

การติดต่อธุรกิจกับชาวญี่ปุ่น

พื้นฐานทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อวิถีทางในการติดต่อสื่อสารกับชาวญี่ปุ่น

รูปแบบและพิธีการ

แม้ว่าคนญี่ปุ่นสมัยใหม่จำนวนมากไม่ได้ตระหนักถึงมรดกทางศาสนา แต่ศาสนาชินโต (Shinto) ก็เป็นต้นกำเนิดของพิธีกรรมต่างๆ ซึ่งสืบทอดกันมาจนถึงปัจจุบัน ชินโตเป็นที่มาของแนวคิดเรื่อง kata หรือรูปแบบ คือวิธีที่ถูกต้องในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผู้ที่เรียนศิลปะการต่อสู้ป้องกันตัว เช่น การราเต้ จะต้องฝึก kata (รูปแบบพื้นฐาน) ซ้ำแล้วซ้ำอีก จนสำเร็จก่อนจึงจะปล่อยหมัดได้

ในธุรกิจเราจะเห็นความสำคัญของรูปแบบได้จากการใส่ใจกับขั้นตอนที่ถูกต้องเมื่อคนญี่ปุ่นแลกนามบัตรกัน วิธีที่ได้อธิบายไปแล้วนั้นเป็นผลมาจากประเพณีและประสบการณ์อันยาวนาน จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำจนชำนาญ เมื่อสมาชิกทุกคนในสังคมเข้าใจและปฏิบัติตาม kata แล้ว ก็จะไม่เกิดความเคลือบแคลงขึ้น

ความเข้าใจร่วมกันในเรื่องนี้เกิดปรวนแปรเมื่อคนญี่ปุ่นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนนอกวัฒนธรรม ตัวอย่างเช่น คนงานในเอเชียอาคเนย์จะรู้สึกหงุดหงิดเมื่อหัวหน้าชาวญี่ปุ่นสั่งว่า “ทำอย่างนี้” โดยไม่อธิบายว่าทำไมวิธีที่บอกนั้นจึงเป็นวิธีที่ดีที่สุด ถ้ามีคนถามหัวหน้าชาวญี่ปุ่นคนนั้นอาจจะตอบว่า “เพราะผมมีประสบการณ์มา 30 ปีและบอกให้คุณทำอย่างนี้”

นักธุรกิจชาวต่างประเทศที่เน้นผลงานเป็นหลักมักจะงุนงงกับคนญี่ปุ่นที่เน้นเรื่องรูปแบบและขบวนการ นักธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมเสื้อผ้าชาวอินโดนีเซียยกตัวอย่างสินค้าที่ลูกค้าญี่ปุ่นส่งคืนเพียงเพราะรอยยับเพียงรอยเดียว ผู้จัดการโรงงานชาวอเมริกันซึ่งหงุดหงิดกับลูกค้าญี่ปุ่นที่ไม่ยอมรับสินค้า

เซมิคอนดักเตอร์ที่มีรอยรอยแตกแต่งส่วนที่ชำรุดบนกล่องถึงกับบอกว่า “ถ้ามันใช้งานได้ แล้วจะมีปัญหาอะไร?”

ร่องรอยดังกล่าวในสายตาของชาวญี่ปุ่นเป็นสัญญาณแสดงให้เห็นถึงข้อบกพร่องในขบวนการ

ซึ่งในทางกลับกันบ่งบอกให้รู้ว่าคุณภาพโดยรวมของสินค้าอาจจะต่ำ

ความสำคัญของรูปแบบในประเพณีการดำเนินธุรกิจอาจจะมองเห็นได้จากพิธีการที่ปฏิบัติในการพบกันเป็นครั้งแรกในช่วงเริ่มต้นความสัมพันธ์หรือการเจรจาทางธุรกิจ บางครั้งอาจจะมีการหารือกันในเรื่องเล็กๆ แต่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเริ่มทำธุรกิจกับชาวญี่ปุ่น