



MARKKINA-ALUEIDEN KULTTUURI JA LIIKETOIMINNAN ERITYISPIIRTEET AASIA: Japani ja Etelä Korea

Jaana Puhakka, yritysasiantuntija
ProAgria/MKN Itä-Suomi



Mitä tiedät aasialaisesta kulttuurista?

- Tavat
- Työelämä
- Muuta mitä?



JAPANI JA ETELÄ KOREA

Kulttuurin taustaa ja keskeiset piirteet

Japanin ja Etelä-Korean keskeisiä kulttuurin piirteitä:

- Hierarkia ja kunnioitus
- Yhteisöllisyys ja harmonia
- Laatu ja huolellisuus
- Innovaatio ja teknologia
- Perinteet ja nykyaika
- Kuluttajakäyttäytyminen
- Tavat ja etiketti
- Pukeutuminen
- Työelämäkulttuuri



1. Hierarkia ja kunnioitus

- Molemmat yhteiskunnat vahvasti hierarkkisia
- Ikä sekä asema vaikuttavat paljon sosiaaliseen vuorovaikutukseen.
- Liiketoiminnassa tämä tarkoittaa, että päätöksenteko voi olla hidasta, koska kunnioitetaan esimiesten ja vanhempien henkilöiden mielipiteitä
- Liiketoimintatapaamisissa kohteliaisuus ja kunnioitus ovat äärimmäisen tärkeitä
- Tervehdyksissä ja muissa vuorovaikutustilanteissa käytetään kohteliaisuuksia ja muodollisia ilmauksia

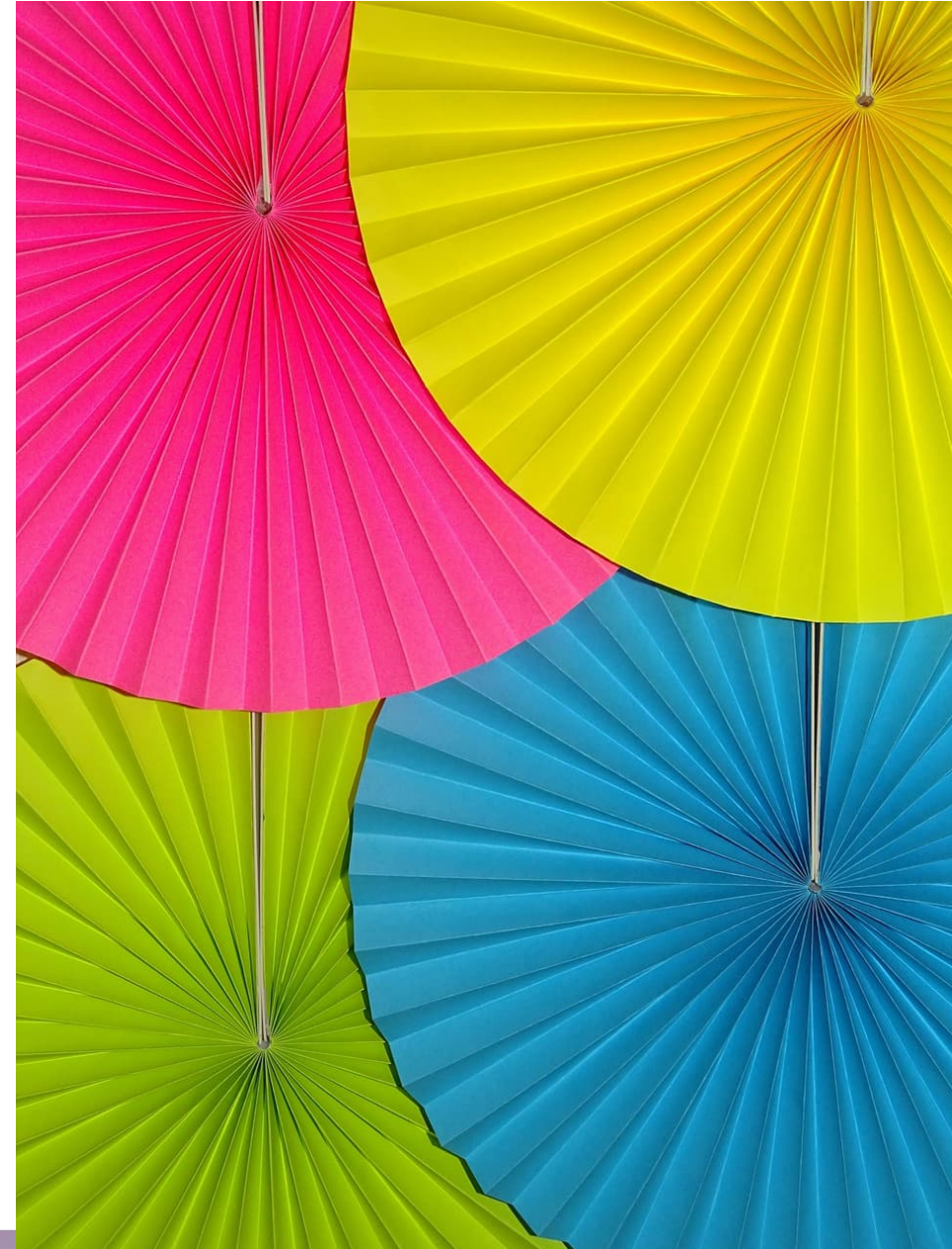
Käyntikortit ja niiden ojentaminen Japanissa

- Käyntikortit (meishi) vaihdetaan tietyin rituaalein, ja niiden käsittelyssä tulee osoittaa kunnioitusta.
- <https://www.japanlivingguide.com/business/business-in-japan/japan-business-card-etiquette/>



2. Yhteisöllisyys ja harmonia

- Wa (和): Yhteisöllisyyden ja harmonian (wa) ylläpitäminen on keskeinen arvo
- Konflikteja ja suoraa kritiikkiä pyritään välttämään
- Liiketoiminnassa tämä näkyy pyrkimyksenä saavuttaa konsensus ja välttää konfrontaatioita
- Yrityskulttuurissa korostetaan tiimityötä ja ryhmän etua yksilön edun edelle, päätökset tehdään usein kollektiivisesti
- Harmoniaa ylläpidetään esim. huomioimalla muut, käyttäytymällä hyvin ja puhumalla kohteliaasti
- Ulkomaalaisten odotetaan käyttäytyvät neuvotteluissa ja tapaamisissa rauhallisesti ja turhia tunteita näyttämättä.
- Liika suorapuheisuus tai –toiminta, hermostuminen tai huutaminen rikkoo harmonian
- Huono käytös voi johtaa kasvojen menetykseen ja saa henkilön näyttämään moukalta



3. Laatu ja huolellisuus

- Kuluttajat arvostavat korkeaa laatua, huolellisesti valmistettuja tuotteita ja hyvää asiakaspalvelua
- Yritykset panostavat laadunvalvontaan ja asiakaspalveluun
- Omotenashi (おもてなし):
 - Ihmisiä kunnioittava ajattelutapa, joka tarkoittaa vieraanvaraisuutta ja asiakkaiden tarpeiden ennakoimista
 - ilmenee arjen tekoina ystävyyssuhteissa ja liiketoiminnassa
 - liiketoiminnassa tämä tarkoittaa erinomaista asiakaspalvelua ja asiakkaan tarpeiden asettamista etusijalle



Omotenashi esimerkkejä:

- Liikeeseen tai kauppaan saavuttaessa, henkilökunta tervehtii äänekkäästi ja iloisesti: いらっしゃいませ! (irasshaimase), --tähän ei tarvitse vastata tai reagoida
- Saavuttaessa ravintolaan ja istutuessa pöytään, tarjoilija tuo asiakkaalle siististi rullatun kostean pyyhkeen käsien pyyhkimiseen ja virkistäytymiseen, pyyhe voi olla lämmin tai viileä säästä riippuen
- Ruokakaupassa laitetaan jäätä tuoretuotteille, kuten lihalle, jotta ne pysyisivät tuoreina
- Ostokset paketoidaan siististi. Jos ostos on painava, ympärille voidaan teipata pehmeä vaahtomuovikääre, jottei käsiin satu ostosta kantaessa
- Ostosten suojaksi annetaan muovipussi, jos ulkona sataa vettä
- Taksissa avataan ja suljetaa ovet automaattisesti
- Asiakkaiden poistuessa liikkeessä ja kaupasta, henkilökunta kumartaa ja kiittää asiakkaita heidän lähtiessään



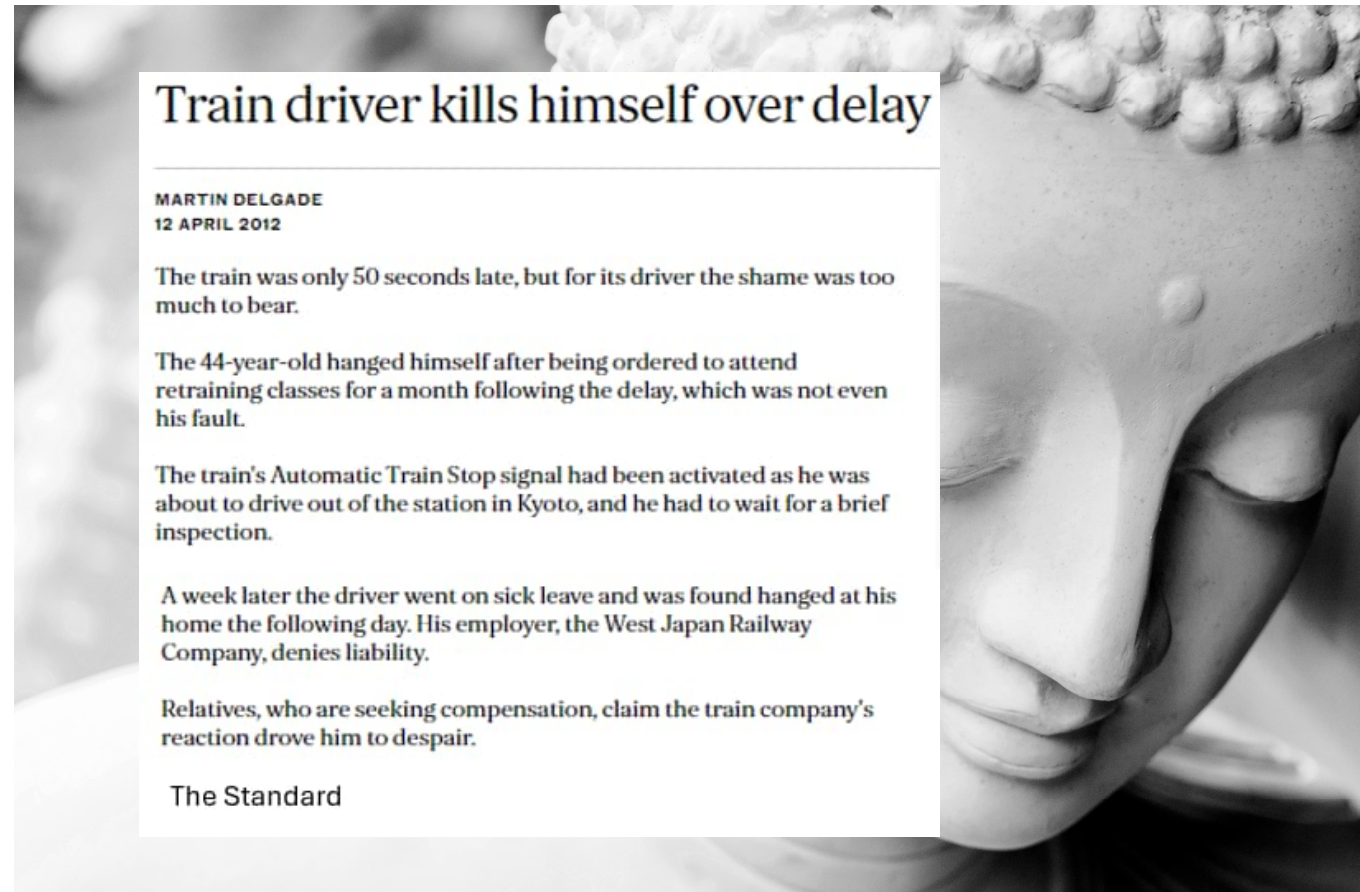
Kasvojen menettäminen

Japani:

- Meiwaku (迷惑): Kasvojen menettäminen liittyy häiritsevään tai sopimattomaan käytökseen, joka voi aiheuttaa epämukavuutta muille
- Tärkeää säilyttää muiden ihmisten kunnioitus ja välttää tilanteita, jotka voivat aiheuttaa kasvojen menettämisen

Etelä-Korea:

- Chemyeon" (체면): Kasvojen menettäminen liittyy sosiaaliseen asemaan ja maineeseen



Train driver kills himself over delay

MARTIN DELGADE
12 APRIL 2012

The train was only 50 seconds late, but for its driver the shame was too much to bear.

The 44-year-old hanged himself after being ordered to attend retraining classes for a month following the delay, which was not even his fault.

The train's Automatic Train Stop signal had been activated as he was about to drive out of the station in Kyoto, and he had to wait for a brief inspection.

A week later the driver went on sick leave and was found hanged at his home the following day. His employer, the West Japan Railway Company, denies liability.

Relatives, who are seeking compensation, claim the train company's reaction drove him to despair.

The Standard

<https://www.is.fi/olympialaiset/art-2000008139249.html>

Palvelun laatu

American Express International suoritti kyselyn (2017), jossa kerättiin vastauksia asiakaspalvelusta 1 000 ihmiseltä Kanadassa, Hongkongissa, Intiassa, Italiassa, Japanissa, Meksikossa, Singaporessa, Isossa-Britanniassa ja Yhdysvalloissa

- Japanissa vastaajista, 56% on sitä mieltä, että yhden huonon asiakaspalvelutapauksen jälkeen, asiakas ei palaa enää
- Työntekijöiden koulutuksessa ja työprosessien hallinnassa palvelu on asetettava etusijalle, jos yritys haluaa menestyä

Japanilaisen jäätelöyrityksen koko henkilökunta pyytää anteeksi, kun tuotteen hintaa nostetaan 9cent:llä

<https://www.youtube.com/watch?v=76NyvWcAeO4>

I take my business elsewhere after one bad service experience.

- Canada: 32 percent
- Hong Kong: 23 percent
- India: 31 percent
- Italy: 32 percent
- Japan: 56 percent
- Mexico: 30 percent
- Singapore: 33 percent
- U.K.: 37 percent
- U.S.: 32 percent

Japan Today, July 4, 2017



4. Innovaatio ja teknologia

- Molemmat kulttuurit tunnettuja teknologisista innovaatioistaan ja edistyneestä infrastruktuuristaan.
- Tämä näkyy erityisesti elektroniikassa, autoteollisuudessa ja robotiikassa.
- Yritykset pyrkivät jatkuvasti kehittämään uusia ja parannettuja tuotteita vastatakseen kuluttajien muuttuvia tarpeita.
- Esim. Japanissa 250 000 teollista robottia, tavoitteena 1 milj. robottia seuraavan 15 v aikana
- https://www.youtube.com/watch?v=uEC6q7l_zdQ



5. Perinteet ja modernisuus

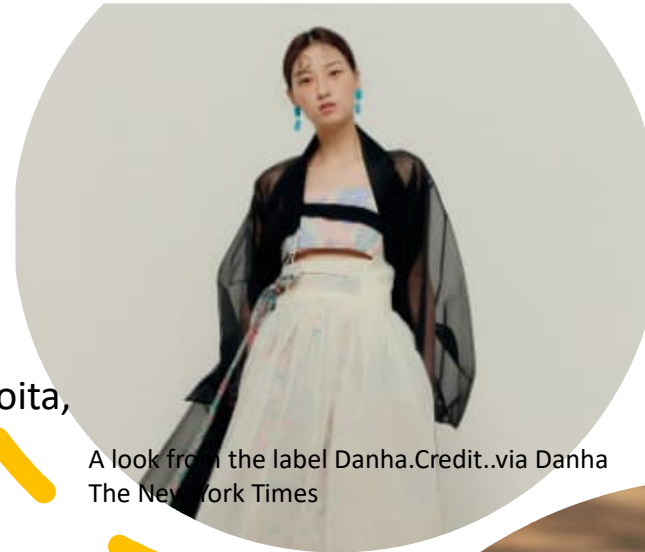
- Teknologisesti edistyneissä Japanissa ja Etelä-Koreassa, kunnioitetaan syvästi perinteitä ja kulttuuria.
- Tämä näkyy erityisesti ruoanlaitossa, juhlapäivissä ja seremonioissa
- Alueilla yhdistetään perinteisiä arvoja ja moderneja innovaatioita, mikä tekee kulttuurista ainutlaatuisen.

Hanbok

- Korealainen kansallispuku, arkivaate 1900-luvulla
- Uusi tuleminen Kpopissa, muodissa

Sake, riisiviini

- Japanilaisen kulttuurin perustana on luonnon ja esi-isien kunnioittaminen ja palvonta
- Riisi on ollut japanilaisille arvokkain vilja ja perusravinto vuosisatojen ajan, tästä syystä myös sake on ollut arvokas uhrilahja jumalille, perinne häissä, talon siunaamisessa jne.
- Sake Viva 2021-kampanja
- <https://www.youtube.com/watch?v=bwHajNxzM3c>



A look from the label Danha. Credit..via Danha The New York Times



6. Kuluttaja käyttäytyminen

- Kuluttajat ovat hyvin laatumietoisia ja odottavat korkeaa laatua sekä tuotteilta että palveluilta
- Brändiuskollisuus on yleistä, mutta samalla kuluttajat ovat avoimia uusille ja innovatiivisille tuotteille
- Tuotteiden pakkauksilla on suuri merkitys, ja ne vaikuttavat huomattavasti ostopäätökseen
- Pakkauksien tulee olla houkuttelevia ja korkealaatuisia tai muuten sopivia

Binggrae Banana Flavored Milk

- suosittu juoma Etelä-Koreassa, pakattu pieniin, käteviin pulloihin, jotka on helppo kuljettaa mukana.
- pakkauksen muotoilu on lapsiystävällinen ja houkutteleva

Sulwhasoo-kosmetiikka

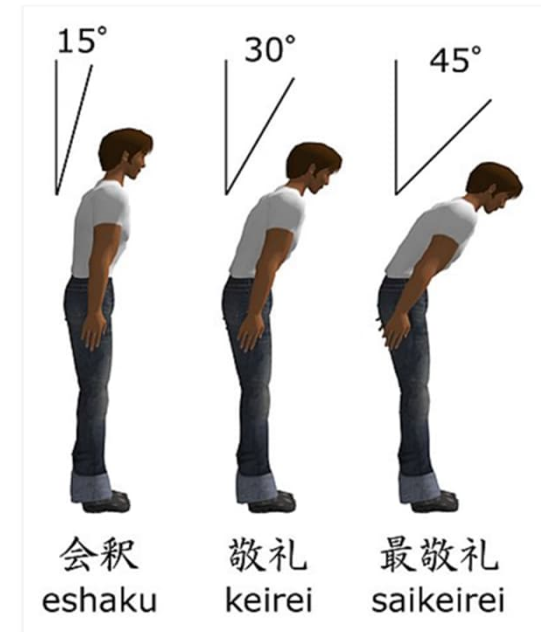
- kauniit ja yksityiskohtaisesti suunnitellut pakkaukset, jotka yhdistävät perinteisiä korealaisia elementtejä moderniin designiin
- <https://us.sulwhasoo.com/>



Binggrae Banana Flavored Milk

7. Tavat ja etiketti

- Kumartaminen (ojigi) on tärkeä osa tervehtimistä ja kunnioituksen osoittamista.
- Täsmällisyys on erittäin tärkeää
- Myöhästyminen tapaamisista nähdään epäkunnioittavana
- Kohtelias ja kunnioittava käyttäytyminen
 - Rullaportaissa seisotaan aina oikealla
 - Kännykkään puhuminen junassa ehdottomasti huonoa käytöstä
 - Niistäminen julkisesti ei ole hyvää käytöstä
 - Syöminen (tai tupakoiminen) kävellessä huonoa käytöstä syödessäsi
 - Roskat kuljetetaan mukana
 - Kengät otetaan pois sisätiloissa (ravintolat)
 - lahjat



Ohjeet kumartamiseen
https://en.wikipedia.org/wiki/Bowing_in_Japan

<https://www.youtube.com/watch?v=tNbAfYuXhyY>

Lahjat, tuliaiset (matkamuisto) Omiyage

- Japanilaisessa kulttuurissa on tapana tuoda tuliainen ystäville, perheellesi tai työtovereillesi matkalta (omiyage)
- Pakkaus tärkeä!
- Yleisimmin jotain syötävää
- Lähiruokatuotteet tai paikalliset tuotteet, alueen omat tunnetut herkut
- Omiyage-kauppoja esim. lentokentällä, juna- asemilla, laadukkaita omiyageja myynnissä myös tavarataloissa
- Ei sopivia lahjoja ovat mm. itsetehdyt tuotteet, huonosti pakatut lahjat, neljällä jaolliset tuotteet (epäonnen luku)



- Etelä Koreassa myös vahva lahjojen antamisen kulttuuri (häät, syntymäpäivät, tuparit)
Chuseok=elonkorjuujuhla 3 pvä)
- Yleisimmin rahaa, ruokaa, terveystuotteita tai alkoholia
- Ei sopivia lahjoja ovat mm. terävät esineet, liian kalliit lahjat

9. Pukeutuminen

- Liike-elämä pukeutuminen on hyvin muodollista
- Miehillä on aina puku, valkoinen paita, siistit kengät ja hillitty kravatti
- Naisilla jakku- tai housupuku, neutraalit värit
- Hiukset ovat huollitellut
- Naisilla ei riippuvia koruja



Työelämäkulttuuri

- Työntekijöiltä odotetaan sitoutumista ja lojaalisuutta työnantajaa kohtaan
- Sisältää pitkiä työpäiviä, osallistumista yrityksen sosiaalisiin tapahtumiin ja aktiivista roolia yrityksen menestyksessä.
- Esimiehillä on velvollisuus huolehtia alaistensa hyvinvoinnista, kehityksestä ja työssä menestymisestä, osa "ie" (perhe) -konseptia, jossa yritys nähdään suurena perheenä
- Yritykset ovat perinteisesti tarjonneet elinikäisiä työsuhteita, mikä on lisännyt työntekijöiden lojaalisuutta ja sitoutumista yritykseen.
- Salaryman (サラリーマン, sararīman) on japanilainen termi, joka kuvaa miestä (ja yhä useammin myös naista), joka työskentelee kokopäiväisesti toimihenkilönä tai yrityksen työntekijänä. Salarymanit ovat olennainen osa Japanin työvoimaa ja kulttuuria. Termi heijastaa perinteistä käsitystä japanilaisesta työmoraalista ja työelämän käytännöistä
- Office lady (jap. オフィスレディ, ofisuredii) tai lyhennettä OL. Termi käsittää pääsääntöisesti sihteeri- ja assistenttitason työtä tekevät naiset, erityisesti nuoret ja naimattomat

<https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/hammentavat-kuvat-japanissa-painetaan-pitkia-tyopaivia-ja-nukutaan-oita-jopa-katukivetyksella-he-antavat-kaikkensa-tyolle/8108130#gs.9orr9k>



Business in Japan, April 22, 2019

Työelämäkulttuuri

1. Hierarkkiset rakenteet

- Kokeneemmillä työntekijöillä on yleensä enemmän valtaa ja kunnioitusta kuin nuoremmilla
- Työntekijöiden tittelit ja asemat organisaatiossa ovat merkittäviä. Ylemmässä asemassa olevilla on enemmän päätösvaltaa ja heidän mielipiteensä otetaan vakavammin.

2. Päätöksenteko

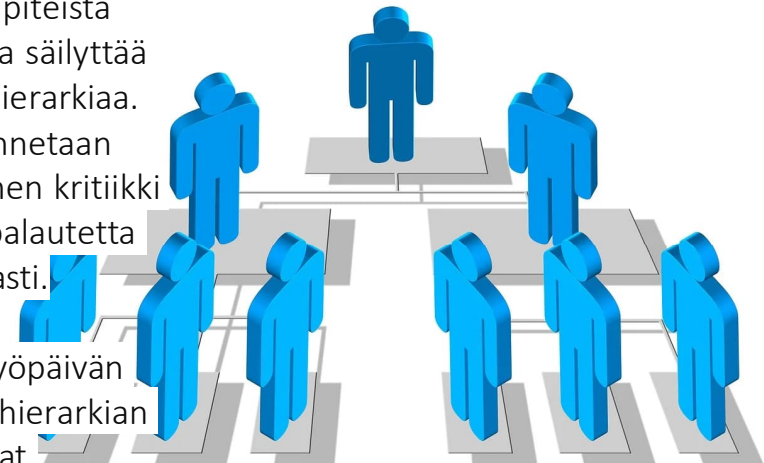
- Ringiseido päätöksentekoprosessi, jossa ehdotus kiertää hierarkiassa ylöspäin, ja jokainen taso antaa hyväksyntänsä ennen lopullisen päätöksen tekemistä. Tämä varmistaa, että kaikki osapuolet ovat mukana päätöksenteossa.
- Nemawashi: Tämä tarkoittaa epävirallista neuvottelua ja valmistelua ennen varsinaista päätöksentekoa. Se auttaa varmistamaan, että päätös hyväksytään virallisesti, kun se esitetään.

3. Kommunikaatio

- Tatemae ja Honne: Tatemae viittaa julkisesti ilmaistuihin tunteisiin ja ajatuksiin, jotka voivat poiketa todellisista tunteista ja mielipiteistä (honne). Tämä ero voi johtua halusta säilyttää harmoniset suhteet ja kunnioittaa hierarkiaa.
- Kehut ja Kritiikki: Kehut ja kritiikki annetaan yleensä hierarkian mukaisesti. Julkinen kritiikki voidaan nähdä loukkaavana, joten palautetta annetaan usein yksityisesti ja varovasti.

4. Sosiaalinen Yhteisöllisyys

- Nomikai; epäviralliset tapaamiset työpäivän jälkeen ovat tärkeitä tiimihengen ja hierarkian ymmärtämisen kannalta. Ne tarjoavat mahdollisuuden keskustella vapaammin ja vahvistaa sosiaalisia siteitä.
- Kunnioitus ja Kunniakäytännöt: Kunnioituksen osoittaminen ylempiä kohtaan on tärkeää. Tämä näkyy esimerkiksi tervehdysten syvyydessä, kielen muodollisuudessa ja kumarrusten asteissa



Työelämäkulttuuri

Japanilainen työmoraali:

- Japanilainen työmoraali perustuu konfutselaisuuteen, jossa korostuu uskollisuus
- Periksiantamattomuuden asenne "gambaru", joka tarkoittaa "tehdä parhaansa" tai "yrittää kovasti" > ei anneta periksi vaikeuksien edessä
- Pyritään jatkuvasti parantamaan suoritustaan ja tekemään työ mahdollisimman hyvin
- Laadunvalvonta ja huolellisuus ovat tärkeitä
- Pidetään vain osa lomapäivistä
- Tokiossa normaalia, että työmatkoihin kuuluu kaksi tuntia per suunta
- Aina ei ole mahdollista mennä kotiin, kun tehdään pitkiä työpäiviä, nukutaan työpaikan ulkopuolella tai kapselihotelleissa



Työelämäkulttuuri

- Hwa-Byung, liiallisesta työstä ja stressistä johtuva oireyhtymä, korealainen ilmiö
- Karoshi (過労死) tarkoittaa "ylitöistä johtuvaa kuolemaa"
- Syntyi Japanissa 1970-luvulla ja tuli tunnetuksi 1980-luvulla, kun maan talouskasvu oli huipussaan ja työntekijöitä kannustettiin työskentelemään pitkiä päiviä ilman riittävää lepoa.
- Karoshi johtuu usein sydänkohtauksista, aivohalvauksista ja muista stressiin liittyvistä sairauksista, joita aiheuttavat pitkäaikainen työpaine, unettomuus ja terveydestä huolehtimattomuus. Psykologinen stressi voi johtaa myös itsemurhiin
 - Pitkät työpäivät, työntekijät työskentelevät yli 60 tuntia viikossa.
 - Työntekijät katsovat velvollisuudekseen pysyä työpaikalla myöhään, vaikka heillä ei olisi enää tehtävää
- Vuonna 2014 Japanissa otettiin käyttöön laki, joka velvoittaa yritykset raportoimaan ylitöistä ja ottamaan käyttöön toimenpiteitä työntekijöiden suojelemiseksi, monet yritykset ovat alkaneet lyhentää työaikoja ja kannustaa työntekijöitä pitämään enemmän vapaita
 - "Premium Friday" -aloite kannustaa työntekijöitä lähtemään töistä aikaisin kuukauden viimeisenä perjantaina.
- Miwa Sado, 31-vuotias toimittaja, kuoli sydänkohtaukseen vuonna 2013, tehtyään 159 tuntia ylitöitä vain yhden kuukauden aikana. <https://www.asahi.com/ajw/articles/14710137>



Karoshigame, wikipedia

Viime ajan uutisia ja kuulumisia Japanista ja Etelä-Koreasta
Mitä uutiset kertovat kulttuurista ja mitä vaikutuksia niillä voisi olla?

Syntyvyys ennätysalhaalla, myös avioliittojen määrä vähenee:

- <https://japantoday.com/category/national/japan's-birth-rate-falls-to-a-record-low-as-the-number-of-marriages-also-drops>

Juotava jäätelö:

- <https://japantoday.com/category/features/food/second-tier-japanese-convenience-store%E2%80%99s-'drinkable-soft-serve-ice-cream'-is-a-top-tier-dessert>

Oikeustoimia harkitaan presidentin vaimoa vastaan ns. Diorin laukku –tapauksessa:

- https://www.koreatimes.co.kr/www/nation/2024/06/251_376042.html



Lisätietoja

Hankkeita, toimijoita ja materiaaleja (Japani)

- BioSYS Japani: <https://www.maajakotitalousnaiset.fi/hankkeet/biosys-japani>
- Hanke-aika: 1-11.2023-30.11.2025
- Koulutuksia, työpajoja ja materiaaleja, täydentyvät hankkeen myötä
- Elintarvikeviennin aloitus Japaniin pilotti –hanke (päättynyt): <https://www.maajakotitalousnaiset.fi/hankkeet/elintarvikeviennin-aloitus-japaniin-pilottihanke#>
- Sivulla erilaisia materiaaleja ja selvityksiä

Fennopromo

- apua elintarvikeviennin; <https://www.fennopromo.fi/>

EU-Japan Centre

- erittäin laaja sivusto, jolla paljon markkinaselvityksiä, koulutuswebinaareja, tietopaketteja yms. <https://www.eu-japan.eu/>
- Vaatii kirjautumisen