

台灣的兩面鏡子讀後感

一開始看到這本書書名，以為是很理論乏味的內容，結果開始讀了這本著作，想不到越讀越覺得津津有味，因為身為媒體工作者的作者，對於「母親的故鄉」--台灣有著濃厚緬懷情感，又台灣的地理位置介於中國與日本之間，台灣傳承了中國與日本的部分優缺點，因此中國與日本恰是台灣的兩面鏡子。太宗謂梁公曰：「以銅為鏡，可以正衣冠；以古為鏡，可以知興替；以人為鏡，可以明得失。」是以，作者成功「合成」中日文化差異，顯現出日本的缺點對應中國的優點，而中國的缺點對應日本的優點，進而顯現出台灣的優點，照映出台灣的缺點，作為台灣缺點革除的省思，唯有以中日兩國為借鏡，正視台灣的缺點，不重蹈覆轍，台灣才能有足夠的競爭力，營造出更美好的未來。本書從六個面向分析中、日兩國的利弊得失，其影響國家經濟發展及科技進步的良窳，帶動著資本蓄積及人力資源提昇的多寡。爰此，該書所提的六面向，正一一反映出現代台灣究應賡續維持抑或積極效法，將分述如下：

一、 優質的服務

本書以巧妙的譬喻法來形容中國大陸的服務效率如同地球上的異類，讓讀者本身即使未曾到訪過中國大陸享受其服務品質，單是細細咀嚼作者對文字的料理，彷彿也能置身其中，讓人對於遭受到不舒服的服務態度而氣得牙癢癢。書中以「中國炒菜鍋」形容首都機場服務效率差、用「這裡就像不在地球上。」來形容北京計程車司機的服務態度；藉著搭乘北京地鐵，逛北京書店所受到的服務，對比出日本的優良細緻服務。日式便利商店的宗旨：服務，就是讓顧客得到滿足，

相較於北京便利商店需加強員工訓練，提升服務品質，在在都顯示出大陸的服務幾乎是以利益取向，領多少錢做多少事的觀念所主導，卻忽略了「服務就是金錢」的商務哲學。盱衡現今台灣服務業，無論人潮壅擠的服務業，或是一人服務的計程車或客運司機，其服務隨著社會進步、教育文化發展，越是注重服務的每一個細節，一切以顧客的安全、舒適、便利及滿意為目標，諸如：加速消費結帳作業，減少顧客等待時間、隨時叮嚀乘客小心周遭環境，注意安全等等，由此可知台灣的服務品質是值得稱許。

二、 責任感

夏普、索尼與松下曾經是聞名世界得電子大廠牌，然而近幾年來這幾間大公司卻都出現巨大虧損，財務狀況每況愈下。而作者分析：產品要吸引顧客購買有兩種策略，第一種是物美價廉，韓國與中國公司走這條路線，第二種是持續創新發展產品維持高品質，蘋果公司走這條路線。日本大公司的產品因為價格沒有競爭力，也沒有持續創新優秀的產品，因此逐漸被市場淘汰。

日本大企業停滯不前，無法持續創新產品，乃係因為日本公司已經逐漸轉變成公家機關型態，每個人都有抱持「多做多錯，少做少錯，不做不錯」的心態。每一個人都不想擔負責任，在新產品研發會議上，各單位都會使出渾身解數要讓新產品胎死腹中，才不會因為新產品賣不好而讓自己飯碗不保。書中明白指出「零產品就是逃避責任最好的方法」也是讓日本大公司瀕臨瓦解的末路。因此，無人敢為新企畫負責、無人敢背負統一日本國名念法的歷史責任，在無人敢負責的情況下，日本的經濟發展將是一大隱憂，但也因為不敢負責任的心態，因而培養出日本人協調一致的團結精神，以及出現溫馨體貼的提醒服務。因為倘若標新立異，就有需要擔負個人責任的風險；假如未做到貼心

提醒，則要負上意外事故責任。看得出日本缺乏責任感的民族文化，卻也延伸出中國所沒有的團結精神及細膩的服務態度。

因此，台灣面對責任感這個議題而言，吾人發現台灣較傾向中國人具有責任感的氣度，因而表現出如總統改為民選等政策制度，科技業產品無時無刻地推陳出新。然而，台灣人雖然有責任感，但都免不了人性的自私心理，導致台灣人相對於日本人欠缺團結一致的團隊精神。

三、 協調一致的團結精神

中國人是具有自我中心思想的民族，與”團結”一詞相比，中國人如同是一盤散沙。日本公司對於新進員工會舉辦迎新會，以鼓勵話語表示對員工的歡迎，集中員工的向心力；而中國員工對於迎新會興趣缺缺，甚至沒有為新員工舉辦迎新會的習慣。在日本公司會經常開會凝聚員工向心力，員工越開會感情越好，表現「一致性」和「團隊精神」；而在中國開會大家彼此爭功諉過，會開得越多，員工關係越差，各個員工為力求表現，更是彼此掣肘。日本公司為維持團結與平等，日企不特別獎勵傑出員工；而在中國公司會給員工與績效成正比的獎勵，因中國人口眾多，造成人與人間彼此競爭，造成同事間並非夥伴而是勁敵，員工與員工彼此之間是競爭關係，如此更易造成公司人員跳槽，流動率高。日方的團結合作與中方的相互競爭，哪一種具有經濟效率，備有較大的優勢，其實未有定論，以台灣而言，台灣企業也是屬於注重獎勵制度，目的也是為了激發員工全力以赴，認為唯有獎勵制度才是激發員工進步的動力，反倒是團結合作的觀念，則不如日本企業根深抵固，因此，面對紅蘿蔔的一群兔子會互相打架，在現代社會中，有競爭性質的獎勵制度，就很難有團結合作的氛圍。

四、 年輕人的力量

作者分析日本年輕人因生長在無戰爭的和平環境，又遇上日本泡沫經濟衰退時期，所以日本年輕人心態變得保守，不求有飛黃騰達的發展，只求能一路順遂平安。作者將日本年輕人列為「草食系」，毫無上進心與野心，死守自己的狹窄領域，安靜棲息，如此會對日本的未來造成不良影響。很明顯的日本社會資源逐漸被日本老人佔走，日本老人壽命長不願意退休，不釋放資源，將會影響整個社會的新陳代謝。正如同現今台灣提昌延後退休，將使得許多年輕人失去磨練機會。此外，台灣人口越趨向少子化，年輕的力量逐漸不足，從原本 10 個年輕人負擔一個老人，至今演變成 2 位年輕人負擔一位老人，年輕人的力量不僅薄弱，更是負擔加重，由此可看出：增加新血似乎是台灣目前的重要課題。

五、 細膩的技術

作者認為若古代有諾貝爾獎，中國年年都會得，以「世界三大發明」的火藥、指南針、印刷術等等，中國其實有很高的技術及文明智慧，然而令人費解的是現代中國的技術水準卻不及日本細膩。雖是如此，中國科學技術自一九七八年鄧小平提出改革開放政策之後，中國與日本的技術差距從 10：100 提昇至 90：100，也因為中國的技術發展驚人，又有巨大市場，日本企業借力使力，將公司的先進技術先導入中國，藉著這巨大市場及生產基地，讓日本公司發展壯大。儘管先進技術帶入中國，但中國要想追上日本高科技技術的 10% 差距，仍需花費數年功夫，而日本公司依然會有不能落後的壓力而持續進步發展，所以日本與中國的技術依舊會有小幅度的差距。作者舉例大至從建築技術的細膩程度小至牙籤製造品質，皆可看出日本技術的細膩度仍是中國望塵莫及。但其實中國也非沒有細膩技術，從中國製造的 UNIQLO 保暖衣、資生堂的化妝品等代工產品，仍可看出中國是可以

生產講究精細的產品，顯示中國已經擁有細膩的技術，只是沒有使用細膩的技術來製造本國商品的能力。中國雖然目前無自創本國商品的能力，但中國擁有雄厚的資本足以培養人才、扶植民營企業，來提升技術，增加競爭力，才是中國製造業的未來。

六、 日本缺什麼：廣闊的世界觀

作者從歷史及日本上的地理位置分析，因日本是四面環海又偏居中國邊境東邊的島國，由於四面環海，不意遭受外的入侵，缺少了外敵文化的薰染，就缺少了廣闊的視野，在單一民族的世界裡漸趨「封閉」。日本的封閉從日本的文化及國情即可看出：

（一）日本官員在國際場合只講日文，且不與外國人打交道：日本官員於參加國際會議的場合上因為不會用英語交談，所以也甚少與他國來賓交流國情，讓人有無法融入日本人的團體，而且會場的翻譯人員必定準備日語翻譯，看似日本人有「唯我獨尊」、「高傲不屈」的性格，但其實有種孤立無援的孤獨感。

（二）媒體撤回駐外人員，電視新聞缺乏國際要聞：作者曾在北京待過一段時間，再回到祖國—日本後，看看日本的電視新聞卻幾乎看不到國際新聞，因為日本團結及向心力的國家情懷，讓日本人認為：日本人完全不需要瞭解自己國家以外的新聞，不需要耗費巨額資金派遣特派員來多做報導。也因此日本國家的新聞資訊更使人有封閉的感覺。

除上面兩種拒絕接受外來資訊情形可看出日本人的封閉思維外，就連國人移民或外國人移民的風氣更不盛行，又如日本的飲食文化屬於個人分裝，一人一小盤裝食物，不似中國人圓桌共餐的用餐習慣，由此文化風氣可看出是日本島國的封閉性思惟在作祟，為的就是要塑造和平、安穩的國家民族。

相較於中國的世界觀--「天圓地方」，不僅與中國廣袤領土相契合，也與中國的地理位置位於大塊亞州版圖之上，與十多個勢力雄厚的國家接壤，綜觀歷代內憂外患，朝代更迭，中國周邊時時刻刻處在無法預知的驚險局勢當中，如此的時空環境造就中國人始終具有廣闊的視野及洞悉全局的能力。

台灣自有原住民族以來，歷經滿清、荷蘭及日本等民族的占領統治，又現代台灣社會環境有許多新住民及外來客，由此可知台灣在國際觀的發展更優於日本。

七、 總結：台灣缺少與具備的競爭力

台灣對於作者而言是母親和外婆的故鄉，也是作者第二個故鄉，在作者的印象之中，台灣就如同外婆形容「世界第一樂園」，因此在作者成年之後，就有好幾次來到「母親和外婆出生的故鄉」--台灣，在幾次到訪台灣的觀察下來，作者歸納出台灣環境的優缺點：

（一）台灣具備的優勢

1、隨機應變，馬上行動

作者認為台灣文化結合了台灣海峽的西邊文化，以及北方而來的日本文化，融合成台灣特有文化。以決策執行速度而言，「隨機應變」與「馬上行動」較接近中國文化，極具備商場應有的競爭力，機會稍縱即逝，具有「今天不努力工作，明天努力找工作」的憂患意識；相較於日本因為欠缺承擔責任的勇氣，就有推、拖、延的情形發生，而且計畫一旦決定後就定型僵化，沒有更改空間，因此日本公司的決策速度很慢。

2、女性在職場上活躍度不輸給男性

作者對台灣女性在職場上活躍印象深刻，因為日本女性結婚之後大多辭去工作當家庭主婦，所以見到台灣大企業的女性主管及女性政治人物感到吃驚。因此，台灣較日本更重視兩性平權，社會上也更有競爭力。

3、優質服務

至聖先師孔子：「有朋自遠方來，不亦樂乎？」好客有禮一直是中華傳統文化，台灣腹地雖小，但旅遊資源卻是豐富，有高山美景、民俗文化，保留古蹟建築，流傳古色古香的風情，許多外國觀光客莫不聞風而至，因此台灣服務業秉持著「由衷、純粹無瑕的奉獻」精神，才能讓外國觀光客能有賓至如歸的愉快心情，讓異國旅客對台灣留下良好印象，讓旅人有再度光臨台灣的動機，因此就服務品質而言，台灣和日本一樣有令人貼心溫暖的優質服務。

(二) 台灣不足的劣勢

1、行銷宣傳能力不足，不利創造國際品牌

作者認為台灣擁有許多值得推廣的景點、特產，然而作者認為台灣行銷不足，缺乏創意，喪失了讓外國旅客可以將台灣特色攜回家鄉的宣傳機會。我個人覺得旅遊業是我台灣目前的新興行業，隨著國內旅遊風氣熱潮，只是消費國內旅客尚不足增加台灣的競爭力，倘能提升台灣行銷手法，讓外國旅客不僅到台灣一遊之外，還能增加外國旅客對台灣行熱衷的話題性，對台灣的觀光經濟將是另一項經濟成長。

2、一味複製，缺乏創新

作者認為台灣的飲食業幾乎和日本是一個模樣，彷彿是日本的分身，從台北迪化街的歷史痕跡即可看出台灣很容易安於現狀，害怕改變，缺乏創新，就連日式料理也得和日本餐飲店一模一樣，似乎害怕一有不同就會門可羅雀。但其實台灣人還是有創造力，也或許台灣教育環境傳授保守觀念，使得台灣人蘊藏著保守的基因，所以缺乏嘗試改變的勇氣。

3、無居安思危的島國和平癡呆症

作者認為台灣人同樣有日式缺點「島國和平癡呆症」，近半世紀以來台灣人生長在和平沒有戰爭的環境，會出現智力退化的情況。台灣人費盡千辛萬苦取得人民最重要的民主權，然而因為現代年輕人過慣了和平無爭的生活，忘卻了民主權利的珍貴，而恣意妄行的行使民主權，作者以佔據立法院的太陽花運動為例，雖然為了捍衛人民的生存權及工作權，人民有主張反對意見之權利，但其實整體學運下來，卻有出現如喝啤酒、順手牽羊等失序狀況，為了保衛人民應有的權利而行使民主運動是芸芸眾生應有的態度，但是也應思及台灣的未來，做更寬廣的視野及長期的展望再付諸行動。畢竟現在是地球村的世代，真正的和平是世界和平，是全球各國競爭合作的大時代，台灣年輕人不可以再當目光短淺的井底之蛙。

綜上所述，其實優點和缺點是一線之隔，也是一體兩面，是優點處也有缺點面，是缺點面也有優點處，日本人缺乏責任感，卻也展現出團結一致，凝聚向心力的民族精神；中國人雖勇敢作為，互相競爭以求進步，卻暗自對抗，相互掣肘。中國人雖然缺少團結一心的向心力，但中國經濟卻能快速發展，累積雄厚資本；日本雖然有細膩技術，

卻因缺少年輕力量，導致經濟衰退，國內資本蓄積不足。爰此，台灣少子化及老人化越趨明顯，不管是台灣現有優缺點如何，都應該與時俱進，與世界接軌，無論士農工商，各行各業應隨時隨地調整心態、居安思危，切忌故步自封、墨守成規，才是讓台灣永續發展的長久妙方。