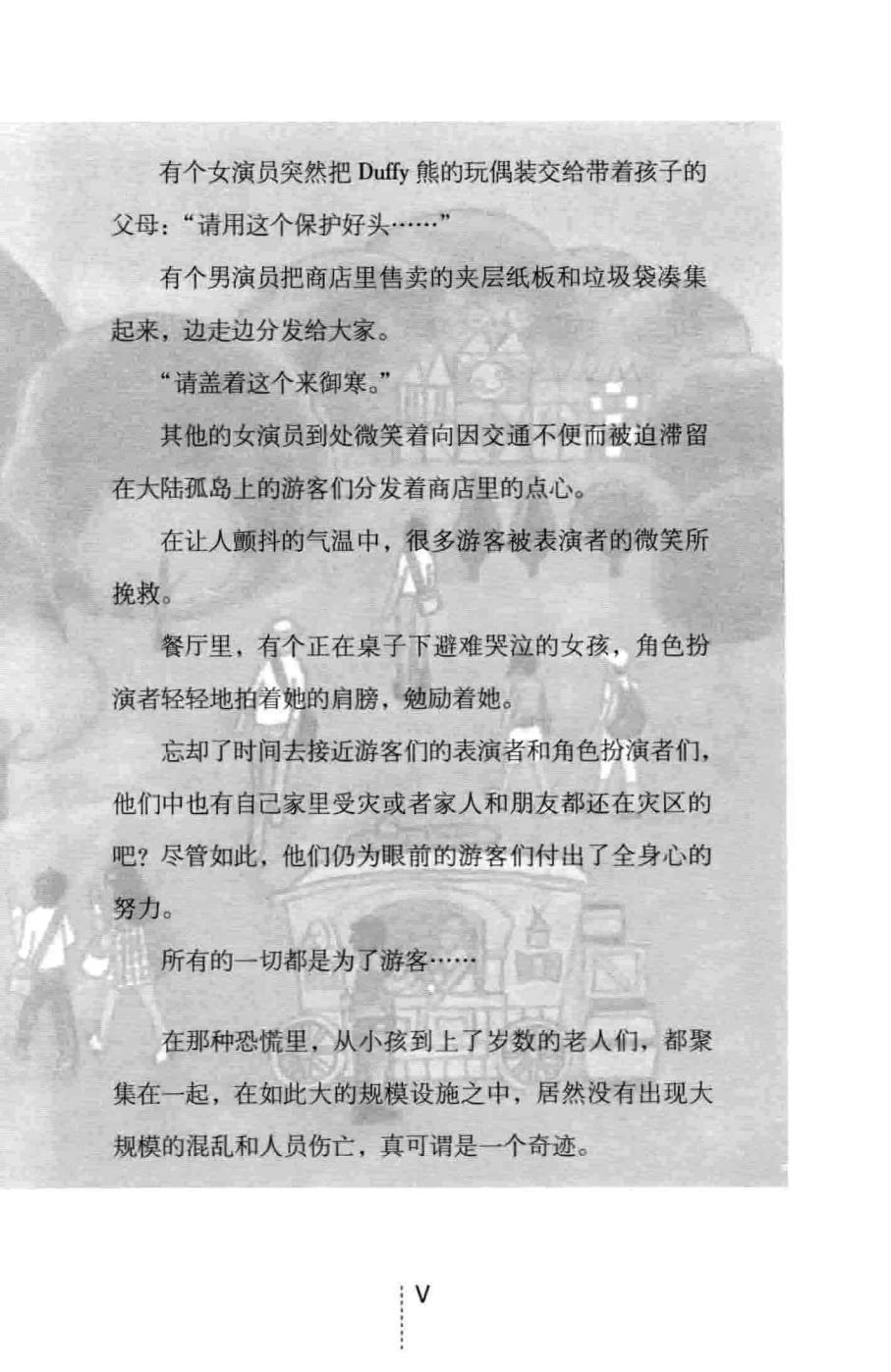
311大地震当天，迪士尼乐园和迪士尼海洋加在一起，一共有约7万个入园者，其中，因不能回家而逗留在游乐园内的有近2万人。

游乐园里往日的欢声笑语不见了，每余震一次，大家都会被紧张感和嘈杂声所包围。

如果到了闭园的时间该怎么办。我几乎听到好像周围都有人开始哭泣了。

但是，游乐园内的灯光没有熄灭。

夕阳西下的时候，这些灯光点亮了游客们心中的一线希望。点亮灯光的，就是在游乐园里工作的近1万名表演者。



有个女演员突然把 Duffy 熊的玩偶装交给带着孩子的父母：“请用这个保护好头……”

有个男演员把商店里售卖的夹层纸板和垃圾袋凑集起来，边走边分发给大家。

“请盖着这个来御寒。”

其他的女演员到处微笑着向因交通不便而被迫滞留在大陆孤岛上的游客们分发着商店里的点心。

在让人颤抖的气温中，很多游客被表演者的微笑所挽救。

餐厅里，有个正在桌子下避难哭泣的女孩，角色扮演者轻轻地拍着她的肩膀，勉励着她。

忘却了时间去接近游客们的表演者和角色扮演者们，他们中也有自己家里受灾或者家人和朋友都还在灾区的吧？尽管如此，他们仍为眼前的游客们付出了全身心的努力。

所有的一切都是为了游客……

在那种恐慌里，从小孩到上了岁数的老人们，都聚集在一起，在如此大的规模设施之中，居然没有出现大规模的混乱和人员伤亡，真可谓是一个奇迹。

地震当日迪士尼乐园所采取的“超乎想象的游客对策”通过人们口耳相传，在不知不觉中广为流传。

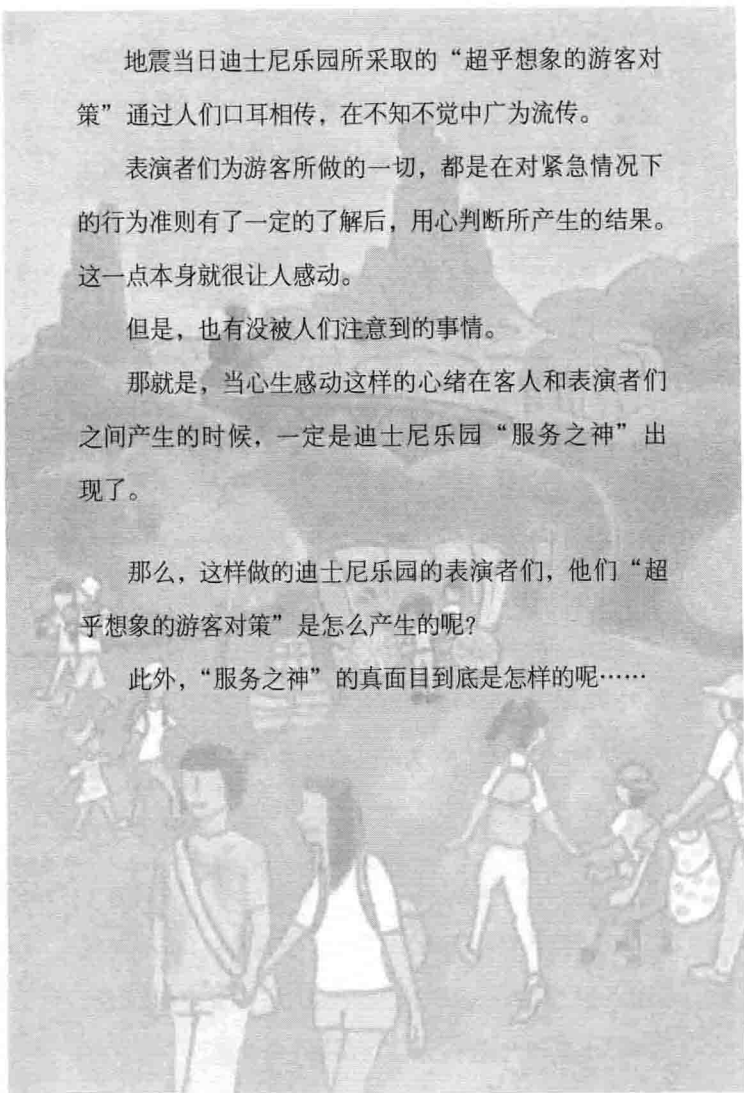
表演者们为游客所做的一切，都是在对紧急情况下的行为准则有了一定的了解后，用心判断所产生的结果。这一点本身就很让人感动。

但是，也有没被人们注意到的事情。

那就是，当心生感动这样的心绪在客人和表演者们之间产生的时候，一定是迪士尼乐园“服务之神”出现了。

那么，这样做的迪士尼乐园的表演者们，他们“超乎想象的游客对策”是怎么产生的呢？

此外，“服务之神”的真面目到底是怎样的呢……



“服务之神”的真面目

接下来要开始讲述的故事，将会带领大家到一个前所未见、闻所未闻的迪士尼乐园“服务之神”的世界里去。

我曾作为东京迪士尼乐园第一代夜间清扫部门的管理人，从事过迪士尼的质量服务工作，在那之后，又参与了迪士尼教育部门对全体成员的培养指导工作，这本书是以我的亲身经历为基础，围绕“服务”所展开，讲述了4个让人不可思议的小故事。

上一本《迪士尼最卓越的服务课1：“清扫之神”的教诲》里没有说明的，将会在读者好评基本保持在九成以上的“迪士尼乐园的服务的秘密”里面明确揭晓。

去过在日本被誉为游客满意度最高的乐园的“迪士尼乐园”的人，不论是谁，只要听说到“迪士尼”这个

词，就不由得心情愉悦，并且还会产生像是被温暖气氛所包围似的不可思议之感。

但是，这到底是“为什么”呢？

基本上没有人能够揭开这个秘密。是表演者和角色扮演者们的招待和微笑？还是游乐项目和可以把欢乐传播给游乐园各处的游客们的手法？

或许有很多人会认为上述“服务”的每一项都被详尽地记录在了一本厚厚的手册里。

但是，在迪士尼乐园里，即使“实际业务操作手册”、由所有的思考方法和行动基准所形成的“哲学”是真实存在的，表演者也不可能拿着这样一本“请用这种服务让游客们开心”的招待操作书集到处走。

那么，到底是什么创造出了迪士尼乐园那样不管去了多少次还想再去的“梦和魔法的世界”呢？事实是……

迪士尼乐园里有“服务之神”，在游客和表演者相遇的时候，他就一定会出现。

怎么会?! 不，那个怎么会？对知晓迪士尼世界的人来说是会的吧。

在接下来的故事里，服务之神也一定是以各种各样的形态出现的。

在游乐园里经历过那天的大地震的客人是这样说的：“那一天，在迪士尼乐园里过夜的表演者和游客们，就像是被一个高大的家人守护着一样。”

“不是为了自我满足而制作。而是了解顾客的需求，为顾客量身制作。”

——华特·迪士尼

就像华特所说的那样，或许只有和微笑同类的事物才能够帮人们达成心愿。

并且，为了彻底了解游客们而做的调查、展开的活动和施行的行为被称作具有迪士尼特色的“游客传达室”（迪士尼自造词），有时候它和服务之神一起为迪士尼带来“奇迹”。

“橘色的情书”“遗失的良心”“褪色的入场券”“寄托希望的桥”。

接下来就以我的亲身经历为原型创作的4个故事，来证明服务之神的存在！

读完这本书的人的心中，应该一定会萌生一种微妙的、不过确实存在的感受。

那么，马上请大家前往服务之神的奇幻故事的世界里去吧！

2012 年 6 月

镰田洋

CONTENTS
目录

那个时候，服务之神出现了

序言 “服务之神”的真面目

第1章 橘色的情书 001

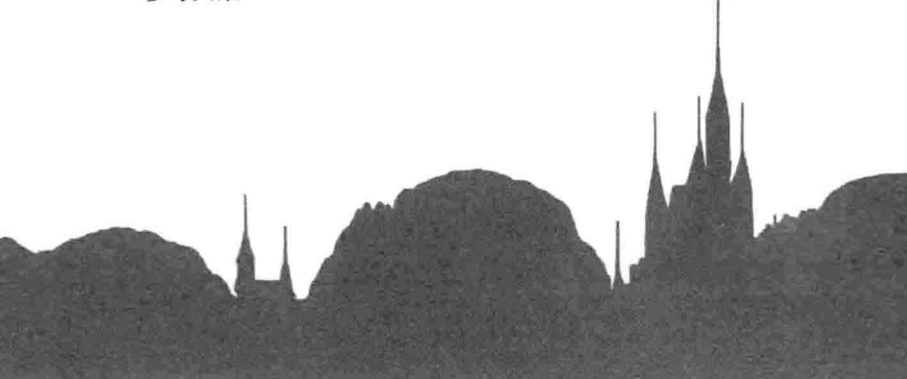
第2章 遗失的良心 053

第3章 褪色的入场券 083

第4章 寄托希望的桥 125

结束语 幸福是服务之神传送的礼物 165

参考文献 170



第1章

橘色的情书



那是一个太阳像向日葵一样在空中绚烂照耀的盛夏。

在迪士尼乐园工作了一个月的女员工犯了一个重大的错误。

但是，这如果是在其他普通的工作上，只能算是谈不上“错误”的微不足道的失误。

不，或许根本连失误都不是，可以被当作“常有的事”就那么搪塞过去了。

但是，在梦之国迪士尼乐园，这却是不可饶恕的重大过错。

1989年8月2日

一天，在盛夏凉风拂过的午后。

担任开园清扫管理员的我，需要指导打工人员的工作。

虽说是打工人员，但在迪士尼乐园都把工作人员称作“演员”。

原因是，工作人员要搭建以公园为名的舞台，然后演出，担当着给予游客梦想的角色。

必须像是培养表演艺术家一样培养演员，在迪士尼乐园，就算是对新来的打工人员的教导也从不敷衍了事。

截至今天刚好打了一个月工的竹内真由，今年刚从短期大学[㊦]毕业，还是个天真烂漫的孩子。她很快就熟悉了工作，也适应了开园清扫的工作。凡是学会的事情，她都会踏踏实实地去做，是一个非常认真的演员。

据说，在她小时候，父母因事故去世。现在和外祖父一起生活。

因为憧憬着温暖的家庭，希望在欢笑声不断的地方工作，她才决定来迪士尼乐园工作的。

穿过凉爽的风，她向我跑过来。

“金田先生，昨天谢谢您！”

“昨天？”

“是的！之前金田先生说的关于舞浜站末班车的时刻‘以防万一最好记下来’，以便及时告知客人。”

㊦ 日本的短期大学相当于中国的大专。日本法律规定，专门学校毕业的学生被授予专门士的称号，短期大学毕业的学生被授予准学士的称号。

我们开园清扫卫生的人最主要的工作就是保证公园的安全和卫生，但也经常会被客人叫住，询问一些问题。

因此，我昨天向她提出忠告，说最好把离迪士尼乐园最近的车站“舞浜站”的末班车时刻也记下来。

“是吗，感觉到那是非常值得做的了吧？”

“是的！和客人的谈话也很顺畅，特别开心。”

看着她笑着回答道，我自己也觉得这次指导有很大的效果。

但是，及时、直接地回答了末班车的时间真由，在后来看来，其实是犯了个很大的错误。

那个时候，不论是我还是她都没有察觉到。

——一个月前——

这个春天，短期大学毕业的我，已经辞掉两份打工工作了。

一个是在快餐店，一个是在卡拉 OK 包厢的收银台。

