

おもてなし



omotenashi



TOKYO 2020

Duch gościnności

Japońskie słowo *omotenashi* oznacza podejmowanie gości. Pierwotnie używane było przede wszystkim do kontaktów prywatnych, np. w sytuacji kiedy zapraszamy do domu i częstujemy smakołykami bliskiego przyjaciela lub osobę, której coś zawdzięczamy.

Można powiedzieć, że tradycyjna japońska gościnność wywodzi się z filozofii *ichigo-ichie* (jeden czas – jedno spotkanie). W myśl tego poglądu, raz przeżyte chwile już nigdy nie wrócą, należy więc cenić spędzony wspólnie czas i okazywać sobie jak najwięcej gościnności.

Droga herbaty dostrzegła piękno filozofii *ichigo-ichie* i podniosła ją do rangi stylu życia. Mistrz Sen no Rikyū sformułował „7 zasad”, które można uznać za podstawy gościnności podczas ceremonii herbacianej. W prostych słowach uczą, na jakie ważne elementy należy zwrócić uwagę, by wykorzystując dostępny czas i przestrzeń wspólnie z zaproszonymi ludźmi stworzyć niepowtarzalną atmosferę. Gospodarz powinien zadbać o wygląd ogrodu oraz odpowiednio dobrać dekoracje i utensylia używane w pokoju herbacianym. Dzięki temu i on, i goście stają się aktorami jedyne w swoim rodzaju spektaklu, podczas którego najważniejsze jest poświęcenie uwagi pozostałym osobom i odpowiadanie na ich potrzeby. W ten sposób powstają duchowe więzi między uczestnikami.

Podstawą „ducha gościnności” jest wczucie się w sytuację podejmowanej osoby i pełna ciepła postawa. Istotą *omotenashi* jest to, że zadowolenie gościa sprawia radość gospodarzowi. Jest to żelazna zasada obowiązująca nie tylko w przemyśle turystycznym czy sektorze usług, lecz także w stosunkach społecznych w Japonii.

7 zasad Rikyū

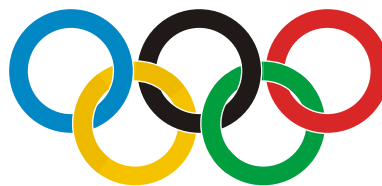
Herbaty wziąć w sam raz
Węgla drzewnego tyle, żeby zagotować wodę
Zimą ciepło, latem orzeźwiający chłód
Kwiaty takie jak na łące
Czasu z zapasem
Nawet przy pogodzie być gotowym na deszcz
Uwagę poświęcić gościom

(tłum. Anna Zalewska)



Japońska gościnność, będąca owocem pielęgnowanej przez wiele lat kultury, jest wysoko ceniona na całym świecie. Istnieją szkoły uczące drobiazgowego japońskiego podejścia do obsługi klienta, których absolwenci propagują kulturę *omotenashi* w innych krajach. Japońskie przedsiębiorstwa implementują ducha gościnności w sektorze usług, co stanowi nową gałąź działalności i spotyka się z dużym zainteresowaniem. Być może już niedługo *omotenashi* stanie się jedną z eksportowych marek japońskich.

TOKYO 2020



Na sesji MKOI w Buenos Aires we wrześniu 2013 r., podczas prezentacji kandydatury Tokio na gospodarza Letnich Igrzysk Olimpijskich w 2020 roku, japońska gościnność przedstawiana była jako jeden z atutów:

Tokio powita Państwa w wyjątkowy sposób. Po japońsku określamy to mianem „omotenashi”. Oznacza ono przekazywanego od pokoleń ducha bezinteresownej gościnności, który jest głęboko zakorzeniony w dzisiejszej, niezwykle nowoczesnej kulturze. Słowo „omotenashi” pokazuje nam, dlaczego Japończycy pomagają sobie nawzajem i głęboko szanują swoich gości.

Ryokan

Miejszem, gdzie w pełni możemy doświadczyć japońskiej gościnności i zrozumieć znaczenie słowa *omotenashi* jest tradycyjny japoński hotel, czyli *ryokan*. *Ryokan* charakteryzuje się między innymi tym, że obsługa nosi kimono – japoński strój, a wnętrza pokoi urządzone są w tradycyjnym, japońskim stylu. Nieodłącznym elementem *ryokanu* są znajdujące się w nim gorące źródła, gdzie można zażyć rozgrzewającej kąpieli, często w wodzie, której przypisuje się zdrowotne właściwości.

Po wejściu do *ryokanu* już od progu ukłonami wita nas obsługa, a niekiedy sam właściciel. Prowadzeni jesteśmy do recepcji, gdzie wypełniamy formularze, aby dopełnić niezbędnych formalności związanych z zameldowaniem. Następnie obsługa odprowadza nas pod same drzwi pokoju i prezentuje jego wnętrze, informując przy tym o porze posiłków oraz dostępnych w hotelu atrakcjach. Gdy rozejrzemy się po pokoju, na łóżku widzimy koszyk z zestawem ręczników i *yukat* – letnich kimon, w których goście przechadzają się po hotelu, a często również po ulicach. Na stole czekają na nas filiżanki i gotowa do zaparzenia herbata oraz drobny poczęstunek w postaci japońskich ciasteczek. Zdarza się, że sam właściciel odwiedza nas tuż po przyjeździe, by zaparzyć nam herbatę na powitanie oraz zamienić parę słów. Możemy wówczas zadać pytania o okoliczne atrakcje czy polecane restauracje.



Gdy wybieramy się na posiłek w hotelu, bądź do hotelowych gorących źródeł, przebieramy się w *yukatę* i zakładamy kapcie, które czekają na nas w przedpokoju. *Yukata* zapewnia nam swobodę ruchu i jest niezwykle wygodna, gdyż łatwo ją szybko założyć i zdjąć. W przebieralni czekają na nas szafki lub specjalne koszyki, do których wkładamy nasze ubranie. Jeśli zostawiliśmy ręcznik w pokoju, nie ma powodu do zmartwienia, gdyż czyste ręczniki czekają na zapominalskich w przebieralni. Przed zanurzeniem się w gorących źródłach, należy pamiętać, by najpierw wziąć prysznic i dokładnie się umyć. Służą temu specjalne stanowiska z prysznicami, gdzie siadamy na małym plastikowym taboreciku i obmywamy całe ciało. Każde stanowisko ma szampon i mydło, tak więc nie musimy przynosić swoich kosmetyków. Po zażyciu kąpieli również się oplukujemy, pamiętając by na koniec obmyć prysznicem taborecik na którym siedzieliśmy z myślą o następnej osobie. Gdy wieczorem wracamy do pokoju, zaskakuje nas widok pościeli rozłożonej na środku pokoju. W czasie naszej nieobecności obsługa wchodzi do pokoju i rozkłada nam *futon* – pościel na materacu. Równie nieoczekiwane, jak się ono pojawia, znika na następny dzień, podczas gdy my spożywamy śniadanie. W takiej przyjemnej atmosferze nie musimy się o nic martwić, gdyż obsługa przewiduje wszystkie nasze potrzeby, upływa nam pobyt w japońskim *ryokanie*.

O swoim pobycie w *ryokanie* opowiada prawniczka Joanna:

“W czasie naszego pobytu w Japonii nocowaliśmy w dwóch ryokanach i oba zapamiętaliśmy jako wyjątkowe miejsca: spanie na futonach i w yukatach, kąpiele w ofuro i tradycyjne japońskie posiłki to podstawowe atrakcje tych miejsc. Ryokany są także odzwierciedleniem tradycyjnej japońskiej gościnności, w której gość ma mieć wszystko, czego mu potrzeba, ale także dużą dozę prywatności. Dzięki temu w czasie pobytu w takim miejscu każdy poczuje się jak średniowieczny wielmoża lub przywódca ważnego mocarstwa.”

Domy towarowe

Japońskie sklepy, a w szczególności domy towarowe, to kolejny przykład japońskiej gościnności. Zgodnie z japońskim powiedzeniem „Klient jest bogiem”, w sklepach można liczyć na iście boskie traktowanie.

Gdy wchodzimy do dużych domów towarowych, kłaniają nam się hostessy, często zatrudniane tylko po to, by pozdrawiać wchodzących i wychodzących klientów. Tuż przy wejściu znajduje się punkt informacyjny, gdzie pracownice w mundurkach, charakterystycznych dla danego domu towarowego, z uśmiechem odpowiadają na pytania klientów. W czasie deszczowej pogody, przed drzwiami znajdziemy stojaki z zawieszonymi na nich podłużnymi foliami, które służą jako pokrowce na mokry parasol. Dzięki temu nie musimy robić zakupów z ciekącym parasolem. W każdym sklepie dostaniemy elegancką torebkę na zakupiony towar, a w większości sklepów istnieje również bezpłatna usługa pakowania prezentów. Ponieważ w lepszych butikach otrzymana przy kasie torebka jest zazwyczaj papierowa, gdy pada deszcz ekspedientki nakładają na nią dodatkowo specjalny, plastikowy pokrowiec, by się nie zmoczyła. Pokrowiec ten jest idealnie dopasowany do rozmiarów naszej torebki i ma specjalne wycięcia na jej uszka. Japończycy naprawdę myślą o wszystkim!



Płacąc za zakupy nie usłyszymy tak często padającego w polskich sklepach pytania „Czy nie ma Pani drobnych?”. W Japonii nigdy nie ma problemu z wydaniem reszty. Ekspedientki mają do dyspozycji dodatkowy bilon, który wrzucają do kasy, gdy brakuje im drobnych. Na terenie niektórych sklepów można znaleźć nawet specjalne maszyny do rozmienniania pieniędzy. Po dokonanej transakcji, sprzedawca żegna nas ukłonem. Gdy robimy zakupy w drogim butik, ekspedientka odprowadza nas do samych drzwi i dopiero tam podaje nam nasze zakupy, kłaniając się w pół i wyrażając wdzięczność za odwiedzenie jego sklepu. Jednak niezależnie od tego, czy jesteśmy w zwykłym supermarkecie, czy w drogim domu towarowym, obsługa jest zawsze uprzejma i pomocna, co sprawia, że zakupy w Japonii robi się z przyjemnością.

Taksówki

Będąc w Japonii warto jest chociaż raz skorzystać z usług taksówkarskich. Mimo, że przejażdżka taksówką nie należy do najtańszych, to jest to niezwykle ciekawe doświadczenie. Taksówkarze, jak wszyscy pracownicy sektora usługowego, noszą eleganckie mundury. Zazwyczaj mają na rękach białe rękawiczki, co dodaje im sztyku i powagi. Na powitanie klienta drzwi taksówki otwierają się automatycznie, podobnie jest z ich zamykaniem, tak więc nie musimy się o to martwić, gdy pośpiesznie wsiadamy, bądź opuszczamy pojazd. Częstym widokiem jest również taksówkarz, który w oczekiwaniu na następnego klienta poleruje swój samochód, tak by dobrze się on prezentował i swym wyglądem zachęcał potencjalnych pasażerów.



Komfortowe podróżowanie

Bardzo wielu turystom odczuwającym pozytywny dreszcz emocji przed podróżą towarzyszy także obawa, czy ze wszystkim sobie poradzą, na przykład z podróżowaniem w obcym kraju, jeżeli nie znają języka. Wszelkie takie obawy są zupełnie niepotrzebne w przypadku Japonii! Choć schemat linii metra tokijskiego może przyprawić na pierwszy rzut oka o zawrót głowy, korzystanie z niego wcale nie jest trudne. Nazwy stacji – nie tylko w Tokio, ale i w większości miast japońskich – napisane są także w alfabecie łacińskim. Podobnie jest z oznaczeniami na tablicach informacyjnych na dworcach i w pociągach.

Maciej (30), tłumacz-dialogista:

“Sieć kolejowa jest bardzo dobrze rozwinięta i świetnie skomunikowana. Co więcej, oznaczenia na dworcach są czytelne i zrozumiałe nawet dla kogoś, kto nie zna japońskiego. Pociągami i metrem jeździ się naprawdę komfortowo.”



Widać wiele usprawnień i udogodnień, które zostały wprowadzone w celu ułatwienia podróży. Na dużych dworcach najczęstsze kierunki przesiadek są wyraźnie oznaczone na stałe, dzięki czemu nawet bez dodatkowych zapowiedzi się nie błądzi. Kupno biletu jest bardzo proste – na każdym dworcu są automaty, w których w kilku prostych krokach można nabyć bilet na metro czy pociąg, nawet na dalekie trasy. Nad automatami umieszczona jest mapa pokazująca stacje, połączenia i poszczególne taryfy, bardzo często opisana alfabetem łacińskim. Pozwala to łatwo zorientować się każdemu, nawet bez znajomości języka japońskiego. Nie musimy się jednak obawiać, jeśli nie zdołamy odnaleźć swojej stacji. W takiej sytuacji możemy kupić najtańszy bilet, a dopłaty za



przejazd dokonać po opuszczeniu pociągu, w automacie przy wyjściu z peronu lub u obsługi dworca.

W Japonii panuje zwyczaj ustawiania się w kolejce na peronie przed wejściem do pociągu. Dzięki temu zachowany zostaje porządek nawet na większych stacjach i przy dużym natężeniu ruchu. Skąd wiadomo, gdzie należy się ustawić? Japończycy znaleźli i na to sposób: na peronie miejsca, w których zatrzymują się drzwi są oznaczone symbolami, np. kółkiem czy trójkątem. W zależności od rodzaju pociągu, na tablicy informacyjnej wyświetlany jest odpowiedni symbol. Wsiadanie do pociągu odbywa się sprawnie, a na peronie nie powstaje zamieszanie. Turyści unikają zaś stresu związanego z podróżowaniem po obcym kraju.

Autobusy nocne

Wygodnym środkiem transportu na duże odległości są nocne autobusy rejsowe. Na rynku działa wielu przewoźników, którzy biorą pod uwagę różne aspekty komfortu podróżowania. Są na przykład autobusy nocne przeznaczone tylko dla kobiet, a część firm przy wyznaczaniu miejsc dla pasażerów stara się sadzać panie i panów osobno. To tylko drobny gest, ale jakże świadczy o dbałości o samopoczucie podróżnych!

Restauracje

Spożywanie posiłków to nie tylko czynność konieczna do utrzymania życia, ale także przyjemność, a w czasie podróży zagranicznych ważny element poznawania kultury danego kraju. Istotne jest zatem, by jeść smacznie i w przyjemnej atmosferze. W Japonii nie musimy się o to martwić – obsługa restauracji czy kawiarni jest nastawiona na potrzeby klienta i zawsze gotowa do naszych usług. Wart zaznaczenia jest fakt, że jest przy tym dyskretna i nienarzucająca się. Oczywiście im wyższa klasa restauracji, tym wyższy standard obsługi, ale nawet na podstawowym poziomie nie będziemy rozczarowani i na pewno nie pocujemy się zaniedbani.

Po zajęciu stolika najczęściej dostaniemy *oshibori*, czyli wilgotny ręczniczek do odświeżenia dłoni. Niezależnie od klasy restauracji, przed posiłkiem serwowana jest woda, o której dolewkę można prosić w trakcie posiłku. W większych restauracjach są udogodnienia pomagające uniknąć niezręcznych sytuacji, co szczególnie ważne jest dla nieznających języka. Przy stolikach są zamontowane guziczki, które przywołują do stolika obsługę,

dzięki czemu unikamy kłopotliwego wodzenia wzrokiem za kelnerem i desperackich niekiedy prób zwrócenia na siebie uwagi. Bardzo często rachunek uiszczamy w kasie przy wyjściu i nie musimy martwić się o napiwek.

W wielu miejscach w witrynach możemy zobaczyć bardzo realistyczne repliki jedzenia wykonane z żywicy syntetycznej. Pozwala to na zorientowanie się w ofercie danej restauracji bez wchodzenia do środka. W niektórych niedużych lokalach, na przykład serwujących makaron, umieszczone są automaty: kupuje się w nich kupon, za który następnie nabywa się posiłek. To kolejne ułatwienie, pozwalające na sprawną obsługę. Pozwala także na uniknięcie komunikacyjnych problemów wynikających z braku znajomości języka.



O swoich doświadczeniach w japońskich restauracjach mówi Marcin (30), grafik, projektant, smakosz i recenzent kulinarny:

“Obsługa bardzo się stara spełniać twoje potrzeby będąc przy tym prawie niewidoczna. Dlatego powszechny jest system przycisków, który pozwala obsłużyć cię przy minimalnym wysiłku z twojej strony, a jednocześnie nie wymaga zaczepiania cię i przeszkadzania w posiłku. Tak samo jest z płaceniem przy wyjściu i niedawaniem napiwku - od początku do końca to ty decydujesz o przebiegu twojej interakcji z obsługą.”

Wygoda na każdym kroku

Tradycyjna japońska gościnność przejawia się także w dbaniu o wygodę klienta. Dlatego też w Japonii na każdym kroku możemy znaleźć różnorodne udogodnienia. Czasami są to ledwo zauważalne na co dzień drobiazgi, które jednak pozwalają czuć się komfortowo nawet podczas spaceru czy zakupów.

Pierwszym przykładem może być kasa w supermarkecie. Kasjerka przekłada zakupy klienta do przygotowanego uprzednio pustego koszyka, który następnie można zanieść do strefy pakowania i w spokoju umieścić produkty w torbie lub reklamówce, poświęcając na to tyle czasu, ile uznamy za stosowne. Unikamy przy tym kłopotliwej sytuacji, kiedy po kilku sekundach zaczynają

w naszym kierunku przesuwają się towary kupione przez następną osobę w kolejce. W supermarketach często dostępne są też maszyny z darmowym lodem (niekiedy nawet suchy lód), bardzo przydatnym, gdy kupiliśmy lody lub mrożonki, a na zewnątrz panuje wysoka temperatura.



Inną ciekawą praktykę wprowadziły sklepy typu convenience store, zwane po japońsku *konbini* (podobne w charakterze do polskich osiedlowych sklepów samoobsługowych czy punktów na stacjach benzynowych). Tutaj kasjer, skanując poszczególne artykuły, głośno wymienia ich liczbę i cenę. Dzięki temu klient może na bieżąco sprawdzić swoje zakupy i uniknąć pomyłek. Jeżeli kupimy *bentō*, czyli gotowy zestaw obiadowy w pudełku, będziemy mieli możliwość podgrzania go na miejscu w kuchence mikrofalowej.

Miłe zaskoczenie czeka nas także w księgarni. Tutaj sprzedawca gratisowo obłoży nam na miejscu książkę w papier, dzięki czemu nie zniszczy się ona tak szybko, a

ludzie postronni np. w pociągu nie będą wiedzieli, co czytamy. Papier zawiera zwykle logo danej księgarni, tak więc korzyści są dla obu stron - darmowa reklama dla księgarni oraz wygoda i zadowolenie dla czytelnika.

Wygodne jest także poruszanie się po japońskich miastach. Oczywiście w tym zasługa doskonale rozwiniętej sieci kolejowej, a także równych i zadbanej chodników. Zwrócenia uwagi wart jest również pewien szczegół, niestety bardzo rzadko spotykany w Polsce, a ułatwiający życie: sygnalizatory świetlne na przejściach dla pieszych wyposażone są w liczniki (w postaci kresek jak na zdjęciu lub sekundników), które pokazują, ile czasu pozostało do zmiany światła. Dzięki temu nie musimy biec, bojąc się, że zaraz zapali się czerwone światło. Oszczędza nam to też stresu i narzekań podczas czekania na zielone.

Zmotoryzowani podróżnicy również nie są zaniedbywani. Niemal na każdej stacji benzynowej obecny jest mechanik, który pomoże nam np. sprawdzić poziom oleju lub usunie drobną usterkę. Dbą się także o bezpieczeństwo kierowców. Podczas robót drogowych, zwłaszcza w nocy, stałym widokiem są osoby kierujące ruchem przy użyciu świecących pałek, żartobliwie nazywanych „mieczami świetlnymi”.



Toalety na miarę 21. wieku

Ogromną dbałość o wygodę klienta można w Japonii dostrzec nawet w takim miejscu jak toaleta. Japońskie muszle klozetowe nierzadko



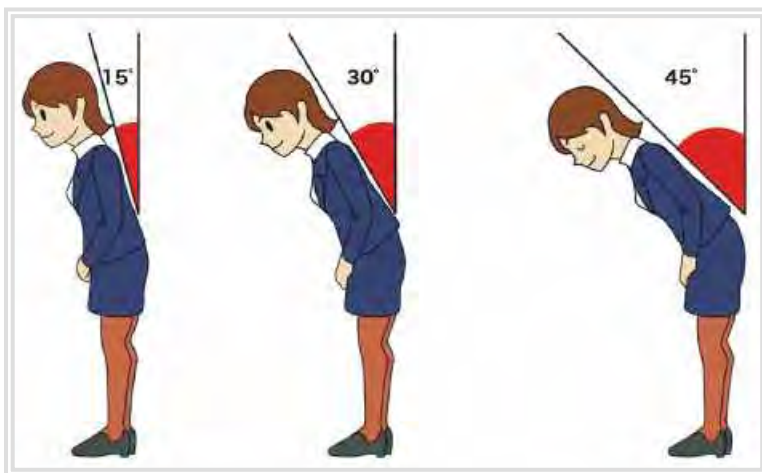
naszpikowane są elektroniką i posiadają wiele funkcji, jakich mało kto się spodziewa. Trend zapoczątkowała w roku 1980 firma TOTO, której urządzenie o nazwie washlet oferowało możliwość automatycznego podmywania i osuszania dolnych części ciała. Współczesne modele są wyposażone w ogrzewaną deskę, tryskają ciepłą wodą, mają możliwość zmiany kąta i natężenia strumienia wody oraz potrafią usuwać nieprzyjemne zapachy. W niektórych z nich kłapa podnosi się i opada automatycznie. Panel sterowania przypomina pilot do telewizora z wieloma przyciskami, a czasem nawet zaawansowaną konsolę jak na zdjęciu obok.



Produkt firmy TOTO okazał się hitem – do tej pory sprzedano się łącznie ponad 30 milionów urządzeń z tej serii, a samo słowo washlet używane jest obecnie jako synonim zaawansowanej technologicznie toalety. W 2012 roku pierwszy model washlet z 1980 roku został wpisany na japońską listę dziedzictwa inżynierii mechanicznej.

O ukłonie słów kilka

Choć w kontaktach z obcokrajowcami Japończycy na ogół stosują uścisk dłoni, ukłon nadal pozostaje tradycyjną formą powitania, pożegnania oraz wyrażania szacunku. Istnieje wiele jego rodzajów, stosowanych odpowiednio do sytuacji. Bardzo ważna jest też prawidłowa postawa – przy ukłonie należy złączyć nogi, a plecy trzymać wyprostowane. Podczas prostego pozdrowienia pochylamy tułów pod kątem ok. 15 stopni. Wyrażając szacunek lub wdzięczność należy ukłonić się nieco głębiej – ok. 30 stopni. Głęboki szacunek lub przeprosiny wymagają pochylecia ciała o ok. 45 stopni. Ten typ ukłonu można często zaobserwować na konferencjach prasowych, podczas których urzędnicy bądź szefowie firm oficjalnie przepraszają za swoje przewinienia. W szczególnych sytuacjach, gdy z całych sił błagamy o przebaczenie lub pomoc, możemy uciec się do dogeza, czyli bicia czołem. Należy wówczas klęknąć, a następnie obiema dłońmi i czołem dotknąć ziemi, po czym pozostać w tej pozie przez kilka chwil. Ten pełen dramatyzmu rytuał jest popularny zwłaszcza w filmach oraz serialach.



Ambasada Japonii

Wydział Informacji i Kultury

Al. Ujazdowskie 51, 00-536 Warszawa

www.pl.emb-japan.go.jp, e-mail: info-cul@wr.mofa.go.jp