

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③ 「感谢之神」的教诲

[日] 镰田洋\_著 潘 俊\_译



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS



# 迪士尼最卓越的服务课③ 「感谢之神」的教诲

[日] 镰田洋\_著 潘俊\_译

Disney Arigato no Kamisama ga Oshietekuretakoto

Copyright © 2013 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：01-2014-0318号。

### 图书在版编目（CIP）数据

迪士尼最卓越的服务课. 3, “感谢之神”的教诲/（日）镰田洋著；潘俊译.  
—北京：机械工业出版社，2014.12

（迪士尼魔法系列）

ISBN 978-7-111-49058-6

I. ①迪… II. ①镰… ②潘… 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 311795 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 王晓艳 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 · 5.875 印张 · 1 插页 · 84 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-49058-6

定价：29.00 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

服务咨询热线：（010）88361066

读者购书热线：（010）68326294

（010）88379203

网络服务

机工官网：[www.cmpbook.com](http://www.cmpbook.com)

机工官博：[weibo.com/cmp1952](http://weibo.com/cmp1952)

教育服务网：[www.cmpedu.com](http://www.cmpedu.com)

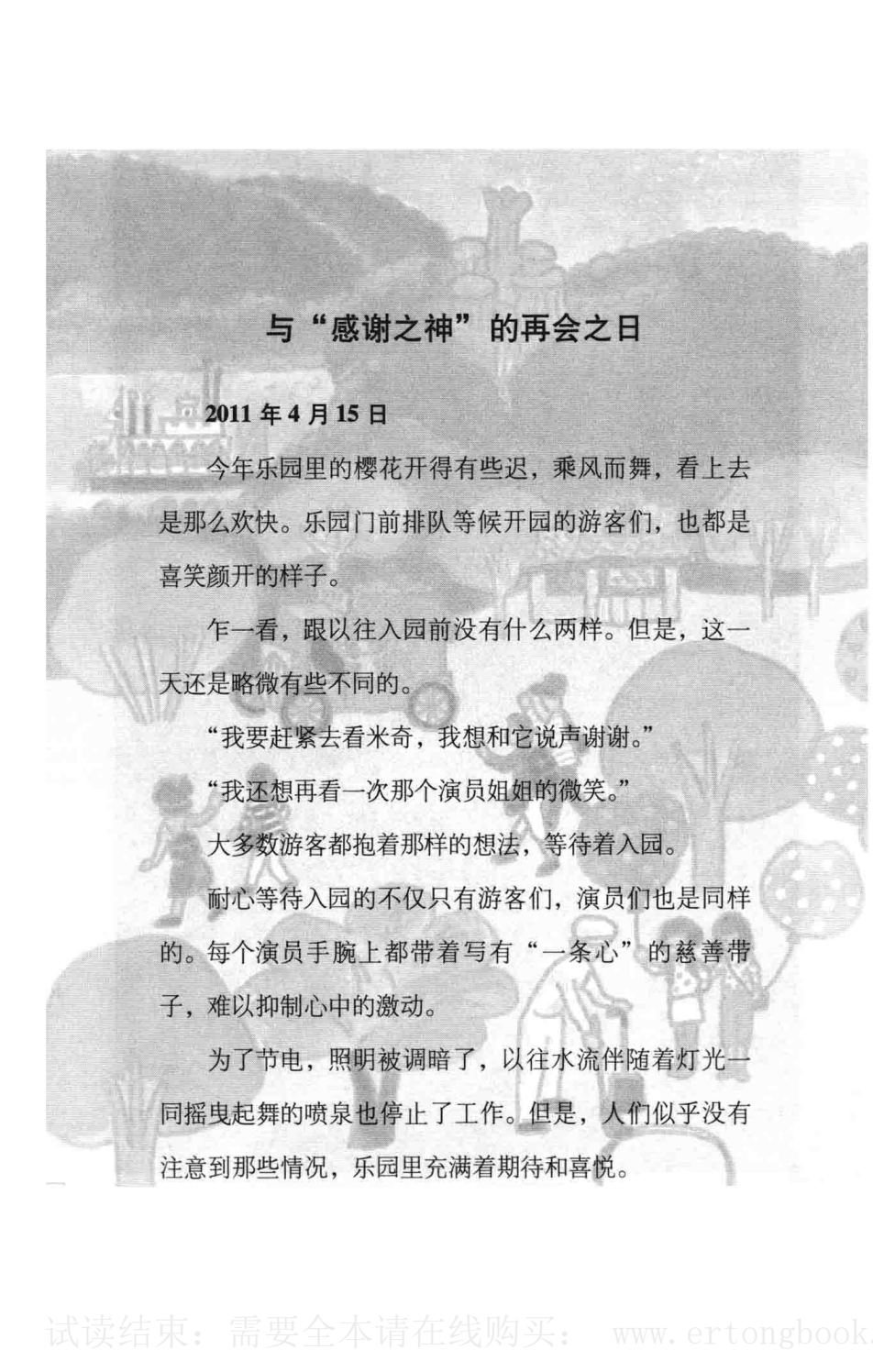
金书网：[www.golden-book.com](http://www.golden-book.com)

封面无防伪标均为盗版

迪士尼乐园，并不是为了钱而建造的，而是  
为了爱。

——华特·迪士尼





## 与“感谢之神”的再会之日

2011年4月15日

今年乐园里的樱花开得有些迟，乘风而舞，看上去是那么欢快。乐园门前排队等候开园的游客们，也都是喜笑颜开的样子。

乍一看，跟以往入园前没有什么两样。但是，这一天还是略微有些不同的。

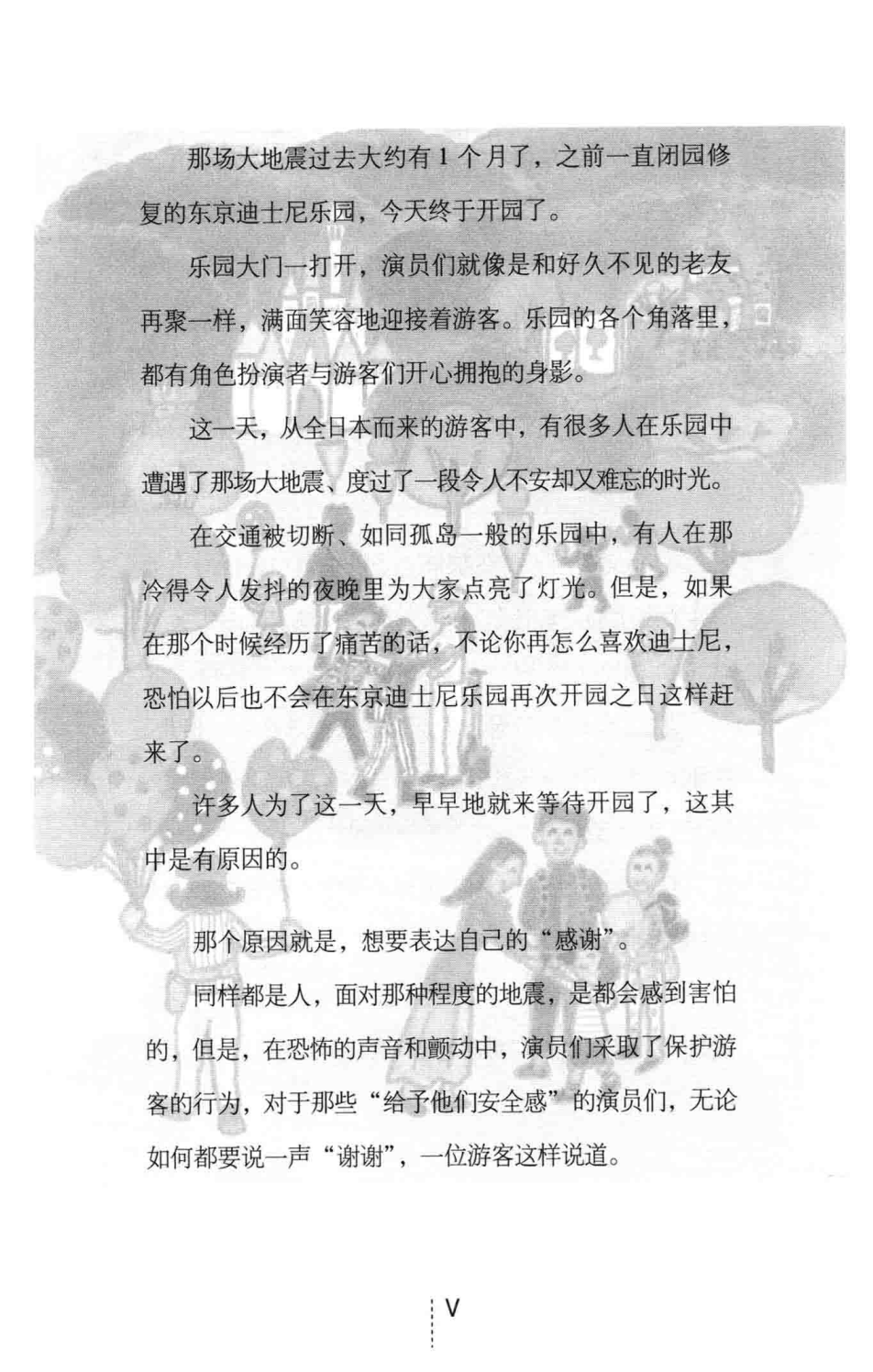
“我要赶紧去看米奇，我想和它说声谢谢。”

“我还想再看一次那个演员姐姐的微笑。”

大多数游客都抱着那样的想法，等待着入园。

耐心等待入园的不仅只有游客们，演员们也是同样的。每个演员手腕上都带着写有“一条心”的慈善带子，难以抑制心中的激动。

为了节电，照明被调暗了，以往水流伴随着灯光一同摇曳起舞的喷泉也停止了工作。但是，人们似乎没有注意到那些情况，乐园里充满着期待和喜悦。



那场大地震过去大约有1个月了，之前一直闭园修复的东京迪士尼乐园，今天终于开园了。

乐园大门一打开，演员们就像是和好久不见的老友再聚一样，满面笑容地迎接着游客。乐园的各个角落里，都有角色扮演者与游客们开心拥抱的身影。

这一天，从全日本而来的游客中，有很多人在乐园中遭遇了那场大地震、度过了一段令人不安却又难忘的时光。

在交通被切断、如同孤岛一般的乐园中，有人在那冷得令人发抖的夜晚里为大家点亮了灯光。但是，如果在那个时候经历了痛苦的话，不论你再怎么喜欢迪士尼，恐怕以后也不会在东京迪士尼乐园再次开园之日这样赶来了。

许多人为了这一天，早早地就来等待开园了，这其中是有原因的。

那个原因就是，想要表达自己的“感谢”。

同样都是人，面对那种程度的地震，是都会感到害怕的，但是，在恐怖的声音和颤动中，演员们采取了保护游客的行为，对于那些“给予他们安全感”的演员们，无论如何都要说一声“谢谢”，一位游客这样说道。

演员们，也是怀着同样的心情。大多数游客，并没有表现出恐慌，他们在极度的不安中，对迪士尼的演员像亲人一样信赖。此外，对于游客们耐心地等待这一天，演员们也是满怀感谢之情。

人與人之間需要相互信賴、相互給予溫暖。對於不可替代的存在直接說聲“謝謝”，這是許多人已經忘却的人類原本的姿態。

311大地震當日，在東京迪士尼樂園、東京迪士尼海洋所發生的“奇蹟”，被人們廣為傳頌，許多媒體也對其加以報道。

迪士尼樂園果然很厲害，很多人都那麼想。但是，在那未曾經歷過的事態下，演員與遊客之間到底是怎麼結下了那想要表達“感謝”的情誼呢？

不知道已經有多少人注意到了那位一直守护他们的“感谢之神”的存在？

是啊，东京迪士尼乐园的再开，就是游客与迪士尼演员们，以及与迪士尼“感谢之神”的“再会之日”。

## 在日本孕育“感谢”最多的地方

接下来就要带大家到孕育迪士尼乐园“幸福感”的地方去看看。

我曾经担任日本迪士尼乐园首任夜间清扫部门的管理员，参与了日本迪士尼的高质量服务体系的建立，之后，在迪士尼培训机构对全体员工进行培训指导。本书是以我个人经历为原型，围绕“感谢之神”所编写的故事。

2013年4月，东京迪士尼乐园迎来了开园30周年纪念日。

在这30年的时间里，许多游客将梦想与魔法带来的“幸福感”一直传递着。

本书给读者带来的3个故事，就是要寻找出那个在迪士尼被认为是最重要的秘密——“为什么会有这么多



人在迪士尼度过的时间里以及以后的回忆中产生幸福感呢？”

例如，迪士尼会收到游客们大量的书信。演员们那些让人意想不到的照料和行为，令人大受感动，因此将感动转化为“感谢”之情融入在书信里的游客，更是不在少数。

这些书信被登载在公司内部报刊上，让演员切实感受到自己的行为给游客们带来了幸福感，演员也会从那“感谢”之情中得到满足。

此外，在乐园里，对于演员出色的行为，也有演员同伴和上司表达称赞的“精神鼓励奖”“五星级项目”及“感谢日”等制度，让演员之间萌生“感谢”之情。

并不仅仅如此。来到乐园的游客们，再次对自己家人和重要的人表达“感谢”，并表达自己对这难忘一天的“感谢”之情。

到底为什么迪士尼乐园会孕育出这么多的“感谢”呢？

让我们懂得“感谢”的，正是迪士尼的“感谢之神”。

“人生所谓的最美好的瞬间，并不是为了自己，而是为了自己所爱的人付出的那一刻。”

华特·迪士尼曾那样说过。我时刻铭记着那句话。至今在乐园里巡视的时候，我能感觉到这句话都会与“感谢之神”一起守护着游客和演员们。

在迪士尼乐园内遭遇过 311 大地震的游客们，为什么会想要对米奇等角色扮演者和演员们表达自己的“感谢”之情，并一直盼望乐园的再开之日呢？

为什么，在这里的人都会变得纯洁无瑕呢？

为什么，迪士尼乐园是全日本产生“感谢”最多的地方呢？

以及，“感谢之神”真正想传达的，到底是什么？

当读者将这些都读完以后，肯定，每个人的心中都会有答案了。回想起自己最重要的人，并对他/她说一声“谢谢”。

准备好了吗？乐园开门了。

2013 年 4 月

镰田洋

与“感谢之神”的再会之日

序言 在日本孕育“感谢”最多的地方

第1章 彩虹色的米奇 ..... 001

第2章 寒冬中的落樱 ..... 055

第3章 连通心灵的纸杯电话 ..... 109

结束语 “感谢之神”所托付的 ..... 172

第 1 章

彩虹色的米奇



那是在新芽绽开的春天里。

在乐园中央的广场上，橄榄树的树枝上，露出了黄绿色的小嫩芽。

就像这嫩芽一般，这个春天，迪士尼里迎来了一批对未来满怀期待的新员工。

为了让游客们开心，大家本来应该满面笑容的，但是，怎么会有个闷闷不乐的演员呢？

这就好像苍茫大海中的一叶孤舟一般，看起来总让人觉得有点落寞。

这可是梦之国——迪士尼乐园。无论在任何时候，都不能让游客觉得有些许的不安。

因此，如果连演员自己都不能发自心地微笑的话……

可是，这位新演员，看上去似乎有着很大的烦恼。

这个烦恼可以说是非常难以解决的。

## 1992年3月

这是分别结束的3月，迪士尼乐园每年惯例的培训开始了。

在第一天的新人入职会上，要向新人介绍迪士尼的历史、理念以及教授给他们基本的服务方法。当然，这不仅仅是一个培训。

接待游客的第一步，首先要自己“被招待”。

因此，在新人入职会上，公司会招待新演员，给他们递上咖啡和红茶。

此外，新人所坐的椅子，也不是那种折叠椅，而是一人一座那种的皮沙发。

我作为教育负责人，这已经是我负责这项工作的第三个年头了，为了确认各项准备情况，相比其他教员，我提前进入了新人入职会的会场。

刚进入会场，入职两年的村上，就一边调整椅子，一边跟我说话道。

“金田先生，您辛苦了。今年也招聘了很多人啊？”

“是啊。新演员也是我们的家人。让我们一起从心里来欢迎他们吧！”

“好的！但是，新人入职会上为什么非要放上咖啡机呢？”



村上自己参加新人入职会的时候，手拿着前辈亲自递过来的咖啡和红茶，走着铺着好莱坞似的红地毯，感觉非常不可思议。

我反问村上：“你为什么会觉得不可思议？”

他摆出一副思考者的架势，这样回答我：

“如果演员辞职的话，公司会非常麻烦的吧。”

村上的回答，是非常现实的想法。

确实，这想法也不是不正确。但是，在新人入职会上招待新演员，还有一个更简单的理由。

“村上先生，新人，也是未来的游客啊。”

“新人，也是未来的游客？”

“是的。年轻的演员迟早要结婚，拥有自己的家庭，如果有孩子的话，肯定会带孩子来迪士尼乐园的。到那个时候，演员和自己家人都会成为游客的。所以，招待未来的游客，这是很自然的一件事啊。”

“嗯，这么说的话确实是。如果演员在辞职的时候对迪士尼不能有一个很好的印象的话……”

“当然了，你的想法也是没错的。所以，公司必须对



从业人员非常地关注。如果我们从心底来欢迎新人，尽心尽力地进行招待，让新人体验到什么是服务，最后，将自己受到的服务也对应到游客身上，这样做的话，游客就会获得无可替代的招待了。”

“无可替代的招待？”

“是啊，那就是会得到游客的微笑。有时候游客也会对演员说‘要加油哦’的吧。”

“啊，是啊，也有游客对我这么说过呢。在天气很冷的时候对我说：‘您辛苦了’……”

“是吧，当时一定很开心吧？所以，一开始所要教授新人的就是‘体验被招待’。因为他们是未来的游客，也是我们新的家庭成员。‘总算来了，我们一直在等您’，要以这种想法来迎接他们。”

我跟村上边聊天边进行会场的布置，不久，一位新人样子的年轻人走进了会场。

“请问新人入职会是在这里吗？”

空气中弥漫着咖啡豆的香气，小心翼翼踏入会场的年轻人，有些疑惑地询问着。