

外籍服务员也能展现“款待之心”



零距离

汤玲玲 新加坡国立大学日本研究系副教授

去年12月，我们一家选择日本北海道作为旅行的目的地。朋友都笑说，应该到处都会遇到新加坡人吧。与欧美地区相比，北海道离新加坡相对较近，是一个理想的滑雪胜地。到那里滑雪的朋友甚至估计，他们所在的滑雪场，至少有一半是来自新加坡的游客。

我们在札幌市游玩时，发现新加坡游客的数量堪比其他亚洲地区，包括韩国、中国大陆、香港和台湾、泰国和马来西亚等地。午餐时段，在二条海鲜市场外，我们看到一名新加坡小男孩在水果摊前耍性子，和父母亲各自僵持着，颇有亲切感。

冠病疫情过后，日元疲软让赴日旅游的热情再次高涨。新加坡人一直是日本热门目的地的常客，而随着旅行逐渐恢复，更多新加坡游客选择前往日本，尤其是冬季的北海道和其他滑雪胜地。

根据日本旅游观光局的数据，去年

1月到11月间，来自新加坡的访日游客超过55万人次，11月一个月就接近10万人次，创新高，也排名访日人数第七。与2019年同期相比，去年新加坡访日人数激增41.8%，展示日本对新加坡游客的强大吸引力。12月是本地学校假期，不知会否进一步刷新月份纪录？

北海道的大部分外国游客集中在札幌、小樽、函馆等大城市和滑雪胜地，我们则选择北海道东部（道东）自驾游。这个地区本就人烟稀少，加上12月是旅游淡季，游客几乎寥寥无几。当我们傍晚抵达养老牛温泉区的一家典雅旅馆时，迎接我们的竟是一名来自尼泊尔的外籍招待员，流利的日语和温暖的服务，体现日本的待客之道。跟他聊了几句，得知他已经在日本工作七年。晚餐时，我们又遇到一位来自越南的外籍服务员，同样操着流利日语，态度亲切。这家旅馆的客人大多是日本人，少数外籍员工的存在，显然帮助外国游客更好地与日本本土文化沟通。

接下来的几天，我们开车前往知床半岛，入住知床地区的一个大型旅馆。虽然这家旅馆在旺季时是热门住宿，但在淡季的晚上，整座旅馆只有四组客人，而我们是唯一的外国游客。通过与

员工的交流，我们发现，旅馆的工作人员大多来自东南亚或南亚，这让我进一步感受到日本社会在劳务移民问题上的转变。

虽然我对日本社会的劳务移民问题并不陌生，也知道日本企业早在多年前，便开始招聘外籍员工，以缓解各行业人手不足的困境，但在这次的道东之行中，与多名来自东南亚和南亚的旅店员工偶然相遇，让我仿佛窥见在少子化与老龄化加剧的背景下，日本社会正在经历的深刻变革。

2024年被视为日本新移民时代的起点，因为政府推出一项雄心勃勃的计划，计划在五年内引入超过800万名持“特定技能”签证的移民。这项签证在2019年推出，旨在解决16个关键行业的劳动力短缺问题，包括农业、林业、渔业、建筑、制造、运输、护理、清洁、餐饮、住宿服务等。

为了推动这一政策，从去年11月至这个月，日本政府特地在东南亚和南亚国家，举办海外职业博览会和特定技能签证说明会。随着这一签证计划的普及，类似于新加坡的情况，游客接触到的“当地人”——无论是旅馆工作人员、餐厅服务员还是司机——将越来越

可能是外籍员工。

每当回忆起国外旅游的经历，我们总会怀念当地的美食、迷人风景、独特建筑、历史遗迹以及丰富的传统文化。一提到日本旅游，我们则通常会不忘赞扬那里无微不至的服务。日本服务业素有日语称为“omotenashi”（款待之心）——设身处地为客人着想的服务精神。然而，在后冠病时代，游客数量激增，加剧本已严重短缺的劳动力问题。尽管日本以“款待之心”著称，但服务质量偶尔出现下降，仍会引发一些批评。期待日本的新移民政策，能够有效缓解这一问题，为游客提供更美好的服务体验，并推动日本旅游业的持续繁荣。

尽管日本以“款待之心”著称，但服务质量偶尔出现下降，仍会引发一些批评。期待日本的新移民政策，能够有效缓解这一问题，为游客提供更美好的服务体验，并推动日本旅游业的持续繁荣。