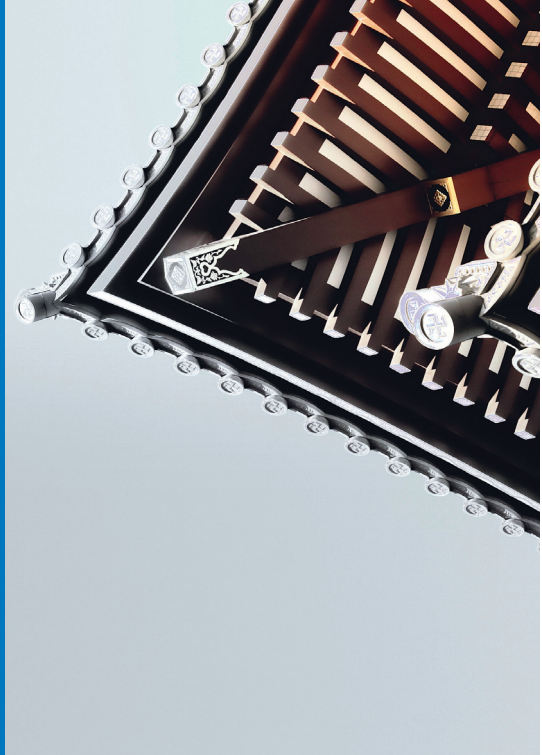


Japan Desk – Besonderheiten einer Zielgruppe

Von Martin Blumensaat



Mehr als 7 500 Japaner leben und arbeiten in Düsseldorf. Sie sind meist Spezialisten oder gut verdienende Führungskräfte, die mit ihren Familien in die Stadt kommen. Für sie bietet die Stadtparkasse Düsseldorf das sogenannte Japan Desk an: Hier helfen vier japanische Mitarbeiterinnen ihren Landsleuten bei Beratung und Service rund ums Geld. Das lohnt sich vor allem deshalb, weil die Zielgruppe oft nur wenige Jahre im Land bleibt und die deutsche Sprache nicht spricht: Der Marktanteil der Sparkasse ist hier entsprechend hoch. Zudem bieten die japanischen Banken vor Ort keine Dienstleistungen für Privatkunden an. Red.

Die Frage ist in zweifacher Hinsicht klar beantwortet: Den Titel „Beste Bank in Düsseldorf“, so das Ergebnis des Focus-Money-City-Contest 2011, trägt die Stadtparkasse Düsseldorf. Und das Ergebnis der Banken-Untersuchung gilt zweitens besonders für japanische Kunden. Denn in der Hauptstelle an der Berliner Allee müssen die Interessenten nicht mühsam auf Deutsch oder Englisch erklären, was sie wollen: Vier japanisch muttersprachliche Sparkassenmitarbeiterinnen verstehen ihre Kunden nicht nur aufs Wort, sondern wissen auch um Sitten und Gebräuche des fernen Landes.

Ob Zinsabschlagsteuer, Überziehungskredite, Kontoauszüge oder das Ausfüllen der Überweisungsträger, selbst die normalen Bankgeschäfte klappen erst, wenn man sich richtig versteht. Dabei helfen etwa auch die ins Japanische übersetzten Prospekte der Stadtparkasse. Kein Wunder, dass mehr als 80 Prozent der japanischen Haushalte in Düsseldorf die Stadtparkasse als ihre Hausbank bezeichnen. Das Japan Desk, das über einen eigenen Raum in der Hauptstelle verfügt, ist für Japaner somit erste Anlaufstelle bei allen finanziellen Fragen.

Drittgrößte japanische Gemeinde Europas

In Düsseldorf lebt, nach London und Paris, die drittgrößte japanische Gemeinde Europas. Die Landeshauptstadt von Nordrhein-Westfalen ist damit eines der wichtigsten Zentren japanischer Wirtschaftsaktivitäten in Europa. Ob das große Handelshaus Mitsubishi, das schon 1955 als erste Firma an den Rhein zog, ob Nikon Deutschland oder Toshiba Deutschland, kaum eine namhafte Adresse ist nicht in und um Düsseldorf vertreten. Etwa 450 Firmen aus

Japan sind heute hier angesiedelt. Und nicht allein die hohe Zahl der Firmen wirkt beeindruckend, auch ihr Jahresumsatz, der aktuell auf etwa 33 Milliarden Euro geschätzt wird, spricht eine deutliche Sprache für die Bedeutung der japanischen Gemeinde. Die Japaner, die zwar nur etwas mehr als ein Prozent der Gesamtbevölkerung Düsseldorfs stellen, prägen trotzdem seit über 50 Jahren das Bild der Stadt. Mit der Japan-Woche und einem großen Feuerwerk am Japan-Tag, zu dem regelmäßig mehr als eine Million Besucher in die Stadt kommen, sind die Asiaten fest in das Kulturleben verankert.

Die zentrale Lage in Europa, der Japanische Club Düsseldorf mit mehr als 4100 Mitgliedern, die Japanische Industrie- und Handelskammer zu Düsseldorf e.V., die Internationale Schule oder vier japanische Kindergärten sind für die Firmen aus Tokio oder Osaka wichtige Standortfaktoren. Dazu kommen der japanische Garten im Nordpark, das Eko-Haus der japanischen Kultur e.V. in Niederkassel mit seiner einzigartigen buddhistischen Tempelanlage, die fantastischen japanischen Restaurants, der spezielle Einzelhandel mit einem tollen Angebot für das Zuhause, Porzellan, Kimonos, Mangas, die Liste ließe sich beliebig fortschreiben. Rund um die Immermannstraße mit dem First-Class-Hotel Nikko, liegt das Zentrum der Nippon-Community. Gewohnt wird gerne in Nieder- oder Oberkassel auf der anderen, der nobleren Rhein-Seite.

Zum Autor

Martin Blumensaat ist Filialdirektor, Stadtparkasse Düsseldorf, Düsseldorf.

Die meisten in Düsseldorf lebenden Japaner sind Spezialisten oder gutbezahlte Führungskräfte und ihre Familienangehörigen. Sie sind oft nur für wenige Jahre oder sogar nur für Kurzeinsätze in Deutschland. Da macht es Sinn, für diese Klientel, die oft kein Deutsch spricht, in der Stadtsparkasse japanisch sprechende Mitarbeiter einzustellen.

Gestartet 1994 mit der Ausgabe von ec-Karten für Japaner

Das Japan-Engagement hat mittlerweile bei der Stadtsparkasse eine lange Tradition. Begonnen hat es im Jahr 1994. Einem Mitarbeiter am Schalter war aufgefallen, dass viele Japaner – besonders wenn es regnet – die Passage der Sparkasse als Abkürzung zur Kö nutzen, und dass sie eine Zielgruppe sein könnten. Wir nahmen deshalb Gespräche mit japanischen Banken hier vor Ort auf, um zu klären, ob diese für ihre Landsleute schon einen spe-

ziellen Privatkundenservice anbieten. Als dies nicht der Fall war, nutzte die Sparkasse die Chance und kreierte ein Angebot für die japanische Kundschaft.

Was damals etwa mit der Ausgabe von ec-Karten für Japaner begann, umfasst heute ein breites Dienstleistungsangebot. Am Japan Desk werden praktisch alle Dienstleistungen und der Beratungsservice angeboten, die auch für andere Kunden bereitgehalten werden. Und wenn die Mitarbeiter am Japan Desk einmal nicht direkt selber weiterhelfen können, werden die entsprechenden Fachleute aus dem Haus hinzugezogen. Das gilt beispielsweise für Immobilienexperten oder

Die vier Mitarbeiterinnen des Japan-Desk



für Kollegen aus dem Bereich Private Banking, die bei der persönlichen Vermögensberatung helfen können.

Als besonderen Service hat die Stadtsparkasse im Übrigen ein Willkommenspaket mit Informationen rund um Düsseldorf geschnürt, das die Unternehmen ihren Mitarbeitern nach Ankunft in Deutschland übergeben können. Für Junko Ehrhardt, Betreuerin am Japan Desk, eine simple, aber sehr wirkungsvolle Idee, denn ihre Landsleute finden in Deutschland eine vollkommen andere Kultur vor, in die sie sich einfinden müssen. Da können kleine Gesten, die Orientierung geben, sehr wertvoll sein. Ziel der Sparkasse ist es, Firmenvertreter zu überzeugen, dass sie ihre Mitarbeiter aktiv mit dem Willkommenspaket ansprechen.

Auch für Vorstandsmitglied Andreas Goßmann, der selbst einige Jahre außerhalb seines Heimatlandes lebte und arbeitete, ist es besonders wichtig, über solche Maßnahmen Beziehungen aufzubauen. Denn das Vertrauen zum Bankberater vor Ort ist überaus wertvoll. Für das Japan Desk ist das Verhältnis zum Management japanischer Firmen und zu ihren Personalabteilungen von besonderer Bedeutung. So gilt also nicht nur für die Düsseldorfer, sondern auch für die vielen japanischen Kunden: „Wenn’s um Geld geht – Sparkasse.“