

Reisebericht Japan

Von Insa Schniedermeier

Köln, 03.07.2015

Im Juni hatte ich die Möglichkeit im Rahmen meines Masters Produktdesign und Prozessentwicklung an einem Service Design Kurs mit Prof. Birgit Mager in Tokio teilzunehmen. Das Thema des Kooperationsprojekts zwischen dem Design-Institut der FH-Köln KISD (Köln International School of Design), Sony und der Japanischen Chiba University lautete „Omotenashi – How the digital native generation re-designs Sony's service“.

„Omotenashi“ ist die Bezeichnung für die traditionelle Japanische Gastfreundschaft. Der Gastgeber stellt sich dabei mit Empathie und echtem Interesse ganz auf seinen Gast ein, um seine Wünsche und Bedürfnisse zu antizipieren und zu vollster Zufriedenheit zu erfüllen. Der Gast auf der anderen Seite bringt dem Gastgeber Respekt und Dank entgegen. Es geht also um die Beziehung zwischen Gast und Gastgeber.

Auch im Bereich Service Design dreht sich alles um den Menschen, nämlich um die Gestaltung von kunden- und marktgerechten Dienstleistungen. Die jeweilige Kultur, die dem zu gestaltenden System zugrunde liegt, spielt dabei eine erhebliche Rolle. Um die verschiedenen kulturellen Perspektiven, in unserem Fall zwischen Deutschland und Japan, besser zu verstehen, verbrachten wir die erste Woche unseres zweiwöchigen Besuchs damit, Japans Land und Kultur besser kennenzulernen.

Direkt am ersten Abend besuchten wir die Aussichtsplattform des Tokio Skytrees. Der Blick auf die vielen Häuser und Hochhäuser, die sich wie ein leuchtender Teppich bis zum Horizont ziehen, vermittelt einem das Gefühl, dass einem die Welt zu Füßen liegt. Tokio ist modern und traditionell zugleich, so finden sich neben gläsernen Wolkenkratzern auch kleine verwinkelte Gassen und alte Tempel. Jedes Viertel ist faszinierend und hat andere Sehenswürdigkeiten zu bieten – nennenswert sind zum Beispiel der verrückte Elektronik- und Mangadistrikt Akihabara, die exzentrische Mode in Harajuku oder die spiegelnden Hochhäuser in Ginza, die direkt neben dem ursprünglichen Imperial Palace in den Himmel ragen. Ein persönliches Highlight war für mich auch das Japanische Essen, vor allem das frische Sushi morgens auf dem berühmten Tsukiji Fischmarkt.

Bei unseren Erkundungstouren entdeckten wir auch viele Beispiele für Omotenashi. Besucht man ein Restaurant, so stößt man noch vor dem Eintreten auf eine typische Omotenashi-Geste: das Personal befeuchtet den Gehsteig vor dem Restaurant mit Wasser, um so den Gästen die Bereitschaft sie zu empfangen zu signalisieren und sie andererseits beim Vorbeigehen durch die aufsteigende, kühlere Luft zu erfrischen. Hat man im Restaurant platzgenommen, wird einem stets ein heißes Tuch gereicht zum Reinigen der Hände, selbst in Imbissen. Auch das kostenfreie Angebot von eisgekühltem Wasser ist selbstverständlich. Wird das Essen serviert so möchte man oft gar nicht anfangen, da die Speisen so liebevoll und künstlerisch auf dem Teller arrangiert sind. Die Freundlichkeit und Höflichkeit der Japaner hat mich nachhaltig beeindruckt.

Der Workshop in der zweiten Woche wurde mit einer Auftaktveranstaltung bei Sony eröffnet. Bereits in Deutschland hatten wir intensiv gearbeitet und Marktforschung betrieben, daher konnten wir bereits die Richtungen unserer Gruppenarbeiten mit Sony und den Japanischen Studenten teilen. Meine Gruppe beschäftigte sich mit der Herausforderung, wie Sony im Bereich Pflege für ältere Menschen mit Demenz im Anfangsstadium innovative Produkte und Services bereitstellen könne. Wir waren dabei wohl das Vorzeigebeispiel für internationale Zusammenarbeit, denn neben mir und zwei Japanern befanden sich außerdem zwei Italiener und eine Chinesin in unserem Team. Sony war sehr zufrieden mit dem Ergebnis des Workshops und auch für uns war die intensive Gruppenarbeit in Japan eine einzigartige und lehrreiche Erfahrung, in der wir viel über die Zusammenarbeit in einem multinationalen Team gelernt haben und am Ende von Kommilitonen zu Freunden geworden sind.

Die Teilnahme an dem Projekt „How the digital native generation re-designs Sony's service“ bedeutete eine große Chance für mich in zweierlei Hinsicht. Einerseits konnte ich durch die Teilnahme an dem Projekt tiefer in das Themengebiet des Service Designs bei Prof. Mager eintauchen, das mich sehr interessiert und in dem ich mir auch meine berufliche Zukunft vorstellen kann. Andererseits hatte ich die Möglichkeit eine neue Kultur kennenzulernen, Kontakte zu knüpfen und meinen Horizont zu erweitern.

Ich möchte mich herzlich beim Verein zur Förderung des Campus Gummersbach der Fachhochschule Köln e.V. für die Unterstützung meiner Exkursion bedanken, insbesondere bei Meike Lassacher für die stets freundliche und kompetente Betreuung.

Arigatō!