

香港中文大學日本研究學系

日本長野縣 企業研修計劃 2009

2009年5月13日 ~ 5月23日



~~~~~目錄~~~~~

I. 參加學生之訪問報告

1. 陳凱盟-----3

2. 李智龍-----5

3. 楊淑冰-----8

4. 翁嘉雯-----11

II. 相片 ----- 14

陳凱盟 CHAN Hoi Mang Harman

今年暑假，我和另外三名同學參加了由學系主辦的長野企業研修活動。我們從香港國際機場出發，乘午夜的飛機到達東京羽田機場，然後轉乘新幹線前往我們的目的地——長野縣的上田市。到達長野後，我們到酒店登記，然後到處散步熟習一下這個我們將要生活十天的地方。去年我曾在日本留學一年，我的學校位於大阪府附近，那裡和長野縣有很大的分別：相比大阪，長野是一個人口密度較低，氣氛較純樸的地方。這裡很少高樓大廈，但這裡到處有很多排列得整齊的田地，到處充滿濃濃的鄉村氣息。這次我們進行研修的企業有兩家：一家是上田溫泉旅館祥園，另一家是信州火腿。先說一下我們的行程。第一天，我們要到兩家企業跟負責接待我們的人打招呼。第二至三天，我們在上田溫泉旅館祥園工作。第四天是星期天，假期。第五至八天，我們在信州火腿工作。最後一天，我們再到兩家企業打招呼，然後晚上是感謝會。

在上田溫泉旅館祥園，負責照顧我們的，是平日在大堂負責接待的宮本先生。第一天去打招呼的時候看到他，是一個很冷酷的人，沒露半點笑容。他帶我們繞了本館和別館一週，簡單地說明了我們未來兩天將要做的工作。到了我們開始工作，他友善地教導了我們很多東西，我們才發現原來他不是那麼嚴格的人。我們在祥園，學習了怎樣清潔日式房間，準備客人的被舖。我們也幫忙洗碟子，抹窗，清潔和佈置宴會場地。宮本先生教我們很多日式旅館的規矩，也準備了接客用的日語的筆記給我們。

在這種日式溫泉旅館工作，原來是一件很累人的事。他們對所有事情都十分一絲不苟。嚴格的程度是普遍香港人不能想像。例如只是鞠躬，也有分三種。第一種是向前十五度，這是打招呼的時候的鞠躬。第二種是三十度，這是感謝的時候的鞠躬。而第三種是四十五度，這是道歉時的鞠躬。但宮本先生說，有時對著很重要的客人，為了表達最深切的敬意，甚至會作九十度鞠躬。另外，當客人進入酒店時，必須先看著客人的眼睛，親切地說歡迎光臨，然後才深深的鞠躬。如果一邊說歡迎光臨一邊鞠躬的話，便會顯得不夠誠意。打掃宴會場地時，宮本先生問我們知不知道為什麼連宴會場地以外的內部場所也要打掃得一乾二淨。根據宮本先生的解釋，原來清潔衛生，並不只是為了讓客人看到才做。作為提供飲食服務的人，他們有責任從內到外保持環境衛生，必須要這樣徹底地做才可以。另外，如果由內部開始保持清潔的話，其實長遠地會省了其他清潔時間。看著宮本先生，我感覺到日本人工作時，不單只是為了給上司看，他們對工作有熱誠，即使是沒有人看到的地方，他們也會主動地做得妥妥當當，務求讓來店的客人能在最舒適的環境有最佳的享受。工作休息的時間，我們和宮本先生談話。問到他有沒有遇過奇怪的客人時，他說偶爾也會有一些借故鬧事的客人。但作為酒店業工作者，即使他們心裡多生氣，多委屈也好，也必須先向客人誠懇地道歉，然後才想辦法解決事件。

在祥園，雖然只有短短兩天的時間，但我們學到了不少東西。我們學到了的，不單是技術上的東西，還有日本的文化，和日本人的工作態度。從他們身上，我認為有不少值得學習的地方。研修的第五天，我們開始在信州火腿的工作。信州火腿比起祥園，是一間更具規模的企業。我們工作的地方在西上田，那裡有信州火腿的總部和工場。那裡的工場，為了衛生問題，採取了特別的政策：火腿從工場的一端送進來，經過第一個製造工場，然後進入加工工場，再才進入包裝工場，最後從工場的另一端送出來。所有的材料和製成品不會向反方向前進。根據總務部部長藤森先生所說，這樣可以防止食品受到污染。我們工作的地方是最後部的包裝工場，那裡因為食品已完全密封，衛生要求最低，因此最適合沒有經

驗的我們。在信州火腿，第一樣最令我驚訝的是，日本人對食品衛生要求的嚴格。我們工作的包裝工場，雖說是衛生要求最低的工場，但其實一點也不低。進入工場前，我們須先穿好多層的保護衣，指定的鞋，還要戴兩頂帽子，確保除了眉毛外身體上其他毛髮不會外露於空氣之中。而且每天工作前，要先梳頭，把已鬆脫的頭髮梳走，再數次以清理黏在手上毛髮的工具清潔身體。整棟大樓裡，除了更衣室和飯堂，所有地方也嚴禁除帽。對於日本人來說，食物是吃進身體裡的東西，必須以最嚴謹的措施來保持食物潔淨。如果有問題的食物流出市面，不單會受到客人嚴厲的追究，作為食品企業也會名譽掃地。

工作的第一天，我們首先被帶到食堂看衛生錄影帶。原來這家企業有不少巴西裔和中國人的工人在工作，他們預備了中文和其他語言的錄影帶。然後我們被帶到旁邊的試身室，領取了自己的工作服和鞋子。進入工場，我們四個被分配到不同的工作崗位工作。我的工作是要把一袋袋裝了火腿，煙肉，香腸等等不同食品的優惠包裝封口。這工作聽來容易，實際上一點也不簡單。我要把袋子放在適當的位置上，用腳大力的踏下面的加熱按鈕，然後機器會把袋子夾住，再加熱封口。除了稍一不慎，有機會燙傷之外，最辛苦的是機器的位置很低，我要整天彎下身子工作。封袋封了十數箱，抬頭看看工場的時鐘，居然只過了半個小時。在沒有人跟自己談話的情況下，默默工作了數小時，終於到了午休時間。我深深感受到度日如年的感覺。吃午飯時，和其他三位同學互吐苦水。下午回到崗位，繼續封袋的工作。封了個多小時，突然有位工場主管發現我封的膠袋有問題。原本經封口的膠袋的封口上，應有一個圖紋。但由於我工作的機器的零件鬆脫了，引致那個圖紋只印到一半。其實我早就發現那個問題。但我想反正袋已密封了，那個圖紋應該不是問題，而且它影響不了食品本身，所以就沒有提出。可是主管卻說那是不良品，結果檢查一遍後，發現有一半以上已封口的膠袋也有這個問題。最後他們要把所有膠袋拆開丟掉，重新把裡面的產品入袋和封口。從這件事，我有幾個感想。一，日本企業對於很小的事情真的很一絲不苟。在我自己的想法，我認為反正實際上沒有人會留意那個圖紋，印漏了也毫不影響產品質素，有甚麼問題？但日本人卻認為這樣的話生產出來的產品會質素不均，影響消費者信心。二，在日本企業工作時，不論發現多細小的問題，也必須馬上向上級報告。這樣可以避免很多資源上和人力上的浪費。發生了這件事情後，無論我發現多小的異樣，也馬上向附近的員工或負責人詢問。

在信州火腿的第二天，由於分社的社員來了西上田交流，我們被藤森先生調了去位於輕井澤的工房幫忙。那邊不像本社的工場，是一個讓遊客購物和體驗製造香腸的小工房。在那邊的早上，我們幫忙把造好的香腸放進袋子裡。下午吃飯後，我們和客人一起製造香腸。香腸的做法是，首先把豬肉打好，加入調味料，然後把已調味的豬肉放進機器裡擠進羊腸裡去。擠進羊腸時必須小心，稍一不慎，羊腸裡不夠豬肉香腸便會縮水。相反，太多豬肉的話又會弄穿羊腸。這個工序結束後，便要把香腸結成辮子狀。把結好的香腸放進攝氏八十五度的水裡去煮十五分鐘，便完成了。吃自己親手造出來的香腸，味道特別好吃。第三和第四天，我們回到總社幫忙。雖然仍然是十分辛苦，但慢慢習慣後，開始留意到其他東西。即使是很簡單的工序，日本人不會坐著椅子來做。另外，他們在工作時也很少談話。他們都認真地集中在自己的工作。這種對於工作的認真是值得學習的。

這趟旅程，雖然沒有很多機會利用日語，但我們卻體驗到日本企業的工作文化。這些經驗，相信將來會對我們就業後的生活有積極的作用。另外，生長在香港這個大城市，我們沒有經歷過這種體力勞動的藍領工作。雖然未來我們未必會在這方面發展，但能夠了解和感受一下這種生活，也是人生裡難得的經驗。

李智龍 LI Chi Lung

2009年5月12日至5月22日，我通過日本研究學系的長野研修計劃，遠赴日本長野縣上田市，並在當地體驗日本人的工作文化。是次活動獲益良多，而我亦會於下文細述。

是次研修計劃的主要活動工作場地有兩個，分別是與我們逗留在日本時居住的酒店只有五分鐘路程的溫泉酒店祥園，以及在需要坐電車並步行10分鐘才可抵達的日本知名食品公司信州火腿（信州ハム）。除了工作外，是次計劃仍有其他活動讓我們體驗日本的當地文化，例如和參加由西上田高等學校為我們舉辦的交流會，以及在活動完結前，為了向兩家企業表達我們衷心感激之意的感謝會。這接近兩星期的行程中，每一天對我來說都充滿學習以及令我反思自己的人生觀，以至香港各日本兩地之間的文化差異的機會。

在此我先講述在上田溫泉酒店祥園的工作經驗及所見所聞。我們在此溫泉酒店工作了兩天，每天5小時，並不算太辛苦，但是卻接觸了很多平時在香港不會接觸到的事物。這兩天負責照顧我們的人員是一位名為宮本先生的部長，他帶我們走遍酒店的每一角落，教導我們該酒店的日常運作，平常他們需要負責的工作，以及接待客人時需要注意的地方以及用語上的知識。比較可惜的是，相信因為我們工作的時間只有兩天，他們也有接應客人時的顧慮，所以我們也沒有機會接待客人，只有機會做收拾房間，清潔之類的幕後工作，這點令我覺得比較可惜。

這兩天的工作有數個令我有深刻體會的地方，首先便是負責照顧我們的宮本先生。表面上他看起來是一個十分認真，做任何事也會一絲不苟，任何時候也會板起臉孔的人，但意外地他卻經常保持笑容帶領著我們。雖然他自己也說過他的笑容只要在面對客人時便會自然表露出來，但是即使不在客人面前，談起有趣的話題他也會笑，例如談及自己喜歡的搞笑藝人，以及自己的家人的時候。在某天的午飯時間時，他曾經讓我們看他的孩子的照片，而當我們說他的孩子很可愛時，他的笑容我直至現在仍然有深刻的印象。他曾經提及，為了照顧家人，他放棄了很多消費以及自己的興趣，把剩下來的錢花在自己的家人身上。聽起來雖然好像很辛苦，但是他的笑容已經告訴我，帶給家人美好的生活的喜悅感，相比任何類型的辛苦之下也是值得的。日本以加班時間及沉重的工作壓力聞名世界，但是那一刻我覺得，支撐著日本人工作的意志的來源，正是來自照顧家人的目標。尤其是在服務業中打滾的他，對著多麼橫蠻無理的客人也要低聲下氣，盡自己能力滿足自己的要求，又要工作至深夜，導致無法每天也和自己的孩子好好溝通。即使如此，他仍然沒有放棄他的工作，令我十分佩服他。

另一方面，該酒店的文化，以及其服務範圍亦令我對日本酒店業有了更深入的了解。相比起大型酒店，是次我們工作的這家溫泉酒店小型得多，因此人手相對上也比較精簡。在此政策下，員工的工作時間以及工作範圍相對之下比較彈性，宮本先生自己也提及過，他雖然是部長，主要職責為在接待處接待客人，但是晚上，尤其是星期五和星期六，宴會眾多的時候，他也要到宴會廳傳菜，甚至到廚房幫忙清洗碗碟。最後一天感謝會時，我們選擇

了在自己工作過的酒店舉行，甫走進酒店，便看到酒店的社長穿上工作服，親自為客人上菜，更令我深深體會到這種彈性工作範圍的好處。此舉令每位員工都不會因為自己的職務而無視一些迫切需要解決的事情，更令高層的人士和基層員工分擔同一種類的工作，加強公司的凝聚力。另一方面，此酒店位處的上田市並非一個熱鬧的城市，雖然附近有一些旅遊景點，但我也覺得在這種地方開設酒店能有莫大的利潤。後來得知，原來此酒店的主要收入來源為提供場地給予公司進行會議及舉辦各種宴會。另一方面，到此地停泊的旅客都是為了遠離嘈雜的都市而到此地，因此相比起到旅遊景點遊覽，部分人更享受在酒店的房間內讓自己緊繃的神經完全放鬆，與其遊覽名勝古蹟，倒不如在酒店靜靜地觀賞電視節目。因此，這家酒店的部分房間設有一個小庭園，而該庭園亦經過悉心設計，為的便是令客人能夠在清寂的環境下好好休息。作為喜歡無法安靜下來，而且喜歡消費購物的香港人的我，有點難理解日本這種旅遊方式，但也令我增廣見聞，體會到日本人和香港人於旅遊這活動上的要求之差異。

和溫泉酒店祥園比較，信州火腿給我的感覺便是天壤之別。信州火腿是一家著名的日本火腿公司，而根據員工的說法，該公司送往全日本的商品主要都是由位於上田市的工場製造的，可見其規模之大。

與之前在的溫泉酒店所做的工作相比，信州火腿的工作明顯比較辛苦。我們一共在工場工作了四天，每天八小時，其中一天則被派到位輕井澤的另一比較小型的工場工作及參觀。工作內容其實對體力上的要求不大，但因為連續數天也是不斷重覆相同的動作，對於我這個首次參與這類工作的人，是一個意志力上的大挑戰。

話雖如此，由於這種工作的內容較單調和簡單，所以反而給了我機會去觀察周遭的人和事。工作環境方面，由於是食品工場的關係，對於衛生方面，該公司都有十分嚴格的要求。工場不用說，我們第一天進入公司的辦公室前也需要先以酒精消毒雙手，以及換上拖鞋，以確保工場以至辦公室的範圍沒有外來細菌的入侵。另一方面，員工進入工場之前，首先要梳理自己的頭髮，以確保工作時不會有頭髮掉下來，而且在換上工作服前和後，以致進入工場都需要洗手及用工具清潔工作服上的毛髮及塵埃，可見此公司對衛生的問題的關注程度之高。

除了衛生管理外，工場內的工作氣氛及所見所聞對我來說也充滿新鮮感。以前在香港看電視劇時，我們會看到工廠內的工人會一邊聊天一邊工作，但是在這工場內我卻完全看不到這樣的情境。每個員工都緊守自己的崗位，默不作聲地專注於自己的工作，並不會因為沉悶而去和旁邊的人聊天。另一方面，每天午飯時間後，工場的管理人也會召集所有員工，帶領他們說出公司每月規定之口號，以提高員工之間的士氣。就我看來，這小小的一個舉動，對於整天也沒什麼機會說話的員工來說，卻是一個強而有力的打氣。此外，我也明白在我們眼中毫不重要的雞毛蒜皮之事，在日本人眼中可能是一件大事。有天我被要求進後把多種不同的食品放入一個透明塑膠袋的工作，工作看似簡單，但是他們對於食品在袋內的次序卻有嚴求。從食品的上下位置，以至食品名稱的標題的字樣的方向，他們也要求得井井有條，由此可見日本人做事認真的態度，而我以為這種認真的態度正是令世界各地的

人們都對「日本出產」這四字毫無抵抗力的原因。他們做事一絲不苟的態度，正令所有客人都對他們有一定的信心。

從工場內的員工口中得知，加上自己的觀察，我發現工場內有不少來自中國大陸以及南美洲的工人，遠赴至日本工作謀取生計。這些外國工人通過中介公司介紹來到日本工作，並且居住在工場開設的宿舍。說實話，他們的薪金並不算多，加班工作的時薪也僅有 750 日元，在東京都隨便找一份快餐店兼職的時薪也比這裡高。但對於完全不懂日語的他們來說，這樣的工作可能更加適合他們。我相信當中有些人是為了養家才來到這裡做工人的：只要他們在這裡拼命一點，並節省一點的話，便可以帶著一筆錢回故鄉好好生活。從這也可以看出，即使中國的經濟正在起飛，直至現在也還是照顧到所有人民，尤其是居然在東北等偏僻地區的人民。在祖國工作固然是好，但是在迫於無奈的情況之下，對這些人來說到外國闖天下可能是更好的選擇。

工作以外的環境也是一個充滿新鮮感覺的地方。雖然我曾經到日本東京留學，但我實在想像不到和東京只有約一小時半新幹線車程的上田市居然和東京都有這麼大的分別。上文提及過上田市一點也不煩囂，平常晚上我們到附近的餐廳吃飯時，餐廳內的客人少得近乎屈指可數的程度。即使我們到同為旅遊區的輕井澤時，那裡也和東京的旅遊購物區完全不同，人煙罕至，令人有十分安心的感覺。研修計劃之時剛好是豬流感爆發之時，正當關西地區因社區爆發豬流感，人心惶惶的時候，我卻在上田市絲毫感受不到疫病爆發前的危機感。雖然當時當地的口罩長期缺貨，但卻鮮少在街上看到上田市的市民使用口罩。與其說他們危機意識薄弱，不如用「與世隔絕」一詞形容他們更為合適。

雖然將來我未必再有機會參與是次研修計劃中做過的工作，但是我深信這次的體會已經確實地豐富了自己的人生經驗，令自己眼界大開，更明白自己現在的不足之處。是次的工作經驗，我認為絕對在將來的某一天能夠成為我人生的借鏡，渡過將來未知的難關。

楊淑冰 YEUNG Shuk Ping

初踏入大學時，學兄學姊便經常跟我說大學不是一個只有讀書和研究的地方。在大學生活裡，除了學術方面的鑽研，學系、書院和社團都提供了不少學生活動，讓學生尋找自己作為大學生的定位，讓學生參與各種交流活動，在增廣見聞的同時，培養自己對世界的洞察力和適應力，並改善自己待人接物的態度。

到大學生涯最後一年，回望自己在大學三年裡的經歷，我深深體會到那時學兄學姊的話。從大學一年級開始，我便參與過大學的各種交流活動，以學習課本以外的知識和擴闊視野。例如北京大學暑期日語交流、一年在東京學藝大學的留學、在香港舉辦的北海道商談會和亞洲國際食品及飲料、酒店、餐廳及餐飲設備、供應及服務展覽會中擔任翻譯等，各種活動都令我走出中大校園，學習和見識到各種文化和知識。畢業在即，但「畢業」指的並不只是離開大學，它同時亦意味著自己再也沒有參加類似交流活動的機會。為了把握最後可以交流和學習的機會，進一步為自己將來的工作做準備，我便參加了是次長野企業研修活動。

是次的十天長野企業研修團，從本年的五月十三日開始至五月二十三日。由於第一天及最後一天的時間都花費在交通上，加上星期天是日本企業的假期，而到實習的企業問候及參觀又需要時間，所以真正的企業研修只有六天。

到實習的企業問候及參觀

五月十二日晚上，我們一行五人（四名學生及一位導師）乘凌晨的航班，由香港飛往東京成田機場，再轉新幹線列車，到離東京兩小時車程的長野縣。

到步後第一天，我們先到實習的上田温泉ホテル（上田溫泉酒店）及信州ハム（信州食品）兩間企業，作跟日本人打交道前的例行問候，日語為「ご挨拶」，即打招呼，然後再在兩間企業參觀。

上田温泉ホテル的接待員宮本先生，首先帶我們參觀酒店的本館和別館，並介紹了酒店提供的服務和其特色。酒店一些房間用黑色的特別物料塗改過牆壁，聽說那些物料有令空氣更清新的功效，是顧及疲勞的顧客的要求而改裝的，體現了日本人事事以顧客為先的服務態度。然後，我們聽宮本先生詳細講解了在酒店工作應有的態度和要求後，便乘坐電車到另一家企業去。

信州ハム距離我們下榻的酒店約十分鐘車程，位置偏離市中心，屬鄉郊地區。信州ハム的人事部部長藤森先生，首先歡迎了我們，然後帶我們到其公司的參觀通道，參觀食品製造

工場的製造過程和講解衛生程序。其公司無論是在工場工作的員工，還是在辦工室處理事務的人員，都要穿上消毒過的保護衣物，以確保食品的製造過程完全安全衛生，每個過程都一絲不苟。

在日本的企業實習

實習的頭兩天，我們在上田温泉ホテル工作。由於我們並無在酒店工作的經驗和相關的技術，所以我們工作的時間，是酒店全日的非繁忙時間。兩天的工作中，我們嘗試過各種不同的工作，例如整理日式房間、學習宴會廳的擺設等。宮本先生還跟我們上了一課服務業日語的課，教導我們日本的服務業中常用的日文敬語和謙讓語，他還指導我們站立的方式和向顧客鞠躬的姿勢等。每日的午飯時間，我們都跟宮本先生和另一位服務員先生一起共膳。在傾談過程中，我們得知在上田温泉ホテル工作的員工只有十數人，但酒店就有十個大大小小的宴會廳和數十間房間，員工們每工都要工作最少十二個小時。而酒店的宴會廳預約往往都排得滿滿的，所以員工都不分你我，不管是自己的職責與否，他們都會以為顧客提供最好的服務為本互相幫忙，因此，他們都漸漸變得非常熟悉酒店各部門的運作，令酒店在繁忙時也能保持運作暢順。而員工不分你我，不問自己的職位，只要是同一所公司的事也處理的精神，也就是日本各大企業的運作宗旨。

而在信州ハム實習，是之後連續的四天。到信州ハム工作前，我們已聽上田温泉ホテル的員工說過，信州ハム是一間全國性的公司，在日本各地都有分公司和門市，是日本典型和有名的食品製造企業。正式工作前，藤森部長安排了我們看公司的衛生處理程序錄影帶，以向我們介紹其公司對員工衛生的要求，並讓我們明白食品製造業對衛生和食物安全的嚴謹性。另外，為了使我們有真正進入日本企業工作的準備，他們為我們準備了其公司的員工出席紀錄卡、員工專用的儲物櫃、鞋櫃、公司制服等。之後，他們又簡介了員工午膳的程序、時間，還有上班和下班的手續和離開的路線等。四天都讓我們親身體驗到日本的大企業和一般小型營業的營運模式和分別。大企業的管理較有系統，員工職責相對分明，但由於規模太大，處理事情的彈性也較缺乏彈性，公司的工作模式也較生硬乏味。

實習以外的交流活動

我們在長野縣的行程，基本上都是由小山先生負責的。小山先生是一間日本電子公司的社長，也是日本扶輪會 (Rotaract Club) 的領導成員之一。除了安排我們到上田温泉ホテル和信州ハム工作實習外，他還聯絡了長野縣的上田西高校，讓我們跟該校的英語學會的高中生交流。那天，在信州ハム的工作結束後，我們四人去了上田西高校，該校的老師和學生都預先準備好了燒烤爐和食物。我們四人分成四組，每人都各自跟不同的高中生交流。他們告訴我很多關於長野縣的知識，例如長野縣的天氣、當地人的飲食習慣、名產、遊玩的地方等，未聽他們講解前，我還以為長野只是一個農作物產豐盛的雪國。另外，當他們知道我們去年都分別在日本頗有名的東京學藝大學、東京外國語大學、立教大學、關西學院大學留過學時，他們都表現得很興奮。因為高中三年級的學生們快要報考大學考

試，所以他們尤其雀躍地問問題，想知道我們曾留學的大學是一間學習氣氛如何的大學。當時我覺得自己變成了日本人，向後輩提供升學意見呢！

到長野縣的名勝觀光

去年，在日本留學期間，我們四人都分別到過長野縣滑雪旅行，所以，對長野縣並不陌生。但由於當時我們到訪長野縣時都是冬天，而長野位於日本海側，與太平洋側的縣相比，天氣較寒冷和乾燥，是日本有名的雪國，冬天一到，便到處都白茫茫一片。所以，當時我們只有滑雪的份兒，談不上觀光過。

五月十七日是星期天，是日本的企業的假期，我們也不用上班。與其留在酒店打發時間，我們決定到附近的旅遊名勝觀光。首先，我們去了離下榻酒店約二十分鐘車程，有「信州的鎌倉」之稱的別所浸溫泉、參觀廟宇和歷史遺跡。別所的街道古色古香，真的很有古都鎌倉的影子。然後，我們乘坐了一小時電車，去了另一個渡假名勝輕井澤觀光。輕井澤是日本一個新興的渡假地區，由於風景宜人，很多準備結婚的情侶，都會特地從日本各地到輕井澤拍攝結婚照和舉行婚禮。

在日本鄉間看到的人情

這次到長野縣實習，除了學到不少工作上的實務知識外，還令我更了解日本這個地方的地區差異。大學二年級時，我在東京留學和生活，親身體驗到大城市的人的生活模式和情感。去年留學的東京學藝大學，在日本是所非常有名的國立大學。日本各道都府縣的學生，為了入讀有名的大學，都聚集在東京、大阪、京都這種大城市。除了學生，這種大城市還有很多為了謀生和追尋理想的人，因此，大城市都變了很忙的地方。人們每天都為生計和理想而勞碌，城市裡也因此充滿著冷漠的牆壁，所謂的人情並不濃厚。

相反，比起大城市，長野縣是一個鄉間地區。曾經有日本人跟我說過，有野心或是不甘心留在鄉間的人，都會搬到大城市工作和生活，所以鄉間的風氣相對純樸和與世無爭，人與人之間相處都很重情。這次到長野縣實習，我們在假日時去過不少地方，當地的人知道我們是外國人，都對我們很熱情，數間店的店主還給我們禮物和紀念品，這確實是在大城市不可能遇到的。另外，我們在長野縣期間，正值日本 H1N1 型流感爆發的高峰期，市面上的口罩每每都被掃得一乾二淨。但由於我們沒有帶備足夠的口罩到日本，所以我們每天都會到超級市場，看是否能夠購買口罩。但由於當時日本的口罩供應緊張，每家店都有購買口罩的限額。當店員拒絕讓我們大量購買時，旁邊的人便跟我們向店員說理，說那裡是日本的鄉間，口罩的需求不大，別人特地從別的地方來買口罩不應拒絕。當時，我們也是多虧當地人幫忙，才能買到足夠的口罩。這種情況，相信在大城市也不易看到。

翁嘉雯 YUNG Ka Man

前言

由日本研究學系主辦，2009 年度的長野縣企業研修於 6 月 23 日完滿結束。今年我們有幸到上田溫泉酒店（祥園）及信州火腿工場（信州ハム）進行是次實習計劃，並參加上田西高校特地為我們舉辦的燒烤晚會，與學生互相交流。以下我將會簡介上田溫泉酒店（祥園）及信州火腿工場，為是次企業研修的工作內容加以說明，並加以感想。

上田溫泉酒店（祥園）

上田溫泉酒店（祥園）是一間著名的高級溫泉旅館，位於長野縣上田市。上田溫泉酒店有本館一祥園及別館一壽久庵之分。本館祥園於 1997 年落成，而別館則於 2004 年重新改建而成。本館祥園裏有六間西式客房，十二間和式客房及兩間和式的客房，共二十間。館內有兩個溫泉大浴場。除提供住宿設備外，還會提供舉辦會議，宴會，結婚儀式及晚宴等的場地及膳食。

第一天到上田溫泉酒店（祥園）時，既興奮又緊張，接待員宮本先生耐心地帶我們逐一參觀館內的房間及設施。館內設備完善，真是應有盡有。是次長野縣企業研修計劃的頭兩天，我們便是在這裝修別緻的溫泉酒店裏工作。工作時間是由早上十一時至下午二時。因為我們沒有酒店管理及待客的經驗，而且不熟識館內運作，所以這兩天也是在宮本先生的帶領下做一些幕後的工作，如收拾及打掃房間，清潔宴會會場，清洗碗碟，佈置宴會會場等。在工作的空檔，宮本先生也教了我們一些待客用語，如：「いらっしゃいませ」、「かしこまりました」、「申し訳ございません」、「少々お待ちください」、「お待たせいたしました」等。此外他教導我們日本人的躬鞠方式及其意思。日本人躬鞠有 15 度，30 度及 45 度之分，15 度是對人表示尊敬，觀迎的意思；當 15 度不足以表示自己對對方的尊重時，便會躬鞠 30 度，此外當表示謝意時，亦會躬鞠 30 度；當表示深切謝意或歉意時，便會躬鞠 45 度。他還教導我們待客時的正確站姿，雙腳腳踵緊貼，腳尖往外張開，成 30 度；雙手放於腹部前，左手搭在右手上。雖然時間不多，只是短短的兩天，能在上田溫泉酒店（祥園）的實習真是一個很好的經驗。

信州火腿工場（信州ハム）

信州火腿公司是一間歷史悠久，名聲響遍日本全國的火腿製造公司。信州火腿公司在 1941 年創立，公司總部及工場生產總部都是設於長野縣上田市，此外共有 18 間分店，營業所，駐在所等遍佈全國。信州火腿公司是製造火腿，香腸，煙肉等肉類產品，然後運到各地出售。而位於輕井澤的火腿工房（ハム工房）於 2004 年最新設立而成，既是製造火腿，香腸的小型工場，亦是讓客人體驗一下製造香腸的工作坊。

是次研修計劃中有三天是在信州火腿位於上田的工場總部工作，另外有一天是在輕井澤的火腿工房工作。在工場的那三天，負責人安排我們到氣溫只有九度的後期包裝部工作，由肉類製品真空封口後，至送上貨車運送到銷售商，中間的所有過程皆是由後期包裝部負責。後期包裝部的員工需確認所有肉類製品的包裝都是真空封好，沒有漏氣；確認賞味期限清楚列印在包裝袋上；貼上招紙；按不同要求的數目，把肉類製品放入紙箱封好，放上輸送帶…等等。我們四位實習生被分派到不同崗位，我的工作為檢查包裝，賞味期限，貼招紙及數數目，把每二百包肉類製品放入一個箱子內。

在輕井澤的火腿工房的工作與工場的工作有所不同，我們有機會直接接觸肉類製品一香腸，我們要把長短相約的香腸分為每五條一組，放入包裝袋內，然後放入機器抽真空封口。然後下午，我們有機會和其它客人一同體驗製造香腸。由把調味料放入肉碎，至放入滾水中煮熟，都能親身投入，非常有趣，製成品更是香味可口。在信州火腿公司的工作雖然缺乏接觸日本人及使用日文的機會，但從各方面而言真是令人難忘。

是次企業研修的得著和感想

個人而言，我對這企業研修計劃非常感興趣，日本研究學系的學生畢業後，大多以日資公司為主要的就業目標，希望能把在大學在得到的知識學以致用，而我也不例外。二年級在日本留學時，雖然有打工，但工作的地點是居酒屋（日式的餐廳，日本人多在那裏舉行宴會，飲酒及進餐），畢竟有別於一般的正式社員。我認為這是一個很難得的機會可以讓我像日本的正式社員般，在日本公司上班，親身體驗日本人的工作情況，好讓我為將來進入香港的日資公司工作而作出準備。但畢竟今年經濟不境，就業前景不如理想，因此當這長野縣企業研修開始接受報名時，我考慮了很久應否報名參加。後來，我想這可能是我人生最後一個機會參加實習計劃，日本研究學系雖然有很多不同的交流計劃，但實習計劃比其它學系較少，我更不可以錯過這麼難得的機會。而且，我相信必能從是次研修計劃獲益良多，因為我便交上報名表。

老實說，是次研修計劃和我事前所想像的有所出入，雖然如此，但我不得不承認是次計劃增加了我的見識之餘，亦給了我將來投身社會的心理準備。在上田溫泉酒店（祥園）及信州火腿工場的六天實習裏，最讓我深切感受到的是規模大小不同的日本公司之間的差異。上田溫泉酒店（祥園）雖然是著名的溫泉酒店，既提供住宿服務，又提供不同的酒宴服務，但酒店員工的總人數不超過二十人，因為很多時候，他們都缺乏人手，大家除了自己的職責外，還要幫忙其它同僚，即使是職責是接待客人的宮本先生也要洗碗，收拾及清潔客房，佈置宴會場地等等。在人數不多的職場中，大家無分你我，互相幫忙，任何事也要親力親為。然而，在信州火腿工場裏卻完全是另一個光景。在一個廣大的工場裏，有四、五十名員工，大家堅守自己崗位，大家都專注於自己的工作，互不談話交流，低頭默默地工作。此外除非被上級安排到別的崗位，否則不能隨離開。這就是人手多與少之分別。

信州火腿工場的工作環境和上田溫泉酒店（祥園）的全完不一樣，這點讓我感受很大。雖然如此，但我認為他們的信念是一致的，就是只要公司運作順利，對大家都好。在人手缺乏的職場，哪裏需要幫忙，便毫不猶疑地伸出援手，因為大家都是公司的一份子，大家都

願意為了公司能順利運作而負出。同樣地，職場大，員工多的公司，雖然大家什少交流，但大家也抱著同一信念。他們知道，要是自己的崗位未能做好，會影響到其它員工的工作，令其它人無法順利完成工作，隨而影響整所公司的運行，因此他們非常專注於自己的工作，不敢有任何怠慢，這也可說是對公司忠心的表現。我深深體會這在日本公司獨有的文化。

另外透過上田溫泉酒店（祥園）的實習，我充份體驗到日本服務業那「顧客至上」的信念。第一天去參觀的時候，宮本先生一直對我們使用敬語，說那天所聽到的敬語比在日本留學的一年裏所聽到的還要多也不過分。不但如此，他們任何一項工作，即使是洗碗這小小的工作，都是以顧客的觀點出發，而不是以公司的利益出發。這出發點十分令人敬佩。

上田西高校的交流晚會，雖然與企業研修無關，但也是這次旅程中非常難忘的一項活動。那天，在信州火腿工場結束工作後，便直接到上田西高校參加他們為我們舉辦的燒烤晚會。本來工作了一天後，非常疲累，但走到上田西高校門前，發現他們一行人列著歡迎我們，真的很受寵若驚。那天晚上，我們分成四組，分別與四至五位高中生交流。起初相方也有點含蓄，但大家邊吃邊聊，不知不覺間變得很自然，還玩遊戲，說笑起來。這還是我頭一次接觸日本的高中生，感覺很有特別，有趣。他們還為我們準備了煙花，真的很驚喜，因為在香港沒有機會玩，大家玩得特別興奮，大跳大叫。過了很快樂的一個晚上，真的很感謝他們為我們準備了這個交流晚會。

總括而言，是次長野縣企業研修讓我發現了我，較適合規模少的公司工作，比起刻板的工作，我更喜歡能與人交流的工作。這次研修計劃的確有些事情是想像外的，但真是一個難忘的經驗。

~~~~~活動照片~~~~~

