

日本で感銘を受けたこと

任冉 （女 17才 高校3年 ホストは川合一子さん）



承德市青少年訪日代表団の一員として、私は一抹の不安と、さらに多くの興奮と好奇心を抱いて異国への旅に出掛けました。桜の花の国へ行き、東京や柏市を訪問しました。柏市国際交流協会や川合家の温かいおもてなし、見聞、どれも私に忘れ難い深い印象を与えました。

清潔できちんとしてうつくしい自然環境

日本で一番強く感じたことは空がとても青いという事でした。都市は清潔できちんとして静かでした。日本は森林占有率が世界最高の国だと訪日前から聞いていました。日本人々は緑化を重んじ、家庭でも町のレストランでもどこでも積極的に緑化しています。場所は狭くても土地柄に合った木や草花を植えています。川合さんの家では、一風変わった趣向を凝らした花壇を作っていました。部屋には毎日生花を飾り置き、家具や不用品をベランダや玄関に置きっぱなしになどは決していません。東京のビルは非常に密集しています。しかしビル群の間には必ず草花や木があり、むき出しの地面は殆ど見当たりません。全ての環境が清潔でキチンとしていて、ホコリっぽくなく、すがすがしく、爽やかでした。

柏市内の学校や東京大学を訪問したのですが、どのキャンパスも広くきれいで、ゴミや紙くずなどは見当たりません。東京デズニーランドを遊覧しました。広い駐車場から60万平米の園内まで、何万の人が出入りしていますが、やはりゴミのかけらもありませんでした。

人に優しいサービス施設

日本で見物して歩いたり、ショッピングしたり、遊園地で遊んだりしましたが、色々な公共の場所には、良いサービス施設が完備されていました。また細かいところまで手の込んだ設計がしてあり、そこには人に優しい人情味が具体化されていて、感慨深いものがありました。

大きなスーパーには、男女のトイレの外に、大人が子供を連れて使用する“子供トイレ”があり、その中には大人用便器の外に低い便器、洗面台、鏡がありました。また障害者用の専用



トイレもあり、車椅子で入る事ができ、便器と洗面台の両側に手すりがありました。全てのトイレにはトイレットペーパーが備えられてあり、掃除も行き届いていました。飛行場、スーパー、遊園地などの公共場所のトイレには、用を足すとき、身の回り品を置くことができる台が白いタイルの壁の中程にありました。大人用のトイレの扉よりの一角には身体から離せない子供や荷物は臨時に一寸置く小さな台が取り付けられたところもありました。

高度に発達した公共交通

日本の交通現代化のレベルは非常に高く、旅行するのには大変便利です。民間航空は高度に発達し、鉄道網も十分だし、高速道路は縦横に貫通しています。データによると、日本の土地面積は中国の甘粛省あるいは雲南省よりも小さいが全国に民間航空の飛行場が90ヶ所余あります。各種の輸送方式間の相互競争により、管理、技術、サービスなどが大幅に改善促進され、乗客はますますその恩恵に浴しています。

限られた空間の合理的利用

周知のように日本の人口密度は非常に高いが、都市空間は無駄なく整備されている。至るところに高速道路があり、二層、三層にさえなっているのが見えます。高速道路は世界の繁栄した都市では、当たり前のものですが、しかしよく観察して見るとここにも日本的な特色に気付きました。高速道路の周辺の至るところに、二つのビルの間のおずか車一台のスペースに鉄骨材を使った四、五層の塔のような建物がみえます。こんな狭いところに鉄骨材で何をやるの？と思ったら、なんと駐車場だったのだ。車がああ「スペース」に入ってから、鉄骨の昇降機で車を上層に上げる。こうすれば、もともと一台しか置けないスペースに四、五台は置けます。これは大いなる空間の節約です。

親切で礼儀正しい、真心のこもったサービス

日本式サービスは、これまでもきめ細かくて行き届いていると有名です。客が親切なもてなしを受け、“我が家に帰ったように感じる”と言うようなサービス・システムは、正にこの民族が細かい所まで重視するということを具体的に現しているのです。だれもが手に入れたいと思うことを、日本人はとっくに、向上に向上を重ねて改善して来たのです。あなた達が思いつかなかった事を彼らは既に周到に考えていたのです。ガラス瓶に入った食品を買うと、壊れないようにプラスチック・クッションシートで包んでくれます。お菓子、ケーキの包装はきれいで芸術品のようで、捨てるのがもったいない。この些細な所の緻密さ、人に優しいサービスは春風が髪を洗うようで、知らず知らずに私に限りない購買欲を呼び起こします。日本で買い物をするのはとても心地いいことです。ここでは「お客様は神様」という感じが身に沁みてよく分かります。どこへ行っても、店員の笑みが見られ、しかもこわばった愛想笑いで

なくて、見ていて自然なのです。日本でのレジのやり方と中国のやり方を比べえると面白いです。小銭でなく、お札（五千円、一万円）を払うと、レジ係は例外なくお釣を出し終わるまで、お客さんが支払ったお金をレジの上のクリップに挟んでおく。そしてお客さんが確認すると、やっとレジに収める。おつりの出し方にもチョットした特徴がある。レジ係はいつも硬貨を先に出し、両手で客にお釣りを数えながら手渡します。そして、いつも笑みを浮かべている。意味が分からなくても気持ちがいい。この二つの小さな手順は簡単に見えるが、こうすれば、不必要なもめ事や面倒を避けられる。慎み深く謙虚な気持ちを本当に具体的に現しています。

至れり尽くせりの接客法



川合さんの家では深い人情味を一層身に沁みて感じました。日本に着いて初めての日、川合さんはわざわざレストランへ行き、正式な日本料理をご馳走して下さいました。夜には、英語や手話で双方の文化背景、生活方式、家庭状況など話合って下さりとても楽しかったです。私が始めてで慣れない異国に来たことを心配して、寝るとき、特別に娘さんの部屋を用意して下さいました。あのきれいで、上品で、奥ゆかしいリビングや至れり尽くせりの配慮のおかげで我が家にいる感じでした。毎日、細心の注意を払って私を送迎したり、指定された時間に指定された場所まで送って下さいました。柏市国際交流協会の方々にも全日程、同行してもらい、ますます感動しました。

今回の訪問で、私が一番深い印象を受けたのは、林立する高層ビルでもなく、壮麗な富士山でもなく、世界先端の科学技術でもなく、華麗な和服でもなく、手が込んで美味しい日本料理でもありません。それは只ひとつ、些細でつまらない物ように見えるものです。正にこの少しずつ細かく丁寧にする仕組みが日本人を作り出し、これにより、東アジアの太平洋上に浮かぶ資源の乏しい島が世界経済第二位の強国になったのです。