

<<我看日本文化精神>>

图书基本信息

书名：<<我看日本文化精神>>

13位ISBN编号：9789574446773

10位ISBN编号：9574446778

出版时间：2010-05-01

出版公司：九歌出版社有限公司

作者：賴東明

页数：256

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<我看日本文化精神>>

前言

小物有其存在價值，小事更有其影響力。

曾在日本的旅館用過無數次早餐，都比不上在曼哈坦飯店（Hotel The Manhatlen）令人感動。日本早餐可謂是盤餐，在一個盤子中裝滿了八個小碟子，碟子盛上豆腐、雞蛋、魚塊、醬菜、青菜、魚卵等等，不僅營養豐富，色彩也悅目。每一碟中的佳肴就是那麼一點，卻也很耐吃。

當用完一碟中的小菜而見碟底時，卻赫然發現有一「吉」字出現，見之至感心喜，自恃今天將有吉事連連。

於是探究之情湧起，等不及碟碟吃完，乃用筷子翻底，以為碟子上又有吉字顯現，然好奇換來失望，其他碟子上未有吉字藏內。

只好繼續享用日本的漬物，因好味難得，乃慢慢享受早餐。

就在這種無所求時，突然在夾碟子中最後一個豆腐塊時，浮現了「福」字。

驚喜不用說，只覺福將來臨，而珍惜這種意外的發現。

早餐中，在餐碟上與「吉」字、「福」字相見歡，一天的起頭就心中充滿愉悅。

讓顧客在一大早就有積極、樂觀的心情，飯店老闆實有心意與創意。

在該飯店用早餐機會有四天，連連去四早，只是要從小碟子享受「遇吉見福」的好心情於一天之起頭。

於曼哈坦飯店用早餐而享受遇吉見福的心情，而在傍晚於自由之丘町社區時，卻發現日本家庭主婦、單身貴族的另一種福氣。

生活中的方便 可以用心創造 好鄰居文教基金會努力於台灣的社區營造活動，如人才培養、老店翻新、環境清掃等。

於二七年十一月份組團前往東京考察，其中一項是社區街景。

走動於自由之丘町社區街中時，見有一中型超級市場。

一樓有一區專櫃，陳列著各式各樣菜盒，菜盒中又見有多樣蔬菜的組合。

只見下班的婦人或小姐挑一揀二地購買。

這種蔬菜的組合叫「心物菜」。

短少時間的顧客買回去要生吃或熟吃均隨其意，自己所要做的調理工夫就是味道的加減。

日本人在家庭內用餐，從洗菜、煮菜到用餐，餐畢淨碗，這一連串稱作「內食」。

至於家人一同到外邊餐館用餐，不必自己動手洗、煮、淨，而只要用餐即可，這種行為叫「外食」。

居於此兩種之中間者，就稱「中食」。

在家庭內一煮就吃的中食產品隨著職業婦女的增多、單身家居的猛進，而愈顯其需要性之令人期待。

中食商品已有連鎖經營於日本全國各地超級市場內。

日本的各大百貨店均設有超級市場，而超級市場通常設置在地下層或一層。

欲往上層或下層，均需借重電扶梯以求其方便，然電扶梯並非上或下的兩部同設於一處。

找了半天，電扶梯欲往上層時，卻遇見從上層下來的電扶梯，這時會不高興於自己的運氣壞。

在東京日本橋三越百貨店的超級市場購物完畢而欲往上層，不必四處尋找電扶梯所在，只須站在原地上望天花板，就能找出小小標示牌告知電扶梯所在，而該電扶梯之往上或往下，亦在標示牌中明示著。

欲上則前往有往上標示之電扶梯所在即可。

顧客咸稱方便。

標示牌雖小，發揮的功用卻大。

來日本不吃豆腐，實有枉走一趟之憾。

東京鐵塔下有一家豆腐屋，邀好鄰居文教基金會董事們前往品嘗，並召集了好鄰居文教基金會舉薦來日本留學的四位獎學生以共享豆腐。

豆腐屋之建蓋，是將外地拆除房屋的舊木材再利用興建。

<<我看日本文化精神>>

不僅豆腐是環保的，連屋子也是環保的。

努力於推動台灣環保活動的好鄰居文教基金會全體真是滿心幸福。

何況先前在加爾比(Calbee)食品公司聽取有關樂活(LOHAS: Life of Health & Sustainability)經營時，得知豆腐屋獲得法國旅遊餐廳雜誌之評選為三顆星，而何其有幸，晚上已在三顆星餐廳豆腐屋享日本美食與台灣溫情。

豆腐是料理中的小品，卻為日本餐廳爭取了大榮耀。

日本餐廳經法國《米其林雜誌》評選星級，這是第一次。

而法國雜誌評選為最高級的三顆星者，在日本共有八家，大部分是法國菜和日本壽司等店，豆腐屋是難得的其中一家。

不知《米其林雜誌》有來台灣評選否？

如有之，則其獎會落入誰家？

豆腐是食品，食品包裝上印有消費期限、賞味期限的商品標示，這是日本的規定，而其期限之長短，則由生產者依其專業知識指定。

生產者若依實而定限，則消費者才能安心食用食品，而過去一向如此，才使生產者與消費者相安無事。

然二七年卻連續有日本傳統、著名的生產者竄改、偽造消費期限或賞味期限之黑心事來欺騙消費者。

如不二家製果、雪印食品、赤福製果、比內雞肉、有望肉品等公司。

消費期限是需在期限內食用完畢，否則商品易腐爛；賞味期限是需在期限內食用完畢，否則商品易失味。

期限均印在包裝上，其空間不大但頗為顯眼。

小小標示就會影響消費者的健康或享受，可謂小兵會立大功。

小水滴凝聚力量 形成社會大海要探討樂活(LOHAS)，則需走訪企業，不免要利用計程車。

讀者或許在台灣有多次經驗。

在路上叫車時，根本無法預知計程車的服務。

服務應包含車廂內的乾淨、舒爽、清淨，司機的儀容、談吐、技術等。

但有時上了車，才知服務不能滿足自己，還得乖乖按里程付費。

心中想來，這種交易實很不公平。

最要命的是上車後就聞廂內菸味，菸味或來自司機的吞雲吐霧，或來自客人的遺留物。

這種氣，除非得罪司機而馬上棄車，否則就得一路忍受。

購物前無法預知商品或服務之品質，而需唉聲嘆氣使用之。

消費者何其不幸？

東京的消費者有幸矣。

因東京都政府已在二七年十一月宣布計程車內全面禁菸。

有些計程車動作快速，已在其車廂左右兩側貼上「本車是禁菸車」的標幟。

綠色標誌面積不大但醒目、強烈，能讓不願接受二手菸之害的大眾事前選擇。

小標誌發揮其功能給需要者。

走在東京街道上，處處可見好幾種方塊標誌印在路上，如禁止邊走路邊抽菸、禁止隨意扔菸蒂、本區禁止路上抽菸等。

那些路上方塊標誌雖不大卻很醒目。

東京都似乎努力在成為無菸空間，這種理想或可能化為事實。

為視察樂活實體，前往樂活社區 - 自由之丘町。

車進該區果見街景整潔，行人悠哉，而下車即感空氣清新。

自由之丘町是屬於住宅區，無高樓大廈，或大道寬路，猶如名古屋附近的古川町。

好鄰居考察團在這裡的「古桑庵」喝抹茶咖啡，在「亞鉛店」吃有機晚餐。

也去拜會了「自由之丘町社區營造協會」聽取簡報。

從簡報獲知其社區營造活動實來自三人之發動。

<<我看日本文化精神>>

他們先發動垃圾分類，而後清掃街道，廢物回收，目前進行的是廚油回收後再生為汽車燃料油。源頭三個人已由青年變中年，他們的想法是勿以善小而不為。

小面積標誌，大益保健身體。

自由之丘町的社區營造包含著樂活的理念追求。

樂活的概念一言以蔽之，即養成一種持續的生活習慣，以保健身體與保全環境。

而在日本，這種樂活的概念是由木村麻紀小姐帶進來的，她是記者出身，在採訪經濟成長時痛感環境未得保全，於是前往德國潛修三年，終得修成，而回國推動。

如今樂活觀念蔚成風氣，且讓個人、企業競相接納而加以實踐。

曾國藩曾言，「風俗之厚薄，繫乎一二人之嚮往」。

一個觀念之介紹形成了自家的實踐。

木村麻紀小姐應該沒有想到她的小水滴會形成社會大海。

總之，小碟上的吉字、福字，天花板上下電扶梯小指示牌，豆腐屋的小品料理，包裝上的期限小標籤，計程車門上的禁菸小標誌，路上禁止邊抽菸邊走的小告示，社區自由之丘町的三個小推動者，樂活觀念介紹的小鼓吹者等等，在在不因其小卻發揮了其大功用而令人感動、感謝、感佩、感觸等。

真的，小物有其存在價值，小事也有其影響力量，小善更有其人心淨化力。

<<我看日本文化精神>>

内容概要

無感地震讓人感受不到它的存在，生活也是同樣容易被人們忽略，常常只是一天天讓日子流逝，而不是有感覺的活著。

日本人是用心在過生活的，在日常中維持「有感」的觸角，時時感受、用心感覺、細處感動、常懷感恩……所以日本商品總是精緻唯美、日劇可以深深敲打觀眾心窗、日本製造是品質的保證、赴日本觀光的經驗令人再三回味。

賴東明也是個用心生活的人，他對日本文化的長期體驗與觀察，都化成了文字和圖片，與我們分享那份感動，期望人們在忙碌之餘能試著體會生活也可以這樣「有感覺」。

作者也以他專業廣告、行銷人之視野，側看日本業界繁榮復甦的景象，雖商業不免以盈利為目標，但以顧客為念、以人為本的導向，都是「用心」的所在。

<<我看日本文化精神>>

作者简介

賴東明 一九三四年生，台中人，台灣大學政治系畢業。
擔任聯廣股份有限公司董事長、中華民國國際行銷傳播經理人協會創會會長等，為資深廣告人，有「廣告教父」之美譽，二〇〇五年榮獲首度由政府頒發的「廣告終身成就獎」，成就卓越。
廣告事業之外，曾任教於實踐大學、政治大學、文化大學。
現已從聯廣及教職退休，專心從事公益。
在公益領域長期貢獻己力，曾任台北北區扶輪社二十九屆社長、董氏基金會董事長，現任五美文教基金會董事長、好鄰居文教基金會董事長、台灣公益廣告協會理事長等，是多面向的公益團體領導者。

<<我看日本文化精神>>

书籍目录

不願誤導對日本觀感，只望讀者更喜愛日本(自序)009輯一感受人生報紙上的一每日一句一 015壽老人之言 022請你播撒喜悅 028日光寒天裡箴言也溫 035別看它小 041路在嘴上 048Contents輯二感心回饋 這就是服務 059足感心的日本企業 066四兩報恩 074包裝上傳善意 084飯店與社區福福相報 090名品難築卻易毀 095輯三感恩地球使人幸福 105面對富士山之美 113公益廣告溫馨滿人間 122綠色運動 129禁令在地上 134攝氏二十八度的夏天 141輯四感染左右暖風吹，太鼓響 149我的心留在古川町 161古樸社區營造出美麗新視界 168莊嚴佛寺賣咖啡 175振興地方的祕密武器 182體驗東京的城市行銷 188敬弔木暮剛平 193水口健次如是說 198輯五感應潮流五十兆日圓熟年商機 207從顧客身上找答案 2130商機走俏 220日本零售服務業變身 226景氣回春的消費新現象 232櫻花樹下的行銷祕訣 238創新價值的成功企業 245

<<我看日本文化精神>>

章節摘錄

體貼、創意、誠心，是做好服務的重要關鍵。

六個來自亞太各國的身心障礙者，聚集在日本吹田市的愛心輪基金會講堂，有的視障、有的智障，看到這種情景就感到心酸。

當知道有些人並非天生如此，而是後天傷害造成，且來自事故與戰爭時，更覺得人之殘忍而感到悲哀。

台灣的好鄰居文教基金會也舉薦一名肢障者，參加愛心輪基金會之培養領導人才之一年計畫。

該基金會是由日本樂清公司旗下兩大事業 - - 清掃事業部與甜甜圈連鎖店所共同支持的慈善非營利機構。

日本樂清公司的創辦人堅信「一燈照隅，萬燈照國」之信條，自己則甘當一燈而樂此不疲。

然該一燈，已點燃萬燈以上而照耀亞太地區。

九月上旬，參加了該培養亞太身心障礙者人才計畫之開學典禮且在會上講話後，就搭計程車前往大阪市，投宿於帝國大飯店。

在車上望外觀賞風景時，突然想起運動鞋遺忘在吹田市東急飯店房間桌子下。

求助帝國大飯店櫃台小姐時，該小姐問明飯店名稱、房間號碼、宿幾夜後，安慰我說如找不到運動鞋，帝國大飯店可借我運動鞋以供早上散步用。

筆者不敢存希望能找回陪我散步五、六年的運動鞋。

下午與關西大學教授植條則夫在咖啡廳談公益廣告事宜時，櫃台小姐前來，告知運動鞋已找到，且宅急便運送過來，傍晚時分可到。

植條則夫教授聽聞此事，直說「還有這種服務？」

盡心服務 讓顧客感動一生 正在等待一位台裔日本醫師前來共聚晚餐時，室內電話響了，詢問可否將東西送上來。

接到手的是一個提袋，袋上印有東急飯店字樣，打開看到的是整整齊齊的包裝，拆開白色包裝紙，映入眼簾的是熟悉的運動鞋。

失而復得，感動不止。

不止運動鞋回來，還被擦拭得乾乾淨淨，很體面地回來。

有這種服務？

若非親身體驗，否則真不敢相信。

兩家旅館的盡心服務，會讓顧客感動許久，甚至一生。

旅館裡的小職員服務，塑造大飯店讓人印象深刻的好公關。

得知法國羅浮宮（Louvre）收藏品將在京都市美術館展覽，乃詢問帝國大飯店顧客服務中心的小姐，何時展覽、如何去法、門票多少等等。

中心小姐攤開地圖點出帝國大飯店、大阪車站、京都車站、京都美術館之所在地，並將四點連成一線，告知接駁車、快速電車、地下鐵之坐法等，巨細靡遺。

偷得半日閒，想探千年往事。

正欲出門時，該中心小姐遞來雨傘，請我帶去京都。

納悶問之何以？

小姐答以京都降雨機率達百分之八十，只好從之。

只是到達京都美術館門口前，滴雨未遇，難免抱怨小姐雞婆。

京都市美術館在報上以全版篇幅刊登法國羅浮宮收藏品的展覽資訊。

雨傘必須放在門口架上方能入館。

館中所展覽者是三千年前古希臘人所使用過的用品，有石雕、土造的壺、瓶、甕、碗、杯等等，其設計之美、雕刻之精，令人嘆為觀止，深感此行不虛，讓人緬懷人類創造美感之偉大。

只是感惜何不能像大甲媽祖般繞境到台北故宮博物院來展覽，以一飽台北人的思古幽情？

出館後望見平安神宮在不遠處，意欲祈求家人平安。

不料起步不久細雨突來，撐傘避雨，抱怨小姐雞婆變成感謝小姐體貼。

<<我看日本文化精神>>

天真有不測之風雨，帝國大飯店之中心小姐的關心顧客遇雨，令人感動在心。撐雨傘、求平安，借雨傘、搭車輛，總算遇雨而未淋雨，實是飯店小姐之關心服務致之。

九月下旬，風塵僕僕，席不暇暖地趕往東京廣告博物館，參加「台灣廣告展」開展。選自4A自由創意獎與時報廣告金像獎的兩百多件廣告作品將在此地展出五周，是台灣廣告界的榮耀，也是台灣之光榮。

東京廣告博物館是專業博物館，除固定展出日本的廣告作品外，尚會安排展出美國、歐洲、東南亞的廣告作品，而台灣也能名列其中，除心感東京廣告博物館之情誼外，也感台灣廣告人之創意卓越、表現非凡，得以承受他國之肯定，而以其資深一份子感到榮耀。

台灣廣告展順利開展後，受邀去欣賞東京近郊的高爾夫球場 - 高阪俱樂部。

日本的天氣預報奇準，云上午有細雨，下午則放晴，但這預報並未使人降低打球興致。冒雨打完球後，欲在其餐廳享受日本之牛肉咖哩飯，點餐後小姐送來一張墊紙，紙上寫著：「感謝您的光臨，在料理送來前請稍候。」

讀之令人莞爾一笑。通常客人在點餐後會性急地巴不得餐點菜肴趕快送來，以一飽空腹。球場餐廳看準客人之通病，乃以墊紙默不作聲地請求客人稍安勿躁。實是令人感其有創意、具巧思。

東京廣告博物館展出「台灣廣告展」，而台北美術館十月上旬緊接著要展出「日本博覽會特展」。

在台北美術館有展覽與研究之兩種活動並行。

展覽者是展出東京廣告博物館所收藏的一百三十年來之日本萬國、地方、專題等博覽會之珍貴品。七十年前台灣也曾舉辦過博覽會，其資料也在展出之列。

目睹此歷史資料實在感奮異常，吾人應有信心將來能舉辦博覽會，正如父老兄長。

而研討者是針對「由日本博覽會經驗看台灣博覽會未來發展」為主題，進行講演與討論。請來的日本講師均是去年愛知博覽會的總策畫師，其講演內容精采至極，令人如醉如痴，而滿堂掌聲不斷。

安益國際展覽公司為台灣做了一場啟蒙工作，實值掌聲回報。

小小的服務 建造大大的名望 三位講師臨走前想吃鼎泰豐的小籠包，而云：「來台灣而未吃鼎泰豐小籠包，等於未來過台灣。」

好鼎泰豐小籠包之心如此強烈，可見鼎泰豐已成功地成為國際品牌。

吾人應同聲慶賀。

就在陪同三位國際著名博覽會策畫師享用鼎泰豐小籠包時，有人不慎沾醬油於其衣褲上。

當其欲求服務生拿來濕毛巾時，服務生即送來去漬油。

此一去漬油之出現，讓在座全體同感驚嘆，嘆其準備周全、服務快速。

此一適時送來去漬油之動作而解決客人問題之服務，將贏得三位國際人士之好口碑且傳播於日本及國際，而使鼎泰豐之盛名更為遠播；鼎泰豐建立的品牌普及於世，台灣同沾其光。

小小的服務，會建造大大的名望。

今年的九月確實夠忙，忙進忙出於台北、大阪、東京之間，但忙中偷閒，與好鄰居文教基金會推薦獲得高島屋國際信託基金的獎學金之三位留學生，分享專程帶去的台灣中秋月餅。

看到三位喜出望外的表情，心謝我的秘書建議正確。

事忙有好處，忙會想節省時間，而在排隊等事時此念頭更是旺盛。

天會不負忙中人。

突然在成田機場發現有一祕關，讓符合條件者能公然快速通關。

關口上寫著高齡者通關處，即六十五歲以上老人及攜帶幼兒的旅客可獲通關。

成田機場旅客眾多，大排長龍是常事，一等要一小時才得過關。

有如此體恤之設，只要十分鐘並能擺脫無聊站立之苦，給身體衰弱者一個方便，除心領感謝外，心想成田機場真是人性機場，能提供如此便民服務，感佩其機場官員能視民之所視，聽民之所聽，真是民眾導向之經營管理者。

<<我看日本文化精神>>

總之，為客人解決問題而提供自己專業之勞力、智力，期使客人心感舒爽，這是商業上的服務。日本電通公司的第四任社長，也是台灣廣告產業的催生者 - - 有廣告鬼才之尊稱的吉田秀雄在生前說過：「頭腦要時常轉動，心思要四方考慮，不得有一絲空隙，這就是服務。」

觀之，帝國大飯店之為客人找尋運動鞋、準備雨傘；高阪球場之為客人減輕等待焦慮；鼎泰豐之為客人準備去漬油；成田機場之為老年客人另設通關口，均符合商業服務之需求 - - 不容許有一絲空隙之頭腦轉動、心思考慮。

除此之外，尚需一項基本要件。

那正是九月赴日回台兩趟時，來座位邊打招呼的華航小姐所說的話：「能為你服務是我的光榮。」願為人服務的誠意心態，即是服務的基礎。

<<我看日本文化精神>>

编辑推荐

過有感覺的生活 學習日本文化的精緻與唯美！

<<我看日本文化精神>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>