

博益 放眼世界系列

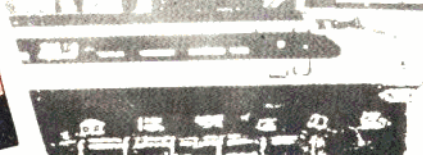
繁榮的代價

浮世錄

陳守強著



第



112
G702
286

日本浮世錄

繁榮的代價

博益出版集團有限公司

現代國際關係研究所



229917



圖書館藏書章

陳
強
著

Hong Kong

序

與陳守強君自中文大學時代相識至今達十七年，一直都佩服他對人對事的客觀看法和中肯的分析。

他平易近人、不刻意奉承，亦不自大輕看別人的人格，使我十分欣賞，也在跟他交往時領悟了不少人生道理。

他對日本社會的認識深刻而準確，眼光獨到，今次知道他繼《日本風情錄》後再次撰寫此書，特別借小小篇幅，在此衷心把這本書推薦給各位，希望它可以給你提供一些有用的資料和精神食糧。

日本廣島縣鈴峯女子大學教授

八穗洲出陸

一九八五年秋

前言

本書承接前作《日本風情錄》，希望能幫助你對日本作更深入的了解。

前作介紹了日本人的社會特色、日本人的民族性格、日本語的基本認識和日本其他有趣的現象；本書則着重報導和剖析日本的陰暗面，內容涉及黑社會的實況、轟動世界的毒糖案及經濟繁榮背後的種種危機。

日本人愈來愈長壽，在這樣一個高齡化的社會中，男性在工作和生活上面臨不少難題。另一方面，一向被視為弱者的日本婦女，很多不甘心再受大男人主義統治，開始謀反，家庭的和諧關係因此崩潰；而青少年一代往往過分嚮往物質生活，只知有享樂，不知有困苦，沒有明確的人生目標，要他們來承擔社會的前途，實在不容樂觀。更甚者，青少年犯罪率有增加的趨勢。

成功背後有很多辛酸，繁榮背後有無數隱憂，我們在羨慕日本的成功繁榮時，最好能夠看清楚其背後各種事情，好的可以虛心學習，壞的則可以作為警惕。

願以此書作為送給你的一份禮物，希望你能分享筆者個人的日本體驗。

目錄

第一部 日本繁榮背後的隱憂

- 一、從經濟繁榮秘訣談起 3
- 二、成功背後的個人犧牲 21
- 三、壯年自殺頻發的現象 29
- 四、婦女的謀反 41
- 五、婦女酗酒問題 53
- 六、長壽國的危機和今後的課題 59
- 七、青少年性觀念的劇變 65
- 八、中小學生「集體欺凌」現象惡化 77

第二部 日本的犯罪世界

- 一、大男人？義盜？俠客？暴力團？ 91
——日本黑社會實況
- 二、轟動世界的日本毒糖案 121

- 三、自動出售機下毒事件
- 四、印鑑罪案

153 149

第三部 異文化在日本

- 一、種族和階級歧視問題
- 二、戰火遺下的日本孤兒
- 三、日本漢字談趣
- 四、日本人的英文
- 五、在日本留學

201 197 185 175 161

第四部 日本風情拾趣

- 一、日本國技——相撲
- 二、最新「相睇」擇偶妙方
- 三、動手術要付禮金
- 四、高利貸橫行的悲劇
- 五、日本是外國女郎賣笑天堂？

239 235 231 223 207

日本繁榮背後的隱憂





一、從經濟繁榮秘訣談起

到過日本的朋友，相信都會同意，日本人的服務態度十分可嘉，把「顧客至上」這個方針實踐得很徹底。其中當然有些是表面功夫，但大致上來說，日本對「服務於人」所存的基本觀念是非常肯定的。他們以敬業的精神，不以服侍他人為恥，因此可以做到很自然、很徹底。很自然就是「客人至上是理所當然的」心態，不必故意造作，只要自己是處在一個服務員的崗位時，就很自然地按着本分，盡量做到使客人完全滿意為止。當然，當他們自己處於客人地位之時，他們也一樣預期得到適當的服務。這是日本社會的一個價值觀念，也就使他們得到內外很高的評價，間接直接助長了它的繁榮。可不是嗎？例如我們在日本咖啡室喝一杯茶、到百貨公司溜遛，都可以預知店員會服務周到，這可算是一種享受。價錢貴了些少也不覺得太不值，這不是有助於經濟繁榮嗎？在香港，我們被迫要講實際，因為我們很少能夠找到一些「真心誠意」的服務態度，可以使我們把平日因為有需要而進行的購物或飲食

本身，看作是一種享受。

日本人的性格中，還有另外一個特色促使他們工商業繁榮的，就是他們對別人的立場、感受，特別細心。這與他們「重和氣」的性格有不可分割的關係。由於他們注重人與人之間的和諧氣氛，他們都經常「推己及人」，留意到每一個細節，一絲不苟地實行出來，使客人不用開口要求（因為有時會有點尷尬），就應有盡有地提供出來；再加上其他額外的好處，例如附屬品、禮物和一片誠懇的樣子，很多生意就自然地完滿成交。舉一個例，日本汽車海外市場愈來愈大，引起各國製車業不滿、工人失業，甚至引起暴動。這並非因為日本推銷員口才好（實際上他們能好好地說外國語的人材很少），而是他們的商品造得精巧，處處迎合到客人極細微的要求，加上完密方便的保養和修理服務，客人們都自然地傾向他們這一邊。

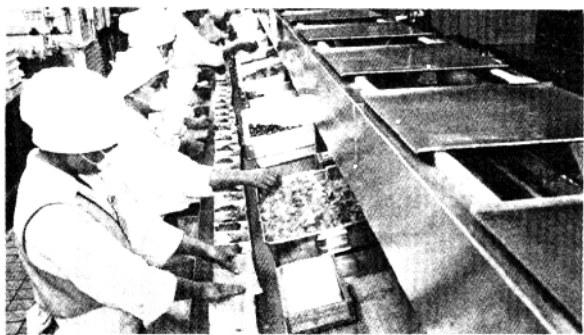
換句話說，日本的經濟繁榮，除了他們積極吸收和研究市場理論之外，主要的成功要素，是內藏於他們的國民性格之中，包括他們的刻苦、服從、敬業（雖然未必樂業）、細心、誠懇。有很多經濟學家都嘗試分析日本經濟成功的因素，但都找不出有甚麼特別驕人的新理論和技術，因為他們的成功是內在的，是出於傳統所形

成的獨特社會中每一個人心底存在的價值觀念，並非其他人種、其他國民輕易學得到的。難怪某法國電子企業鉅子說：「我們想跟日本競爭可以說是不可可能，他們的力量來自他們的教育制度、他們的一致性以及他們的勞動力。他們把工作看得比享受更重要。因此若要打倒日本的經濟，首先要把我們的享樂主義和壞習慣傳給他們！」對了，你可以叫法國人把日常吃午餐的兩個多小時縮短到日本人的十五分鐘嗎？我們中國人「民以食爲天」。廣東人做工叫「搵食」，工作只是賺錢吃飯的工具，而日本人心中的「工作」本身，就是一種美德、是一個人應負的責任。你在香港看見過「午膳時間，請候片刻」的暫停營業告示吧？在日本，這類「暫停」就不會發生，因爲他們認爲要客人等候是不應該的、是不敬、是一種沒有愛心的表現。

當然，我不是說我們在這方面永遠追不上日本。我們自古已經悟出許多哲理，例如：「己所不欲，勿施於人」、「己以待人」、「敬業樂羣」等，但問題在於能否積極地實踐出來。近年來，香港在各方面的服務態度和水平已經比以前提高了許多，但多數仍然是從商業管理的教育而來。很明顯的例子就是「麥當勞」，他們的服務員都很有禮很快捷，但都很公式化，沒有人會認爲他們是出自內心，真真正正地爲客人



a



b

- a 敬業樂業的精神是成功不可缺少的條件。
- b 日本人對工作認真、謹慎。

的舒適、享受設想。現在的日本，雖然也有這樣機械式服務的傾向，但基本上他們仍然甘於「客人在上」的序列關係，沒有我們「佢嚟買嘢好叻咩？咁沙塵我唔賣俾佢添呀。我條命生得苦，要做售貨，其實我有好多嘢叻過佢」這一類不甘服務於人的心態。

如果你有興趣知道更詳細的日本人對服務方面的理論和方法，請看看下列的一個實例，是有關一間比較先進的製造廠的經營方法。

我們都知道日本企業管理的一個特色，就是他們採用「終生僱用」和「年功序列」的模式。換句話說，一旦被聘請，如果沒有觸犯刑事上的罪案，不會輕易被解僱。升級和加薪，也跟着受聘年月的先後和長短來作一個劃一的決定。在他們這個經營方法的底流，是貫徹日本人對人際關係的重視。跟美國的重視個人能力主義，有基本上的不同。

實例就是：東京有一間製造產業用冷凍機的前川製作所。他們所製造的凍房、巨型雪櫃等，佔日本國內市場百分之六十，加上海外市場，是一個收入龐大的成功機構。

他們當然也是採用「終生僱用」制，但來得比較有活動性。他們的職員，原則上都是五十五歲退休，也可以在這年齡提取退休及公積金。但他們可以有「繼續工作下去」的選擇。公司也一定接納，但當然，收入方面會少了一小部分和失去「家計津貼」、「房屋津貼」等福利。這些「再就職」的職員，通常會做到六十五至七十歲才正式退休的。有人認為僱用高齡的職員，支出大而效率低，不大化算。但前川製作所則認為這個制度最可以令全體職員安心工作，而且年齡較大的職員，他們擁有多年積來的寶貴經驗，是值得留任的。

在升級方面，他們採用「形式制」，就是按年資把職員的頭銜遞升，例如二十六歲是「主任」，二十八歲是「係長」，三十二歲是「課長」等，但實際上薪金方面，跟同年齡的其他同僚沒有多大分別。這也是一個為保持人際關係和諧的方法。職員們不會因為名分而互相猜忌，只會在工作上積極地爭取公司的好評。雖然有些職員因失去內部競爭心而變得比較鬆懈，例如中途休息喝杯茶。公司也給他們充分的自由，不會斤斤計較，讓他們享受一個和諧的工作環境。因此只要工作還未完成，他們都願意超時工作，甚至到深夜。

另一個經營特色是他們廢止「金字塔式」的管理方法，而全部採用小組制。把職員十至二十人不等編入「設計」、「營業」、「工務」、「庶務」等小組。他們「輕縱重橫」，因為他們認為日本人很重視平列的人際關係和聯繫，如果事事以上頭命令為主，會喪失了他們自己的主意和創作心。還有，每一小組都設有一個「領袖」，但這個領袖的職責，只是來整理這小組的議案、進度等事務上的工作，他未必是輩分或職位高的人物。換句話說，每一小組的工作方針都是「集體創作」，是全體討論後又討論而達成的結論，並非單聽領導指揮而行使的傀儡。

在聘請新人方面，他們主張「人事關係」。換句話說，他們否決「個人才幹」而重視「人際和諧」。今年他們所聘用的十五名新人之中，幾乎全部是現任職員大學的後輩。靠親戚關係而獲聘請的也大不乏人。他們的想法跟上述的「小組制」一樣，認為人與人之間的「和諧氣氛」是決定工作環境的好與壞。小組的成員，也是以「意氣相投」為最重要的準則。如果有人跟某小組的成員合不來，他可以申請調去另一組，直至他滿意為止。小組領袖也是以跟此組「合得來」作準則，不是他工作能力的高低，而是他能否圓滑地引導該小組的運營。

由於這個小組制一切基於「集體決定」，個人的貢獻度沒有明確的數字表示，因此薪金以「年功序列」計算也不覺得怎樣不妥。況且加薪率拉得平均，不滿的情形也絕少發生。況且小組的成員都是合得來的同事，不愉快的爭執和猜忌也是絕無僅有的。

另外一個比較跟我們日常生活有關的企業所採用的經營方法和態度，可以借以下一個例子來說明：

我有一個做醫生的日本朋友，他的太太也是醫生，兩人合作經營一家診所，每日工作九至十小時。病人絡繹不絕，最多的一日，竟達二百人。在醫師業不竟氣期間，這位醫師就藉着他天賦的細心、周到、虛心和慈愛，得到很多病人的信任。舉一個例，他的椅子就故意造得比病人的矮一些。對他來說，病人是顧客，應該把他們放上位，使他們對醫生說話時可以輕鬆一些。他認為醫生不應該自高自大，給病人一個自己高高在上的感覺而不敢說話。他跟病人說話時都全神貫注，像一個親密的朋友。他說他坐在比病人低的位置，增加了很多收入，因為病人很自然地向他提出各種要求，例如驗血、驗尿、照肺、驗癌、驗胃等。此外，他每早都跟他診所的