

**CON
BOOK.**

**Was Sie dachten, NIEMALS
über JAPAN wissen zu wollen
55 erleuchtende Einblicke
in ein ganz anderes Land
ISBN 978-3-95889-314-6**

Matthias Reich hat ursprünglich Geografie studiert, arbeitet und lebt jedoch seit nun mehr als fünfzehn Jahren als Geschäftsführer einer rein japanischen IT-Firma in Japan. Seit über zwanzig Jahren schreibt er an einer ausführlichen Webseite über seine Wahlheimat sowie für japanbezogene Magazine. Sein erstes Buch (*Japan – ein modernes Lesebuch*) erschien im Jahr 2012. Er schreibt und spricht fließend Japanisch und lebt mit seiner japanischen Frau nebst Kindern in Kawasaki.

**Was Sie dachten, NIEMALS
über JAPAN wissen zu wollen**
55 erleuchtende Einblicke
in ein ganz anderes Land
ISBN 978-3-95889-314-6

MATTHIAS REICH

Was Sie dachten

NIEMALS

über

JAPAN

wissen zu wollen

55 erleuchtende Einblicke
in ein ganz anderes Land

**CON
BOOK.**

Was Sie dachten, NIEMALS
über JAPAN wissen zu wollen
55 erleuchtende Einblicke
in ein ganz anderes Land
ISBN 978-3-95889-314-6

**Was Sie dachten, NIEMALS
über JAPAN wissen zu wollen
55 erleuchtende Einblicke
in ein ganz anderes Land
ISBN 978-3-95889-314-6**

INHALT

Vorwort	10
1. Im japanischen Nahverkehr ist Körperkontakt angesagt.	11
2. In Japan lebt das Patriarchat noch	16
3. Hinter japanischen Ladentheken stehen willenlose Roboter.	20
4. Japan ist die Heimat von Ineffizienz und Pfuscher	24
5. Japaner sind einsame Spitze darin, den ersten Kontakt grandios zu verbocken	28
6. Die japanische Provinz ist nah dran, der Hintern der Welt zu sein	32
7. Japaner ist nicht gleich Japaner	37

**Was Sie dachten, NIEMALS
über JAPAN wissen zu wollen**
55 erleuchtende Einblicke
in ein ganz anderes Land
ISBN 978-3-95889-314-6

8. Japaner führen einen irrwitzigen Kampf
gegen die englische Sprache 41
9. Japaner nehmen sich das Beste von Christentum,
Buddhismus und Co. 46
10. In Japan gilt: Nach dem Beben ist vor
dem Beben 51
11. Die Naturwissenschaften sind den Japanern
manchmal komplett egal 55
12. An japanischen Schulen lernt man nicht
wirklich etwas fürs Leben 60
13. Japaner sind knallhart, auch beim Bestrafen . . . 65
14. Japaner vertragen keinen Alkohol, trinken aber
trotzdem, was das Zeug hält 68
15. Die schönste Nebensache der Welt kann
in Japan so richtig kompliziert werden 72
16. Nach Toleranz sucht man in Japan vergeblich . . 75
17. Völlig überraschende Katastrophen 79
18. Japaner sind nicht so freundlich, wie der
Rest der Welt glaubt. 82
19. Jemand hat vergessen, der Tierwelt mitzuteilen,
dass Japan ein sicheres Land ist. 86
20. Oh, diese Menschenmassen 90
21. Der japanische Staat zahlt gern auch
Rente an Tote 94

- 22.** Eintönigkeit ahoi! Mit vier japanischen Worten
kommt man im Alltag durch 98
- 23.** Auch mit Japanischkenntnissen ist man
in Japan verloren 103
- 24.** Japaner haben echt keinen Sinn für
Naturschauspiele 107
- 25.** Japaner mögen es sehr, sehr seicht. 111
- 26.** Japaner scheinen es zu mögen, wenn sich
das Essen auf dem Teller noch bewegt 115
- 27.** Japan ist das Land, in dem in puncto
Glaube alles geht. 119
- 28.** Japanische Lebensmittel sind oft purer
Giftmüll 123
- 29.** Früher wunderte sich in Japan niemand über
Mönche, die in Erdlöchern saßen 131
- 30.** Die japanische Schrift spiegelt wider, wie man
im Land denkt. 135
- 31.** So mancher Japaner hat einen zweifelhaften
Literaturgeschmack. 138
- 32.** Japanische Politik ist ein Sumpf, aus dem
es kein Entrinnen gibt 142
- 33.** Japaner könnten gut und gern auf manche
Bräuche verzichten 147
- 34.** Japan biegt sich die eigene Vergangenheit
zurecht 151

- 35.** Japanische TV-Shows sind nur was für
Hartgesottene. 155
- 36.** Manche Japaner wollen nur das Beste
von einem: das Geld. 159
- 37.** Japaner haben ein Faible für geborgtes Geld . . 164
- 38.** Bei der Wahl des richtigen Schriftzeichens
liegen viele Japaner oft daneben 169
- 39.** Japanische Frauen brauchen keine Gleich-
berechtigung 173
- 40.** Japanische Küche kann mitunter eine echte
Herausforderung sein 178
- 41.** Viele Japaner schlagen sich nur mit Ach und
Krach durch 182
- 42.** Das eigentliche Zuhause desJapaners ist sein
Büro 187
- 43.** Die japanische Gesellschaft ist so kinderfeindlich
wie kaum eine andere 191
- 44.** In Japan sind Fremde willkommen, sofern sie
das Land möglichst schnell wieder verlassen. . 196
- 45.** In japanischen Wohnungen ist man seinem
Nachbarn näher, als einem lieb ist 201
- 46.** Japaner sind Meister im geistigen Diebstahl . . 206
- 47.** In Japan gilt: Wo ein Stempel, da ein Weg 211

48. Gemeinnützigkeit und Betrug liegen in Japan sehr nah beieinander	215
49. Japaner lieben Klamotten mit völlig sinnfreien Aufdrucken	219
50. Japaner bringen sich lieber um, als mit jemandem zu reden	224
51. Japaner sind nicht unbedingt als Tierfreunde bekannt	228
52. Alle Japaner sind vernarrt in knubbelige, manchmal echt hässliche Figuren	232
53. Wenn es um Sprache geht, werden Japaner richtig kreativ	236
54. In manchen Dingen ist Japanisch die vielleicht schwerste Sprache der Welt	240
55. Japans höchster Berg sorgt für Enttäuschung	244
Nachwort	248
Stichwortverzeichnis	250

**Was Sie dachten, NIEMALS
über JAPAN wissen zu wollen**
55 erleuchtende Einblicke
in ein ganz anderes Land
ISBN 978-3-95889-314-6

VORWORT

Eigentlich gibt es genügend Bücher über Japan, möchte man fast meinen. Darunter viele lustige von Kurzzeitbesuchern und noch mehr todernde von Langzeitbesuchern und Akademikern. Dieses Buch ist jedoch etwas anderes: Hier werden 25 Jahre Japanerfahrung, davon 15 ununterbrochen in Japan selbst, in 55 kurzweilige Geschichten verpackt. Geschrieben von jemandem, der am Telefon seinen japanischen Gesprächspartnern jedes Mal aufs Neue beteuern muss, dass er eben kein Japaner, sondern ein Ausländer sei.

Das Ziel ist ein Blick über den Tellerrand, in oftmals unbekannte Aspekte der japanischen Kultur, basierend auf Beobachtungen und unzähligen Gesprächen mit den Bewohnern – auf Japanisch. Und damit keine Missverständnisse aufkommen: Dem Autor würden über sein Heimatland mindestens genauso schnell 55 verschiedene Skurrilitäten einfallen.

IM JAPANISCHEN NAHVERKEHR IST KÖRPERKONTAKT ANGESAGT

1

Berufsverkehr

Nicht selten wird während der Stoßzeiten in den Großstädten Japans der letzte Fahrgast von drei Helfern ins Innere gedrückt. So sehr, dass manchmal sogar Scheiben zu Bruch gehen. Und es gibt durchaus noch mehr unangenehme Überraschungen.

Das Spektakel wiederholt sich jeden Morgen in Tokyo, Osaka und anderswo. Der Japaner beginnt generell etwas später mit der Arbeit, deswegen wird es erst ab 8 Uhr so richtig aufregend. Für den Weg ins Büro benutzt man einen der zahllosen Züge, die nicht selten im Zwei-Minuten-Takt die Ameisen aus den Bettenburgen in die vollversiegelten Innenstädte transportieren. Sind es noch 20 Kilometer bis zum Zentrum, sieht man meist schlafende

Was Sie dachten, NIEMALS
über JAPAN wissen zu wollen
55 erleuchtende Einblicke
in ein ganz anderes Land
ISBN 978-3-95889-314-6

Gestalten – einige sind schon seit fast einer Stunde unterwegs. Den Boden des Abteils kann man zu diesem Zeitpunkt noch ansatzweise erkennen. Bei Kilometer 15 wird es schon etwas enger, aber man schafft es noch, sich auch mal ein kleines bisschen Richtung Abteilmitte zu bewegen. An Sitzen ist allerdings schon lang nicht mehr zu denken: Wer diesen Anspruch mitbringt, soll gefälligst an der ersten Haltestelle einsteigen! Noch 10 Kilometer – allmählich wird es auch für japanische Verhältnisse eng. Besonders interessant wird es nun, die Revierkämpfe direkt an den Türen zu beobachten. Dabei spielt es eine große Rolle, in welchem Wagen man sich befindet und an welcher Tür man steht. Da die Züge in den Stationen auf den Zentimeter genau an den gleichen Stellen halten, wissen die Pendler, wo sie stehen müssen, um die beste Startposition zum Umsteigen zu haben.

Die Poleposition muss mühsam erkämpft werden, aber die Trophäe lohnt sich: Wer es schafft, direkt an der Treppe auszusteigen, muss sich nicht in einer riesengroßen grauen Masse Hunderte Meter lang zum nächsten Zug schieben lassen, sondern kann ganz frisch und frei seines Weges ziehen. Die Uniformität der Passagiere und das Schweigen im Abteil können auf Ausländer beklemmend wirken. Man fühlt sich tatsächlich wie in einer endzeitlichen Science-Fiction-Szenerie und fragt sich unweigerlich, ob den Menschen eigentlich klar ist, dass sie hier zu roboterähnlichen Wesen mutieren. Die Science-Fiction ist allerdings ganz real, denn es kommt leider allzu häufig vor, dass der Roboter im japanischen Nahverkehr streng riecht. Nach Knoblauch zum Beispiel oder nach zu viel Stress. Oder nach Schweiß. Oder nach allem auf einmal. Klassiker sind ein aufdringliches Parfüm oder nicht für die Öffentlichkeit vorgesehene Luft, die aus einer Körper-

öffnung entkrochen ist. Als Faustregel lässt sich hier sagen, dass Körpergröße ganz enorm weiterhilft. Schnappen die im Schnitt 1,60 Meter großen Japanerinnen irgendwo da unten röchelnd nach Luft, während sie beinahe zerquetscht werden, kann man die Sache mit westlich-männlicher Durchschnittsgröße schon etwas gelassener sehen.

Der morgendliche Berufsverkehr ist damit, gelinde gesagt, gewöhnungsbedürftig. Eine nicht sehr positive Besonderheit des japanischen Nahverkehrs sind gelegentliche Grapscher, im Japanischen *chikan* genannt, die die Sache vor allem für Frauen nicht unbedingt angenehmer machen. Grapscher nutzen die Enge der proppevollen Züge, um Frauen dort zu berühren, wo sie ganz sicher nicht von einem fremden Mann berührt werden wollen – in der Hoffnung, dass sie in der Menge unentdeckt bleiben. Aus diesem Grund haben die meisten Bahnlinien in Großstädten bereits Frauenwaggons eingeführt – wie der Name schon andeutet, dürfen dort während festgelegter Zeiten, meistens zwischen 7 und 9 Uhr morgens, nur Frauen (und Kinder) rein.

Wer jedoch denkt, dass sich die Lage zu fortgeschrittener Stunde entspannt, täuscht sich. Je später es wird, desto voller sind die Züge. Wer gegen Mitternacht den Heimweg antritt, wird nicht nur von vollgestopften Zügen entzückt sein, sondern auch von der Tatsache, dass nun mehr als die Hälfte der Fahrgäste betrunken ist. Es wird etwas lauter als tagsüber, obwohl sich der Pegel – gemessen beispielsweise an einem ähnlich bestückten Fußballfanzug in deutschen Gefilden – selbst dann noch in Grenzen hält. Richtig schlimm wird es, wenn sich ein Betrunkener im vollbesetzten Waggon dafür entscheidet, der retrograden Peristaltik nachzugeben, um den Mitgefangenen kundzutun, was es neben all den Getränken zu essen gab.

Gut zu wissen

Aufgrund der durchaus realen Gefahr für Frauen, einem Grapscher zum Opfer zu fallen – in Tokyo werden pro Tag rund zehn Fälle gemeldet; die Dunkelziffer dürfte aber wesentlich höher sein – gibt es nur eine wirklich sichere Lösung: die schon erwähnten Frauenabteile, die in den meisten Linien eingerichtet wurden. Wer trotzdem angegrapscht wird, sollte den Täter einfach am nächsten Bahnhof zur Rede stellen, egal ob auf Japanisch oder Englisch. In der Regel kommen sofort Bahnhofsangestellte hinzu, die der Sache dann nachgehen. Leider gibt es auch das andere Extrem: falsche Anschuldigungen. Wer beschuldigt wird, jemanden angegrapscht zu haben – auch wenn das gar nicht der Fall war –, hat schlechte Karten. Wenn man erst mal vor Gericht gelandet ist, gibt es kaum Aussichten darauf, nicht verurteilt zu werden.

Um auf die Analogie zu den Ameisen zurückzukommen, ist es natürlich interessant, zu sehen, was passiert, wenn jemand im Ameisenhaufen herumstochert. Anders gesagt: Was passiert in einem Bahnhof, in dem pro Minute Tausende Passagiere ein- und aussteigen, einem Bahnhof, in dem jeder Vorgang auf die Sekunde genau abgestimmt ist, wenn plötzlich ein paar Züge ausfallen? Sofort laufen dann die Bahnsteige über, weil vorn nicht mehr abtransportiert wird, was hinten an neuen Menschenmengen hinzukommt. Wer nun einen Kollaps des Ameisenvolkes vermutet, wird sich wundern: Dank einer ausgeklügelten Informationspolitik werden fast alle anderen Reisenden umgehend informiert und weichen auf eine andere Ameisenstraße aus. Und zwar ohne Murren. Die Aufgabe des

Stocherers im Ameisenhaufen übernehmen übrigens gern Selbstmörder, Taifune, Erdbeben oder Betrunkene.

Harte Fakten

Eine der ältesten Bahnlinien Japans ist die Yamanote-Linie; sie gibt es seit 1885. Auf knapp 35 Streckenkilometern gibt es 29 Stationen – und sechs der zehn meistfrequentierten Bahnhöfe der Welt. Die seit Jahren ungeschlagene Nummer eins ist der Bahnhof von Shinjuku: Dort steigen tagesein, tagaus knapp 4 Millionen Menschen aus oder um. Das ist in etwa so, als ob jeder einzelne Berliner sich täglich am Berliner Hauptbahnhof einfinden würde. Die Koordination dieser – nachts gern auch ziemlich ange-trunkenen – Massen erfordert von den Betreibern ein Höchstmaß an Konzentration. Eine Umrundung der Yamanote-Linie dauert ziemlich genau eine Stunde und kostet umgerechnet 1,50 Euro. Deshalb preisen manche Reiseführer die Ringlinie als »kostengünstigste Stadtrundfahrt der Welt« an. Allerdings sieht man vom Zug aus fast nur die Rückwände der Häuser.

IN JAPAN LEBT DAS PATRIARCHAT NOCH

2

Gleichberechtigung

Die Reinkarnation eines Paschas lebt in Japan – bartlos und kaum zu etwas zu gebrauchen. Das Land hat die höchste Dichte an frauenfeindlichen Softies.

Irgendwann muss in Japan irgendwas passiert sein mit den Männern. War das Land vor 150 Jahren noch berühmt für feiste Kerle mit Prinzipien, die sich lieber auf recht kreative Weise entleibten, als mit einer Schmach zu leben, so weiß man heute manchmal nicht mal mehr, ob die Schwäche gespielt oder echt ist. Gerade junge Männer scheinen sich nach Leibeskräften zu bemühen, alles abzustreifen, was früher als männlich galt.

Aber

Natürlich gibt es sie auch in Japan, die »tollen Typen«, auf Japanisch *ikemen* genannt. Der Begriff ist eine Verballhornung des japanischen Wortes *ikeru* (»passt so!«) und des englischen Wortes *man*. Eigentlich gibt es also keinen Grund für die vor allem bei westlichen Ausländern vorherrschende Haltung, herablassend auf japanische Männer zu schauen. Zur Ehrenrettung muss wohl gesagt sein, dass es die japanischen Frauen sind, die an der Verbreitung männlicher Rollenklischees schuld sind: Von japanischen Männern erwarten viele junge japanische Frauen erst einmal gar nichts. Von einem westlichen Mann wird hingegen angenommen, dass er ein Kavalier ist, gern im Haushalt hilft und sowieso seine Angebetete tagtäglich auf Rosen bettet.

Würden japanische Männer einfach nur zum Kajalstift greifen, sich Barthaare einzeln ausrupfen und mit piepsigen, unsicheren Stimmen sprechen, ginge das vielleicht noch in Ordnung. Doch bei all der Weichspülerei haben sich japanische Männer diverse Eigenarten beibehalten, die manchmal vor allem für das westliche weibliche Auge abstoßend wirken. Gleichberechtigung ist ein Fremdwort, im Alltag wie in der Arbeit. Obwohl – gleichberechtigt sind Frauen dann, wenn es um Sitzplätze geht oder das Tragen schwerer Sachen: Es gehört zum Verhaltenskodex, Frauen, egal wie schwanger sie sein mögen, auf gar keinen Fall einen Sitzplatz zu überlassen. Tür aufhalten? Um Gottes willen. Eine Last abnehmen? Wieso denn, das können sie doch selbst tragen. Das eigene Wohl ist da wesentlich wichtiger. In der Ehe geht es weiter: Wenn man schon mal einen freien Tag hat, will man auch seine Ruhe haben, also sollte die Frau dafür sor-

gen, die eigene Brut auf Distanz zu halten. Lieber geht man zum *Pachinko*, wo es ja auch so schön ruhig ist.

Harte Fakten

Pachinko ist DAS japanische Glücksspiel schlechthin: Es handelt sich um Daddelautomaten, in die man oben viele kleine silberne Kügelchen reinkippt, damit sie auf geheimnisvollen Umwegen ihren Weg nach unten finden. In *Pachinko*-Hallen reihen sich Hunderte dieser Automaten aneinander – jeder davon macht einen Höllenlärm. Es gehört zu jedem Japanbesuch, sich mindestens einmal so nah an eine der automatischen Türen einer *Pachinko*-Halle heranzutrauen, bis diese sich öffnet und gefühlte 140 Dezibel herausklingen.

Gewinnen kann man beim *Pachinko* viel mehr kleine Kügelchen. Laut Gesetz ist das Glücksspiel verboten, deswegen gibt es offiziell keinen Gewinn. In der Praxis werden die Kugeln jedoch am Ende aufgewogen, und man bekommt dafür zum Beispiel einen ganz besonderen Kugelschreiber oder irgendetwas anderes, das es nur in der *Pachinko*-Halle gibt. Damit geht man dann zu einem in der Nähe gut versteckten sogenannten »TUC-Shop«, in dem man den Kugelschreiber für eine festgesetzte Summe »verkaufen« kann.

Frauen am Arbeitsplatz haben es ebenfalls nicht leicht. Eine Karriere ist in den meisten Firmen nicht vorgesehen: Man erwartet, dass die Frauen mit 25, spätestens mit 30 Jahren wegen der Geburt des ersten Kindes die Firma verlassen – und zwar für immer, um Herd und Kind zu hüten. Dementsprechend werden ihnen auch nur die einfachsten Arbeiten überlassen: Kaffee kochen oder kopieren zum Beispiel. Die

Bezahlung ist auch eher mickrig. Hat eine Angestellte etwas mehr Holz vor der Hütte als der Durchschnitt, was in Japan bekanntlich eher selten ist, kann sich die Arme auf nie enden wollende Kommentare gefasst machen. Kein Wunder, dass viele Japanerinnen wirklich schleunigst für immer aus solch einer Firma verschwinden wollen.

Wenn die geschätzten männlichen Kollegen doch wenigstens mehr auf dem Kasten hätten! Mittlerweile studieren in Japan mehr Frauen als Männer, und nicht selten ist die Kaffee- und Kopierdame um einiges smarter als ihre Vorgesetzten. Wenn eine Frau dann doch mal Karriere macht, zum Beispiel in der Politik, kann es vorkommen, dass ein Kollege während einer Rede vor dem Parlament ausruft: »Und wann heiraten Sie endlich und bekommen Kinder?« Dementsprechend ist es kein Wunder, dass Japan im sogenannten Global Gender Gap Report von 2021 weit abgeschlagen auf dem 120. Rang landete, hinter Nepal, Bangladesh, Aserbaidschan und Madagaskar. Interessanterweise ist noch immer keine Bewegung zu erkennen, die diese Zustände in absehbarer Zukunft ändern könnte. Den japanischen Männern scheint das recht zu sein, und eine japanische Alice Schwarzer kann man sich selbst mit viel Fantasie nicht vorstellen.

HINTER JAPANISCHEN LADENTHEKEN STEHEN WILLENLOSE ROBOTER

3

Dienstleistung

Japanische Kunden gelten als die anspruchsvollsten (man könnte auch sagen mächtigsten) der Welt. Sobald eine Verbeugung nicht tief genug oder das Lächeln nicht so strahlend wie erhofft ist, kann es Ärger geben – und zwar richtig. Umgehend wird dann nach dem Geschäftsführer gerufen, und wehe, wenn der nicht den richtigen Verbeugungswinkel und die richtigen Höflichkeitsfloskeln beherrscht.

Da der Kunde in Japan so anspruchsvoll ist, muss sich der Dienstleistungssektor entsprechend anpassen und alles tun, um Beschwerden zu vermeiden. So wurde ein Kundenservice geboren, der weltweit als einmalig gepriesen wird. Dahinter steckt sehr viel Schweiß. Um zu gewährleisten, dass alle Angestellten wirklich ihr Bestes geben, werden tag-

ein, tagaus Hunderte Richtlinien geschrieben und gepaukt. Das Resultat ist beeindruckend. Jeder Handgriff scheint zu sitzen, alle Mitarbeiter lächeln und sind freundlich. Man fühlt sich als Kunde in der Tat wie ein König, und es sorgt für ein hohes Maß an Verwirrung, wenn man nach längerem Japanaufenthalt wieder nach Europa zurückkehrt.

Aber

So unnatürlich das Verhalten der Verkäufer auf Ausländer auch wirken mag, der japanische Kundenservice funktioniert bestens, und es fällt schwer, sich davon nicht einlullen zu lassen. Dies gilt im Übrigen nicht nur für den Einzelhandel, sondern interessanterweise auch für die meisten Ämter und für Institutionen wie Post oder Eisenbahn. Das ist unzähligen Richtlinien zum Umgang mit Kunden zu verdanken – die wiederum aus Beschwerden in der Vergangenheit entstanden sind. Denn nichts fürchtet man mehr als einen zornigen japanischen Kunden.

Doch es ist nicht alles Gold, was glänzt. Einerseits ist der Kunde König, andererseits wirken zum Beispiel die mehr oder weniger stark formulierten Aufkleber mit »Wir wechseln kein Geld« verstörend. Wie oft wird wohl ein Kunde in einem japanischen Geschäft an die Kasse treten und sagen: »Können Sie das mal kleinmachen?« Ob mit oder ohne Aufkleber – es dürfte nur sehr, sehr selten passieren. Aber man geht lieber auf Nummer sicher. Auch sonst steht Service außerhalb der angebotenen Leistungen außer Frage, wie das nächste Beispiel zeigt.

Als ich einmal mit einem Buch in der Hand von einem Wolkenbruch überrascht wurde, ging ich zum nächstge-

legen Supermarkt und fragte freundlich an der Kasse, ob man mir eine Plastiktüte geben könne. Man konnte nicht! Es ging einfach nicht. Da ich nichts eingekauft hatte, war ich nicht berechtigt, eine Plastiktüte zu bekommen. Die Absage war dabei keineswegs schnippisch, sondern mit vielen Entschuldigungen verbunden: »Es tut uns wirklich sehr, sehr leid, aber das können wir wirklich nicht machen! Wir verstehen, dass Sie eine Plastiktüte brauchen bei dem Regen, aber wir können keine umsonst herausgeben. Wir hoffen aber, dass Sie uns bald wieder beehren!« Nein, das war keine Boshaftigkeit, sondern ganz sicher eine eiserne Regel aus dem Handbuch für den Umgang mit Kunden.

Harte Fakten

Japanische Kunden sind fixiert auf Entschuldigungen. Und die müssen aufrichtig sein – man verlangt nicht nur nach einem schlichten *gomennasai* (das einfachste Wort für eine Entschuldigung, das in dieser Form jedoch als Affront aufgefasst werden würde), sondern nach *seii*, einer ehrlich gemeinten Entschuldigung, am besten vorgetragen vom Vorgesetzten. Als höchste Form der Entschuldigung gilt das *dogeza*, bei dem man kniet, mit der Stirn den Boden zwischen den beiden vorgestreckten Händen berührt und dabei »Entschuldigung, Entschuldigung!« ruft. Dieses in westlichen Ländern auch als Kotau (wörtlich: Kopfstoßen) bezeichnete, aus China stammende Ritual wird durchaus auch heute noch in Japan praktiziert – wenn auch nur selten. Interessanterweise gaben bei einer Umfrage unter japanischen Angestellten nur rund 12 Prozent an, dass sie einen Kotau als aufrichtige Entschuldigung betrachten.

Ein anderes Mal checkte ich auf einer Dienstreise in einem Hotel in Hiroshima ein. Dort stand an der Rezeption ein Schild mit dem Hinweis, dass man seinen mobilen Computer beim Empfang aufladen lassen könne. Das sei der neueste Service des Hotels und natürlich kostenlos. Das gefiel mir, denn ich musste gleich weiterziehen, währenddessen aber meinen Tablet-PC aufladen. Die Geräte waren zu diesem Zeitpunkt gerade auf den Markt gekommen und noch nicht sehr verbreitet. Also reichte ich mein iPad und das Ladegerät hinüber und fragte, ob ich den Aufladeservice nutzen könne. Diese schlichte Bitte löste eine ganze Kette von Reaktionen aus. Die Empfangsdame begutachtete das Gerät und druckste herum. Sie rief nach ihrem Kollegen, der das iPad ebenfalls eher ratlos anstarrte. Der Unterhaltung zwischen den beiden konnte ich entnehmen, dass man sich nicht entscheiden konnte, ob es sich beim besagten Gerät wirklich um einen mobilen Computer handelte oder nicht. Im Zweifelsfall würde das nämlich gegen die Regeln des Hotels verstoßen. Und man fürchtete Ärger mit dem Vorgesetzten. Also rief man noch den diensthabenden Manager hinzu, und es entbrannte daraufhin eine beinahe philosophische Diskussion («Das hat ja gar keine Tastatur!«). Man kam zu dem Schluss, dass ein iPad kein Telefon sei, also müsse es sich wohl um einen Computer handeln. Der wiederum muss aufgeladen werden, weil man ja genau das angeboten hat. Das war also das positive Endergebnis nach zehn Minuten Diskussion.

Es gibt noch viele andere Beispiele, und man merkt schnell: Der hervorragende Service in Japan hat seine Grenzen. Eigentlich hat man es fast immer lediglich mit gut trainierten Robotern zu tun, denen jedes freie, unkonventionelle Denken abgesprochen wird. Nach richtig gutem, aufrichtigem Service muss man auch in Japan lange suchen.