

издан Проектом JICA «КЫРГЫЗСКО-ЯПОНСКИЙ ЦЕНТР ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ»

Лучшие выпускники бизнес курсов Японского Центра в очередной раз получили возможность съездить на двухнедельную стажировку в Японию. С 21 января по 2 февраля семь выпускников 10 и 11 раунда бизнес курсов в городах Токио и Осака изучали методы и подходы ведения бизнеса японскими компаниями. Во время тренинга наши выпускники не только получали теоретические знания, но и самые современные практические бизнес навыки и ноу-хау.

Мы попросили выпускников поделиться своими впечатлениями о тренинге в Японии.

В рамках данного тренинга Вы посетили различные компании. Какая компания произвела на Вас большее впечатление?



(справа налево: Сергей Острецов, Оксана Кононова и Закиржан Аманбаев)

Сергей Острецов: На меня самое большое впечатление произвел салон красоты «Juda Beauty». Они выбрали интересную бизнес концепцию – открытие салонов красоты в торговых центрах. Другим отличительным моментом является то, что в этом салоне красоты есть оригинально оборудована комната для стрижки детей: кресла для стрижек сделаны в виде игрушечных машин, специально установили телевизор, чтобы показывать мультфильмы и т.д.

Оксана Кононова: Мне также понравился салон красоты «Juda Beauty». Они постоянно совершенствуются и улучшают свои услуги. К примеру, благодаря изобретению нового аппарата в их салоне время на «химию» волос уменьшено с 4 часов до 40-20 минут. Кстати, они этот аппарат также продают клиентам при желании.

Закиржан Аманбаев: Впечатлил подход к удовлетворению клиента в торговом центре «Takashimaya» и в ризлторской компания «Kansai Home Service». Для торгового центра удовлетворение клиента даже на 99% является проигрышем, а директор компании «Kansai Home Service» очень щепетильно относится к качеству сервиса, поэтому, когда она разговаривает с клиентами по телефону, то смотрит на себя в зеркало, чтобы видеть насколько она вежливо и с улыбкой разговаривает с ними.

Айканыш Сапаралиева: Поразила стерильность в производственных цехах. Перед тем, как пройти непосредственно в цех, мы проходили несколько этапов подготовки: одевание стерильного комбинезона, обдувка и ионизация. Это говорит об очень высоких санитарных стандартах в Японии. Также стоит отметить то, что весь производственный процесс продуман таким образом, чтобы не было неэффективных движений и лишних затрат. Этот процесс выражен в японском принципе Muda – отсутствие потерь.



Каким качествам японских бизнесменов должны учиться наши местные предприниматели?

Адилет Алдаржабеков: В первую очередь это трудолюбие; многие японцы работают до поздней ночи, а наши уже в 5 часов готовы покинуть офис.

Айканыш Сапаралиева: Стремление к максимальной эффективности. В производственных компаниях, в которых мы были, уровень брака или потерь составляет около 3%. Казалось бы, можно успокоиться и спокойно делать бизнес, но они полны решимости довести этот показатель до 0%. Даже в такой крупной производственной компании как Тойота, запасы максимально задерживаются на 2 часа, после чего они направляются на сборку. Стремление к максимальной эффективности проявлялось даже в повседневной жизни японцев. К примеру, на внешних подоконниках окон различных зданий мы увидели шипы и были удивлены. Оказывается, это делается для того, чтобы голуби и другие птицы не портили

подоконники, т.к. очистка требует определенных расходов.

Сергей Острецов: Пунктуальность. Наши предприниматели не планируют свой бизнес на долгосрочную перспективу, а японским важно, чтобы компания работала достаточно долго. Самая молодая компания, которую мы посетили, существует с 1995 года, т.е. уже почти 20 лет, остальные работают с 1950-60-х гг.

Закиржан Аманбаев: Мне кажется, нам нужно учиться у японских предпринимателей философии ведения бизнеса, которая заключается в получении прибыли через удовлетворение и принесение пользы обществу. Это качество, по-моему, присуще только японским предпринимателям.

Оксана Кононова: Также можно перенять опыт у японских предпринимателей в умении специализироваться на одной бизнес деятельности. Это позволяет предпринимателю получить очень высокую компетенцию в конкретной узкой области и соответственно повысить качество продукции или услуги. Для японцев быть занятым само по себе является наградой, т.е. иметь работу это уже мотивация для них.

После 2-й Мировой Войны японское правительство приняло решительные шаги по поднятию экономики и поддержке предпринимателей. Вы, как предприниматели, что в первую очередь ожидаете от нашего правительства?

Адилет Алдаржабеков: Правительство должно установить с бизнесом партнерские отношения и прислушиваться к бизнесу. Предприниматели все сами сделают, если только им не мешать и создать определенные условия.

Айканыш Сапаралиева: Обеспечение доступными кредитными средствами. С нашими процентными ставками очень сложно развивать бизнес. Когда мы говорили японцам, что у нас годовая процентная ставка может достигать до 36%, они были в шоке и даже спрашивали нас, как мы выживаем в таких условиях. Налоговый режим должен быть более щадящим для малого и среднего бизнеса. Для начинающего бизнеса должны быть льготные периоды уплаты налогов.

Кудратилло Мамашарипов: Необходимо бороться с коррупцией. Бывает даже такое, когда бизнесмены хотят честно платить налоги, но некоторые налоговые инспекторы склоняют их к тому, чтобы они не показывали часть прибыли, а вместо этого делились с ними.

Сергей Острецов: Политической стабильности.

Закиржан Аманбаев: Уменьшения коррупции, т.к. она порождает политическую нестабильность. У нас коррупция стала обыденным делом, т.е. общество не порицает коррупцию. От государственной воли зависит многое.

Оксана Кононова: Особенно опасно, когда коррупция в сфере образования, т.к. она портит, развращает будущее поколение.

Вы бы не могли одним предложением описать Ваше впечатление о Японии?

Айканыш Сапаралиева: Япония - великая страна. Я была во многих странах, но Япония отличается от всех.

Кудратилло Мамашарипов: Высокая дисциплина и культура. Эти две составляющие жизненно важны для любой страны.

Адилет Алдаржабеков: Чистота, безопасность и комфорт.

Сергей Острецов: Согласен с мнением, что Япония - великая страна. Также, я бы отметил их любовь к природе.

Оксана Кононова: Мое впечатление от Японии выражается в девизе самих же японцев «удобно и мило для человека».

Закиржан Аманбаев: Япония - это социально сплоченная и трудолюбивая нация, которая создает компактные вещи.

Оправдались ли Ваши ожидания от данной поездки? Как Вы оцениваете программу тренинга?

Айканыш Сапаралиева: В целом, поездка была очень полезной. Лекции в компаниях были очень интересными. Мы увидели философию Кайдзен на практике. После поездки я осознала недочеты в своем бизнесе. К примеру, когда заходят клиенты в мой магазин, продавец стоит в закрытой позе, соответственно изначально идет негативное восприятие. Поэтому, я провела тренинг для своих сотрудников на основе того, что я получила в Японии. Но, скажу, что результаты пока не очень, т.к. ментальность у нас совершенно иная. После Японии я также начала очень щепетильно относиться к чистоте и порядку, поэтому теперь я достаточно остро реагирую на беспорядок. Потому, что когда рабочее пространство находится в беспорядке, падает мотивация и рабочий настрой. Я также поняла, насколько важны мелочи в бизнесе.

Кудратилло Мамашарипов: Поездка была очень полезной, и в будущем обязательно буду применять знания, полученные в Японии. Кстати говоря, 3S я уже начал применять у себя на производстве сразу после окончания 3-х месячных бизнес курсов. А в Японии, я увидел практическое применение данного принципа.



Адилет Алдаржабеков: Однозначно, поездка была полезной. Мы увидели не только японские компании, но и познакомились с японской культурой и народом. Я сам финансист, но несмотря на то, что финансовая сфера не была представлена в программе, я сам сходил в банк и на личном примере увидел уровень обслуживания клиентов. К примеру, банкоматы в Японии выдают деньги прямо до копеек, чего у нас не делается. Удивила сцена в банке, когда менеджер отделения провожал клиента до дверей и еще вдобавок помахал ручкой, когда тот повернулся. Это все говорит об очень высоком уровне сервиса.

Сергей Острецов: Саму программу оцениваем на отлично. Единственное, чувствовалось, что не хватает времени, т.е. программа была очень сжата. Хотелось бы побольше времени для осмысления полученной информации; получалось так, что после просмотра одной компании уже на следующий день мы посещали другую компанию. Особенно хотелось бы отметить лекции о японской экономике профессора А. Белова, она была очень информативна и полезна.

Оксана Кононова: В качестве может быть рекомендации, хотелось бы добавить, чтобы во время посещения компаний сначала показали практическую часть, т.е. просмотр производства или процесса предоставления услуг и потом уже непосредственно презентацию. Да, относительно лекции А. Белова, хотелось бы, чтобы она была вначале программы тренинга, т.к. получив информацию об особенностях японской экономике, мы бы возможно, уже по другому смотрели на компании, которые мы посетили. В целом все было отлично.

Закиржан Аманбаев: При возможности, включить в программу встречи с потенциальными бизнес партнерами. Может это будет даже отдельная программа или проект. К примеру, у меня есть свой гостевой дом и я бы хотел при возможности посетить японские гостевые дома, чтобы увидеть, как этот бизнес реализуется у них.

Благодарим за интервью наших выпускников. Мы искренне надеемся, что полученные знания и опыт в Японии помогут в развитии их бизнеса.

20 Февраля, 2013 года

Бизнес курсы