



虽然互不信任
也要彼此摸底

中国缺什么 日本缺什么

是国家性的缺失，还是国民性的痼疾？

哪怕一个伟大的国家，
也常常通过它的缺点和所处的时代联系在一起。



(日) 近藤大介 / 著
泓冰 / 译

 江苏文艺出版社
JIANGSU LITERATURE AND ART
PUBLISHING HOUSE

中国缺什么 日本缺什么

(日)近藤大介 / 著

泓冰 / 译



江苏文艺出版社
JIANGSU LITERATURE AND ART
PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

中国缺什么, 日本缺什么 / (日) 近藤大介著; 泓冰译. -- 南京: 江苏文艺出版社, 2013.3

ISBN 978-7-5399-4051-9

I. ①中… II. ①近… ②泓… III. ①比较文化—中国、日本 IV. ①K203②K313.03

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第034448号

书 名	中国缺什么, 日本缺什么
著 者	(日) 近藤大介
译 者	泓 冰
责任编辑	郝 鹏 孙金荣
策划编辑	汪毓楠
特约编辑	张松敏
文字校对	陈晓丹
装帧设计	门乃婷工作室
出版发行	凤凰出版传媒股份有限公司 江苏文艺出版社
出版社地址	南京市中央路165号, 邮编: 210009
出版社网址	http://www.jswenyi.com
经 销	凤凰出版传媒股份有限公司
印 刷	三河市金元印装有限公司
开 本	700毫米×1000毫米 1/16
印 张	14
字 数	125千字
版 次	2013年3月第1版 2013年5月第2次印刷
标准书号	ISBN 978-7-5399-4051-9
定 价	35.00元

(江苏文艺版图书凡印刷、装订错误可随时向承印厂调换)

//// //// 编者的话

中国缺什么？其实每一个中国人心里都清楚，但从一个日本人口中说出来，总会让人觉得有些不自在。

近藤大介先生的这本书写得很有分寸：他来北京工作数年，但从从不扎堆在“日本老乡”之中，而是愿意天天乘地铁、搭公交，与周边的中国人搭讪、交往，时时刻刻感受“中国特色”，还娶了一位中国太太。所以，这位“中国女婿”对中国的批评，实在留着客气。

市场经济之前，中国人不懂竞争，而现在，社会竞争无处不在，甚至可以不择手段，作为司马迁的“粉丝”，近藤先生仿佛看见“战国时代”的现代版，员工流动性大，集体凝聚力不足，缺少日本人最为重视的“一致性”和“团队精神”。

中国企业最缺少秩序，中国企业家最缺少远见，虽然目前赚钱的不少。

中国经济最缺少细腻的技术和经验，虽然中国拥有相对雄厚的资金。

中国人最缺少优质的服务，就连简单的“微笑”也需要咬着筷子反复练习，这让那些时刻将笑容挂在脸上的日本人很难理解。难怪以服务取胜的“海底捞”能如此火爆，也难怪日本的7-11到了中国就变了味道。而

其实，在早已习惯日式服务的近藤先生看来，“海底捞”的服务也不过如此。

然而，作者采取的并不是各打五十大板的批评策略。他批评日本时，爱之深，恨更之切：日本的政治家不懂外语；日本选举根本不考虑国际影响；日本的小圈子太关注自我了；日本的责任心极度匮乏；超级封闭的意志害了日本。同样是岛国，英国就比日本强太多了。

中国缺少的是—种凝聚力，就像—个棒小伙子，浑身力气却不知道该怎么使；日本缺少的是—种生命力，年轻人的状态堪忧：不买房，不旅游，满大街都是老人在工作。

有人说，中国的经济正如当年的日本，迅速崛起后，就不可避免再次“丧失”；

也有人说，中国人朝气蓬勃的精神面貌，正是垂垂老矣的日本所缺。

有人说，中国的技术离日本只剩下10%；也有人说，追上这10%，恰需要更多年。

“中国是一个大陆性的国家，多少具有男性化的气质，而岛国日本则偏女性化，”作者说，“我在中国居住多年，如果说日本是我心中‘最温柔的部分’，那么中国也是我不可或缺的一部分。我有一个中国妻子，更多时候，我享受着她对我的‘中国式管理’，至今，我们仍然彼此爱慕如初恋，我们知道彼此拥有什么；我们也时常如两面镜子，通过对方照出自身所缺。”

或许，这面镜子能照出的东西更多。

001	第一章 中国缺什么：优质的服务
	首都机场的“中国脸” / 002
	“这里就像不是在地球上一样” / 007
	最引以为豪的“日式服务” / 019
	一个日本快递公司的传奇 / 028
	服务是一种哲学理念 / 031
037	第二章 日本缺什么：责任感
	花很长时间决定一件事，好还是不好？ / 038
	可怕的“日本病” / 050
	“从天而降”的日本天皇 / 063
	“逃避责任”，会误国，也会误民 / 070
075	第三章 中国缺什么：协调一致的团结精神
	生活在中国人的圈子里 / 076
	中国人的“非正常关系” / 084
	面试遭遇到了“官二代” / 092

中国老板们的“致命伤” / 104

117 | **第四章**
日本缺什么：年轻人的力量

老人唱起了“主角戏” / 118

街头正消失的年轻能量 / 121

老人才有购买力 / 128

逝去的 20 年，失去的年轻人 / 140

灾难让日本变得更糟糕 / 145

韩国帅哥夺占上风 / 147

153 | **第五章**
中国缺什么：细腻的技术

“若古代有诺贝尔奖，中国年年都会得” / 154

中日的技术差距有多大？ / 162

优衣库的传奇 / 170

中国技术的明天在哪里？ / 177

183 | **第六章**
日本缺什么：广阔的世界视野

棒球选手“变身”为财务大臣 / 184

封闭性是日本的致命伤 / 192

中国像男人，日本像女人？ / 201

208 | **后记 日本是反面教材吗？**

第一章 // // //

中国缺什么：优质的服务

我曾在电视里看过一些中国的礼仪小姐用牙齿咬着一根横置的筷子，努力练习“微笑”的画面。要是日本的电视台播放了这些画面，估计一亿多日本人全部都会笑趴下吧。人，难道必须要通过这样的面部练习才能展现笑容吗？对于我们来说，置身于服务业中的人“笑迎宾客”是非常自然的表现。这就像是在走路的时候，迈出了左脚之后一定要迈右脚一样，不需要任何的犹豫。可是，为什么中国人要这么煞费苦心地“练习微笑”呢？

首都机场的“中国脸”

北京首都国际机场——日本人来到中国首都北京时看到的第一张“中国脸”，而我却习惯于把它称作“巨大的中国锅”。之所以有这样的称呼是因为每当我走下飞机，眼前就立即呈现出了一个白色的巨型空间，让我感觉好像走进了一口巨大的中国炒菜锅。

在这口“大锅”里，数以万计的人像是被水煮开的豆粒一样向四面八方移动。据统计，2012年北京首都国际机场的总客流量已经达到了9300万人，这个颇具大国之风的数字使其无愧于“世界最大机场”的称号。不仅如此，这口“大锅”里还弥漫着一股浓浓的黄土地的气息，于是，我身上的每一个细胞都顿然觉醒——

“啊！从今以后我也成为这泱泱中华大国中的一分子了。”

沿着机场内的通道缓缓移动，前方等待着我们的是“入境检查处”——就像是“豆粒”被厨师从锅里捞起来试味一样，在我看来，那就是鬼门关。

首先，我们会“遭遇”日本人无论如何都想象不到的、如同长龙一样

的队伍。我最长曾经等待过 50 分钟。

“煮了这么长的时间，无论多么新鲜的豆粒也都应该煮烂了吧？！”排队等待的时候实在没事可做，我只好一边在心里默默地抱怨着，一边向前张望。前方的入境检查处和我之间只隔了大概十位旅客，我可以清楚地看到那里的工作人员的一举一动，于是我索性开始观察起来。

“这些大厨的身手也太慢了吧！”

工作人员缓慢的动作，让我感觉自己正在看“慢进”的录像。

对比起来，日本成田机场或者羽田机场入境检查处工作人员的身手才真的像是在厨房里忙活的中餐名厨——迅速将护照翻到印有旅客照片的那一页，过机扫描验证，在空白处盖上入境日期，然后将护照递还给旅客——整个过程仅仅持续 10 秒左右，而且在最后“递还护照”的环节中，工作人员一定会将护照的正面对着旅客，同时面带微笑。10 秒的时间意味着工作人员每分钟可以完成 5 至 6 位旅客的入境检查，所以，即使前面还排着 20 多位旅客，也最多只需要等候 3 至 4 分钟的时间。

看到入境检查处工作人员如此敏捷的身手，刚刚来到日本的外国人无不感叹：“日本人的服务做得真棒！”

当然，耳听为虚，眼见为实。如果您有机会来日本旅行的话，请务必亲身感受一下。

与日本的机场相比，北京首都国际机场的情况就截然不同了——等候

的队伍像一条长蛇一样缓缓前进，没有人知道自己究竟要等到什么时候。

过了很久，终于轮到我了。可是，接过护照之后，工作人员竟像是在甄别罪犯一样，上上下下打量了我半天，然后反复地对比护照上的照片。一丝反感在我的心里掠过——为什么不能给我一个阳光般的表情呢？

一提起“阳光般的表情”，我就不禁想起了北京奥运会上的礼仪小姐和京沪高铁上的“高姐”。在此之前，我曾在电视里看过一些她们用牙齿咬着一根横置的筷子，努力练习“微笑”的画面。要是日本的电视台播放了这些滑稽的画面，估计一亿多日本人全部都会笑趴下吧。

难道必须要通过这样的面部练习才能展现笑容吗？对于我们日本人来说，从事服务业的人“笑迎宾客”是非常自然的表现。这就像是在走路的时候，迈出了左脚之后一定会迈右脚一样，不需要任何的犹豫。可是，为什么中国人要这么煞费苦心地“练习微笑”呢？

让我们把话题转回机场。几经周折，入境检查处的工作人员终于在我的护照上盖了章。可是，还没等我迈步，对方又下达了一个命令：“请按按钮！”——从“非常满意”“满意”“时间太长”“态度不好”四个按钮中挑选出一个按下。

后来我才知道，在北京奥运会开幕之前，北京市开展了“提高礼仪素养”的活动。北京首都国际机场为了配合这次活动，制定了类似“服务评价”的规章制度。而且，不仅是机场，中国的银行、办公大楼的商务服务中心

等等地方都采取了相同的做法。

对于这种“服务评价”，我们这些刚刚来到北京的日本人有着非常强烈的抵触情绪。作为日本人的常识之一，“机场的工作人员用让对方‘非常满意’的态度面对人生地不熟的外国旅客”是理所当然的事情。而在中国，旅客必须要通过“按键”对工作人员的服务态度做出评价，这真是太不可思议了。

仔细地想一想，我们不难发现，这样的规章制度完全是根据“服务提供方”的需要而被制定出来的。换句话说，机场方面制定了“对于获得一百个‘非常满意’评价的工作人员给予一百元的奖金”之类的制度，希望以此来提高工作人员的礼仪素养。

正是因为如此，虽然工作人员工资的增减和外国旅客没有任何直接关系，但是每位旅客都要被迫完成这种麻烦的按键选择——对于刚刚经历漫长飞行之旅、早已身心疲惫的旅客来说，这无疑是一个额外的负担。

服务的根本原则应该是“一切从客人的角度出发”。面对已经精疲力竭的旅客，工作人员应该尽量减少他们的等待时间和负担；对于刚刚来到外国的旅客，工作人员更应该理解他们不安却又无可奈何的心情，笑脸相迎。这才是“服务”！

所以，我最终决定铤而走险——不按按钮。可是，令人意想不到的是，工作人员竟然自己伸出手指，在“非常满意”的按钮上按了下去。我顿时愕然！

在北京首都国际机场还有更不可思议的事情，那就是在入境检查处工作人员的身后还有两位官衔似乎很高的“监督员”坐镇。好不容易通过了“鬼门关”，我的视线竟又“不幸”地和两位表情凝重的“监督员”碰到了一起。他们犀利的眼神，吓得我不由得向后退了一步。

入境检查处的工作人员必须表现出令人“非常满意”的态度，这是理所当然的。但是，为什么还要煞有介事地在他们身后安排两位“监督员”呢？估计经历了这一切之后，那些第一次来到北京首都国际机场的日本人的脑海里，已经满满都是问号了吧。

在北京首都国际机场，出口处没有放置行李车的情况也是屡见不鲜。当我们向机场的工作人员询问哪里有行李车时，得到的答案往往是“不知道”。即便有幸找到了行李车，行李车的状态也令人感到非常无奈。有的行李车，向前推却不向前直走；有的轮子磨损得十分严重，以至于就像是被锁死了刹车一样，根本推不动。对此，我十分纳闷，明明有这么多存在问题的行李车，为什么没有维修人员来修理一下呢？

带着满心的疑问，“豆粒”终于离开了“巨大的中国锅”，迎来了“装盘”的时刻。然而，再次让人意想不到的，“装盘”也并不容易——在通往出租车搭乘处的电梯前依旧排列着长龙一般的队伍，等很久也轮不到自己。终于轮到自己的时候，还要被卷入“抢车大战”。

在“中国脸”——北京首都国际机场刚刚下机，我们这些日本人便体验

到与日本大相径庭的“服务”。其实，与其在机场里摆放兵马俑的模型或是悬挂万里长城的壁画，还不如稍微提高一下服务质量。服务质量提高了，这些外国人自然会对中国留下美好的印象。然而，可惜的是，事实并非如此。

“这里就像不是在地球上一样”

走出航站楼，上了出租车之后，日本人再次感受到了文化差异带来的冲击——告诉司机目的地，却得不到任何的回应。这是因为司机正在收听相声，而且音量全开。

如果日本的出租车司机做出类似的事情，乘客可以立即拨打负责处理投诉的“出租车现代化中心”的办公电话。电话一通，这位出租车司机当天即被解雇。

为什么会这样？因为乘坐出租车比乘坐公交车或者地铁的费用高很多，也就是说，乘客支付了高额的费用购买服务。付了这么多钱却得到如此恶劣的服务，这是任何乘客都绝对无法接受的。

从总体上说，日本的出租车司机以老年人居多，但是每位司机首先都

必须仪容整洁，以给乘客留下良好的“第一印象”。当被告知目的地时，司机必须面带微笑地询问乘客：“我们走哪条路比较合适呢？”如果司机不知道乘客的目的地在哪儿，就必须用车载导航系统进行定位，然后在得到乘客的确认之后才能发车。

同时，为了保证乘客的身心舒畅，如果是夏天，司机会问乘客：“您喜欢将冷气开到什么程度呢？”如果是在冬天，则会询问暖风的强弱程度。不仅如此，司机出于对车内乘客安全的考虑，不会突然加速，不会急刹车，在十字路口拐弯的时候会减速慢行。到达目的地之后，司机会先转过身来面对乘客，说：“感谢您的搭乘！请不要遗忘随身携带的物品。”然后转过身来，仔细确认乘客有没有遗忘物品，最后与乘客点头道别。在这一连串的过程中，司机必须保持自然的微笑——对于日本的出租车司机来说，这俨然就是“常识”。

所以，从这样的国家来到中国的日本人会对自己在中国的“出租车体验”感到格外震撼。顺便说一句，我在北京和日本朋友一起吃饭的时候，有关对出租车不满的话题是不允许被提起的——如果所有人都说出对北京出租车的的天不满，那么仅此一个话题就够我们聊到深夜了。如今我已经在北京住了三年，如果要问我对北京的出租车服务有什么不满，我有信心把这个话题写到这本书的最后一页。

其实，北京的出租车司机也的确有自己的苦衷——日趋严重的交通拥

堵、居高不下的油价、便宜到不能再便宜的10元起步费、无穷无尽的乘客……所以，对于司机常常挂在嘴边的那句抱怨——“真没法儿干了”，我十分理解。北京东边有一条名叫“百子湾”的马路，那里是出租车司机们的“小憩之地”。无论您什么时候去那里，都能看到司机们一边互相发着牢骚，一边吃饭的身影。

但是，即便如此，出租车司机的服务质量也不应该差到那种地步啊。对于像我这样在北京生活的时间比较长，已经“融入”北京的外国人来说，这种服务多少还能接受，可是对于那些不会中文的日本游客来说，由这种服务所带来的“冲击”还是十分强烈的。

那是在2012年夏天，我回日本之前发生的事情。一位日本作家老友来北京旅游，我义不容辞地担任了他的向导。他说：“比起宾馆，我更想了解一下北京普通家庭的样子。”于是某天下午，我邀请他来到了位于北京东边国贸附近的我的家。恰好那天我们又和北京外国语大学的教授约好了共进晚餐，所以需要打车去北京的西边。我提议说：“因为这附近很难打到车，我们提前两个小时出发吧！”可这位作家却迟迟不肯动身：“从地图上看，不就30分钟左右的车程嘛！”

碍于我的再三催促，我们终于提前一个小时离开了家。结果果然不出我的所料——到处都没有空车。我的这位作家朋友一边说着“真是难以置信”，一边执着地站在大马路边招手拦车。在东京，对于出租车萧条的生意，

我们经常感叹“客人一招手，10 辆空车随之而来”。想必在这个时候，东京的马路上一定不会堵车吧。

等了很久，终于有一辆车在我们附近停了下来。车里的乘客刚一下车，立即有包括我在内的三个人同时冲了过去，并且争执了起来——“我先拦的车！”“家里有孩子正等着我呢！”……可是，司机向三个人说了一句：“我肚子饿了，不走了！”然后谁都没拉，径直开走了。我把这几个人的对话原原本本地翻译给了这位作家朋友，他双腿一软，差点瘫坐在地上。

过了一会儿，又有一辆出租车停在了十字路口附近。乘客下车之后，车依然停在原地不动。陆续有很多人准备上车，司机都用一句“我不去！”直接拒绝了。但是，看到其他的出租车好像都没有要停车的样子，我只好硬着头皮上前和那辆车的司机商量。

走到了出租车旁边，我先用日本式的礼仪向司机深深地鞠了一躬，然后说道：

“师傅，麻烦您了，请您送我们去北京外国语大学，行吗？”

“我不去！”

“您可千万别这么说啊。今天晚上，这位从日本远道而来的著名作家要在北京外国语大学举行一场演讲（我说谎了！）。这是一场纪念中日邦交正常化 40 周年的演讲，有 1500 多人将会到场参加。为了中日两国的友好，请您无论如何送我们一程吧。”