第 3 回「台日文化交流教室」

講　題 / 演　題：

待客之道在台灣的挑戰

台灣でのおもてなしの挑戦―日本旅館「加賀屋」の台灣展開の経緯

演講人 / 講演者：

徳光重人

（元グアム三越社長兼ティファニーブティック支配人）

▲徳光重人先生

演講內容：

2003 年 SARS 疫情爆發，德光先生當時所屬的日本企業決定撤出臺灣，他本人也因此辭職，但仍留在臺灣從事志工活動。德光先生早有促進臺日交流的想法，又碰巧聽聞臺灣日勝生想在北投建設飯店，遂

講演內容：

徳光氏は、2003年に台湾で流行したSARSの影響で、勤めていた日本企業が台湾から撤退した際、自身も退職した。しかし、その後も台湾に留まりボランティアとして活動したが、ある時、台湾の日勝生という企業から、北投でホテルを建設したいという話を聞いた。徳光氏はかねてから、文化・民間交流を通じて日台交流を促進したいと考えていたため、ホテルではなく、日本文化の象徴とも言える温泉旅館を誘致してみたらどうかと、日勝生の社長へ提案した。現在の加賀屋がある場所は、日本統治下の1896年には日本の温泉旅館があったこと、また、加賀屋では1995年から台湾からのインセンティブツアーを受け入れたこともあって、台湾からの熱烈なオファーに前向きな姿勢を示した。

第３回「台日文化交流教室」

2015.09.25

向日勝生董事長提議與其建設飯店，不如引進象徵日本文化的溫泉旅館－「加賀屋」。加賀屋位於北投的現址在日本統治時期 1896 年時就曾是日本溫泉旅館，且加賀屋 1995 年起開始接受臺灣的員工旅行團，因此對臺灣的建議非常積極。

但是若要在臺灣開業，必須先達成加賀屋提出的三個條件。在這些條件之前，若缺乏「OMOTENASHI」的服務精神，還是無法掛上加賀屋的招牌。這三個條件分別是：第一是建立與日本加賀屋相同風格的建築，第二是要提供傳統日式而非臺灣料理給客人，第三是即使是房務人員也必須和日本一樣，身穿和服在玄關迎接客人。德光先生接著又談到幾點有關臺灣加賀屋開業的歷程，分享開業時面臨的挑戰以及「OMOTENASHI」精神的重要性。

臺日雙方的分歧與臺灣加賀屋的開業

在建築的設計階段，日本的知名建築

しかし、台湾での加賀屋開業には、様々な条件が提示された。三つの課された条件の前提に、「おもてなし」のサービスを欠くなら加賀屋の「暖簾分け」はできないということだった。徳光氏は、一つ一つその条件を日勝生側に説明した。まず一つに、日本にある加賀屋の建物らしく設計・建築すること。二つに、台湾式ではなく伝統的な日本料理を宿泊客に提供すること、三つめに、客室係のレベルも日本と同等で、さらにチェックインからチェックアウトまで着物を着たスタッフが担当すること、これらを必ず台湾でも行うことが条件であった。徳光氏は、さらに台湾の加賀屋が開業する際に直面した問題、「おもてなし」の重要さを紹介した。

日台双方での異同と、台湾加賀屋の開業

設計の段階で、日本で著名な建築家と台湾の建築会社との会議が台湾で行われたが、その時徳光氏は別の仕事で同席できず、代わりの通訳に会議を頼んだ。しかし、通訳の力量

家來到臺灣與臺灣的建築公司開會。當時德光先生由於有其他工作不克出席，因此委託口譯人員協助會議進行。然而由於口譯人員專業能力不足，會議窒礙難行。有鑑於這次的經驗，德光先生認爲兩國之間進行商務會議時，最重要的是必須思考對方是怎樣的企業、尊重對方立場並適當地傳達心聲。

「おもてなし」與「OMOTENASHI」

起初，臺灣加賀屋想翻譯「OMOTENASHI」爲中文，然而日本 2013 年爭取東京奧運主辦權時，宣傳日本「OMOTENASHI」的精神，「OMOTENASHI」也因此成爲世界知名的標語。有鑑於此，臺灣加賀屋將「おもてなし」日文原文與羅馬字「OMOTENASHI」並排註記，目標使其跟「KARAOKE」一樣成爲世界共通的語言，同時也讓各個工作人員了解「OMOTENASHI」的意涵及其目標。

「OMOTENASHI」、「Service」與「Hospitality」的差異

德光先生說明「OMOTENASHI」、「Service」與「Hospitality」之間涵義的不同。「OMOTENASHI」強調的重點是將客人與服務員放在對等的位置，服務員以媽媽的心情等待從遠處歸來的家人並迎接他們。就像是我們爲了家人思考該怎麼做才能讓他們高興，以及該準備什麼一樣，加賀屋

が不足のために、会議は決裂寸前まで難航した。これをきっかけに、徳光氏は、二カ国間のビジネス会議を行う際は、相手がどんな企業なのか、相手の立場を尊重しながら心を伝えていくことが大事であると感じた。

「おもてなしと『OMOTENASHI』」

当初、台湾での加賀屋では「おもてなし」を中国語に翻訳してスタッフに伝えていたが、2013年の東京オリンピック誘致の際の「おもてなし」効果により、世界中に日本の「おもてなし」という語が伝わることになった。それから台湾の加賀屋でもスタッフ用の通路各所にも「OMOTENASHI」とローマ字表記を併記することで日本の「おもてなし」を「カラオケ」のように世界の共通語のように広め、スタッフ各自が理解できるようにした。

「おもてなし、サービス、ホスピタリティーの違い」

徳光氏は、おもてなしとサービス、ホスピタリティーのそれぞれ違いについて述べた。おもてなしでは、客とスタッフが対等であり、スタッフは母親になった気持ちで遠方から帰ってくる家族を待ち、迎え入れる、それがおもてなしであると強調した。家族のために何をしたら喜ぶのか、何を準備をするのかを考えるのと同じように、それらを準備するのを「しつらえ」という。日本のおもてなしとは、

第３回「台日文化交流教室」

2015.09.25

會爲此提早進行準備。總結來說，日本的「OMOTENASHI」精神就是對待客人像對待家人般盡心盡力。

最後，德光先生一一回答來自會場的各個問題。學生請德光先生分享管理加賀屋至今印象最深刻的事情。德光先生則回答臺灣加賀屋開業後，他最開心的莫過於聽見客人滿意的聲音。甚至有房務人員自掏腰包購買掃墓祭拜用花送給客人，從這個自發性的行動便可感受到臺灣加賀屋的「OMOTENASHI」精神。演講全程氣氛十分熱絡，在歡笑與掌聲中結束。✦

お客様に家族のように尽くすことが大事であると徳光氏は述べた。

最後に会場からは、様々な質問があった。徳光氏が台湾で加賀屋を開業して一番うれしかったことは、お客様から加賀屋に宿泊してよかった喜びの声を聞いたときだという。また、客室係が、毎回いらっしゃるお客様に、自腹でお墓参り用の花束をお渡ししたことに感動したという。スタッフ自らそのような行動ができるようになったということに、徳光氏は台湾での加賀屋スタッフの心からの「おもてなし」を感じたとも語り、講演は好評のうちに終えることができた。✦

第 4 回「台日文化交流教室」

講　題 / 演　題：

臺灣與日本—從旅居臺灣作家的採訪筆記出發

台湾と日本—台湾在住作家の取材メモから

講　師 / 講演者：

片倉佳史（旅居臺灣作家）

▲片倉佳史先生

本中心於 2015 年 12 月 4 日（五）舉辦第四回「臺日文化交流教室」，邀請到作家片倉佳史先生蒞臨本校與大家分享在臺灣十八年的寫作生活中感受到的臺灣魅力。

2015年12月4日、片倉佳史氏をお招きし、第 4 回台日文化交流教室を開催した。台湾在住18年の片倉氏は、「台湾と日本—台湾在住作家の取材メモから」と題し、これまでの台湾生活や取材・執筆活動の中で感じた台湾の魅力についてユーモアたっぷりに語った。

開会に先立ち、本センター副主任の林立萍教授が「日台双方の共通認識や理解を深めるべく今回この会を開催し、片倉先生からご自身のご経験を通して知った台湾の魅力を語っていただける機会を設けることができて大変嬉しい。」と述べ、その後辻本雅史教授による片倉氏の紹介を経て、片倉氏のご講演へと移った。

第 4 回「台日文化交流教室」

2015.12.04

演講內容：

日本人經常把「日本在臺灣做了哪些建設」掛在嘴上，但其實我們也該注意的是「日本從臺灣學到什麼」才對。臺灣人的民族性在於毫不拐彎抹角、直率地對待好奇的外國人，並盡可能地幫助他們達成心願。我雖然已在臺灣住了十八年，但對任何事物仍舊感到新奇，想要去了解。我建議大家隨身攜帶一本「我的臺灣筆記」，將在當地感受到的事物全部記錄下來。過幾年後，重新閱讀這本筆記，一定會有許多新的發現。

今天，我想簡單地用以下幾點與各位分享我在臺灣的新發現：

1. 臺灣的木造火車站

臺灣至今仍保留了幾座日式火車站，像是新竹火車站。但仔細觀察後還是能發現許多臺灣獨有的特點。例如：爲了預防熱帶常見的傳染病，而將廁所設置在車站外面；此外，臺灣並沒有瓦片文化，也沒有能製作的老師傅，反而造就能夠大量生產的水泥瓦片技術先於日本。

講演內容：

日本人はよく「日本が台湾に何をしたか、何を残したか」と言うが、むしろ「日本が台湾から何を学んだか」という点に注目すべきである。何かを知りたい外国人を真正面から受け止め、望みをなんとか叶えようとしてくれる———これが、台湾の民族性だと考えている。

台湾に18年暮らしていても旅の感覚は消えない。日台双方の交流はとても大切。旅行に行く時は「私の台湾ノート」と題した1冊のノートを携え、現地で感じたことを全てメモすることを勧める。これを何年か後に読み返すといろいろな発見がある。

1. 台湾の木造駅舎

新竹駅など日本式の駅舎はいくつか残っているが、実際は随所に台湾らしさが表れている（例：トイレは駅舎の外にある＝熱帯病への対策）。

第 4 回「台日文化交流教室」

2. 臺灣芝山巖—日本人最早接觸的外國人—

臺灣是日本因國際條約獲得的第一塊新領土。爲治理這塊新領土，日本訂定安定治安、改善衛生、普及教育三個目標。無論是日語教育或外語研究，對日本來說都是第一次的經驗。在芝山巖任教的平井數馬先生是日本史上最早教外國人日語的教師，同時也編輯日語教材。外國語研究的濫觴可謂爲此。

3. 開山神社（延平郡王祠）—祭祀鄭成功的神社—

開山神社是日本首座外地神社，也是首座祭祀外國人的神社。雖然日本人曾利用鄭成功來鞏固對臺灣的統治，但當地的觀光導覽沒有提到這件事，許多遊客儘管到訪過卻不知道這段歷史，甚爲可惜。

2. 芝山巖（しざんがん）～日本人が最初に接した異国人～

台湾は日本が国際条約で得た最初の「新領土」。まず、治安の安定・衛生事情の改善・教育の普及の3点から取り組んだ。芝山巖に赴任した平井数馬は、最初の日本語教師で大きな功績を残した。

3. 開山神社（延平郡王祠）～鄭成功を祀った神社～

日本最初の外地神社であり、かつ日本で最初に「外国人」を祭神とした神社である。日本人は鄭成功を統治に利用したのだが、観光で訪れてもこういった視点からの解説がないため、多くの旅行者は何も知らずに通り過ぎてしまう。

4.「台南銀座」と都市計画～若き建築家たちの挑戦～

4.「臺南銀座」與都市計畫—新世代建築家的挑戰—

臺南市中正路在日治時代被稱爲「臺南銀座」，是由梅澤捨次郎這位年輕建築師所設計的商店街。一般在內地（日治時期對日本本地的稱呼）的年輕建築師欲嘗試這樣的設計，在年資的限制下並非易事。然而正因臺灣是一塊全新的領土，年輕建築師們也才有機會得以嘗試並獲得成功。

5. 台北市的都市計劃與後藤新平—人才培育的關鍵—

日治時期的民政局長後藤新平在縱貫鐵路開通時曾表示這全是長谷川謹介工程師的功勞，他不過是發掘優秀人才並給予他們發揮所長的機會。當時的臺灣就是一塊能讓優秀人才施展身手的最佳舞台。

此外，近年來台進行校外教學的高中生急速增加，今年預估將突破三萬人。對於外國人而言，臺灣的魅力在於對異國文化高度的包容性及在地人的「鄉土愛」。在東日本大震災時，來自臺灣的捐款高達兩百億日圓，我認爲這是基於以下六個背景：

❶ 台日間的友情—
「臺灣和日本不是毫無相關的陌生人」

❷「報恩」—難忘 921 大地震時，日本迅速救助的恩情

台南市中正路は日本統治時代「台南銀座」と呼ばれていたが、ここは梅沢捨次郎という若手技師が設計した商店街。通常若手が能力を発揮するまでに日本内地では20年はかかるが、新領土台湾では早くに才能開花が可能となった。

5. 台北市の都市計画と後藤新平～人材が育つために必要なもの

民政局長の後藤新平は縦貫鉄道全通時、「全ては技師長がやった」と答え、自分は優秀な人材を見出し、チャンスを与えることで才能を発揮させただけとした。このように、台湾は若くて優秀な人材が早くに能力を発揮できる土地であった。

台湾には外国人を深い部分まで受け止めてくれる許容性があり、外国人を惹きつけるのもまた、地元の人々の「郷土愛」である。近年修学旅行で台湾を訪れる日本の高校生が激増し、今年度は3万人を突破する見込みである。日本の大震災時に200億円におよぶ台湾からの義援金があった背景には、次の6つがあると考えられる。

① 日本への親近感・友情—
「もはや日本と台湾は他人ではない」

②「恩返し」—台湾 921 大震災時の日本の支援に対する恩返し

❸ 相互扶持的精神—
日常生活中的互助和善行
❹ 基於堅定信念的行動—
不因環境、言語、他人而有所動搖
❺ 兩國文化、經濟、社會的連結—
唇亡齒寒的合作關係
❻ 擁有共同感受的「心」與「絆（きずな）」—
看不見的情誼連繫

最後，希望大家能更愛臺灣，珍惜自己想認識臺灣的心情。現今社會已太過忙碌，經常忙到遺忘自己到底該做些什麼。各位如果找到了自己想做的事、想研究的主題，千萬不要輕易捨棄，隨時隨地培養自己的感受力，竭盡全力去吸收新知，相信這樣的心情，會引領我們了解更廣闊的世界。

③ 相互扶助の精神—
日常的に行われる助け合いと善行

④ 主体性に基づく行動—
「ぶれ」がない人々

⑤ 両国の文化・経済・社会の結びつき—
共倒れもありえるほどの強い関係

⑥ 共感できる「心」と「絆」—
目に見えないつながり

台灣大学の学生たちへのメッセージ：

- 台湾を好きな気持ちをどんどん磨くことで、他の国のことも見えてくる。
- 知りたいと思ったことへ素直でいること。純粋な気持ちを大切に。
- 体が壊れる一歩手前まで勉強した方がいい。

講演後には活発な質疑応答がなされた。以下はその一部である。

問題與討論

一、請問片倉先生日後將進行什麼樣的活動？

二、片倉先生提到了許多臺灣人的優點，想請問是否也有令人困擾之處？

綜合回答

我曾到世界各地去旅行，但臺灣人的熱情是最令我印象深刻的。就寫作而言，臺灣也提供了我許多題材。最近我開始著手原住民的題材。雖然日本出版業界目前相當不景氣，至今仍難以出版相關書籍。但有鑑於採訪對象也逐漸年老，避免爲時已晚，我依舊繼續努力當中。

至於困擾之處，臺灣人的過於親切有時令我難以招架。另外，臺灣人有大而化之的特質。雖然臺灣人之間熟悉彼此性格不至於得罪對方，但與外國人相處時則易造成不快。不過說是缺點，我倒覺得要看如何拿捏，像我在臺灣待久了，反而有時也覺得日本人過於吹毛求疵，雖然這也可說是日本人的強項。最後有一點想提的是，臺灣洗手間的清潔度實在不敢恭維，但這數年來也好多了。✦

▲學生提問

Q 今後どのような視点で活動していくのか。

A 色んな国を旅したが、やはり台湾は際立って人がいい。台湾はネタの宝庫だと思う。今後は年配の方々への取材をもっと増やしていきたい。

Q 台湾人の欠点は何ですか。

A 親切すぎるところや、「ツメが甘い」ところ。台湾人同士であれば問題ないが、外の人間と接するときはトラブルになりやすい。（例：遅刻）✦