

# 100个基本

100の基本 松浦弥太郎のベーシックノート

松浦弥太郎的人生信条

[日]松浦弥太郎 著 尹宁 译



CIS 湖南人民出版社

100个基本

松浦弥太郎的人生信条

[日]松浦弥太郎著 尹宁译

湖南人民出版社

100 NO KIHON MATSUURA YATARO NO BASIC NOTE by Yataro  
Matsuura

Copyright©Yataro Matsuura, 2012

All rights reserved

Originally published in Japan by MAGAZINE HOUSE, Ltd

Chinese(in simplified character only) translation rights  
arranged with

MAGAZINE HOUSE, Ltd., Japan

through CREEK& RIVER Co, Ltd. and CREEK&RIVER SHANGHAI  
Co., Ltd

著作权合同登记号：18-2013-343

图书在版编目(CIP)数据

100个基本：松浦弥太郎的人生信条 / (日)松浦弥太郎著；尹宁译

—长沙：湖南人民出版社，2014. 3

ISBN 978-7-5438-8602-5

I. ①1… II. ①松…②尹… III. ①人生哲学-通俗读物 IV. ①B821-

49

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第038565号

100个基本：松浦弥太郎的人生信条

[日]松浦弥太郎著 尹宁译

出版人 谢清风

出品人 陈垦

出品方 中南出版传媒集团股份有限公司

上海浦睿文化传播有限公司

上海市巨鹿路417号703室(200020)

责任编辑 夏新军

装帧设计 张 苗

责任印制 王 磊

出版发行 湖南人民出版社

长沙市营盘东路3号(410005)

网 址 wxvw.hnppp.com

经 销 湖南省新华书店

印 刷 北京鹏润伟业印刷有限公司

版 次 2014年5月第1版

2014年5月第1次印刷

开 本 32开

印 张 13 5

书 号 ISBN 978-7-5438-8602-5

定 价 42.00元

版权所有，未经本社许可，不得删印

如有倒装、破损、少页等印装质量问题，请与印刷厂联系调换。联系电话：010-80270006

## 松浦弥太郎的“100个基本”

我常常被问：“你是从什么时候开始考虑这些书？”或者“遇到什么契机开始这样的思考？”这些问题，就算仔细考虑也想不出个所以然。在日常的工作和生活中，我始终抱有对人和事物的好奇心，有细小的感动或发现，有偶然浮上心头的感想，有觉得很棒的事情，这样的时刻很多。每当此时我会像捡到了宝物一样高兴，并留下笔记。

过后重看这些笔记，我才意识到原来自己想变成那样的人，想学习那些东西，或者想珍视那种事物。这些感受留在头脑深处，会在某一日，突然变成自己发自心底认同的事，或者通过自身经历而有了切身感受。在这样的一日到来之前，它们还只不过是别人处借来，寄存在自己这里的宝物。经历了个人体验之后，才第一次成为自己的东西。通过这个过程收集的宝物。就是我的“100个基本”。

“100个基本”是为了让自己明白的事，是对自己展开的思考，是为了整理自己的思路而存在的。这是为了个人成长、学习，为了更像自己，而应该恪守的人生信条。重要的事情、想要遵守的规则，我想每个人都有，但这些内容其实是很模糊的，难以用言语表述。如果能一条条地认真思考如何用言语表达它们，也能借此更好地认识自身。

“基本”可以关涉任何事——计划、目标、想养成的习惯，灵光一闪想到的或者想模仿的事。将这些事列个清单，偶尔过目，检查做到了多少，没做到多少，这很重要。

“100个基本”，是以人生为名的漫长旅行中所必不可少的地图。迷路时常常翻阅，不安时拿在手上。这样的“100个基本”，将会成为旅行护身符般的存在。

“100个基本”，历久弥新。通过更新基本，你的人生地图将变得更加明晰和详细。

“100个基本”并不以完成为目的。要常常学习，并使之根据自身成长而不断变化。

100 Basics

Basic Notebook of Yataro Matsuura

001

**一切自己负责。**

**指责他人也无济于事。**

好事、坏事，我们会经历各种事情。无论发生什么事，我认为“一切的起因都在于自己”。不推到他人、社会的身上，不去指责他人，也不怨恨这社会。不管发生什么，自己处理，自己主动承担责任。大体的事情，都可以自己负责解决。只有带着“说服自己的关键是在于自己”的觉悟，才可能不依存于他人，用自己的双脚走下去。

002

**舍弃自尊，凡事忍耐。**

自尊心，不是用来肆意宣扬的武器。将自尊深藏于内心就好。舍弃自尊，凡事忍耐。这两条，是我所尊敬的一位名编辑教给我的，让工作得以长久的秘诀。“动不动就暴怒的话，工作就无法开展。请舍弃自尊，即便觉得不对也学会忍耐。保持冷静思考。”这是我从他身上学到的珍贵哲理。

003

**简单地生活。**

**要做的事，保持一点点就好。**

简单思考后，选择少量“应该做的事”。如果其中有复杂的事就简单化，认认真真地拼命做到最好。如果什么都插一手，最后的结果不过是每件事都半途而废罢了。“想穿红色的，也想穿蓝色的”，两种颜色都上身，只会显得不伦不类。只要有“想要那样，又想要这样”的想法，就不可能全部实现。不能明确目标，凡事都只能是浅尝辄止。

004

**不对过去说谎。**

大家都知道不应该说谎，但那只是对当下而言。对于过去，是不是会为自己编排上更有利的情节呢？即便不算说谎，也会为了将自己现在的行为正当化，而稍稍调整过去的故事吧？过去的事，谁也没法去验证。小小的谎言也不会被揭露。但正因如此，才罪恶深重。所以我认为，最不该说的，就是对“过去”撒的谎。

005

**做被钱喜欢的工作，**

**过被钱喜欢的生活。**

己所不欲，勿施于人。对人对钱都是如此。对工作和生活来说，钱都很重要。钱是经常帮助自己，像朋友般的存在。所以每次打开钱包时，都问问自己的内心吧。“把钱用在这上面，它是会讨厌，还是高兴”。以此为基准，摸索被钱喜欢的工作方式，被钱喜欢的生活方式。

006

**最重要的工作，**

**是规律生活和健康管理。**

我从事文字工作，经营旧书店“COW BOOKS”，担任《生活手帖》的主编。在所有事情中，排在第一位的，是自己的健康管理。第二位，是保护为我工作的社员们的健康。过规律的生活。不加班，也不让别人加班。如果发现工作多到要睡不着觉的人，就会伸出援手。身体不健康也做不了好的工作，这是适用于所有人的原则。

007

**无论做什么事，  
都要想到下一个人。**

上厕所的时候，要想到下一个用的人。扔垃圾的时候，要想到将垃圾送到垃圾场的人、回收运输的人、处理垃圾的人。做杂志的工作，要想到校稿的人、印刷的人、装订的人、将书运到书店的人、为我们卖书的人，以及读者。无论做什么事，都不要忘记人的存在。我想牢记这一点做事。

008

**抢占先机、确认工序、准备充分、仔细作业。**

工作基本上都是准备。准备充分了基本上都会达成。抢占先机，确认工序，只要有过细致的准备，基本上事情都会顺利进行。稍微有点困难的，是抢占先机的时间点。出手太迟，就无法顺势而为；出手太早，也会出现问题。这方面经验的积累固然重要，但要有这种意识：想到“差不多必须开始了”的时候，通常都已经太迟了。

009

**沟通，  
就是为了传达爱愿。**

无论是工作还是生活场合，与人沟通的能力都很必要。做演讲也好，向人说明事理也好，包括和重要的人加深关系，交流都不可或缺。正因为如此，一定要明白这点：交流的目的，是为传达爱愿。对工作的爱愿，对人的爱愿，对物的爱愿，对项目的爱愿。不要忘记交流的目的是传达爱愿。

010

**幸福，是人与人之间深刻的联结，  
和深深的羁绊。**

“对你来说，幸福是什么”，如果被这样问你能迅速作答吗？我们都是为了获得幸福而生存。为他人和自己的幸福而工作、生活。知道自己的幸福为何，也就等于知道了自己在追求着什么生存。对我来说，幸福就是和人深深的联结。加深与人的羁绊，是我最大的幸福。因为能够看到前方那“幸福的景色”，我才得以每天都拼尽全力。

011

**不破坏，不失信。  
不汲汲以求，不放弃。**

对工作、对生活，对任何事都是如此。不破坏与人之间的联结关系。不破坏约定。不管做什么，都能持之以恒地努力。一旦开始，不放弃就很重要。无论如何注意，总有搞砸、失信的事情发生。正因为基于这样的事实，才要为追求不破坏、不失信、不汲汲以求、不放弃而努力。

012

**栽培，守护，坚持。**

人与人之间的关系，因培育而生。建立起关系后就好好守护吧，使之持续下去。“如何才能栽培？如何才能守护？如何才能坚持？”要对这些问题作多方面的思考。

013

**愈是小的承诺愈要信守。**

“下次，一起吃饭吧”“那本书我借你”，平时这些话我们经常脱口而出。可能都是顺着话题随口说的，但这和郑重的约定、重大的约定一样，都应该被遵守。愈是不知不觉间许下的模糊不清的诺言，愈是小小的约定，愈重要。不轻视小约定，然后去执行，对方会欣喜地感到“啊，他还记得啊”“原来那不是一句客套”。我想传达给对方这种喜悦。

014

**放大镜和望远镜。**

要学会使用放大镜和望远镜。看清楚近物和远物的能力合在一起，才能更接近事物的本质。对周身的事物和世界形势都是如此。在自身的时间轴上，“现在的事和二十年后的事”，也是我想用放大镜和望远镜两个视点考虑的事情。

015

**资讯就是自己的经验；**

**知识则应适可而止。**

唯有自己的经验才能被称之为真正的资讯。平时所见、所读、所听的，是知识而不是资讯。知识一旦增长，会令自己的头脑放弃主动思考。所以知识有一些即可。我们要成为什么都能思考，而不是什么都知道的人。

“什么都不知道的自己”意味着对什么都能坦率面对。这个世界的知识已经太多了。就算不刻意学习也会渐渐增加，所以有时候要努力忘记一些知识。

016

## 八胜七败的法则。

大获全胜之后，就会有彻底溃败的危险。一切太过顺利了，福兮祸所依，有可能会受伤或生重病，或者有麻烦事不期而至。像相扑比赛那样，想着八胜七败<sup>①</sup>就好吧。比起好坏各占一半，追求稍微领先一点点的胜利，我认为是最美妙的。明白自己也有赢不了的时候，对胜利保持谦逊之心。维持相应地平衡，是世间万事得以永续的秘诀。

<sup>①</sup>相扑力士在决定排名的“名人赛”中，要参加十五回合比赛。胜出八回便有资格晋级。

## 017

### 看，再看，持续地看。

好好观察，看似没什么却很难做到。不要简单地接受映入眼帘的事物，然后就觉得已经明白了。更不用说，只看了一眼就下结论是何等荒谬。看过一眼之后，要再细看第二遍。在思考“这是什么？”的同时持续地观察。在质疑“这到底是怎么回事”的当下，继续关注。用手触摸，再看一次。看几次是不够的。不要马上接受，要持续地看。

## 018

### 交朋友的能力。

人的能力有很多种，最重要的，是交朋友的能力。只要有交朋友的能力，即便一无所有，到世上任何地方也能生存。这在工作和生活上，都很有用。交朋友的能力，就是发现对方“闪光点”的能力。找到对方的优点并告诉他，就能成为朋友。只要具备在人、物和事上找到闪光点的能力，就能变得幸福起来。

## 019

## **为工作而玩。**

我不太认同“为了玩而工作”这话。要做好工作，就应该常常玩，并从玩中获得经验。通过经验获取的资讯，也会对工作起到莫大帮助。比起埋头工作的人，充实生活的人更能做好工作，也更有同情心和想象力。拼命玩耍吧。有“我的工作很棒啊！”想法的人，都很会玩呢。

## **020**

### **电视、报纸只从远处观望。**

并不是说要完全隔离，也并没有讨厌或否定电视和报纸的意思，我只是觉得没有必要看得那么仔细。不囫圇吞枣地全盘接受电视或报纸上的内容，而是稍微拉开距离，远远地瞥上一眼的状态，我认为刚刚好。只要有“哦，原来发生了这样的事情”的认知程度就好，我并不将电视和报纸作为自己主要的资讯来源。

## **021**

### **不是“为对方着想”，是“想象力”。**

为对方着想，这当然很重要。但若想错一步，就会变成“自以为是”。如果只是自我满足，不仅无法让对方感受到你的体贴，还有演变成多管闲事的危险。不如将“为对方着想”这个说法改为“想象力”吧。这样就能平顺地、不纠缠地照顾到对方的感受。

## **022**

### **磨砺心智。**

### **为此读书、**

**听音乐、  
欣赏戏剧、  
接触文化。**

今后是体现人性之力的时代。要增强作为人的力量，就必须磨砺心智。去看书、听音乐、欣赏艺术和戏剧吧。与文化接触，能成为磨砺心智的契机。而只有自己走出家门，和文化进行“实际体验的接触”，才能真正磨砺心智；才能提升品味，进而化作自身成长的食粮。

**023**

**成为问候高手。**

在他人向自己问候之前，主动打招呼。我将“成为问候高手”当作每天的口号。住在家附近的人、职场上的同事、称不上朋友的熟人，和这些人没法很深入地交流。了解对方和让对方了解我们，这两件事也很困难。但是，简单的问候，对谁都能做到。虽然只有几秒钟，却也是了不起的交流。

**024**

**基本原则是：**

**诚实、亲切、笑容。**

诚实、亲切、笑容——对我来说，这就是全部的基本。在苦恼困惑的时候，我会倚仗这些信条重新振作。不管发生什么事，我都不会放弃这三点。当然人各有异，但我认为拥有自己的基本原则，才是真正内心强大的表现。这样的人即便遇到重大的失败，也能为自己创造一片安身之所——“只要回到这个原点就还能重新开始”。

025

**不竞争，不争夺。**

有这样一种说法：为了拿出成果、提高干劲，竞争是必要的。我认为这完全是无稽之谈。因为工作，不是为了比别人站在更有利的位置而做，而是为了把喜悦带给他人。倘若我在相互竞争的环境里工作，一定会果断地让位。说着“您先请”，后退一步。

026

**常对自己投资。**

**为体验花钱。**

**不用贫穷的方法学习。**

钱要用在丰富个人体验和感受上，这才算是为自己的投资。要带着给自己播下种子的意识使用金钱。给自己的投资有很多种类，学习就是其中之一。这种时候，千万不要吝啬金钱。大家思考的都是“怎样经济实惠地学习英语”，但真正要学习一件事，最快最直接的方式难道不该是毫不犹豫地花钱吗？

027

**吃用心做的美味食物。**

三餐每天都要吃，所以很重要。仅仅是吃东西，和为了吃美味的食物而努力大有不同。美味的食物，并非指高级料理。只有用心做的东西，才会让人感到美味。世上有各种各样的食物，若不讲究，什么都能吃。选择自己做的东西、家人做的东西、店家认真做的东西时，我们要懂得品味。

028

**要顾及到四周。**

**不制造噪音，举止安静。**

不穿“在地铁里显得招摇过市地服装”是我择衣的标准。这是我从单打独门闯出一片天地的造型师那里学来的。奇装异服、花哨的衣服，即便对本人来说很好，也未必能融入周围环境。将自己的这个存在，融入世间，不给周围添麻烦，是一种礼貌。不制造噪音、举止安静，是为了用心融入世界。

029

**重要的事写在信上。**

**勤于动笔。**

自己真心想要传达的事、有求于人的事、想要道歉的事，我认为这些重要的事只有写在信纸上，才能传达诚意。勤于动笔吧。为了可以随时写信，用没有装饰的最普通的信纸和信封就好。收到明信片的话用明信片回，收到书信的话就用书信回。这虽然是小事，也能体现出体谅对方的用心。收到明信片却回以书信，则会让对方过意不去。

030

**培养上等的修养。**

**手不插入口袋。**

材质好的东西，精心做出来的东西，不为流行左右、经典而优质的东西。这些并不等同于奢侈，也和一看就知道是高价的名牌不同。培养真正本质上的上等修养，既是对对方的礼貌，也可以说是表达了敬意。所以不要忘记，不管穿了好好的衣服，将手插入口袋的瞬间就全都白废了。

031

**想要伙伴，先制造敌人。**

想要真正的伙伴，就必须先明确地表述自己的意见。对你的意见自然会有认为“值得支持”，和认为“完全不是那么回事”的人。想要得到全部人的赞同，并不现实。和与自己意见相符的人加深关系，不正是交流的本来目的吗？意见表述暧昧不清的人，虽不至树敌但也不会有朋友，只不过变得八面玲珑而已。

032

**要了解，孤独是生而为人的条件。**

孤独是人生存的条件之一。工作和生活上，都会有孤独感袭来的时刻，不可能从中逃脱。不仅如此，你愈想逃避，孤独的影子愈是会紧紧追随。倒不如坦然接受“人生来孤独”的事实，理解“孤独，正是我们活着的证明”。会这么想的人，也许才算是真正的成人。

033

**常保指尖和手的清洁。**

要常保持指尖和手的清洁。无论是碰触东西，还是工作的时候，手都是非常重要的工具。握手、递东西，手作为交流的媒介，是不可或缺的工具。作为最活跃的工具，千万不要疏于对它的修剪和照料。

034

**去思考，这样做会给他人带来幸福吗？**

开始行动前，无论多小的事我都会自问：“这样会让他人幸福吗？”这个习惯很重要，并会反映在工作姿态中。日常的每分每秒，都要用来反问自己：“这样他人会幸福吗？”将这个纳入到日常的练习吧。

### 035

**每日，换个设想。**

这样做会怎样，那样做会如何，即便现在觉得这样是正确的，也试着改变设想。任何事的答案都不是唯一的。为了无论发生了什么都可以沉着应对，要去预先设想各种可能。面对一个计划，也要设想可能出现的各种情形，才能做到从容不迫。

### 036

**任何东西都要修缮。**

任何东西都有坏的一天。即便很小心使用，也无法改变这个事实。重要的是，一旦坏了，不马上扔掉，而是要有“一定要修好”的意识。钢笔也好，鞋子也好，衣服也罢，即便买新的更便宜，我也会选择修缮后继续使用。丰富而专注的人生会就此生发。人与人之间的关系也是如此，因人生道路不同或者工作上的麻烦而产生裂痕，也要小心修复，这样才会构筑更深刻的关系。

### 037

**不只关注中间，**

**也看周围。**

**并去思考。**

看一样事物，不要只看中心，也要顾及到周围。比如说，感到“这咖啡好像很好喝”时，请看看周围。看周围，不是说要去研究冲泡方法和咖啡豆。咖啡的四周，指的是咖啡店的氛围、音乐，为你冲泡的人，端咖啡的人，一起喝的人。可能是因为周边环境的影响，本来普通的咖啡也会变得美味。理解一样事物时，要综合事物的中心和周边，一同思考。

**038**

**与其读一百本书，**

**不如把一本好书读一百遍。**

一本一本地积累数字，说着“我读过这么多书”的时候，到底学到了什么？我感觉留下的只不过是“读了一百本书”的记录而已。还不如找到好书，反复读一百遍。从“即便读了一百遍，也会有新发现”的好书那里，可以学习很多东西。这和人际关系同理。比起交往一百个人，倒不如和一个真正喜欢的人交往，更能了解自己和对方的本质。

**039**

**在自己擅长的领域深入下去不断磨炼、**

**挑战。**

谁都有一两件擅长的事情。找出它们吧。深入学习和练习，使之更为精湛。为了变得更加擅长，而去挑战吧。这样才能培养出“个人专长”。

**040**

**不为自己设限。**

是谁让你萌生“已经没办法了”的感觉？我想，多半是自己吧。当然凡事总有极限，比如环境不允许、物理上办不到、时间不够等。但是，在到达真正的极限前，往往是自己先设限。即便认为“已经很努力了”，也有可以更深入的空间，天外有天。只要不抱着“算了，就这样吧”的心态，就能向更深更远的地方冒险。

## 041

### **贯彻自己的意图。**

没有必要凡事都彰显自我的存在。或者说退一步海阔天空的情况更多。但在自己的意图上则另当别论。坚信的事情、认准的事情，无论发生什么都要贯彻始终。因为这是深思熟虑过的自己的“意志”，不能那么容易就动摇了。这从某种意义上，也是对自己负责。

## 042

### **始终保持坦诚，决不遗失初心。**

不管积累多少经验、变得多么聪明，都应该保持坦诚。绝不从于习惯，也不忘初心。这是持续成长的秘诀。在确保坦诚并不忘初心的同时，仍能贯彻自己的意图。我认为这才最好。

## 043

### **关键时刻不怯场的勇气。**

总是大放厥词、卖弄勇气是很辛苦的，也会招致旁人的厌烦。但在“就是现在”的关键时刻，万万不可犹豫。不要害羞或者不好意思，拿出前进的勇气，拿出举手的勇气。特别在工作上，只要下定决心不怯场，勇

气自然就涌现了。原先觉得“说出来多不好意思”的话也能说出来、写出来。在重要的事情上，不能没有无视周围一切的勇气。

044

**承蒙他人好意时就不要顾虑，**

**坦率地接受好意，给足面子。**

和年长的人来往，有时对方会请吃饭。总是说“不用了，不用了”过分推辞，也是让对方没面子的行为。去了高级的店，却只点些便宜的东西，反而很失礼。一旦决定承蒙好意了，就不要有顾虑。这也是必要的礼貌。承蒙好意，坦率接受，有顾虑就干脆拒绝，不要含糊不清。这点不仅限于他人请吃饭时，更是与年长的人来往的铁律。

045

**有意识地使用美而恭敬的措辞。**

不管是乘出租车，还是与孩子相处，都要有意识地用美而恭敬的语言。语言的措辞真的很重要。我偶尔会遇到说话过于恭敬的人，但不会因此生厌。语言会成为人性格的一部分。即便是结结巴巴地，也要漂亮地说出敬语，这样的人能将他的认真传达给他人。

046

**不随便对待钱包。**

**不把钱包放在低处。**

钱包里装着钱这个重要的朋友，所以不能被随便对待。回家后，不要把钱包放在低处。而是应该放在与家人的照片或纪念品相同的地方，或是

像“要装饰自己重要的东西，就在这里”“自己庆幸拥有的东西，放在这个能看到的位置”之类的地方。这体现了对钱的重视。

**047**

**任何事物，**

**都当作重要的朋友接待。**

对一支圆珠笔、一个包、一本书，都是如此。对自己身边的东西，都要当作是自己重要的朋友，认真对待。认真对待了，便会明白己所不欲而不施于物，自然就粗暴不起来了吧。

**048**

**他人的话、社会的声音，要认真聆听。**

不管多忙，认真倾听的能力很重要。虽然常被这样说，但如果只是听人说话，做一个单纯的接受者的话，不能算是积极的姿态。不只是耳朵听，还要提出问题，用心做更好的聆听者。因为对方是特意说给自己听的，所以要听到对方把话说完为止。对社会的声音也该如此，保有好奇心，深入倾听。

**049**

**不断思考如何成为他人愿意共处的人。**

成为他人愿意见到的人，也就是说他人在想到自己时，会觉得“见到这人就很高兴，也有好处”。无论在工作还是私交中，想要被他人重视的最好方法，便是让对方有所得。别人想到“和那个人一同做事可以赚钱”“那个人会给我有利的条件”或者“一见到那个人就会有精神”，也没什么

不好吧。常常让对方感受到你的恩惠，当自己有求于人时，自然也会得到帮助。

## 050

### **不问年龄，所遇者皆是我师。**

遇见的人，都能教给我东西。说自己坏话的人、否定自己的人，即使这样的人，也一定有值得教给自己的东西，是值得感谢的老师。很多年龄比自己小、看上去对自己没什么帮助的人，其实有很多可学习的地方。“讨厌见到的人”谁都会有，但想到“可以教给自己东西”，会变得稍微愉快些。

## 051

### **模仿、学习、赞扬尊敬的人。**

有值得尊敬的人很重要，懂得模仿尊敬的人则更重要。模仿，即是学习。在模仿的过程中，虽无自己的原创性，但可以获得新的方法和视野。赞扬尊敬的人也很重要。要经常把赞美挂在嘴边。这是对于让自己学到东西的谢礼，同时表达了感恩的心情。

## 052

### **成为连接人与人的桥梁。**

在日常生活与工作中，要常把自己作为一个网络的核心来考虑。“把这两个人联系起来，一定会产生新的火花”——要播种这样的际遇种子，种子必然会发芽开花。不要抱住自己的人脉不放，和更多的人分享，会带来新的人脉。

053

**知晓各领域的最好和最坏。**

想要深刻理解一样事物，就要知道它的最好和最坏。比如想了解酒店，一流的和平价的酒店就都要住一下。想理解食物，不要只吃美味的，也要尝尝并不那么好吃的食物。这样做并不是为了赞扬好的，贬低差的。而是获得“啊，这就是三百日元的味道啊。但既然很受欢迎，想必也有需求吧”。学到这点是重要的。

054

**重视朋友。**

任何时候朋友都很重要。在工作上，朋友也是不可或缺的精神支柱。“重视家人”作为珍重朋友的前提，自不必赘述。但某些困难时刻，比起家人，可能是朋友更能帮上忙。因为家人是命运共同体。自己沉没的时候，家人也会跟着沉没。这时候，最值得依靠的果然还是朋友了。

055

**不要根据价格评判“贵”或“便宜”。**

不要养成根据价格来判断物品价值的习惯。贵的物品自有贵的理由，便宜的物品也会有便宜的理由。在店里问东西的价格，说着“唉，好贵啊”是很失礼的态度。在物品便宜的店里，说着“啊，很便宜很便宜”，也感觉有些没品。

056

**认真听他人讲话，**

## **持续、深入倾听。**

认真听他人讲话，是很重要的事。不仅要认真听，还要“持续听”。要踏实地听进去自不必说，为了引出话题的前因后果，话中更深的内容，还要学会提问。提问不要咄咄逼人，而是要自然地引出话来，是为了让对方话题继续的手段。认真听人讲话，就能打开他人的内心。

057

## **一周买一次花。**

一周买一次花。这不是规定而是一种乐趣。“郁金香要出来了吧”“现在最漂亮的花是什么呢？”感知季节，对工作和生活来说都不可或缺。我很重视在生活中摆放有生命而美丽的东西，并且爱惜它们。

058

## **两周剪一次头发。**

我每两周剪一次头发来整理仪容。不是因为头发长了而剪，而是在长之前剪。这样说可能有点极端，但这是我自己的思考方式。用理发店的话来说，“理发”是指“整顿容姿”。我平时不花钱吹整发型，而是两周一次，把这些省下的钱用以整理容姿。

059

## **一年四次，**

## **享用当季美食。**

春夏秋冬，享用当季美食。这样也就是一年有四次，可以和家人一起接触自然的机会。日本料理，特别让人有季节之感。偶尔奢侈一下，去吃

特别美味的食物，也是一种对自己的投资。每季一次的美食，是对自己的奖励。

## 060

**无论发生什么都不放弃。**

没有必要全身心都散发出“绝不放弃”的气势，只要安静地守护着这“不放弃”的火苗。即便周围的人都认为你已经放弃了，也继续坚持思考吧。不管遇到什么挫折，一定都有解决方法。这个方法，着急是找不到的，但只要坚持下去，一定会等到机会的到来。

## 061

**持续思考何为美。**

对于姿势、举止、甚至衣食住行，都要思考“这样美吗”。着手的工作完成之后，也要考虑“这样美吗”。完成前的工作姿态美吗？状态美吗？反复地、不断地思考。

## 062

**不买就什么也学不到，**

**想知道的事要花大钱。**

真正想知道的事，只能花钱。比如说想知道背一百万日元的包是什么感觉，这样的包是什么构造，为什么值一百万，就只有自己花钱买一个。这样获得的不仅是一个包，还有价值一百万日元的资讯，即便失败了也是一种学习。有些经验必须自己“花钱买来”，而不是去问拥有它们的人。

063

**不靠近免费的东西。**

不靠近免费的东西。即便听到免费送也要拒绝。积分卡之类的也要回避。冷静思考以“用卡的话有百分之××的折扣”为代价，自己交出了多少个人信息。可能自己交出的东西更有价值。要记得这个世界上没有免费的大餐。

064

**恰如其分地交际，**

**不做八面玲珑的人。**

一定程度的社交是必要的。但是，在各种场合里都露脸没有必要。太过重视人际交往，只会妨碍自己完成本该做的事情。不要去在意那些宽泛而肤浅的人际关系，你并非在“收集”认识的人，试着构筑自己货真价实的人脉吧。所谓人脉，是与因相互需要而聚到一起的人所构筑的牢固的信赖关系。

065

**重视家人，**

**一年扫墓六次。**

因为亲近所以有所疏忽，最容易被牺牲的就是家人。但家人若被草率对待，什么都不会顺利。不要忘记正是有家人的存在，才有自己。无关宗教，去扫墓吧。盂兰盆节、春分、忌日自不必说，即便是没什么缘由的日子，也可以出行。正因为有先人的存在才有了家人和自己，当然值得感谢和尊敬。扫墓让人生变得丰盛，不要以太忙为借口，去扫墓吧。

066

**桌上什么都不放，**

**从一张白纸的状态开始工作。**

为了桌子上什么也不放，好好整理整顿。从桌子上的一张白纸的状态，开始每天的工作。每天清零，将自己变成白纸的状态开始。工作不是处理眼前的事情，而是自己发现问题，去解决它。这是所谓“思索”的日课。不要让台历、画等多余的东西进入视线，保持简单干净很重要。请重视那些当白纸放在面前时浮现出的想法。

067

**书是用来读的，不是装饰品。**

**读了就可以处理掉。**

我没有“藏书”的意识。没有把书装饰在书架上、将应该读的书库存起来、成系统地收集的概念。书就是用来读的，读完了它的使命就结束了。没有什么特别的事的话，读完后就马上处理掉。或是送人，或是捐赠，有很多处理途径。这是为了不让东西增多的思考方式。

068

**珍惜、享受、体味独处的时间。**

无论工作或生活，我们都处在和他人的关联之中。正因为一直和他人产生关联，如果没有自己的时间，会积累相当大的压力。在工作的间隙，拿出五分钟来给自己发呆。下班的路上，一个人独处。有意识地创造自己的时间吧。在咖啡店里喝茶；呼吸外面的空气；散步。享受独处的时间，品味自己的时间，既对保持心灵的平衡有进益，也能重整自身。

069

**推进“自我项目”。**

“自我项目”是不对他人说，在自己内部进行的。即便是很小的事情也可以，拥有许多自我项目的人，每天会过得更充实。如果只是藏在脑子里容易忘记，就写下来吧。写下后，从容易的部分开始执行。拥有他人无法管理的项目，是多么充实丰富的一件事，我想你一定会有切身感受。

070

**楼梯是一级级向上爬的。**

不着急，不抄近路。所有的事情，都需经过必要的程序和时间。越过一级台阶快速跳上去，不会有好处。不管多么着急，都要一级级地步上台阶。一口气跳上去，一定会发生不好的事，得回头重来。当信号灯灭的时候，即使看上去像是可以走的样子，也别急着动身，我希望能培养从容不迫的态度。

071

**享受麻烦。**

作为人，自然会有觉得“那事真麻烦”的时候。但正是在麻烦的事中，才隐藏着乐趣，隐藏着事物本质。觉得麻烦不想做，拜托他人，或是因厌恶而敷衍了事，实在很可惜。不如享受麻烦，细细品味吧。秘诀在于不把“麻烦”挂在嘴边。一旦说出口，很多事情都会被破坏。

072

**思考的事情、想法，都写在纸上。**

有什么浮现在头脑中时，请写在纸上。笔记本、便签纸、餐巾纸、收款条的背面。不拘泥于什么纸，总之养成写下来的习惯吧。即便自信凭头脑可以记住的事，其实也会忘记。灵机一动想到的事，不知道什么时候会做，就像不见的东西愈想找愈是找不到，好的点子也是在你不刻意寻找的时候浮现的。为了让答案能随时降临，先养成书写的习惯吧。

### 073

**不惧怕失败，**

**做好“失败笔记”。**

因为每天都在挑战，自然每天都有失败。即便凡事进展不顺，也不要闷闷不乐，因为失败也会成为经验。比起成功，失败更能带来有用的信息，说不定会在今后产生作用。要带着凡事都可能失败的觉悟面临挑战。另外，做好“失败笔记”，正式通过书写这一行为对自己的心绪进行整理，可以安心地、不受打击地解决问题。

### 074

**不使用“绝对”“普遍”这样的词。**

“绝对”“普遍”这样的词，尽量不去使用。因为既不存在绝对的事，也不存在对谁来说都是普遍的事。这些一不留神就会使用的词，特别需要克制自己说出口。与他人意见对立无法认同，试着从“对方所言正确”的角度出发思考，以此作为说服自己的妥协点。能够以“不懂的是自己，对方是正确的”的态度让步，会让事物大步向前迈进。

### 075

**以1，2，3的节奏，如此反复。**

无论在生活还是工作、短期还是长期的事情中，都形成自己的节奏吧。比如以“1，2，3”的形式重复。1是挑战，2是前进，3是达成，到达这个阶段后，就向下一个1，也就是新的挑战迈进。事情奄奄一息地持续着又不顺利的时候，就是节奏被打乱的证据。这时回到出发点，按照顺序迈进吧。这是保持自己的新鲜度，回到初心的秘诀。

**076**

**走路时端正姿势，**

**挥动双手，**

**抬头挺胸。**

一直用良好的姿势走路吧。挥动双手，挺胸，抬头。走路的方式、站立的姿势，会在自己生活和工作的方方面面中表现出来。拥有良好的姿势，干脆利落的仪态，会让人拥有自信。这在思考方式和与人的交往中也会发挥作用。始终带着有人看着的意识走路，姿势自然就会变得漂亮起来。虽然没有必要自我意识过剩，但这是非常有效的方法。

**077**

**想要得到别人的帮助，请先学会付出。**

有求于人时，先学会付出。自己不先给予的话，期望也不会得到回应。只要做让对方高兴的事，基本都会实现自己所愿，这是我在国外学到的道理。做让对方高兴的事，并不限于物质和条件，只是单纯的问候或者笑脸也很好。首先，我们要付出点什么以满足对方的情感需求，这不仅是让对方乐意帮助自己的秘诀，也是和人交往的第一步。

**078**

**不做温柔的人，**

**也不做冷漠的人。**

成为“真正温柔的人”很难，但只是被称赞温柔很容易。不考虑事实、不计后果，一味迎合对方，说些权宜之计的场面话，这种限于特定场合的一时温柔，谁都能做到。但在这种温柔的关系中，什么也不会孕育而生。我并不是告诉你要变得冷酷无情或坏心眼，只是想强调，要想承担责任、有所达成的话，就需要不靠温柔蒙混过关的坚强。

**079**

**爱是给予对方施展的空间。**

**相爱是让双方都有这样的自由。**

爱就是给予对方施展的空间，而相爱则是让双方都有这样的自由。温柔不等于爱。无论怀着怎样的善意，只要想让对方按照自己的意思而改变，就不是爱。爱，是让对方在与自己的关系中尽情舒展翅膀，让对方将这以可能性为名的翅膀伸展到更远方。以爱为名支配对方，是最可怕、虚假的爱。

**080**

**学习历史，并从历史中学习。**

历史是人类行为的集合。历史上有很多成功与失败的珍贵例子。可以说再也没有什么像历史这样丰富的教科书了。迷惑时、烦恼时，学习历史就能重新振作。去深刻理解“原来有过这样的失败，有过这样的成功”，并作为自己的参考。学习江户人的历史，发现他们是与自己一样有着欣喜悲愁的人，就会觉得高兴。这样的细节，可以说是从历史学习中获得的欣喜回味。

081

**不交抱双臂或翘二郎腿。**

**留意坐姿。**

要随时注意坐的姿势。跷二郎腿，双臂交抱在一起，在人前是很失礼的。会无意识地交叉手或脚的人，最好将其作为礼貌问题改过来。这些动作或许在欧美很普遍，但日本并没有这样的习惯。散漫地伸脚或者姿势差都不行，更不用说靠在椅背上翘起二郎腿了。

082

**不把“没有钱”“没有时间”放在嘴上。**

经常会有钱不够、时间不够的情况，但不把这样的话出口。在忍不住要说的时候，强行咽回去。我觉得这些话无论如何都不该说出口。因为在有限时间和金钱内推进事物的前进，是自己的责任。两者都不够的原因，说不定在于自己的生活态度。如果将其归咎为“社会的错，世人的错”，那你永远都不会有够用的时间和金钱了。

083

**迷失的时候，选择更艰辛的那条路。**

我们每天都会面临无数抉择。因此，每天都会有困惑和烦恼。在不知道选什么好的时候，就选择艰辛的那条路吧。因为这样不管是对是错，都会更集中精力去做，会变得更加慎重、更加仔细地准备。从结果上来说，也会学习到更多东西，更容易获得成功。相反，选择轻松的一条路，则不仅没有紧张感，也会所学甚少。

084

**尝试逆向思考。**

只从一个方向思考，必然会走入死胡同。总找不到答案的时候，就从相反的方向来思考。比如本来想短期完成的事，如果多花点时间会怎样。如果自己是上司，试着站在下属的立场想想。要有箭头不只指向一方的意识，舍弃“我才是对的”的僵硬思路，让想法保持弹性吧。

085

**懂得刹车比会加速和操控方向盘更重要。**

驾驶车辆与驾驭人生类似。人们难免会很在意转弯与加速的时刻，对于最重要的刹车，不擅长的人却很多，在工作和生活中也有很多人不懂刹车。但是，能成为F1赛车手的人都很擅长刹车。只注重飞跃、握紧方向盘不放的人，总有一天会出事故。不管是驾车还是人生，为了避免人生失控，在适当的时机勇于刹车很重要。

086

**随时调整平衡，**

**心系协调之美。**

在食物、运动量和与人的交往等方面，不偏倚是很重要的。前几天吃多了，今天就控制下吃简单的食物。运动不足的话就做做运动。太过注重工作的话，就稍作休息。应酬太多，就制造点独处的时间。放任欲望，只顾将眼前的事物过分摄入的状态是不行的。调整平衡，保持稳定且不停止地前行是铁律。

087

**播种、浇水、培育、收获，**

**做个农夫。**

人有两种类型：一种是外出寻觅，捕捉现成的事物的猎人；一种是在自己在土地上播种、浇水、培育并收获的农夫。我并不是说这两种类型孰优孰劣，只是希望自己是农夫，在人生最合适的时期，以自己最舒服的节奏，循环往复播种到收获的过程。

**088**

**永远提前15分钟。**

“凡事提前15分钟”“总是提前15分钟”是我的守则。提前15分钟到达碰头的地方，提前15分钟到达会议处，经常保持这样的意识吧。提前整理好心情，进入准备状态，是提前15分钟的意义。

**089**

**不要忘记传达感想。**

经常有他人自己做了什么、给予了自己什么的情况发生。对于他人的好意，不能以简单的一句“谢谢”了事。接受了什么的时候，一定要将感受传达给他人。这样对方也会很高兴。简单来说，吃到别人的点心时不能只是说声“谢谢”，而是要品尝后传达“原来是这种好味道”的感想。这是人与人之间重要的交流。

**090**

**不谈论不在场的人。**

谈论不在场的人，完全没有意义。在人后散播传言或消极的话自不必说。就算是没有什么特别的近况或是表扬，也没有必要在人后说。在人后谈论人，确实很容易成为话题，但为了避免不必要的误解，还是慎重些为好。

## 091

**是生活而不是工作让我们之所以为人。**

我不想成为除了工作什么都没有的人。我希望即便没有工作，也能够享受生活。生活，是令工作活跃的舞台。如果变成“虽然很优秀，但假日碰面却被发现很无趣”的工作狂，是多么寂寞的事阿。

## 092

**清洁感比时髦更重要。**

**服装表达着对他人的敬意。**

服装，是对他人敬意的表达。正因如此，清洁感比时髦更重要。穿着不能仅仅自我满足地感到时髦就好了。与其追逐各种流行，用心塑造清爽的感觉吧。与人会谈，穿T恤等过于随便的衣服很失礼。即便对方比自己年幼，也要考虑穿得郑重些去见面。

## 093

**宁做失败者不做弱者。**

所谓弱者，是必须依存他人、受保护才能生存的人。比如没有被裁员，却还依存于公司，就是弱者。而失败者，指的是那些不管经历怎样的失败，也能依靠自己的力量重新站起来，有勇气再战胜负的人。失败者终有迎来机会的一天，弱者却没有未来。

094

**对厕所也要致谢。凡事都心存感激。**

试着对任何事物都说“谢谢”吧。对貌似理所当然的事情也表示感谢。我清晨上个厕所，也会嘟囔声“谢谢”。因为身体健康运作才能顺利排尿。感谢干净的厕所，感谢自己的健康。感谢之情会自然浮现。就连剪指甲时，想到“指甲长出来了，这说明自己在活着，非常健康”也会充满感激。

095

**不断思考如何能做得更好。**

深入思考后，尽可能付诸行动，事情就会有大致轮廓。但那不是目标，而只是开始。事情大致完成后，要考虑如何做得更好的各种方法。在“做完了”的瞬间，不要中断对这件事的关注，而是执著于如何做得更好。深入思考是进步的钥匙。

096

**身边若增加一件东西，**

**就想办法减去一件。**

书、服装、家居、文具、装饰品。身边若有什么增加了一件，就想办法减去一件。预想自己的承受量，不让物品在没有准备的情况下增加。每个人都有适合自身、能维持平衡的物品总量。有时东西会不明所以地增加，这时更应保持“减少些什么”的习惯。

097

### **在寝具和家具上花钱不吝啬。**

一日中，有近三分之一的时间在睡眠中度过。一生中也是如此。既然要花费那么多时间在睡眠上，寝具必须质量上乘。这也是对自己的投资。床单、枕头、床，都要在能力范围内选择最上等的。家具要选择那些能成为自己的财产，一生都可以边修整边使用的。愈是不会示人的东西愈要用得好，这会令我们的心灵更加丰富。

### **098**

#### **为能说三种语言而努力。**

这是对我来说必须做到的事，是重要的“自我项目”。能和外国人直接交流，是很了不起的。虽然达到能够自由会话很困难，但是否抱有这样的目标，非常不一样。将母语也算在内，我希望能会日语、英语和汉语。对于年轻人来说，这更是不可或缺的“自我项目”。

### **099**

#### **与时间做朋友。**

#### **做为时间喜欢的工作，过被时间喜欢的生活。**

金钱、工具、身边的物品，和所有这些东西建立像朋友一样的关系很重要。其中，我特别想和时间友好相处。时时记得要做为时间喜欢的工作，过被时间喜欢的生活。与时间，不是追赶与被追赶的关系，而是在一起，平稳地度过每一日。时间并非物品，眼睛看不见，但自己如何生存，与时间的交往方式息息相关。

### **100**

#### **时常更新自己的“基本”。**

有自己的基本是重要的事。不要模糊地想，而是切实地付诸语言。另外，基本并不意味着没有变化。人是一直都在变化的，明天的自己和今天的也将不同。在变化中寻找适合自己的、让自己更好的基本，并保持更新。不局限于昨日的自己，不怕矛盾，向前进。保持可以令形式及习惯反复的弹性和勇气。

100 Basics

Basic Notebook of COW BOOKS

## COW BOOKS的“100个基本”

以我们眼中的“自由”为核心而成立的“COW BOOKS”书店，至今已有10年历史。

从开店之初，我都在和书店的工作人员们认真探讨如何经营书店，要守护什么、重视什么、每个人该如何做、如何培养书店成长、书店的目的究竟是什么。我想，书店的持续经营，需要全体人员的齐心努力。

为此，我将相当于店规的“基本”，一项项选择出来，做了清单。基本的事情，意味着做到这些事为理所当然，这点要牢记在心，除了需要做的事，我还根据一些过往的失败教训，制定出新规定，最终形成COW BOOKS的“100个基本”。。

书店每天有很多例行工作，所以当有很重要的、想做的事，即便时时记挂心上，也会因为限于眼前有更紧迫的工作而没法做成。但支持着这些例行工作的究竟是什么，我们一直在探讨。

在COW BOOKS将满十年的时候，我用清单形式列出COW BOOKS的“100个基本”，重新测试了书店全员。每个人对照这100个项目，明确分做到和没做到的项目。这样能看出哪些项目是大家都做到了的。经过10年的努力，我认为如果100条里，有一半同事都做到了，就很好了。大家认为会多少微到了呢？

我提供5名工作人员的检查结果作为参考：

店员A做到17条，没做到83条；店员B做到60条，没做到40条；店员c做到43条，没做到57条；店员D到40条，没做到60条；店员E做到19条，没做到81条。顺便一提店员E是仅仅工作1个月的新人。

另外，这5名工作人员共同做到的项目，在100条里袋仅有2条。是“绝不从正在浏览书架的客人面前横越”及“双手递交客人购买的商品”。

多么令人意外啊。这个结果让大家都沉默了。但这正是我们COW BOOKS的现实写照，只能接受。另外，我深深地感到，在10年的节点上知道了这一点，制作出COW BOOKS的“100个基本”，真是太好了。

现在，在即将迎来斯阶段之际。每个人都在COW BOOKS的“100个基本”中，针对做到的项目继续磨炼，对于没有做到事情，纳入到每日的工作目标中，进行着自我管理。当然，COW BooKS的“100个基本”，也会随着时间变化而继续更新。

001

### **学会让客人开心的问候方式。**

无论对谁，问候都是护身符。在书店里工作更是如此。重点是要学会让客人开心的问候方式。

不要只是大声地说“你好——”“欢迎光临——”就了事，而要加入自己的思考、感受与判断，分别“对每一个客人做让他们感到舒服的问候”。认真体会打招呼的时机和声音大小，将“擅长打招呼”作为目标吧。

002

### **同事之间练习问候、笑容。**

打招呼，正是因为谁都会做才困难。在同事之间多多练习吧。练习“欢迎光临”“谢谢”的发声方式和笑容，相互监督是否做好了。即使本人觉得好好说出来了，但对方听得并不清楚，那就要认真做发声和说话方式的练习。“欢迎光临——”尾音拖长的毛病，也要相互提醒改正。

003

### **任何时候笑容必不可少。**

#### **露齿而笑吧。**

笑容，会制造出良好氛围，但仅限于发自内心露出笑容的时候。脸上有没有带着“佯装微笑”的表情呢？明明在笑着，他人看来却未必如此的情况很多。迎接客人时，露出牙齿，发自内心地微笑吧。同事之间也要相互确认，是否都在展现最棒的笑容。相互鼓励“今天的笑容很棒哦”，展现真心的笑容吧。

004

**一天数次整理仪容，**

**注意是否衣冠不整。**

仪容，是最基本的礼貌。只是早上穿戴齐整是不够的。为了保持下去，一天要数次整理。头发、脸、手、衣服、鞋子，每天都要数次确认有没有不整洁、给人不快感觉的地方。在镜子前将自己的姿态调整好后，再出现在客人面前吧。这是最理所当然，却绝不能忘的重要基本。

005

**早上一定要沐浴，保持清爽。**

即便晚上已经泡过澡了，早上也要沐浴后上班。这是为了保持清洁感的基本守则。早上的沐浴，不仅会洗掉睡乱的头发、睡觉出的汗及体臭等。也会将一脸倦容和懒散的状态冲洗干净。只要有一个人带着刚起床的、昏昏沉沉的感觉上班，店内气氛就会变得浑浊。不要将刚起床的模式，带入即将展开新一天的工作场合。

006

**不留指甲，**

**保持指尖干净。**

收银、包装、接收与递出商品，客人的目光很容易触及到指尖。说得更确切些，最多看到的就是店员的指甲。指甲脏不仅失礼，乱七八糟、很显眼的也会带来不愉快的感觉。常常修剪，保持干净吧。即使是女性，也不留指甲。即便是男性，也给指尖涂点护手霜。另外，同事间要相互检查确认指尖洁净。

007

**自由着装。**

**但禁止穿随便、不洁的衣服。**

“因为没有制服所以想穿什么随便”“时尚就是自我表现”这样想就大错特错了。所谓自由，指的是每个人进行自我管理。什么是适合工作的服装，请自己判断。但禁止穿热裤凉鞋加T恤这种随便的衣服。不干净的着装更是在讨论范围之外。不论男女，都要保持干净，穿像样的、有领子的衣服。践踏了这个基本的话，就会改变书店的气氛。

008

**一个月剪一次头发。**

任其留长的头发，没法带来整齐的仪容。即便是扎起来，长了几个月的头发，也不是工作的人该有的形象。养成一个月必剪一次头发的习惯吧。

009

**同事间相互提醒工作的方式。**

“相互观察工作方法，如果发现他人工作方式造成了障碍要清楚地说出来”，这是COW BOOKS的基本。和前辈后辈没有关系。不管多小的细节都不要放过。即便是很难说出口的事，也要切实传达。手脏了、头发长了、工作态度懒散、没有干劲的时候，只有相互提醒才能进步。愈是熟悉工作的老手，愈是需要接受有紧张感的新人检验。

010

## **在客人面前绝不聊天。**

说悄悄话可恶至极，即便是说跟工作有关的事，也不被允许。无论如何都必须遵守不在客人面前聊天“基本”。自顾自聊天，就等于无视客人。在店内就将全部的精力集中到客人身上吧。观察他们现在想干什么、需要什么，在客人提出需求前来到他们身边。如果全身心关注这件事，就根本没有任何说闲话的时间。

## **011**

### **比起响起的电话，**

### **优先接待眼前的客人。**

接待客人时电话响起，也不能马上离开。就算店里只有一个，先去接电话而把眼前的客人晾在一边，也很奇怪。边打电话边单手递过去找零，更是失礼至极。电话响起可以先放一放。如果太吵就挂断一下。当然，不在工作中带个人的手机也是理所当然的事。

## **012**

### **对待书像对待宝石一般。**

### **注意书的放置方式、触摸方式、掌握方式。**

只有一百曰元的书也是宝贝。因为是自己选择、希望客人喜欢的书，当然需要珍惜对待。放置的方式、拿的方式，都要很小心，像对待贵重的宝石那样。不用爱书的态度对待书，就是对客人的不诚实。不粗暴地放置，不胡乱堆积，不忘记“拜书所赐才有了这份工作，才得到收入”的感激之心。

## **013**

## **工作时，记得客人正看着我们。**

一家店，对工作人员来说就如同舞台，而客人就是特意前来的观众。你如何努力工作，如何守护重要的东西，都会被客人收入眼底。不要忘记自己自己不只是在贩卖商品，更是在学习和成长，这种工作态度正被客人看着。有了“客人在看着我们”的意识，自然就能抬头挺胸。

### **014**

**弯腰低头鞠躬，**

**不要只动头和下巴。**

打招呼，只靠语言无法实现。必须有笑容，加上全身的表现，才能称之为真正的问候。不要以一句“欢迎光临”就了事。只是动动头和下巴，不能称之为真正的鞠躬。要切实地弯下腰、深深地低头鞠躬。一次次地，满怀感谢之情，用全身心认真地打招呼，会慢慢地让客人感受到本店与其他书店不同。

### **015**

**反应要明快，**

**回答要用心。**

无论是客人问话还是同事间交流，任何时刻，都要清楚明确地作答。我希望大家能一直记住，答复要让对方能听见，要明快。并且，用心思考“别人得到怎样的答复时会高兴”。

### **016**

**随时思考自己能为客人提供什么。**

对来店的客人，在“自己能给予什么”“能让他们得到怎样的欢喜”上不遗余力。让他们感受到“顺路经过这里太好了”“这样连续几天都会心情很好”，交这份愉悦作为礼物带给客人。什么也不买的客人，也要让他们带着愉快的心情回去。让人愉悦也是自己的快乐，所以思考“怎样才能让客人高兴”也是件愉快的事。

## 017

**看不见的地方也要好好打扫。**

**活用确认清单。**

从早到晚都要打扫，有空的时候就打扫。总之，一直保持打扫的状态。看得到的地方，可以边工作边打扫。看不见的地方，在开店前的一个小时和关店后的三十分钟，挥汗好好打扫。看不见的地方很容易被忽略，经常查看清单的话就能避免这点。为了使店内一尘不染，需要每天花时间充分磨练。这样的努力会带来自信，所以要精心打扫。

## 018

**每次使用厕所后都认真打扫。**

**保持马桶盖关闭状态。**

每天都请想一想，要变得更干净，怎么做才好？特别是厕所，每次用完后都要打扫一下。在客人用后要打扫，店员自己用完出来前也要打扫。关上马桶盖，是对下一个使用的人的体贴，是不暴露马桶的关怀。用心打扫厕所，让厕所保持“刚刚打扫完”的状态，这是基本。

## 019

**干净的地方，**

## **让它更干净。**

让干净的地方更干净，是COW BOOKS的打扫方式。木头书架，愈擦拭就愈能显示出它的光彩。不锈钢的柜台，只要留下手印，就要考虑“这里是不是用洗涤剂洗比较好？”每天用心打扫，就能提升干净的境界。以最高境界的干净为目标，用心磨炼吧。连谁都看不到地方都干净的话，店内的空气也会变得清新。

## **020**

### **常整理柜台和置物柜。**

书店不是个人的家或你的房间，即使一个抽屉也是大家的公有物。为了能让下一个人心情愉快地使用，要经常整理干净。“个人独创的整理法”“随意收纳”都是不允许的。要整理成大家都知道打开哪儿能找到什么的状态。为了使用更顺手而改变物品摆放位置时，要让全员知晓。

## **021**

### **不积攒垃圾，**

### **经常清理。**

垃圾箱是暂时“扔”垃圾，而不是“积攒”垃圾的地方。垃圾箱里堆满垃圾不可想象。不要想着“一天结束后再扔掉就可以”，而是堆积起来了就要处理掉。不，应该是要在堆积之前处理掉。工作中，稍微有点空闲的时候，就把垃圾箱内的垃圾集中到垃圾袋吧。只是顺手的一件小事，就会让工作的心情更愉快。

## **022**

### **常观察客人**

## **第一时间找出客人的需求。**

对待客人时，要发挥心灵感应。“不好意思，有××吗？”“请帮我××”在客人提出这样的要求之前，就感受到他们的愿望。最理想是在客人要说出口的瞬间，你已经开始动身找了。为此要经常观察客人。即便客人什么也没说，你因为一直看着而能接收到他们的心思，这样的事并不罕见。如果想为了能与客人有心灵感应而努力，就知道根本没有发呆的时间。

## **023**

### **有客人在店的时候不坐着，要站立。**

### **以接待客人为优先。**

这是重要的准则。收银台里有可以坐的凳子，但即使店内只有一位客人，也一定要站立，保持待机状态，这是S的基本。有客人在的时候做整理发票等工作，也绝不允许。无论有什么事，都要以待客为先。

## **024**

### **一天洗几次手，保持干净。**

洗手可以让人焕然一新。用肥皂和水洗净的，不只是双手。工作中会有让人烦躁和讨厌的事情，也总会有心情不佳的时候吧。洗手的话，会冲走郁积的情绪。一天中多洗几次手吧。看到同事在无趣发呆，或是露出困倦表情的时候，也提醒他“去洗个手吧”。

## **025**

### **不和客人过分亲昵。**

客人中即便有打过多次照面、相互了解脾性的熟人，作为书店的工作人员，也不能与之成为朋友。年轻的同龄人会在不知不觉中变得关系很好，但也不能过分亲昵。一定要使用敬语，不忘礼节。“变得亲近”和“变成朋友之间”，有一条界线，注意绝不能越界。这才是专业的体现。

## 026

### **为简单的一句“谢谢”加点料。**

送客人的时候，不是简单地说句“谢谢”就结束，试着增加点话语。“远道而来真是谢谢了”“希望您再来”“下雨天请当心”等。不照本宣科，而是加上自己想到的语言，思考对每一个客人，要怎样表达谢意才好。向他们传达“我没有忽视您，您是重要的客人”的心情。

## 027

### **称赞客人的优点，**

### **令他们开心。**

要总是带着“寻找对方优点”的心情，找出客人的闪光点并赞扬他们，这也是一种训练。客人的着装、发型、携带的物品等，甚至只是这个人带来的氛围也可以。只要找出一点“今天很棒哦”的地方，就会让客人感到高兴。在任何职业中，令他人愉悦都是很重要的工作。

## 028

### **凡事注意提前15分钟。**

书店12点开门的话，工作就要从11点开始。这是为了提前1个小时开始打扫。但是如果11点来店，就不能准时在11点开始打扫。因此要再提前15分钟，保证准时开始工作。10点开会的话，要提前15分钟到。任何事情提

前15分钟的话，就算前一项正作的结束时间稍稍延后了，也不会因此在规定时间内迟到。

## 029

### **不在店内发出干扰客人的响声。**

放下重物的咕咚声也好，给货物打包时拉宽胶带的声音也罢，店内不管有什么样的事，都绝不发出干扰客人的响声。“因为我在工作，所以没办法”，这种借口行不通。就算只有一位客人在场，也尽量注意不发出声音。会出声响的工作，留在谁都不在时，或是谁也听不到的后院进行。

## 030

### **注意体味，**

### **保持店内气味清新。**

这是个敏感的话题，所以更要注意。体味因人而异，有的人会更强烈些。但不能归咎为“体质问题”而不去想办法。要采取最妥善的方法，尽力避免散发体臭。可能本人无法察觉，所以同事之间要明确指出“头发有味道”“身体有异味”等。虽然可能有时会伤害到他人，但更重要的是，能在工作中不显示失礼，这才是身为社会人的责任。

## 031

### **注意口气，饭后刷牙。**

吃过东西后一定要刷牙。没吃过东西但感受到口气味道时，同事之间也要相互提醒“最好还是刷一下牙”。因为口气本人难以察觉，所以坦率地说出是对他人的善意。谁都有喝了酒的翌日，或者因为身体状况的问题，

发出难闻气味的时候。“很难说出口”的顾虑是不必要的，平时经常相互提醒的话，被提醒的人也只需说句“对不起，我去刷”就能结束。

### 032

#### **创造从未有过的事物。**

在表达、服务、手段等方面，去思考从未有过的方式很重要。当然也不能忘了普遍的做法。以这种方式创造出全新的“理所当然”，而不是固守“至今为止都是这么做”“一般都是这样”的观念。只有从这些想法中脱离出来，才会明白挑战的价值。反复尝试后的失败会成为珍贵的宝物。

### 033

#### **明确两个月以后的计划，**

#### **并为之不懈准备。**

每天的工作都是“今天的工作”与“两个月后的工作准备”之间的反复。被问起“为了两个月后的工作，现在应该做什么？”时，要能给予明确答复。不管是办活动，还是做项目，抑或是学习新的工作，一个月都无法完成，而三个月前开始又未免太耗时间。所以提前两个月，好好作准备。

“认真对待今天的工作，后面的工作也不懈怠”是基本之一。

### 034

#### **保持书的整洁，**

#### **避免弄脏客人的手。**

保持作为商品的二手书的整洁，是COW BOOKS基本中的基本。和保持店铺整洁一样，书的封面和内页都要干净。客人想着“真不错啊”从书架

上取出书，出店时手却因此变黑了，会很困扰。不管是多贵重、多少人都在寻找的书，只要是脏的就绝不进货。请务必贯彻这项规定。

### 035

#### **绝不从正在浏览书架的客人面前横越。**

这是一定要遵守的基本。不拿店铺狭窄作为借口。在书架前看书的时候，有店员从中间通过，客人肯定不会舒服。没有什么事着急到必须那么做。

### 036

#### **绝不卖写上字的书、黏黏的书、 有烟草味道的书。**

胡乱描画过的书、黏黏的书，无论是怎样的珍本，COW BOOKS也绝不会收。比较容易遗漏的是有烟草味的书，这种书也不少，但我们绝不收。不管怎样都不选择，彻底杜绝贩卖这样的书吧。

### 037

#### **思考并拥有个人的目标和梦想。**

被问起“你的梦想是什么”时，回答不上的人多到令人吃惊。这太不可思议了。好好考虑下自己想成为什么样的人，想想个人的目标吧。请将工作作为实现自己梦想和个人目标的必经过程。同事之间也可以相互交流彼此的梦想。多小的事都没关系，有自己梦想的人，和只是打工的人有着天壤之别。

038

**工作本来的目的，  
不是为了卖书，  
而是为了给客人带去喜悦。**

“不要考虑为了卖出书应该做什么，而要考虑如何让客人开心”这是所有工作的基本。如果只是将卖东西作为目标就丧失了乐趣。一味想着“要卖出去，要卖出去”的结果，就是什么都卖不了。更应该认真考虑的是如何让客人喜悦，为此而花费心力，这样自然会收获想要的结果。这样一来，购买就不只是一次消费行为，而会有回头客。

039

**自我负责，自我指示，自我检点。**

不受制于规定而自由地工作，也就意味着自己要承担所有责任。主动公开所有好的和坏的资讯，自我检查我们的状态，问题一旦发生当场解决。这三点要在每日的工作里牢记在心。这就是“自立即独立”的含义。

040

**店内温度要配合客人而不是自己的需要。**

店内空调的温度要配合客人而不是店员的情况，不要以自己的感受为基准。一直待在店里，冬天开着暖气会觉得热，夏天开着冷气会觉得冷，但也不能因此调节。从外面来的客人，在冷天、暑天到来，让其感受到冬日的温暖、夏日的凉爽。这种恰到好处的温度，就是适合书店的温度。要将客人的感受置于店员的感受之上。

041

### **带着谦逊的态度倾听客人谈书。**

只要客人不发问，就不主动说明商品。我不认为做书店生意，就需要对书特别了解的人。比起对书的了解，我更希望和一心为带给客人喜悦而努力的人一起共事。将“对方比我更为知识丰富”作为自己认知的前提吧。对客人来说，能够谈书是很开心的事情。店员即便拥有这样的知识，也绝不去炫耀。我们要以“不是能听到关于书的各种事情，而是可以谦虚倾听客人说话的书店”为目标。

042

### **永远带着坦诚和初心工作。**

不管别人说什么，总是发出“但是”“真的吗？”的质疑，做不好事情。凡事质疑、强词夺理的人，即便没有带着恶意，也不会让人心情愉快。要带着坦诚和初心进行每天的工作。即使自己觉得不对的事情，也请接受。要想保持坦诚，不忘初心是很重要的。就算是工作了十年，也要带着“今天是第一天上班”的心情面对工作。

043

### **经常思考工作方式、书店，及其他方**

### **面有没有可创新的地方。**

新事物是有趣的。花心思是有趣的。变化既有意思，也会带来成长。相反，如果一直以同样的方式工作，只不过是没有什么意义的苦修而已。每天都要思考工作方式、店铺的样子、工作的环境，有没有可以创新的地方。我们开会到最后，总要问一句“这是新的吗？”。请不断寻找新方法、新想法、新思路。

044

**为了对任何事都能有反应，**

**保持敏感的心。**

**避免冷漠、无视。**

锻炼条件反射的能力。对任何事情都能马上注意到，并且作出反应。要随时保持敏锐，就不能凡事冷漠。对客人当然如此，同事之间也要保持关心。故意无视，是不应该的。要有店外的伞倒了也能察觉的感性。不只对眼前的事物，对周围全方位的事物都要能作出反应，就像背后也长了眼睛一样。没有这种敏感度，出不了好成果。

045

**尊敬他人，遵守礼节。**

店内寒暄、电话、信件。工作上总有很多与他人的往来。COW BOOKS的基本，是在这些事情中遵守礼节，保持恭谨，尊敬他人。任何事都不敷衍。有委托、询问、回复、道歉等需要的时候请写信。写过的信都复印存档。这样写信的人不在，他人也能对应，同事之间也能借此确认是否在遵守应有的礼节。

046

**在书店以外的场所，也要带着身为**

**COW BOOKS店员的自觉。**

非工作时间外出就餐，或是和朋友出去玩，这无可厚非。享受私人生活固然重要，但不可忘记“自己是COW BOOKS的人”。不要以为别人都不

认识自己，说不定在某处会被客人看到。无视信号灯的时候，喝得酩酊大醉的时候，若是被喜爱我们书店的客人看到，会令他们很失望，也会给一起工作的同事添麻烦。

## 047

### **在意的地方每天多清理几次。**

我觉得从早到晚都打扫书店也不为过。大家都要随时带着抹布，发现任何污迹时马上处理。有的灰尘早上打扫时没有发现，在午间光线的照射下会变得明显，这时马上擦干净。相信没有客人看到你细心打扫的样子会反感。比起站在那里发呆，这更能表达身为书店员的努力。当店内只有自己和客人两人相处的时候，还能缓解尴尬的气氛。

## 048

### **自己找事做，不偷懒，不怕流汗。**

COW BOOKS只有一名店员值守，所以在没有人看着的时候，自己找事情做，不懈怠工作是基本。店内的氛围，会因你的勤奋而发生改变。努力工作的人，会情绪高涨、反应快，待客态度爽利。而相反懒散恍惚的人，他的情绪也会低落、反应迟钝，并从待客的声音上就能听出这一点。

## 049

### **保持举止优雅端庄。**

走路的方式、拿东西的方式、乘电车的坐姿、按电梯按钮的方式。要随时带着被人看着的意识，思考怎样才会看上去更美。优雅而端庄的举止，会影响你工作的方方面面。在店中工作，最好像练习茶道一样。每天坚持练习将美的举止带在身上吧。

050

### **随时界定**

**今天的目标、本周的目标。**

**本月的目标、两个月后的安排。**

把“今天的目标、本周的目标、本月的目标、两个月后的安排”一一写下，予以公开。这是COW BOOKS看似简单实则困难的一条基本。目标这样东西，一直持续的话就会变得模式化。所以要在会议上相互询问“那是新的吗？”、共同探讨“每个月都是同样的目标是不是等于没有进步？”等等。这种方式或许严格，但只有带着能够承受这点的意识才能一起工作。

051

### **务必在过程中检查目标达成的情况。**

在实现目标的过程中不时检查，最终是无法达成的。要一直确认完成了百分之几，还剩下多少，不蒙混过关，直到最后一步都绝不通融。每个人发表本周目标后，在一周过半时，同事之间要相互询问完成了多少，以确认目标的达成度。

052

**任何工作都实行二人体制，**

**分出主要责任和次要责任。**

在商品开发、网站运营、金钱管理以及打扫等方面，实行主要负责和次要责任的二人体制是书店的基本原则。自己一个人做，光自我管理就忙不完。而且，“除了那个人谁都不了解情况，谁都做不了”的状况本身就是

禁忌。书店全员都要理解、共享，并且做到二人体制，将其作为店铺运营机制。

**053**

**每天一次，**

**触摸排列的书。**

书只要被触摸，就会作为商品闪闪发光，就会有客人购买。相反，如果一星期都没有人触摸，那本书就会失去光彩、死去。听上去很不可思议，但确实如此。COW BOOKS中目黑店有2500本、青山店有1000本书，要全部一一触摸确实辛苦。但即便如此，就算是在边缘或是角落的书，也要每天触摸一次。摸的时候要说着“你好吗？今天也请多指教”，和书打招呼，把它们当作伙伴。

**054**

**习惯一项工作后，**

**就要提高质量作进一步挑战。**

一旦学会并习惯了某项事物，我们就会觉得“这样就可以了”。这是工作中的陷阱。为了不至于落入陷阱，不断为提高工作质量而挑战吧。打扫也好，接待客人也好，完成这些工作并不是我们的目标。想着“怎样才能比现在做得更好？”“为了变得更好要如何做？”，不断挑战更高的目标。一直这样思考就不会有时间去懈怠了。

**055**

**要有时间投资意识。**

对待时间，要像对金钱那样思考。认为时间有很多，无端浪费，不去考虑使用方法是不可取的。时间与金钱的不同在于时间无法积攒。正因为如此，才要更加有效地利用。休息的时候充分休息。在时间的不同使用方法中，清晰地知道自己获得了什么。灵活利用时间能转化为有效用的金钱，有效用的金钱又能制造出更多时间。

**055**

**要有时间投资意识。**

对待时间，要像对金钱那样思考。认为时间有很多，无端浪费，不去考虑使用方法是不可取的。时间与金钱的不同在于时间无法积攒。正因为如此，才要更加有效地利用。休息的时候充分休息。在时间的不同使用方法中，清晰地知道自己获得了什么。灵活利用时间能转化为有效用的金钱，有效用的金钱又能制造出更多时间。

**056**

**关心所有的工作，  
包括同事的。**

不仅要关心自己的工作，也要关心同事的，知晓他人目前正在进行的项目。因为有一起共事的人，所以不能认为只要把自己的工作做好就可以了。要随时保持沟通，可以先对同事讲述自己的工作。自己主动开口，对方也一定会讲给自己听。“真不容啊，有什么需要帮忙的告诉我”，这样的合作的心情会自然萌生，也能关心彼此。

**057**

**如何能变得更好？**

## **去思考、花心思，并执行。**

思考“要想变得更好，要怎么做呢”。这是所有工作中都不可忘记的基本。想要做好的唯一途径，是在与现状不同的新方式上花心思。而思考办法的这一步谁都会做，真正困难的是接下来的执行。要改变已经学会的方法、改变旧有的习惯，都需要勇气。但只有把想法付诸行动’才会增长经验。而只有经验才会成为自己真正了解的信息，不断去增加自己原创的信息吧。

## **058**

### **让客人感到“来COW BOOKS太好了”， 为此尽力。**

从客人进店到离开，不断思索“怎样才能让客人觉得来这家店太好了？”要是有了好的想法就付诸行动。“非常放松，不知不觉时间就过去了”客人这样说，是对书的最高赞美。令人在店里感受舒适，有很多种方式。有的客人想和他人交流，有的想自己看书，能够照顾到各种客人的需求，是最理想的状态。

## **059**

### **不急于出结果。**

不要指望一步登天。任何事情都要花费与之相应的时间。同做菜一样，着急做出来的东西，和踏踏实实花时间做出的味道必然不同。前进一步退后两步，也是一种走路方式。在工作上，给合作的人留出足够的时间，体现了对他人的关怀。勿忘欲速则不达。

## **060**

## **在工作前就决定**

**“今日的行程”和“今日的挑战”。**

在开始一天的工作前，先决定“今日的行程，今日的挑战”。作为和大家共享的内容，不敷衍了事，明确地写在纸上。让同事们知道“从几点到几点，这个人在干什么，今日进行着什么挑战”。挑战内容只要从现在的自己还没有做到的事情里面选择就可以。即使只有一两件事，只要在进行着新挑战，这天就将成为无可取代的一日。

**061**

**每天进行一个新挑战，**

**并确认挑战结果。**

在开始一天工作前所拟定的“今日的挑战”，下班的时候请确认其达成效果。这样你就不得不去执行。执行比只是在脑子里想来得更困难。认为只要想出好主意来，就算做到了，是本末倒置。自我检查才是自我管理的基本。

**062**

**无论多忙，**

**都不把坏心情带进工作。**

谁都会遇到各种事情。身体不适、情绪不稳定、个人生活的种种状况。有时会因太忙而没有一点闲情。但不管是心情多坏的日子，都不要将其带入工作。因为这会影响同事之间的沟通，也会让店内的气氛变坏。“无论发生什么都不带坏心情上阵”是重要的原则。

063

**双手递交客人购买的商品。**

对待书，要像对宝石那样珍视。被购买的书，更需要恭敬对待。要将书双手递交客人，而不是单手递，更不要将书随意扔在一边。

064

**天气恶劣的日子里，**

**对来店的客人表达感谢。**

下雨天、刮风天、下雪天，热得让人受不了、持续高温的天气——在这些日子里，对那些特地到来的客人，要特别表示感谢：“今天真的谢谢您能来”。通常客人们的脚步会受天气左右，“如果没有这位来店客人的话，今天的营业额可能就为零”。这样一想，感谢之情就会油然而生。

065

**定期进行店内大扫除。**

即使每天都打扫，也要一月大扫除一次。不可思议的是，总能找到污迹。大扫除还可以转换心情。不管觉得多麻烦，只要咬牙坚持，就会渐渐感到“做完真是太好了”。这种成就感在平时很难获得，于工作也会有很大进益。通过大扫除这项工作，品味经由我们自己的努力得到的成就感吧。

066

**同事间相互确认“今天的仪容”。**

“今天的仪容，从头发到指甲都可以吗？”不是自己检查，要在每天早上同事间相互确认。相互检查指甲，确认是否有体臭，仪容是否整洁，如有必要的话相互提醒注意吧。

**067**

**填写联络手册要字迹清晰，内容具体。**

一个人工作时感受到的事，认为其他店员也知道为好的事，以及业务上的联络，全都写在《联络手册》上是COW BOOKS的规定。只写下来很简单，但要有他人在读的意识，因此字迹要清晰，通俗易懂地、提纲挈领地写出很重要。通过手写来记录，是沟通的一环。与字迹漂亮还是丑陋无关，这个人认真还是漫不经心，用什么心情写的，他人看了会一目了然。

**068**

**不叹气，**

**不发呆，**

**不打哈欠。**

这是过于理所当然的事，所以更要写在“100个基本”里让大家铭记。正因为基本，所以要不含混、明确地付诸文字。不叹气、不发呆、不打哈欠是COW BOOKS重要的基本。粗疏对待理所当然的事，一切都会无以为立。

**069**

**在会议上，**

**探讨新提案、新方法后，**

**马上实施。**

会议的重点不是出席，而是事前准备。在会议上发布新的主意、方案、方法，同大家一起讨论，如果会议上诞生了好的想法，就马上为了实施作准备。这样操作的话，大家就会为了出席会议，而事先各自做功课。即便没有会议，随时做好能够发表新提案的准备，也是基本。

070

**会议、商谈**

**一定要留下记录，**

**让全体同事周知。**

会议当然要留下记录，不管多么短暂的商谈，也以议事录的形式留下记录吧。即便只是五分钟的碰头，也会决定很多事。之后若有人产生“我们曾经作出过这种决定吗？”的疑问，就会很麻烦。所以自己进行了怎样的协商，一定要写在纸上，让全员周知。议事录自然也是手写。虽然很辛苦，但坚持下去就会成为习惯，让大家的沟通变得更加紧密。

071

**思考怎样让客人感到舒适地**

**在店里停留更长时间。**

舒服地、长时间地让客人停留在店里，作为店家应该做些什么？舒适程度是一家店的财产，店员们一点小小的关心就能营造出这种氛围。“如果自己是客人的话，什么样的庙会让自己感到舒服？”这个问题值得大家思考。

072

**一定要遵守约定。**

**无法遵守时提前联络。**

工作，是靠遵守约定完成的。绝对遵守约定是基本中的基本。当然，无论如何都会产生没法遵守的情况。这时候就要尽早联络。不能遵守的时候，至少立刻报告总能做到。例如“现在状况下没有办法按照约定来了，但××可以完成”“这个月不行了下个月可以”。到了最后的关头，再让对方来问“那件事怎么样了？”是不可以的。

073

**凡事开动想象力，好好思考。**

会工作的人往往都擅长运用想象力，这是一条铁律。对任何事都可以开动想象力，对眼前和未来更远的事展开想象、认真思考。要在所有的工作中都遵守这条规则。想象时，要将最好的情况和最坏的情况同时考虑到。

074

**联络、报告、商量时，绝不怠慢。**

简单的事情如果不形成习惯也很危险。就算只有一天怠慢了联络、报告和商量，也会打破全员的节奏，再想回到从前的秩序就很困难。一个人只要有一次忘记了报告，都会导致COW BOOKS的全体水准下降。请将这件事当作是马拉松那样，每天不做不行的方式来理解。

075

**经常检查预算状况，**

## **临机应变地处理。**

书店的工作不只是卖东西，而是为了给客人带去喜悦。但从结果上来说，不赚钱书店就无法维持经营，更别提让顾客开心。所以哪怕只是普通员工，也常常把握下营业状况吧。不要觉得顺其自然就好，而要检查现金流向。若发现会无法达成营业额就要尽早采取措施。愈晚只会愈辛苦。到星期三时营业额若只完成1/3的话，就该考虑有什么更好的让客人高兴的方法。

## **076**

### **任何事都绝不事后报告。**

### **报告要在被问询之前主动提出。**

无论什么事情，绝对禁止事后报告。发生没有预期到的事故是没有办法，但除此以外，都要在被问询之前，尽早报告。要彻底执行这条规定。

## **077**

### **每天，在书的陈列方式上做点变化。**

昨日之新与今日之新不同。能有客人说“每次来都是新的，能感受到变化”是最令人高兴的。每天都有所创新吧。以“今天是否有崭新的一面”为基准，每天改变一下店内陈列。同样的商品只在陈列方式上变化，也能令店内面貌一新。如果只改动一点，就在打扫时进行。如果需要重新规划，就提前三十分钟到店。在营业额无法上升时，这些措施很有效。

## **078**

### **考虑到客人的视线高度，**

### **打造让人心动的店内陈列。**

店内陈列要达到“即便客人什么也不买，只是看着也会觉得很兴奋”的效果。给书一个令人心动的出场方式，最简单的做法是让其一目了然。特别是要考虑到客人的视线位置，将最想被看到的书摆放在那个位置。这个细节是让人心动的根本。高个和矮个的店员可能会做出不同的陈列方式，但还是要以一般客人的视线为准。

**079**

**对同事、客人、周围的人**

**及所有进入视线的人保持关心。**

不要事不关己，要对所有的事物保持关心，这样就会注意到事物的变化。由变化，产生体谅和关怀。体谅，是明白他人在想什么，知道他人的感受。将这些观察作为自己的工作能量来源坚持下去吧。对书店、同事、客人，书店周围的人们、在道路上行走的人们，以及进入的视线，都保持关心吧。

**080**

**工作早下手为强，**

**提前周密准备与安排。**

我认为这点可以涉及所有的工作。工作需要早开始，不能滞后一步。要尽最大的可能提前准备和安排。任何情况下，都是自己先下手会更有利。在准备中，需要做的工作会大致成型。只要好好准备和规划，就能让后面的工作游刃有余地推进，剩下的一切不过是水到渠成而已。要能够早出手，开动想象力也很重要。

**081**

## **同事间，经常相互检查业务的进展。**

因为每个人都有自己的项目，所以更要确认彼此业务的进展状况。要避免出现因为一个人默默承担而最终没有办法完成的情况，为此要尽力相互支持。人与人之间，有时候不相互确认就没法推进。即便不是为了蒙混过关，难免还是会想掩饰自己办不到的事情。不时相互打个招呼吧，问下“你现在情况如何？”，适时搭把手，相互帮助。同事间相互跟进工作，非常重要。

## **082**

**为了健康，**

**用心规律地生活。**

**健康管理是排在第一位的工作。**

工作中排在第一的是健康管理。不要认为“生病了没有办法”，而是要反省是不是疏忽了健康。一个成年人因为发烧倒下而休息，是很丢脸的事。发烧之前肯定有预兆，在那个时候就要及时预防。流感也是，只要能做到规律地生活、洗手和漱口，就可以预防。有“自己休息了就会给大家添麻烦”的意识，就会深刻理解健康管理的重要性。

## **083**

**不浪费工作中的工具、用品。**

**设法节约。**

文具、垃圾袋、纸张、打扫工具，请考虑节约方法，不浪费地使用办公用品。大家相互提醒减少浪费的方法。复印过的纸张背面可以做便签条。经常遗失的笔也是因为数量过多才会弄丢，不如一开始就只用两支笔，反而会珍惜吧。打扫用的抹布也是，好好清洗就能延长使用的寿命。

084

**为了让客人记住自己而努力。**

必须要知道，一开始只是想卖东西，结果往往不会如愿。先让客人了解你吧。别人了解了你，都会产生信赖，信赖感一旦产生，就可以进入商品说明阶段。向他人介绍商品时，难免变成“这个怎么样”的促销模式。这时候一定要记住，最重要的还是人与人之间的交流，要加深自己和客人进一步的沟通。

085

**决不在店内饮食。**

在工作场所饮食，是很容易犯的错误，但决不允许。在自己的桌子上喝咖啡吃面包之类，更是禁忌。吃零食也不可以。一手喝东西一手工作，我认为是不可想象的事，因为这是工作的地方。

086

**共事的伙伴之间相互帮助。**

**经常注意留心，伸出援手。**

任何工作都不容易。大家各有各的忙碌，各有各的辛苦。所以对共事的伙伴，更要关心他们目前的状况，用心观察、事先知晓。没有什么工作可以一个人就能全盘做好，自己必定在什么地方接受着他人的帮助，或者将来有需要帮助的情况，所以要先对他人伸出援手。

087

**比起营业额，**

**更重视“利润”“成本”和“效率”。**

做展会及活动等新策划，讨论该做什么好的时候，一定要以“能出多少利润”来吸引全员的目光。只提高营业额很简单，但如果花费过多成本，效率太差，无法产生利润，就没有意义。要将利润而不是营业额作为目标，要避免“那么辛苦长时间地工作却没有获利，造成了大赤字”的结果。

**088**

**凡事都不私有化，学会分享。**

你是否误以为工作场所里的东西，都是自己的东西？垃圾桶、笔记本、铅笔，甚至一枚订书针，都不是私物而是公司物品，是工作上的公有物。不能按自己喜好随便使用。工作场所的椅子和桌子也是同理。“自己的位子”指的是“自己借来使用的位子”。有这份心态，就会产生感激之情。

**089**

**一目了然地排列**

**“今日COW BooKS榜单”。**

“今日COW BOOKS榜单”的陈列，是客人最先看到的地方。因为是今日排行，所以要每天变化。是最想推荐、最想分享、最高兴、最能表达喜悦的东西。符合客人视线高度的位置就是最佳展示区，就把它成列在那里吧。

**090**

**委托、道歉和致谢时，不使用邮件，**

**而是自己手写信件邮寄。**

工作上的委托、道歉和致谢，使J用手写信件，是COW BOOKS的风格，这是对社会及照顾自己的人们表达敬意的方式。自己亲自动手，考虑着对方的事情，多花点时间才够礼貌。要认真写，但用什么写不必拘泥，随处可见的便签纸和圆珠笔也可以。钢笔的话有点表面恭维内心却看不起的意思，太过夸张。会让对方觉得仿佛收到了很沉重的东西，反而很失礼。要避免出现这种情况。

**091**

**对同事、客人**

**使用美的措辞。**

同事间若只用粗浅的言辞，就会变成在聊天。因此无论关系多亲近，都要在工作中使用敬语。不能使用昵称或者“××酱”的称呼方式。彻底执行这两点吧。对客人使用谦恭而美的语言，更是理所当然。“怎样开口才算优雅？”——请养成这样的思考习惯。

**092**

**店内的各处靠近看一下，**

**然后稍微离开后再检查一下。**

若不改变自己视角，看见的事物也不会有任何变化。如果要检视店内，有时候需要靠近看。有没有污点、有没有损坏。把脸凑近，用手触摸，认真调查。有的东西靠得太近反而会看不见。所以需要远观。捕捉全体的景象，才能看出不对劲的地方。要持有显微镜和望远镜两个视点，这在生活的所有方面都是必要的。

093

**对金钱往来尤其要用心。**

随意对待金钱的往来，把零钱随便放置，我认为都是不能被原谅的态度。钱不是自己的东西，只是暂时寄存的物品。不把脏污的钱找给客人；收款机里的钱面向一个方向放置；及时整理理好千元面值的钞票，十张一捆放入金库。这些细心的举止会创造出书店的良好氛围。在对待金钱的细心程度上多些注意吧。

094

**维持攻与守的平衡。**

工作上，攻与守的平衡很必要。自己不断生发好点子，主动进攻固然好，但应该守住的部分一旦失手，最终可能仍然无法成事。只关心进攻，防守就会被忽视，不需要小心。现在该进攻的是什么，该防守的是哪里，要事先明确。

095

**关店的人，**

**要考虑到第二天的店员，**

**将一切收拾好。**

工作人员不多的COW BOOKS，负责打烊的人只有一位，第二天来开店的也只有一个人。要让第二天的人有“昨天的人，谢谢你！”的心情，来做整理和准备工作。就算再累也不在书店散乱的状态下回去，不能给第二天一早来工作的人，留下前一天工作的烂摊子。扔垃圾、收拾、做好让他人马上能开始工作的准备，非常重要。

096

**不把“原本想”作为借口。**

没有人是带着恶意犯错的，没有人想自己招来麻烦。即便如此，“原本不想这样的”“我原本想如何做的”这种借口，也不能被原谅。“原本想”是存在于自身的问题，以这样的理由，让共事的伙伴一同承担，十分勉强。大家都明白是出于无意才发生了问题，所以请先坦诚地道歉。

097

**随时思考**

**我们的工作中有什么不足之处，**

**有什么没做到的地方。**

今日的挑战、本周的挑战等目标，不是灵机一动的想法，要经常在日常中考虑“自己的工作中有什么不足、有什么没做到的地方”。如此一来，被问到“目标”的瞬间，就可以脱口而出。对于自己不足之处，如果进行客观审视，就能更好地知晓。被人指摘之前，能够意识到“自己一定要注意到这一点”的，才是真正了不起的人。

098

**不做会损坏书的事，**

**不做会损坏书的陈列方式。**

COW BOOKS里，有别人珍惜了几十年，因为缘份才到我们这里来的书。没有什么比书在交到下一个所有者前就损坏更悲哀的事了。稍微不注意，书就会留下伤痕。书可以竖立排列，但要略有斜度。若在书架上塞到连手指都伸不进去的程度，抽出时必须用力，就会损害书籍。陈列时就想象一下：“这本书如果这样放置的话，客人会如何拿？”

099

**凡事维持理智、感情与意志的平衡。**

在工作中开动理智、感情与意志吧，为了不做单纯重复的工作而努力。同样的工作做了十年，会很容易觉得“一年中的这个时期，是在做这件事”，觉得今年重复去年就可以了，但只做相同的事情，无法进步。试着挑战看看，就算只是一两件新的事物也好。口味一下没有事先写好剧本的紧张感吧。

100

**经常思考如何让他人开心。**

客人、一起工作的店员、这个社区的人，多思考如何让自己以外的人感到喜悦吧。通过工作能为社会做点什么，以此为基点，展开工作。如果所有的人都感到喜悦，最后这份喜悦也能降临在自己身上，这样的顺序刚刚好。如果凡事以自己开心为优先，就只会有小的目标，无法提升动力，从结果上来说也做不好工作。

## 打造你的“100个基本”

任何事都可以，试着将你觉得不错的事写下来。别不好意思化为文字，这不是给他人看的東西。很细小的事、随时想到的事都可以，总之先写下来试试。

不要想着一次性完成，让头脑和心灵的角落都照进阳光，将那些角落的内容按照原本的想法写出来。不刻意凑齐100这个数字的意识也很重要，不管是凑不齐，还是超出100条，都不要介意。

一旦开始着笔，就尽量每天看一遍。然后根据自己的想法重写、增删等。在一天一次的过目中，会于无意中形成思考。在重复的过程中，会看到自己100个基本的大致轮廓。然后再增加新想到的事、删减觉得不认可的事，或者改变表述方式等。

“100个基本”是从任何时候都可以开始”，谁都可以做到的人生信条。

## Table of Contents

### 100个基本

松浦弥太郎的人生信条

松浦弥太郎的“100个基本”

COW BOOKS的“100个基本”

打造你的“100个基本”