

香港中文大學日本研究學系



日本九州鹿兒島 銀行研修計劃 2007

2007年6月13日 ~ 6月22日



目錄

I.	活動行程	3
II.	參加學生之訪問報告	4
1.	陳愷昕	5
2.	陳紅佳	8
3.	陳佳欣	11
4.	張鎧妍	13
5.	池穎詩	15
6.	何采頤	19
7.	江詠欣	21
8.	劉珮寧	24
9.	李芷茵	26
10.	游慧瑜	29
III.	相片	32

~~~~~活動行程~~~~~

日期	時間	主要活動內容
6月13日	11:30	抵達鹿兒島國際機場
	16:00 - 16:30	訪問鹿兒島縣縣廳
6月14日	9:20 - 10:00	參觀鹿兒島銀行總店
	10:30 - 12:00	於鹿兒島銀行研修中心研修
6月15日	9:00 - 17:00	於鹿兒島銀行研修中心研修
	17:30	與 host family 見面
6月16日		個別活動
6月17日		個別活動
6月18日	8:40 - 14:00	參觀鹿兒島銀行總店之市場策略部
6月19日	8:40 - 17:00	於鹿兒島銀行總店實習
	17:00 - 21:30	與鹿兒島銀行總店員工交流及進膳
6月20日	10:00 - 17:00	參觀鹿兒島テレビ放送株式會社
6月21日	9:00 - 10:00	參觀新日石油基地
	10:00 - 11:00	參觀和菓子製造工場
	11:00 - 11:45	參觀傳統服飾製造工場
	18:00 - 20:00	與鹿兒島銀行員工交流及進膳
6月22日	8:30	回港



~~~~參加學生之訪問報告~~~~

## 日本九州鹿兒島銀行研修計劃 2007 活動報告

於 2007 年 6 月 13 日至 22 日期間，日本研究學系學生 10 人及香港大學學生 2 人參加了本研修計劃，前往位於鹿兒島的鹿兒島銀行(以下簡稱：「鹿銀」)進行研修。活動之詳情如下：

### 1) 活動報告及結果

在這為期 10 天的活動之中，我們不但參觀了「鹿銀」的內部及店舖運作情形，亦透過上課、家庭住宿(homestay)及交流會等學習到日本的企業文化和待人接物的禮儀。同時，上課形式多以我們研修生為主導，提出疑問，導師及銀行職員們亦很耐心為我們一一解答，使課堂能十分互動地進行。另外，研修中心內亦有不少新入職的年輕人，因此在每天活動結束後我們都有不少交流的機會。

以下將詳細說明於是次活動中所學到的知識：

#### 1) 日本式企業文化

##### i) 特式制度

說到日式企業文化，第一時間便會想起「終身僱用制」、「年功序列制」、「工作培訓」(On the Job Training)、「工作輪換」(Job Rotation)等制度。雖說自泡沫經濟爆破後，「終身僱用制」及「年功序列制」等對公司財政造成負擔的制度已一一被摒棄，但鹿兒島銀行還保留了這些特色。在這次研修計劃中遇到的員工之中，有新入職的，也有工作了五年、十年甚至二、三十年的，但他們都有一個共通點——在「鹿銀」的工作是他們畢業後的第一份，也是唯一的工作。

這種獨特的制度得以維持下去，與日本的僱用市場有密切的關係。日本企業甚少聘用離職人士(又稱作「中途採用」)，取而代之的是在每年二至三月，即教學年度結束的時份，大批聘用應屆的大學或中學畢業生。以「鹿銀」為例，本年便聘請了約二百個畢業生。除了在分店工作外，他們也會在入職後數個月內分五階段進行一系列的培訓，培訓的形式是數十人一起，為期約一星期的合宿，在銀行的研修中心(也是我們這次住宿的地方)上課及留宿。此舉除了讓他們地把所學到的東西運用到實際工作上之外，也令他們之間培養出一種團結和歸屬感。雖然「鹿銀」也有聘用臨時工，但職位數少，而且聘用對象是家庭主婦(主要是銀行員工作妻子)。換句話說，員工一旦離開了公司，便沒有「落腳」的地方，因此離職率遠比香港低。

##### ii) 以男性為主的管理層

在「鹿銀」的管理層中，女性只佔不到百分之十，雖然近年來數目正在增加中，在未來「鹿銀」亦有增加女性比例的計劃，但步伐仍然緩慢。在總店實習的時候，我們所見到的如「課長」、「部長」等職位都是全由男性擔任。在研修中心上課時人事部的職員亦有向我們解釋過，政府雖然在 1986 年頒布了「男女雇用機會均等法」，鼓勵企業多聘用女性作為管理層的人員，但此法只屬指導形式，因此 20 多年來進展仍然緩慢，女性在參與公司重要決策仍很少。

##### ii) 公司與員工的關係

要令員工盡心盡力，長期留在公司工作，公司與員工的關係必比純粹「老闆」

和「打工仔」更密切。在這一方面，日本企業會給予已婚員工一份薪金以外的補助金（手当）。「鹿銀」然也不例外，已婚員工可獲得三萬八千日圓（約港幣 2400 元）津貼，而每名子女亦可獲額外一萬日圓（約港幣 634.8 元）補助金。以一家四口為例，父親除了每月薪金外，會得到一份五萬八千日圓（約港幣 3700 元）的補助金。從這角度看，公司除了和員工保持契約關係之外，也在一定程度上照顧了員工的家庭。因此，員工對公司也有著一份特別的感情。

此外，當「鹿銀」的職員年屆 45 歲，銀行便會安排一些講座和課程，目的是幫助那些職員制訂未來 15 年，亦即職業生涯最後階段的計劃。一般來說，當「鹿銀」職員到了 55 歲，便不能擔任高職位，60 歲便要退休，所以他們大多要在 55 歲前面對未來五年在公司當回普通職務或是另謀高就的抉擇。也許有人會認為這項政策對年長的職員並不公平，不過據人事部職員所說，「鹿銀」會協助那些選擇後者的員工，尋找願意聘請他們當管理層的公司。所以，「鹿銀」也可說在員工的職業進路上盡了一分力。

### iii) 商業禮儀

日本企業文化的另一大特色，在於對商業禮儀 (business manner) 的重視，甚至乎說它比工作表現更重要也不為過。在此次研修中，我們親身感受到日本人對禮儀的嚴格要求。從鞠躬、交換名片、自我介紹、敬語運用等方面都一絲不苟。例如鞠躬時身體屈曲的角度、隻手擺放的位置、面部表情、與對方的距離及眼神接觸等，必須完全配合，缺一不可。所以，一個簡單的鞠躬，亦包含了很多細節。

「鹿銀」總店及各分店每天開門營業之前 15 分鐘，必會在店內集合所有員工，然後練習一遍鞠躬等基本禮儀。那時約一百人以響亮的聲音齊聲叫道：「歡迎光臨」，然後以同一個節奏作 30 度鞠躬，只是小小的程序，便令我們這些旁觀的研修生感受到他們那追求優質服務的努力和氣勢。後來我知道不只是「鹿銀」，其他銀行，甚至餐廳等都會有此等程序時，便明白到日本優質服務的背後原因。

這十日期間，我們遇到了不少銀行內的職員及其他企業的人士，因此得到了充足的「練習」機會。若將來有機會進入日資公司工作，這必定是不可多得的經驗。

## 2) 家庭生活

這次研修計劃的主辦單位鹿兒島銀行安排我們在 6 月 15 日至 17 日分別到當地一個普通的家庭短暫留宿兩晚 (homestay)，參加那裏的家庭活動和感受當地的生活文化。

接待我的是一個姓川上的五人家庭，父親任職「鹿銀」，母親是家庭主婦。家裏所行的正是那種丈夫負責賺錢養家，妻子則專注打理家務，照顧兒女，所謂「夫在外，妻在內」傳統的家庭男女分工模式。未知是否因為鹿兒島位處偏遠地區，非像東京、大阪等國際都市般深受外國文化影響，所以這些傳統文化亦較完整地保存下來。印象最深刻的是其中一晚有客人來訪，川上女士因此整天忙著準備晚飯。然而，整個晚上只有她和另一位女士（也是其中一位客人）忙過不停，男士們（包括她的丈夫）卻沒有幫過一點忙，只是圍著桌子大吃大喝，談天說地，而且沒等其他女士就座便開始晚餐，充分體現了以男性為中心的傳統觀念。我身為外國人，雖然對這種文化感到一點奇怪，但亦只能在晚餐前幫忙準備，望能分擔一點川上女士的工作。

### 3) 其他

除了在銀行實習和到民居留宿外，我們分組到不同的企業參觀其內部運作。正如活動程序表所示，我被安排到鹿兒島電視廣播有限公司(譯名)作一整天的參觀。從電視廣播的原理，到電視台的運作，以及鹿兒島未來電視廣播業的發展等，那裏的職員都十分詳盡地為我們解釋這一切。在參觀過後，一位經理還向我們講述他對現今大眾傳媒應有的職業操守和專業知識的看法。他認為傳媒同時身為資訊接收者和資訊發放者，其責任在於如何把接收到的情報(information)加以分析，再轉化為正確而有用的資訊(intelligence)。

他的言論亦令我想起一位日語教師對班上的學生的忠告。他囑咐包括我在內的外國人留學生不要盲目跟隨日本人的日語。譬如在日本餐廳和商店中總會聽到服務員用流利的日語(敬語)和客人溝通，但其實他們亦有出錯的地方，我們身為語言學習者，若不仔細分析，便很容易習非成是，把錯處也一併學習。

另外，那位經理亦為我們講解他對知情權和私隱權的看法，當兩者互相衝突時應如何作出取捨等。這些論題雖與銀行研修沒甚麼關係，但卻和我們日常生活適適相關，亦是我們非常關心的論題。

## II) 感想及總結

這次研修計劃受到鹿兒島銀行方面的熱情款待及細心安排，使我們能愉快而充實地渡過這十天。在總店實習的時候職員也應我們各樣的要求，在百忙之中向客人解釋及提出要求，讓我們可親眼目睹銀行職員與客人直接交涉的場面。同時，接待我們的日本家庭也非常親切，緩和了不少緊張感。另外，也有賴康本健守先生(Mr. Alex Yasumoto)成立的基金的撥款支持，使我們能有機會參加這次活動，對此種種我深表感激。

經過十天的活動，感到自己對日本的認識擴闊了，日語的水平加強了，待人接物的知識增加了，同時也和那些一起參加研修的同學熟稔了不少。活動結束後，大家亦將分開，各走各自的路，因此結束時的確有點及寂寞及不捨。

另外，這段期間所學到的企業文化和商業禮儀，包括一些在中文大學上課時有學過的，以及一些未接觸過的，對於我們日本研究學系的畢業生來說，是投身社會工作之前的最佳準備，是非常寶貴的經驗。同時作為香港與鹿兒島之間的情報及文化交流，這次計劃亦有著重大的意義。希望未來有關方面可繼續舉辦同類型交流活動，讓各學弟學妹們有更多機會去擴闊視野，增進社交經驗。

2007年7月1日

香港中文大學日本研究學系  
三年級生  
陳愷昕

## 陳紅佳 Chan Hung Kai Teresa

### 鹿兒島銀行研修報告

#### Day 1:

早上五時左右，我們到達南韓首都首爾，準備於四小時後再轉機。由於從香港到首爾只有四小時航程，只能小睡片刻，所以大家亦顯得十分疲倦。不過，亦無減大家對是次旅程的熱情和興奮。

六小時後，我們終於到達目的地“鹿兒島”機場。離開機場入境禁區，我們便得到鹿兒島銀行的代表到來機場迎接我們鹿兒島銀行會館，一個我們會暫居八日的地方。當我們到達會館，各自到房間放下行李後，便舜即到飯堂享受午餐。

午餐過後，經過一個簡單的講會，我們便到縣廳，得到跟縣廳長的接見。縣廳長播放了長達30分鐘的短片。內容有關鹿兒島的工、農業經濟和發展情況，讓我們能夠於實習前，對鹿兒島有更深入的了解。

#### Day 2:

早上我們到了鹿兒島銀行的總行，跟該銀行的行長和各部長作自我介紹。及後，行長和部長更作我們的嚮導，帶我們遊覽總行一週，使我們對銀行的內部有更深了解。鹿兒島銀行的總行非常大，雖然有點舊，但感覺仍然十分冠冕堂皇。從行長和各部長作自我介紹到總行的遊覽，都給人一種感覺，覺得他們的工作態度十分認真，可能這就是日本人的特徵吧。

到中午時份，我們去了日本銀行。他們向我們播放短片，介紹日本銀行的職責和任務。日本銀行最大的職責是發行貨幣，和防止偽造。還教導我們如何分別真與假的日本貨幣。我們還抽出身上的港幣和日元，於防偽特徵上作出比較。除此之外，日本銀行亦負責回收因過時和損毀而不能夠再使用的貨幣。在不同的地區，這些貨幣有不同的用途。例如，在大分縣，這些不能再使用的貨幣，便作為了廁紙。

#### Day 3:

從早到晚，一天都待在會館中上課。早上的課題是“鹿兒島銀行的人事制度”和“日本企業的專用商業用語”。我覺得這兩個課堂非常實用。在日本，日本企業的專用商業用語和禮儀是非常重要的。我們能有機會學習日本企業的專用商業用語和得到人力資源部的親自指教，實在感到十分難得。

中午過後，分別聽了三個不同課題的演講。分別是“鹿兒島銀行的能力開發制度”、“鹿兒島的經濟和產業”及“鹿兒島銀行與中國的關係”。我覺得鹿兒島銀行是一間很有野心和活力的銀行。除了關注在日本本土的銀行業務上，亦展示出對中國業務發展的野心。是一間非常注視中國經濟發展機會的日本企業。從結束香港分行，遷移到上海，最可證明鹿兒島銀行對中國大陸經濟發展的信心十分之大。



Day 4:

今天是在當地居民家居住的第一天。本來打算可以睡晚一點的我，早上六時便要起牀了。就是爲了跟我在當地居民家居的家人到了高爾夫球場打高爾夫球。雖然感到十分疲倦，但是我還是抱著非常興奮的心情，玩了我第一次的高爾夫球。

回到居民家中吃過早飯後，我便跟他們到了霧島。一個我一直想到的地方。回想上一次到九州的時候，都未能抽空到一次這個我十分想到的地方。是次的鹿兒島之旅，能夠到霧島一遊，實在使我感到有“復仇”的感覺。

霧島實在未有使我失望。當我們的車子一路駛進霧島時，沿途的風景實在使人著迷。滿地的紫陽花、沿途的瀑布和起伏不斷的群山，都是我其待已久去到訪的桃園。每一個日本的溫泉都給人每一個不同的味道，使人不能不向大自然作出贊歎、歌頌。

Day 5

今天早上，我體驗了日本人的另一個文化特徵，今天是鹿兒島的回收再造日。我在當地居民家居住的家庭負責把附近各戶的舊雜誌、報紙和玻璃瓶收集，再運到回收站。雖然是義務性質，還下著大雨，但是我在當地居民家居住的家庭都很盡心盡力去服務鹿兒島的大家，把又重又臭的可回收垃圾，搬到回收站。我想，這正是日本人最優秀的團結的民族精神。香港人也能夠做到嗎？雖然要忍耐著疲倦的精神狀態和大雨，但是我也覺得能夠體驗這種經歷，是非常值得的。

下午，我與當地居民家居住的家庭各成員一起到鹿兒島市中心天文館逛街購物，直至晚上，才盡興而還，送我回到鹿兒島銀行會館。

於我而言，是次是我第一次的居住在當地居民家居住的家庭。當中的經歷和體驗，都是這次到鹿兒島銀行研修的最大收穫。雖然今次接待我們的當地居民家居住的家庭全部都是能夠得到相當酬金的鹿兒島銀行的職員，但是我都沒半點感到他們的熱情招待不是發自真心的、好客的和友善的。

Day 6 :

今日上午，我們分四組同學，分別到不同的部們參觀。而我就被分派到鹿兒島銀行總行的市場金融部作參觀。

市場金融部的主要工作是把大眾市民的存款作爲銀行的投資本金，成爲銀行進行保本底風險投資的成本。例如：作保本基金投資、國家債券儲備和留意日本銀行同業拆息等，都是市場金融部的日常工作。其實，市場金融部的工作，不但專業，而且複雜，範圍又廣。一、兩個小時的簡介根本不可能作出什麼深入了解。不過，都已經足夠使我這個對金融一竅不通的普通學生有新奇和有趣的感覺。

下午是自由活動的時間。雖然只有三個小時，但是我和我的朋友也到了櫻島。今次已是第二次到櫻島了。我特別喜歡乘船到櫻島。能經歷和享受船上的十五分鐘的輕鬆心情，由遠玉至近去接近這世外桃源，獨有一番風味。

Day 7:

我今天一整天都在鹿兒島銀行的總行參觀。在一樓營業部的上午，我簡單地了解、認識到鹿兒島銀行總行營業部各個工作崗位大概的工作範疇。我認識到原來由人客把錢從銀行櫃檯存入銀行到銀行職員把錢存入金庫，當中會經過很多個一定的程序。例如多個嚴謹的核實過程。早上的參觀，我覺得最實用的是能夠看到鹿兒島銀行的員工如何和人客打招呼 and 對話，這些都是我們日後如果有機會在日資公司工作的最好學習時機。

下午我們被安排到外幣對換的部門學習和作參觀。在鹿兒島銀行，外幣對換的手續非常簡單，連沒有戶口結餘存款的市民亦夠在鹿兒島銀行作外幣對換。唯一麻煩之處是鹿兒島銀行只提供較大額的外幣對換。除此之外，還有一樣令我非常驚訝的事，鹿兒島銀行的外幣對換服務所收取的手續費非常高，大概是香港的三至四倍。我想，日本人都應該到旅遊目的地之後才對換當地的貨幣吧。我就這個外幣對換手續費昂貴的感想向部長提出了，他的回應是鹿兒島銀行是一所依賴收取手續費的銀行，而收取手續費已是銀行界無可避免的趨勢。

今天的晚餐我們和鹿兒島銀行總行的四名職員一起在總行附近的餐廳渡過。在一席飯間，我們談天說地，交流了很多香港和日本的差別。四名職員們談笑風生，非常有活力，和在銀行工作時的樣子實在兩個人。大概銀行的工作真的需要十分認真地對待吧。

DAY: 8

今天我們全體同學分成三組分別到了南日本新聞社、城山觀光酒店和鹿兒島電視局參觀。我到了鹿兒島電視局參觀。因為自己對電視傳媒的工作十分感興趣，亦希望張來能夠在電局工作，所以選擇了到電視局參觀，希望了解當中的運作。

在鹿兒島電視局，我們到了不同的制作部們作參觀，到了Master 室，技術室，放送室和編集室等。我知道了各部門的運作和部門間的協調。以製作一輯電視劇集為例，由搜集資料到製作、由配音到播放，全都雖要各部門的合作，一絲不苟地完成。表面上看多姿多彩的電影台工作，實際上是既繁複又沉重的工作。其中一位向我們講解的職員便跟我們說，他時常要為了一些突發事情而半夜踏自行車回電視局工作。

作為大眾傳播媒介，電視局其實背負著很重要的使命。電視局能夠影響普羅大眾，電視局播放的新聞、資訊都應該經過查證，分析才向大眾公開。而且，電視局也需要平衡公眾利益和新聞自由，如果為了少數人的言論自由而放棄大眾利益，電視局是需要作出考慮的。以上這些都是我在鹿兒島電視局學到的，也是這次鹿兒島銀行研修中學到其中一樣很重要的東西。

## 陳佳欣 Chan Kai Yan

6月12日是一個令人十分期待的日子，就在這天晚上我們一行12人乘坐大韓航空，在首爾轉機到鹿兒島，這次是我第二次踏足鹿兒島這個地方，首次是去年參加兩星期的寄宿家庭計劃，體驗了農村簡樸生活，而是次則是到鹿兒島銀行進行研修，這次較為嚴肅和實用性的活動。出發之前，經常擔心自己會做得不好，因為我是第一次到日本人的公司研修，早已聽聞日本人工作認真的態度，害怕自己會為他們帶來不便。參加這次活動目的是希望在投身社會之前，先體驗一下真正的日本公司的營運，因為我打算畢業後到香港的日資商社發展，好讓自己有足夠的心理準備，加上自己對金融和銀行企業亦甚有興趣，所以對今次的研修計劃十分期待。

第一天，6月13日中午到達鹿兒島機場，經過長達五個小時等待轉機，到達後，大家的體力看似還沒有回復，幸好順利地找到來接我們機頭的野口先生，也就是今次活動的負責人，鹿兒島跟去年印象中沒有太大的改變，鹿兒島的人仍然如印象中般親切和友善。但是野口先生為我們帶來一個壞消息，由我們到達那天開始，正是鹿兒島進入梅雨的季節，那便意味著，我們的研修旅程，每天都會在雨天中渡過，令人多麼的失望啊！然後，我們直接坐車到鹿兒島會館，正是我們在研修期間，住宿的地方。原本以為是一般普通的宿舍，但是會館的陳設和環境都猶如一間酒店，而且是一人一間房間，這些都使我們雀躍不已。今天主要是整個研修的簡介，留意的事項和宿舍的規則等等，下午四時到鹿兒島的縣廳訪問。6時便回到宿舍用膳，今天也算是輕鬆的一天。

第二天，6月14日，早上7時便要起床吃早餐，對於一向晚睡晚起的我來說，可算是一個重大挑戰，早上的行程是到鹿兒島銀行的本店打聲招呼，好讓他們知道我們的到來，請他們多多包涵。第一次在這麼多人面前自我介紹，表現得非常緊張，深怕自己會出錯。原本以往只是以顧客的角度去看一間銀行，原來銀行的後面，還分設多個部門，例如：市場金融部，營業戰略部，營業開發部和營業支援部，工作的分工十分仔細。然後，便回到會館聽由谷口先生和野口先生負責的演講，大概是關於銀行的業務，令我們對鹿兒島銀行有更進一步的認識。下午的時間，則到日本銀行在鹿兒島分店參觀，因為日本銀行是日本的發券銀行，所以他們介紹了，日本紙幣的防偽特徵，以前只知道香港紙幣的防偽特徵，原來日本紙幣的防偽特徵也不少呢！我們還逐一比較，看看日本還是香港做得比較好，結果是各有千秋，十分有趣的一次經歷。然後，我們有三個小時的自由活動時間，因為上一次沒有遊覽過鹿兒島市中心，今次可以借此機會看看鹿兒島市，它沒有我想像中那般落後，還有星巴克咖啡店，嚇了我一跳，我還到了鹿兒島中最大的100日元店，裡頭果然應有盡有，不愧為我最愛的日本店舖之一。

第三天，就沒有前兩天這般輕鬆了，今天全日都是講座，共有五個講座，是關於鹿兒島銀行的人事制度，日本人的商業態度和鹿兒島的經濟等等，在這次講座之前，我並不知道原來日本有分「都市銀行」和「地分銀行」之別，而鹿兒島銀行屬於一間「地分銀行」，作為一間「地方銀行」主要是與當地有關產業的公司成為生意上的伙伴，然而香港則沒有「都市銀行」和「地分銀行」之分，只會以大小和實力衡量。另外又認識到，日本公司在聘請外國人和日本人考慮的條件，這些資料對於即將投身日資公司的我，可謂獲益良多。這天的資料對我們都甚為有用，尤其從來沒有在日資公司工作過的我們，提醒了我們將來須多加留意的事情，然而，對仍然是日語學習者的我而言，一天中多達五個講座，難免吸收上有些問題。下午五時，我們便會見寄宿家庭，寄住在他們家星期六日兩天，原來參與是次寄宿家庭活動的人都是鹿兒島銀行的職員。

第四、五天，在沒有任何寄宿家庭的資料下，令到我有點不知所措，不知道那家人的喜好和背景等，帶點恐懼的心情住進松元先生家中。結果，又給我遇到一家十分友善的家庭，實在覺得

自己太幸運了，尤其是媽媽十分細心地教我茶道，帶我遊玩櫻島，泡了一個十分出名的溫泉，去了吃很美味的壽司，他們待我非常好，跟他們談了很多香港的事，渡過了十分愉快的兩個晚上，星期日分開的時候，真是很捨不得，幸好交換了聯絡方法，希望回港後繼續跟他們聯繫。

第六、七日，都是親身到本店或是分店視察。這兩天可說是整個研修最重要的部分，可以親身看看鹿兒島銀行的運作。6月18日，我是到本店的市場金融部視察，由於自己對金融業很有興趣，所以能夠到市場金融部視察，令我感到十分興奮，這部門主要是負責把鹿兒島銀行剩下的資金，加以運用，進行各方面的投資，雖然只有三小時的視察，但是仍然令到增進不少這方面的知識。6月19日，我便到高見馬場進行視察，聽說那裡是鹿兒島銀行最多客戶流量的分店，高見馬場分店感覺跟本店截然不同，好像工作氣氛較為輕鬆的，沒有本店那般緊張。昨日看見的都是鹿兒島銀行內部的營運，而今日則時對客戶上的運作，第一次站在裡頭，跟以往作為客戶存款的角色很不同，而且第一次看到這麼多的日元，再者我們也到了金庫看，而午飯則在一間酒店裡用餐，期間問了很多有關鹿兒島銀行的問題，亦因而增廣見聞。到晚餐時間，高見馬場分店的人準備了懇親會，由三位新入職的員工，帶我們到居酒屋吃飯，暢談了很多關於日本、鹿兒島和香港的事情，其實去年，在日本留學期間，也曾經跟一些在學的日本人出外，但未嘗試過跟在工作的人出外吃飯，但今次，早上看見他們一臉認真地工作，沒有嘻皮笑臉，但晚上則像換了個人似的，令我真正體會到日本人工作時認真的態度，使我對日本這個民族有更深一層的認識。

第八天，又是令人期待的一天，這天我們到了鹿兒島的大型企業視察，分別是 KTS 電視台、南日本新聞社和城山觀光酒店，這三間都是鹿兒島市中很有名的企業，而我則到城山觀光酒店視察，因為我對媒介事務興趣不太大，而且真的想看看一間大型酒店如何達至營運成功，是次機會實在難得，可以大開眼界。到達城山觀光酒店後，他們便帶我們參觀各種不同房租的房間，果然是鹿兒島最頂尖的酒店，一晚的房價也所費不貲。令我感到最有興趣的是酒店的餐廳，有多間不同國家菜色的餐廳，環境富有氣派和十分專業，不愧為服務行業。下午我們真正嘗到當真正研修生的感覺，負責開門和說歡迎光臨等工作，看似很簡單，然而在儀態和笑容都非常講究，在日本普通的服務行業，已經有很不錯的服務，可以想像作為一間酒店，他們要求員工的服務態度一定更為嚴格。今次的視察是一次非常難得的經驗。

第九天，是到一些本土的廠商的工場視察，我們分別到了新日石喜入基地、和菓子工場和大島袖製作工場。這些都是鹿兒島的特色食品 and 傳統工藝，參觀這些工場能令我們進一步認識鹿兒島這個特別的地方，他們透過特出傳統細膩的工藝，使產品聞名於日本，擴大生意網。下午，便是我們研修生最緊張的時候，因為我們會在眾多的新入職社員面前發表，不像平日在中大發表那般輕鬆，第一次面對這麼多的日本人，而且是用日語和加上敬語，感覺就像如果用錯了，日本人就會立即知道，所以特別緊張，而我們發表的題目是香港的紙幣，亦因而令我認識了很多關於香港紙幣的知識，的確得益不少。

這個鹿兒島銀行研修計劃，令我真正體驗到很多日本公司一直緊守的工作態度，他們認真工作一面，的確震撼了我，這也是為什麼日本企業能在世界各地站得住腳，香港的日資公司也是其中之一，因此要投入香港日資公司，先要真正了解他們的工作態度，而這次計劃正為我打開了這扇門，相合定必幫助我的將來不少。而這個計劃也使我們日研的學生在畢業前，仍然能夠再聚首一堂，活動完結後，我們亦都各散東西，我也會邁出新的一年，投入社會，換上新的一面。

## 張鎧妍 Cheung Hoi Yin Ingrid

The 14<sup>th</sup> Kagoshima Bank Training program started on the 13<sup>th</sup> June this year and lasted until the 22<sup>nd</sup> June. I was much honored to be able to participate in this program which was not only about Kagoshima bank or business in Japan but about the whole Kagoshima Prefecture and intercultural communication.

We arrived Kagoshima Prefecture by plane on the morning of 13<sup>th</sup> June. Since there are no more direct flights from Hong Kong to Kagoshima, we had to go via Seoul Korea. The first day of the program was only orientation and also visiting the prefectural office to greet the prefecture officials. Since we took a direct flight to Kagoshima which took us up to around 14 hours before we arrive, we were all very exhausted. Luckily the staff from Kagoshima Bank only gave us a short but informative orientation and let us rest very early. With the experience of studying in Japan for one year, everything was not too unfamiliar and we were all able to adapt to the life in the training center of Kagoshima Bank quickly.

From the second day onwards, our training program started with a short visit to the main branch of Kagoshima Bank which was situated near the most famous shopping arcade “Tenmonkan”. Since it was my first time to really go into a bank to look at how the bank operates, everything was fresh and new to me. I found several things in the main branch of the Kagoshima Bank which was different from the banks in Hong Kong. For example, there aren’t any blockages between the staff at the counter and the customer to prevent robbers and that there weren’t many security guards. The security guards were said not to carry guns and that when there is any robbery, the employees of the banks will surrender immediately without fighting back but instead remember the face of the robber. These were all new to me and I find this particularly interesting since it seems to contrast the values we are used to in Hong Kong. We also visited the Bank of Japan which is a central bank in Japan. This is also different from Hong Kong since there is no central banks which issues bank notes but instead a few banks and also the Authority of finance were responsible for so in Hong Kong. The part where the staff pointed out the different precautions done to prevent fake bank notes were very interesting since we compared both the new Hong Kong bank notes together with the Japanese ones and found many similar precautions.

Besides going to the banks, we also had different lessons lectured by staff from the Kagoshima

bank. The lessons were about the business manners of Japanese Salary Men, the economic situation of Kagoshima Prefecture, the economic ties between Japan and China etc. I learnt a lot from these lessons and find them not only interesting to listen to but also inspiring. Since I didn't take many economic courses in university, I was not able to understand everything said, but I find it particularly interesting to look at the relationship between economic ties of China and Japan from the side of Japan. Also, I realize that the business manners in Japan are very strict, before visiting the Kagoshima bank, I thought the manners we usually see in movies or TV dramas are only stereotypes created, but through different lessons, I realize the traditional business manners are still very important especially in enterprises which have long history like the Kagoshima Bank. Besides lessons and visiting the main branch, we were also able to spend half day in branches of Kagoshima Bank to learn about their daily operation in details. We were also taken to different famous enterprises in Kagoshima to experience ourselves what it is like to work in different enterprises. I was chosen to visit the largest newspaper publisher "Minami Nihon Shinbun" and was able to join the reporter to a primary school and try interviewing one of the students. I find this experience the most unforgettable since I had never been inside any primary schools in Japan and also take lessons with them.

However, I think one of the best parts I liked about this training program was the short home stay program. The home stay was only for 3 days but the families chosen all work for the Kagoshima Bank and was very nice to us. My family was Mr. Maruyama's family who took me all over Kagoshima Prefecture for example to Ibusuki and to the Aquarium. They also told me different things about the bank and what was it like to work there. Staying with such a family was such a nice experience that it became really hard when it came to saying goodbye to them. I am sure we will keep in touch and will meet again.

To conclude, I think this Kagoshima Bank training program not only gave me the chance to experience what it was like to work in a bank but also the chance to experience what it is like to live in Kagoshima Prefecture, a place totally different from Hong Kong. Meeting different people from the bank and also from different enterprises, spending time with them, talking with them all widened my horizon and inspired me about what kind of career I would like to choose after graduation. I am sure I will never forget the 2 weeks I spent in Kagoshima and I am very thankful for being able to participate in this program.

2007 年 鹿兒島銀行研修計劃活動報告

對於非商科學生的我來說，由於對金融和財經只有基本而不深入的認識，又缺乏在銀行或金融企業公司實習的工作經驗，這次到鹿兒島銀行研修的確是一趟讓我眼界大開的旅程。除了在銀行總行認識到一間日本銀行的基本架構、日常業務的種類與運作外，也學會了不少日本人在職場上應有的禮儀和認真的處事態度。10 天的研修中，我們還到訪了鹿兒島縣廳、日本銀行、新聞社、石油廠等地，透過參觀和參與不同的演講，我對鹿兒島和日本的企業文化、經濟與產業等不同方面的認識都加深了不少。最後，在鹿兒島銀行舉辦的 Homestay 交流中，我第一次在日本人的家庭裡渡宿，體驗了日本人真正的生活文化。觀賞一年一度的蜘蛛大戰、跟 Homestay 家庭的小朋友參觀日本小學和圖書館、遊覽維新歷史資料館等，又跟他們成了好朋友，一切都成為我心中難以忘懷的珍貴回憶。

參加今次銀行研修計劃的目的，是希望能學習到在日本公司與同事及客戶的交際技巧和商業禮儀。除此之外，也希望增加自己對商界的認識，找尋適合自己從事的行業，看看自己是否有興趣於銀行和日資企業發展。結果，我在研修中學和體會的都比之前期望的多，而且亦對銀行的市場發展部產生了興趣。研修過程中，我們首先上了好幾課演講。鹿兒島銀行的職員為我們簡介鹿兒島的基本資料、銀行概要和業務、人事和能力開發制度等。例如鹿兒島的人口、經濟狀況；銀行的歷史與發展；銀行員工的男女比率、人材聘用要求和面試技巧、「終身僱用」和「年功序列」的資料；商業禮儀的應用，包括言行舉止及敬語運用的訓練；銀行各部門的業務及收益來源；鹿兒島與中國的關係、經濟與文化方面相亞的影響等等。對銀行有一定的基本認識後，我們便分別在銀行總行的不同部門參觀。各部門的負責人亦為我們講解其職務和發展方針。當日我到了營業開發部，由於自己本身對市場資料收集與開發有興趣，得悉銀行營業開發部的主要工作原來不是想像中沉悶後，開始發現這種工作很適合自己，特別是市場推廣方面，都是趣味十足而又富挑戰性。鹿兒島銀行的職員解說了怎樣利用問卷方式收集客戶意見，又因為很多人認為銀行形象太嚴肅認真，於是銀行決定起用卡通公仔為公司推出各種精品來吸引更多年輕客戶。雖然購買一定知名度的卡通公仔版權費用龐大，可是公司經過衡量和計算後，發現這是一個很有效的宣傳方法。在我印象中，香港也有一些銀行利用卡通公仔來吸引顧客，可是比較大型的銀行，如匯豐、恆生和渣打銀行都未曾運用這個宣傳手法，我想這可能跟維持公司的國際形象有很大關係，也可能是考慮到顧客群的喜好而定，因此甚麼是最好的宣傳手法並不能一概而定。另外，日本的銀行為客戶所提供的服務計劃、如貸款、投資等，有些都比香港的銀行周詳。例如鹿兒島銀行所開設的住宅貸款中心，設備和資料齊

全，中心內甚至有一個小型圖書館，放置了不同有關建築、室內設計、裝修的書本，還有各地區的地圖及學校分佈等的資料。

參觀各部門後的一天，我們被分派到各營業店，參與他們的早會和觀看營業店的日常業務。當地的銀行與香港銀行最明顯的分別大概是日本的銀行櫃台全都沒有玻璃窗，而且櫃台職員以外的所有員工都在同一開放式位置工作，不像香港般分隔在其他房間裡，於是員工的工作狀況就讓顧客一目了然。在外幣對換的部門，大家也驚訝銀行收取的手續費原來是這樣高的，以前我們都在香港的銀行對換，真沒想過在日本的銀行對換需付這麼昂貴的手續費呢！這幾天的參觀，我們不但更加了解銀行的業務和運作，還體驗了在日本公司工作應有和要注意的禮儀及溝通技巧，實在比香港的嚴謹得多！例如即使是跟不認識的同事擦身而過，也要保持笑臉跟對方說「お疲れ様です。」、職員鞠躬的角度也分為 15 度、30 度及 45 度三種，彎腰的時間長度也有分別、接收別人的名片時亦要注意雙手的動作，擺放名片也需注意先後次序等等。而且，銀行對職員髮型和裝束的要求也十分嚴厲，不論頭髮的顏色和髮型，以至指甲的長度都要符合指示，而且所有飾物，即使是一粒很細小的淨色耳環也不可配戴在身上。

銀行的研修以外，我們還分別到了酒店、電視台和新聞社參觀。我和幾位同學選擇了到新聞社是因為我也對傳媒工作有興趣，小時候也常報名到香港的電視台和報社參觀，所以期望看看日本的新聞社裡的工作環境和香港的有甚麼異同之處。原來日本的新聞社跟香港的報館沒有多大的分別，公司內到處也非常凌亂，員工都是埋頭苦幹趕稿。可能是因為工作繁忙的關係，大家都像看不見我們的到訪一樣，大部份職員也沒有跟我們打招呼，也沒有理會我們，跟銀行的職員態度相反，果然是每一間公司也有自己的文化，很視乎工作性質而有所不同吧！當天早上，我跟攝影部同事出外採訪，過程相當緊張，因為要在中午前把相片和訪問稿交回編輯部，但我們找到的受訪者又很多都不願意上鏡和透露年齡，我們兜兜轉轉，幾經波折才找到合適的人做訪問和拍照。趕回新聞社後便是一連串的編輯工作，包括選相、排版、加插畫、教對等等，雖然我跟大家一樣忙得不可開交，沒有吃午飯的時間，但這天所經歷的確實是非常難忘！最後一天，我們到了石油廠和一些觀光地點遊覽，大家藉此輕鬆一番，吃喝玩樂和購買手信。可惜最想去的燒酒工場因工事而暫停開放，希望將來有機會可再到工場參觀。

這次研修之旅過得非常充實，緊密的工作和學習之中，銀行安排了 Homestay 計劃於其中。我們有機會到銀行員工的家庭裡住兩晚，體驗日本人的日常生活。過去一年在日本的大阪留學，因



為是住在學校的宿舍，所以只有在學校上課、學部活動和假日出外遊玩時才會與日本人交流，未能真正體會傳統日本家庭的生活文化和了解他們的生活習慣。我慶幸這幾天，host family 沒有帶我到甚麼名勝或旅遊景點，而是跟他們渡過一個平凡的週末。他們如常地帶小朋友去學琴、在家附近的餐廳吃他們平常吃的午餐、到小學校借書和玩耍、黃昏在庭園剪草、到河邊散步和看日落，一切都讓我忘記香港繁忙緊張的生活，可以放開懷抱渡過了一個愉快的週末。原來在很多傳統的日本家庭裡，日本人都喜歡浸浴，香港地方狹窄，我和很多朋友家裡的浴室的浴缸也非常細小，因此絕少浸浴，但日本人的浴室裡就通常都有一個保溫的浴缸，大家回來後都會用同一缸水浸浴，感覺很新鮮和有趣。我又發現日本人真的很喜歡喝「味噌汁」和沖咖啡。聽他們說，大部份的日本人家庭都會有一個磨咖啡豆的工具，每當有客人拜訪時，都會沖咖啡給他們喝，就像中國人喜歡沖中國茶給客人喝一樣吧。晚上我睡在榻榻米上，隱約聽見雨點輕輕打在露台的木板上，有時又會嗅到庭園的百合花香，這兩晚大概是今次旅程睡得最舒服的兩晚。可惜最後一天，他們請我吃了雞的刺身，可能是第一次吃，過了不久就肚瀉了好幾天，幸好吃藥後便很快痊癒，總算一嘗在香港吃不到的東西！Host family 各人對我都很有親切，大家分別時都不禁眼泛淚光，難捨難離。將來有機會再到鹿兒島，定會再到加治木探望他們！

10 天的研修很快過去，我跟一起來的同學們也熟絡了不少，大家在旅程中交流了不少心得，就在我肚瀉病了的時分，大家也很關心我和照顧我，真的很感謝她們。參觀銀行和其他日本公司也拿了很多資料回來，對將來希望在日資公司發展的我相當有用，特別是那本教授日本商業禮儀的書，相信我必定能把在今次研修計劃中學到的東西學以致用。藉此多謝香港中文大學與鹿兒島銀行安排這加這個多姿多彩交流計劃，讓我增廣見聞，留下一個開心難忘的回憶。

## 何采頤 Ho Choi Yee

今次鹿兒島之行，是畢業前最後一次機會透過學系參加的日本交流活動。雖然自己並沒有投身金融行業的打算，但總想看看鹿兒島市和了解一下日本的地方銀行，這的確是留學一年間未層接觸過的。在短短的十日內，親身體會了很多日本人工作上的文化和禮儀，另外三日兩夜的 home stay 也令我了解更多日本的生活文化和習慣。

剛到步的幾天，我們跟縣廳的廳長，銀行的部長，銀行各部門和單位的職員見面和打招呼。雖然我們一行十多人，單獨說話的機會不多，但仍然感受到對方的認真和嚴肅。過去在書本上讀過的日本禮儀，在今次研修的機會，真真正正有更深的體會。去年在日本留學，因身份是一個外國人的關係，不論老師或日本朋友，對我們的生活習慣，言行方面都不會要求太多。但今次研修，發覺日本人在辦公室內的禮儀，說話時嚴謹地用敬語，實實切切地感受到他們對工作的認真態度和禮儀的重視程度，所以我對自己的要求也提高了不少。到本店和支店研修之前，在會館上了禮儀課，學到了在辦公室裡常用的說話，標準行禮的方式，發覺看似很簡單，只有幾秒的動作，但實際上做起來，卻要很多配合，要經過練習，客人看上去才會覺得自然和舒服，再一次感受到日本是個著重禮儀的社會，而且凡事亦以客為尊。

幾天的研修行程，我被分派到本店的金融市場部，鴨池支店和南日本新聞社。本店的金融市場部比其他部門較為忙碌，市場情況的變動快速，所以工作效率和應變能力相比其他部門來得迅速。但部門的職員仍盡量抽取空餘時間，跟我們講解部門的運作和工作範圍等。跟香港不一樣，日本市民不能透過銀行買股票，要透過註冊証卷行購買，而銀行則為個人客戶提供購買國債的服務。但因為鹿兒島的人口較多老年人，銀行存款以外，計劃投資的人也不算多。本店和鴨池支店一樣，為顧客服務的窗口，都沒有密封的玻璃窗門，感覺比較親切。而且每位客人等候的時間，也清楚給員工看到，盡量避免讓客人等候過長時間。這都是很細微的小節，但就有以顧客為先的感覺，銀行的氣氛也大大不同。除了店舖的基本運作外，支店的職員也給我們介紹了新型提款機的技術，辨認印鑑和客戶資料的機器，還有點算紙幣和硬幣的機器等等。新型的提款機用密碼確認身份外，還加有指毛的辨認功能，這種先進的科技已經漸漸被地方銀行廣泛使用，鹿兒島銀行的防盜技術真令人驚嘆。

另外，鹿兒島和香港沒有了直航的航班後，由早幾年每年三萬多次由香港到鹿兒島，減至現在的大概七千人。而上海的經濟急速增長，到中國投資的企業亦增多，鹿兒島銀行在港的支店也將會暫時遷移到上海，雖然會使在港的鹿兒島商家造成不便，但從公司的利益角度出發，這也是無可厚非的。鹿兒島的地理環境關係，它與韓國的交流也特別多，不論機場和其他觀光地區的廣播，都有韓語，這都是鹿兒島跟日本其他地方不同之處。

除了鹿兒島銀行，我們還參觀了日本銀行，是負責發行日本鈔票的銀行。講解了日本紙幣的印刷和發行，我們還看過總值 1 兆日圓的紙幣。職員向我們講解日本紙幣的防盜技術，教我們用紅外線和肉眼辨認真偽，我們又用香港的紙幣跟日本的紙幣互相比較，以前在新聞報告上看過防假鈔的技巧，但卻未曾親身用儀器測試過。在火災和地震中損壞的紙幣，存有三分二完整的鈔票也可以更換新鈔，而不流通或損毀的鈔票都被循環再造，有的更再造成廁紙，真的令人又驚訝，又佩服其環保技術。

另外我亦被派到南日本新聞社參觀，由經濟及政治部的職員帶領，早上去了觀光協會連盟，了解有關到鹿兒島旅遊和觀光的資料，交流過程中，發現採訪的記者和協會的秘書亦準備好紙筆，把

談話的內容一一抄錄。當中我完全感受到那種專業和表達尊重講者的精神。之後去了縣廳，參加一季一度的會議，是縣和市之間溝通的會議，坐在採訪席的位置，看到從事新聞工作的人採訪，這也是在香港未曾接觸過的，感覺新奇之餘，又能感受到他們的專業和認真。南日本新聞社的報刊分早報和晚報，早報的分量較多，印刷數量亦較多，都在午夜進行。而晚報則在下午二時半印刷，整個印刷和包裝過程維持三十分鐘。我們剛巧能看到晚報的出版。不論出版前的人手校對，機器印刷的運作等等，都是很迅速的，出版前每個過程都是分秒必爭的。南日本新聞社是鹿兒島縣唯一的新聞社，規模之大，印刷過程的機械化等等，都令我們嘆為觀止。翌日還刊登了一段我們參觀新聞社的報導。

不論在什麼職場參觀，跟當社職員交談，銀行和新聞社工作的人也一樣，他們都是找定一份工作，堅持著繼續努力幹著同一份工作，二十年都是很平常事，大家都以公司的利益著想，很重視工作上互相協力和合作的團隊精神。當他們知道香港人大部份都會轉工，甚至轉行時，都感到驚訝。工作文化和個人價值觀不同的關係，兩地對工作和職業的態度也有所不同。雖然沒有對錯之分，但也很有參考性，日本人的工作態度也有很多可取之處。

去年留學時沒有機會參加 home stay 活動，一直也渴望有這種機會。今次三日兩夜的 home stay 活動中，我住的家庭是一家四口，小孩子都分別讀小學和中學。大女有升學考試的關係，忙溫習和上補習班，我們沒有太多時間去觀光，正因為這樣，我才能夠對日本人日常生活有更深的體會。我們早上到了早市，每天清晨時份，一些老婦都會準備早市，賣的都是當天新鮮的蔬果和魚類。在香港已經很久沒有接觸過這種生活，星期六日都寧願賴床，但看見老婦們打理自己的店舖，不論是為維持生活，或是對自己生活習慣的一種執著，都是一份堅持，在香港已經很難得了。到了下午四時，去看了一班小學六年生打棒球，家中最小的男孩也是隊員之一，他們都很活躍於這些課餘活動，而且都是自發的，沒有導師在旁，他們自己畫好場地，把用具都拿出來，做好熱身準備，所有過程都是一隊人團體合作的，沒有單獨行動。每當他們的家長到來打氣，他們都會主動並排敬禮。家長在空餘時間和孩子們一起運動，有些擔當他們的導師，有些跟他們一起練習，有些準備飲料，家長們的細心和支持，身體力行，實在很難得。在香港或者日本其他城市，家長都忙於工作，休息的時間也不多，更莫說有時間和精神跟孩子打球。記得這家庭的爸爸因工作關係，一家人曾經搬到東京居住了兩年時間，家中最小的孩子跟我說，東京和鹿兒島比較，他還是喜歡鹿兒島。雖然鹿兒島的人口老化，年輕人都希望到大城市發展，但住在鹿兒島短短十日，跟鹿兒島的家庭相處了幾天，發覺鹿兒島人的生活雖然比較簡單，但一切來得更有人情味。

在會館的最後一天，舉行了發報會，跟當時新入職的研修生講述一下香港的情況，我們一組六人選了香港的交通工具為題，當中亦加插了很多香港的觀光和旅遊景點的介紹。他們都對香港的高樓大廈和交通路線甚感興趣，還踴躍地發問。當晚還舉行了交流會，跟她們談了很久，在會館研修的都是女生，有些年紀更比我們小，短大和高中畢業的佔大多數。還知道在鹿兒島工作的女性，跟男性同一工種，收入也會比男性少一點點。雖說招聘時男女平等，但男尊女卑的觀念，還是根深柢固，大家都安然接受似的。交談中，了解了許多鹿兒島人的價值想法，特別是女性，是一次很寶貴的經驗。

今次的鹿兒島銀行研修，除了令我了解銀行運作的基本知識，還接觸到新聞社和傳媒行業，另外三日兩夜的 home stay 活動又能令我體會到日本人的生活習慣，這次短短十日的旅程，豐富了我留學時的親身經歷，令我開闊了眼界。雖然今次的鹿兒島銀行研修很可能是最後一屆，希望學系日後繼續提供更多不同的交流和研修活動，令同學在留學以外，能從不同角度加深親身體驗。

2006-2007 年度  
鹿兒島銀行研修計劃報告書

於6月13日至6月22日10天間舉行的鹿兒島銀行研行修計劃，是我在畢業前參加的可謂最後的一個研修。對香港人來說，日本是一個熱門的旅遊點。但一般為本地人所熟識的只是東京、大阪等大城市，到過鹿兒島的人並不多。而透過是次的研修，我們不但可以認識到日本企業的運作，更對鹿兒島這個地方有了更深入的認識。由於香港跟鹿兒島並沒有直航機，我們到了韓國機場轉機，花了差不多一整晚的時間才到達鹿兒島。幸運的是，鹿兒島銀行為我們準備了舒適的Kagin會館with，不但有個人的房間，更有大浴場，讓我們一洗疲憊，可以在精神奕奕的狀態下進行研修，實在非常榮幸及感激。

初到的一、兩天，鹿兒島銀行職員為我們上了不同的講義。有為我們講解鹿兒島銀行的基本資料的講義，了解到日本「都市銀行」跟「地方銀行」的差異；另外還有鹿兒島的社會經濟等。其中較令我印象深刻的是「商業禮儀」的課。跟香港相比，日本企業實非常重視商業禮儀；而我亦在商業日語的課堂上學過一點皮毛。於研修期間，鹿兒島銀行的職員親自為我們上了一節商業禮儀的課，更令我體會到真正職場上的禮儀。日本人對禮儀要求非常嚴格，對每一個工作時會用到的動作、行為均有要求，例如：鹿兒島銀行的職員鞠躬時分為15度角、30度角及45度角三種，用於不同的場合及情況，其他如交換名片、站姿、坐姿，打招呼的方式等均有一個固定的模式，做錯的話不單會令客人感到不滿，更會有損公司的聲譽。對外國人來說，雖然對日本人對禮儀的執著感到不可思議，但對他們的心思慎密亦甚表佩服。

上完一天多的講義後，我們便在兩天的行程中分別到了鹿兒島銀行本部及其本、支店視察。在6月18日我們分成四組到了本部四個不同部門：營業戰略部、營業開發部、市場金融部及營業支援部進行參觀。我跟另外兩個同學所去的是營業戰略部。營業戰略部，一個在香港完全不能聽過的部門，初聽之下還真的不知道是個做什麼工作的部門，實在令人非常緊張期待。當天去到營業戰略部後，我們跟該部門的職員進行朝禮，講解一星期的工作大要後，便開始逐步了解該部門的工作。原來營業戰略部的工作主要是負責跟各支店的連絡工作，進行對各營業店的業績評估及評價，從而影響到各支店員工的薪酬，可謂影響深遠。午餐我們跟該部門的職員到了附近的餐館進行交流。下午更到了本店別館營業戰略部的「客戶服務室」，原來營業戰略部的另一項工作，是聽取客人對各店的投訴並進行解決方法。而於這天的另一項重要發現是，雖然鹿兒島銀行的職員於之前的講義中說女性員工已漸漸獲得跟男性員工同等的晉升機會及待遇，但今日所見女性員工仍然是負責較低等的工作，或許這是改革進行中的一個階段。

參觀本部各部門後的隔天，我們於6月19日進而到了鹿兒島銀行各營業店進行見學。除了我跟另外兩位同學到的高見馬場支店外，其他同學亦分別到了鹿兒島銀行的本店、鴨池支店跟武町支店。鹿兒島銀行高見馬場支店位於鹿兒島繁忙的大街上，交通便利，在鹿兒島銀行多間支店中規模可謂是數一數二。當支店的行員帶了我們去參觀該行的地下金庫時，我們幾個還以為金庫會滿滿的都是日元，怎料到了以後才發現裡頭可謂什麼都沒有，空空如也的樣子，大概錢都送到日本銀行了吧。之後我們問及到有關個人保險箱時，該行職員亦很樂意的帶我們去參觀。我們很驚訝發現日本的銀行跟香港的銀行對個人保險箱的保安程度有很大的分歧。其實不但對個人保險箱的保安，營業店的保安亦遠不及香港銀行的部安。或許這是地方銀行的親民特色，又或許這是日本跟香港的社

會安全上的差異所造成的分歧。下午更在銀行職員帶領下，參觀了鹿兒島銀行客戶相關的長島美術館、FRESPO 購物商場名日本人氣的彈珠店 PACCHINKKO。這是我第一次進入彈珠店，雖然是好新奇，但裡頭的空氣跟嘈吵實非一般人能忍受的程度，所以很快的我們就離開了。晚上亦跟銀行較新入行的年青職員進行墾親會交流，非常熱鬧。

在這次研修中，除了可以在鹿兒島銀行本部不同部門、支店進行研修外，我們還於6月14日參觀了「日本銀行」。日本銀行跟日本一般的銀行不同，並不開放予一般市民開設戶口，而是「銀行的銀行」。日本銀行有著跟香港金融管理局類似的功能，控制著市面上鈔票流通的數目，維持貨幣的穩定，但不同的是，日本銀行是自行發鈔，而香港金融管理局則是透過在香港3間發鈔銀行得到美元後，才授予該行銀行相同價值的港幣發鈔權。我們在參觀日本銀行的過程中，不但在錄影片段中認識到日本的發鈔制度，另外還有日本鈔票的防偽特徵。日本鈔票的防偽特徵除了有於香港鈔票中較廣為人熟悉的水印及紫外光燈印記外，還有為不明人士設計的印刷、從不同角度看起來會有不同圖案的雷射金屬全息圖(hologram)及微型文字等。看罷錄影片段後，日本銀行的職員更帶領我們到一間開放給研修人士參觀的房間，為我們講解日本銀行對日鈔的束疊方法、對不能再使用的日鈔的處理方法及對損壞了的日鈔的應置方法等。而在參選房間中，不但有以切碎了了的日鈔鋪面的沙發及其所做成的「靠墊」，還有觀參觀人士拍照留念的缺福澤諭吉肖像的一萬日元大鈔，參觀人士可以自己大頭化身做一萬元大鈔肖像。可惜由於時間近迫，我們並未能拍照留念。最後我們更從日本銀行手上獲得一包切碎了了的日鈔作為紀念品，有空的話實不妨看看能否拼成一張完整的日鈔。

除了有關銀行的參觀外，我們一行十二人亦分成了三組參觀當地的 KTS 放送局、南日本新聞社及城山觀光酒店。我跟另外三位同學到了參觀當地的新聞社。南日本新聞社跟作為地方銀行的鹿兒島銀行一樣，是一家地方新聞社，讀者佔有率為鹿兒島之冠，而鹿兒島之外還提供給鹿兒島以南的其他小島，而跟香港不同的是，日本的新聞社都有出版朝、晚報的習慣，而且紙張的數目亦比香港少得多。當天我們有幸參與到南日本新聞社記者的採訪工作。我跟隨一位屬於社會部、入職四年的年青女記者西元小姐到了當地消費生活中心，進行有關常見騙案的採訪。日本的騙案中，有一種比較特別的是，關於印鑑的開運騙案。日本社會中，並不流行簽名，日常生活中對於開設戶口等小事時，都會使用到名字的印鑑，日本人更會視印鑑為自己的分身。所以有騙徒便乘著日本人對印鑑的重視進行騙案，說什麼請名師名人親手刻一個印鑑，便會為自身帶來好運，該之印鑑更價值數十萬日元。當我聽到這一段採訪時，真的驚嘆日本人對印鑑的重視程度。下午回到新聞社，我們參觀了該新聞社的報紙印刷過程，其中一位同學於早上參與的採訪更於當天的晚報印刷了出來，我們都非常興奮。有一點令人驚訝的是，一整個紙倉的紙卷只足夠印刷三天的報紙量；日本的報紙已是如此，香港的報紙所用的紙更是令人難以想像。另外有記者於我們參觀時拍下照片並對我們進行採訪，結果我們的參觀活動於隔天的報紙便被報導出來，我們都非常詫異，鹿兒島銀行更將該報導印刷供我們留念。對新聞社工作有更深入的見解外，我亦對日本企業的「職務交替」(job rotation)更為深刻。才入職四年的西元小姐已兩年一換，今年剛到了第三個不同的部門工作。這種職務交替制度，實為日本企業中一項特徵。而除了一整天的新聞社參觀之外，我們隔天亦到了新日石喜入基地(日本一大石油基地)、karukan 工場(和果子製作工場)及 tumugi 之里(日本傳統紡織相關工場)參觀。可怕的是，原本行程上更有安排我們參觀燒酎工場，但由於燒酎工場須進行臨時工事，令我們不得不取消該行程。

為期十天的研修中，其中兩天(3日2泊)我們被安排入住當地的寄宿家庭，體驗當地日本人的日常生活，而所有的寄宿家庭皆為鹿兒島銀行職員的家庭。我入住的那個家庭由一對年青夫婦組成，可謂是新一代的日式家庭，跟一般傳統的日本家庭不盡相同。在我的印象中，日本傳統家庭乃是男女分工明顯，「男主外、女主內」，妻子安在家中打理一切家務，為在外面賺錢養家的丈夫準備舒適的生活、休憩環境，令丈夫可以無後顧之憂，而丈夫則只要專注在外努力賺錢就好，而放假則

只會安坐家中等待妻子的服侍，以至退休後會被稱為「粗大垃圾」；凡有事情要作決定時，亦多以丈夫的意見作為依歸。但在這次寄宿家庭中，卻一反我以往的印象，作為妻子的於婚後仍繼續上班，作為丈夫的亦相應的會於家中煮飯、作料理，成為他的嗜好；而夫婦兩人要作決定時，亦是有商有量，並非一人獨斷。如果這是新一代的日本家庭的話，實比以前封建式的「男外女內」家庭來得公平，這種「男女平等」對女性來說也不失為一件好事。除了對新一代日本家庭有不同的認識外，我透過這次寄宿家庭的活動，亦嘗試到不少鹿兒島的名物、特產，如黑豚、白熊、薩摩揚、薩摩軟雪糕，更有我一直嚮往能品嚐及體驗到的「流水麵」。這兩天的寄宿家庭生活中，我們到了不少鹿兒島的名勝。首先到了指宿體驗當地獨有的「砂蒸溫泉」，本來以為砂蒸溫泉的砂不會怎麼樣，但卻遠比想像中要重，身體很辛苦才能動，但砂卻很熱蒸得全身很舒服，並可以排毒美容；之後並到了知覽的「特攻和平紀念館」，歷史果然是沉重的，寄宿家庭的年青媽媽更看到哭了。最後一天更到了吉野公園及鹿兒島有名的櫻島活火山。在那兩天的寄宿家庭生活中，他們將我當成是家庭的一分子，令我完全不覺得不自然，反倒是我自己太客氣，初時有點不知所措。由於在香港要體驗日本人生活是一件很困難的事，故這次的經歷實在非常難得。

這短短十天間的鹿兒島銀行研修，實是非常寶貴的一次見識及經歷。通過親身體現，我不但看到之前在商業日語課堂上從書本上學過的日資企業中的各種企業文化，更體會到銀行工作、新聞記者工作的辛苦。對於我們這批於今年夏天畢業的學生來說，在踏入社會正式工作之前，實為我們提供了心理上的準備。總括而言，此次研修實有賴新亞書院的資助才得以成行，對於剛畢業缺乏收入的學生來說實在是如獲甘露。而是次研修計劃不單令我對日本的經濟體系和銀行運營的認識加深，更讓我對日本人的民族性有更深入的了解，可謂獲益良多。

## 劉珮寧 Lau Pui Ning

兩星期的鹿兒島銀行研修之旅很快就結束了。剛到達的時間覺得兩星期真的很漫長，但到了要離開的時候又覺得兩星期的研修很像眨眼間完結般，並不如想像中很難熬過，時間過得很快，學了很多，體會了很多，感覺了很多，是之前留學時學不到的東西。

剛到步的時候會有點不習慣，特別是在會館的生活，不習慣要早上六時多起床吃早餐，不習慣沒有電視或電腦的生活，不習慣被規範著的生活，心想雖會館不是酒店，但亦不是監獄，不用甚麼事情都規範著，起初是不甘心去遵從的。可是，當這樣的生活持續了一段時間後，我亦開始習慣了，這樣的生活亦令我的生理時鐘變得很正常，沒有以往顛倒的生活，而這樣的生活雖然很乏味，卻又令我真的可以專注於研修中講義的內容，所以某程度上我很佩服在會館裡真的在研修中的日本人，因為她們可以很專注的每天只為研修和上課。

今次的研修大概可分為講義和見學兩方面。在講義中，認識了很多有關鹿兒島和鹿兒島銀行的東西，有很多知深的員工來給我們講義，在某程度上，我覺得相比起東京人或大阪人，鹿兒島人對香港的認識更加多、更加深，不單是鹿兒島銀行的員工，連的士司機等都會知道香港已由英國的統治中交還到中國的手中，他們會問我們回歸後的轉變，問一些比較深入的問題，而且很多時候會從新聞報導和電台新聞中看到有關香港的新聞，在這兩星期鹿兒島的生活中，比我在東京生活一年時，還聽得到較多有關香港的新聞。

我們還在講義中學會了很多日本企業中應有的禮儀。對日本公司來說，社交禮儀是不可缺少，亦不易許有任何出錯的，所以我們就在講義中學會了如何打招呼，如何交換名片，如何鞠躬，如何在電話中對答等等，學習了一些很基本的禮儀，這對我們日後在日本公司工作時起了很大的作用。

除了講義外，最令我留下深刻印象的時見學，我們不但到了銀行的不同部門、不同分店，還到了不同跟鹿兒島銀行有關連的公司見學去了。而我去了的是在鹿兒島很有名，得到了服務優良賞的城山觀光酒店中實習了半天。早上到達時，酒店的員工便帶我們到處參觀，去看了總統套房、觀看了最豪華的餐廳、亦進入了露天溫泉看了很美的景色。在下午時，我們就開始了在酒店裡實習，第一次面對客人，第一次必須用尊敬語來對答，第一次把學會的鞠躬展示出來，雖然是已經學會了，但原來要真正的做得正確是很難的一回事。這一次的實習中體會了原來自己展示出來的跟客人收到的原來是會有所出入，當我自以為對客人已很有禮貌，已表現出很歡迎他們的樣子時，原來他們不是 100%收到的，原來從日本人看來我還是不夠好，還是未能感受到我那歡迎他們的喜悅。日本公司，特別是服務性的行業真的很注重對客人的接觸，聲音要清楚明亮，服飾要整齊清潔，笑容要滿面，不可在客人面前顯示出絲毫的疲累。這樣的要求比香港任何一間公司都還要嚴格，這就是為何日本人會被讚賞為最有禮貌的民族吧！

在實習的一日中看了酒店的裡與外，不論外表多麼的豪華美麗，內裡又會是另外的一會事，他們真的會是給客人最好的，但對員工卻又是另一會事，我們到了員工飯堂吃午飯，那裡的殘舊有如公廠般，食品跟給予客人吃的有如天壤之別，最令我驚訝的是連部長、次長等高級員工都會在那飯堂吃飯，跟一般員工沒有甚麼特別，不會有特別的對待。另外，我又學會了如何從沉悶的工作中尋找快樂，其實有些工作是又沉悶又疲累的，每天只是站在大堂裡跟客人說「午安」、「多謝」等，沒有甚麼有趣的地方可言，我相信那些日本員工每天都做同樣的事情，對那份工作的反感應該比我還要高，但從他們的相處中，我不但看不到一點厭倦，還看到他們懂得如何從中享樂。這令我明白了日後的工作態度亦應如他們般，即使工作是如何的沉悶、如何的疲倦，只要我能從中尋找快樂，我亦可以享受工作，才不會令自己工作於痛苦之中。這天的實習真的令我體會了很多。

另外，不但是酒店的員工，鹿兒島銀行的員工對我們也很好，很願意跟我們分享工作中的樂與苦，對我們的問題亦有問必答，在這樣的交流中是最能感受到日本公司文化與香港公司的不同。即使是現在，他們日本人不會很輕易的轉工，當他們聽到香港人平均每兩年轉工時感到很驚訝，一來會覺得很自由，可以很輕易的轉工，但另一方面亦覺得為何香港人會這麼輕易便轉工，像對公司沒有忠心和歸屬感，日本人的那個「終生雇用」的觀念還是很強烈。

更有趣的是我們參觀了日本發鈔銀行 - 日本銀行。我們在那裡看了由損壞的紙幣所造成的椅子，知道了日本損壞了的紙幣會再造成為紙巾等，知道了日本紙幣跟香港紙幣的同異，而且在那裡體驗了拿著很多錢時的感覺，他們還給了我們一小袋已不能使用紙幣的細屑，知道了很多有關日本紙幣的小知識。

在研修中的懇親會亦令我深深體會到日本人下班後的飲酒會文化。因為有一天我們會到不同的分行進行實習，去觀看銀行真正的日常運作，知道了很多善為人知的銀行事情，知道了鹿兒島銀行很細緻的東西。在那天的晚上，分行的次長們為我們舉行了懇親會，讓一大班新入社員跟我們一起吃飯，進行另類的交流。在工作時間時很嚴肅，很認真的他們在下班後好像變成了另一個人般，變得很多話很有趣。雖說下班後那種上下分明的關係變得沒有那麼明顯，但看到其實那種關係仍然存在，新入社員會主動傾酒給次長，要是次長沒有坐下，新入社員亦不會先坐下，還有很多階級觀念在內。雖是這樣，大家有說有笑的，亦談了很多有關香港和鹿兒島的事情。在晚飯完後我們還去了karaoke，這就是一般書本所說的「下一場」，日本人的應酬不會只有一場，還會有更多場，雖然大家都辛苦的工作了一天，但大家都玩樂很多開心，其實自己也會有點不好意思，因為他們應該已經很累，但下班後還要來應酬我們，阻礙了他們的休息。

這次的研修中加插了三日兩夜的寄宿家庭(homestay)，每人被分派到鹿兒島銀行不同部門的員工家中體會一下日本家庭的生活。在這三日兩夜的寄宿中，我深深的體會到很典型的日本家庭的生活，正如很常出現在日劇中的場面，媽媽每天要很早起床做家務弄早餐，弄好一切才弄醒丈夫和子女。而寄宿家庭他們亦帶我到鹿兒島不同的名勝景點參觀，還到了水族館，到了仙巖園去了解鹿兒島的歷史，原本鹿兒島是日本第一個對外國開放的港口，亦是日本第一個實行先進化的地方，這加深了我對鹿兒島的認識，我的家庭還帶我去享受日本家庭真正的家庭日，他們帶我到大型購物商場，我們還去了遊戲中心，玩了保齡球和打了電動遊戲機，咱們都玩得很開心。他們除了帶我四處遊玩外，還帶我吃了很好吃東西，有鹿兒島很有名的拉麵、壽司，還在家裡一起弄晚餐，真的很難忘的一段時間。

我們不但學會了如何應日本人交流和相處，我們還了解到如何跟我們十二人如何相處，因為我們十二人要由朝到晚都面對著，這令我們之間的感情亦有所增長。我們很多時會互相幫助，遇到不懂得回答的問題上會互相提點，亦會在自己行動的時候十二人一齊出動，到處觀光，而且在會館中只有我們十二人不是日本人，這令我們相處得很好，即使是跟香港大學的兩名成員宦相處得很好。

今次的研修中，知道了日本銀行跟香港銀行的不同，知道了日本銀行對客人的認真對待，不能讓客人久等，電話必須在三聲鳴叫內接聽，但要認真的來說，其實從講義上學會的東西不多，有很多日本公司文化是要自己去體會的，很多以前在參考資料中看到的情景都讓我真正的體會到，呈現在我眼前，令我感到原來課本所說的是真的，還看了很多課本中沒有的東西。這次的研修，不但令我對日本公司，還有對成為了社會人士的日本人有更深入的了解，是我在留學的時候看不到，體會不到的。



鹿兒島銀行研修報告

在本次為期短短 2 星期的鹿兒島銀行研修計劃中，我們有幸得以體驗得一次機會難得的日本會社的研修生活，是次體驗對我們這群畢業生來說，實在是十分寶貴的經驗。我們作為日本研究系的主修生，在畢業後的將來有很大機會會在日本公司或日本關連的公司工作，但我們對日本公司的實際運作卻不太了解，亦未曾有過實習機會。因此，本次的鹿兒島銀行研修帶給了我們一個貴重的機會，使我們可以親身體驗日本銀行的運作，對日本的企業制度和日本人的工作習慣等各方面都有更深入的認識。

本次的企業研修涵括了大量的講義、鹿兒島銀行總行及分店視察、參觀日本銀行和其他類型的當地企業等，內容十分豐富，亦讓我們能在各個不同的範疇都可有一定程度的了解。

在我抵達鹿兒島銀行的研修會館後，當館的研修生立即叫我留下深刻的印象，她們一見面就己不停向你打招呼，不論時間地點和對象，禮貌十足。日本一向以禮待客而聞名，日本人的待客態度更被說是世界第一的水平。在日本留學的一年間我深深感受到日本人待客這種禮儀遠超過香港的待客之道，她們的服務態度叫人佩服。只是我想不到她們對待工作上的伙伴也有如此有禮的態度，見面時的招呼聲響片了整個研修會館，鹿兒島銀行更有句「沒法打好招呼就沒法做好工作」的口號，我們的研修第一講就是見面時的打招呼方式，可見她們對打招呼有多麼的重視。這種感受是要在日本公司內工作才能體會到的，這頻繁的打招呼習慣對我們香港人來說真的是一次難得的經驗。

這次研修令我深深的感受到日本人的商業禮儀是多麼的嚴呵，我們在被派遣到總店支店視察前上了一課商業禮儀課，雖然我在大三的時候也曾經修讀了商業日語的課程，但當實際地接受日本企業的課堂時，立即就感受到了日本人對禮儀的要求之高。商業禮儀是日本企業職員必修的訓練，新入社員往往要接受一個月以上的禮儀訓練才可派到各分行投入工作，這是香港少有的現象。日本企業對員工的待客態度要求甚高，更有職員專用的商業禮儀教科書，敬語、鞠躬的姿勢、交換名片和接聽電話的對應等等，都有嚴格的規定，當中如有任何一頂未能過關的話，最終都不會獲得取錄。

我和另外 3 位同學在被派到城山酒店研修時，就體驗了一天的接待工作。我們分別被安排在酒店大門和電梯大堂輪流接待客人，這份工作看似容易但其實內藏學問。酒店的職員教導我們在歡

迎客人時要把聲線提高八度，要讓人感到我們的開朗和活力，在送迎客人和說早安午安時鞠躬的情度要有所不同，要早在客人來到電梯前預測他們要前往的方向，為他們按鍵，同時要看準客人進出的時機為他們拉門，全都要以客為先，要令他們留下良好的印象。要準確無誤地做好這一切實不容易，我們還需要慢慢努力，加上時間和經驗的累積才可達到日本的標準。

在研修期間，我們上了多課議義，當中包括「鹿兒島銀行的概要」、「銀行業務」、「人事制度」、「鹿兒島的經濟產業」和「鹿兒島銀行與中國的關係」等。這些課題都是我們平日在香港沒有接觸過的，所學到的知識對我們文科生在說都是全新的學習。講師也為我們講解了日本企業為人所知的特徵在鹿兒島銀行的實況，如男女平等的問題和終身雇用制等問題。

在我的印象之中，日本是一個男尊女卑思想觀念強烈的國家，在日本企業男性的地位往往比女性高，女性更是位於一生無法升職的地位。講師告訴我們日本企業傳統的形式確是重男輕女，管理層通常都由男性擔任，女性則多是接待生和要負責倒茶遞水的工作。時至今日，日本也開始正視女性地位，更設立了「男女雇用機會均等法」以改善這種男女不平等的現象。鹿兒島銀行也採取了積極錄用女性管理層的政策，雖然在現役 120 名支店長中只有 3 名女性，中間管理層職位女性比率已增加至 10%，並且還在計劃增加中，希望能在 2008 年增加到 20% 以上。雖然女性的高職位雇用機會在增加中，但我覺得男尊女卑思想觀念在日本企業中還是十分強烈，支店長職位的男女比例是 40 : 1，更沒有女性能成功擔任店長一職，女性要在日本企業出人頭地還是十分困難。

另一方面，講師也為我們講解了終身雇用制在鹿兒島銀行的情況。「終身僱用」和「年功序列」一向是日本企業的兩大特色，就我們所知日本人一生只會為同一家公司工作，由畢業入社開始，直至 60 歲退休為止，40 年不斷。日本人不會有轉職打算，而日本公司亦不會隨意解僱員工。員工的年資輩份決定了他們的工作進昇，培育出員工強烈的歸屬感，視公司為「第二個家」。我們一直認為在日本企業中工作，隨年資增長，職位也會隨之提升，直到退休為止，但原本在 60 歲退休之前的 55 歲有一個叫「役轉定年」的制度，員工到處 55 歲時是會從店長支店長等職位降下來，轉到較低的職位工作。這制度是我們從沒聽過的，如非有機會親身到鹿兒島銀行研修，我們可能一生都不知道這特別的制度。

在鹿兒島銀行與中國的關係這方面，我感到十分感慨。我們得知在 10 年前，香港旅客曾經是到訪鹿兒島最多的外國旅客，鹿兒島和香港在旅遊和貿易上都關係密切。可是在 2002 年日本航空取消了往來鹿兒島和香港的直航線，只留下前往上海和首爾的國際線。自此以後，到訪鹿兒島的香港旅客大幅減少十多倍，鹿兒島和香港的關係亦大受影響，漸漸變得疏離。我們到訪參觀的燒酒工場負責人也向我們表示他們打算拓展海外市場，所考慮的首選就是有直航線的上海，香港則因運輸

不便而未作考慮。鹿兒島銀行也在今年夏季關閉駐港事務所，轉移在上海開設。我們參加的這個鹿兒島銀行研修計劃已有長達 15 年的歷史，以國際交流和社會貢獻為目的，得到鹿兒島政府和各界企業如KTS電視台、南日本新聞社和城山觀光酒店等的支持。可是隨鹿兒島銀行駐港事務所的關閉，來年還會否舉辦研修計劃已成未知之數，鹿兒島和香港的交流機會日漸減少令我們感到十分傷感，我們在一邊興幸自己能獲得這可能是最後的交流機會的同時，深深感受到鹿兒島和香港的關係日漸疏遠，我們都希望將來香港和鹿兒島可以有更多交流機會，讓香港人不要只關注東京大阪等旅遊勝地，也留意一下日本其他地區的發展。

在一連串的議義課題後，我們有 2 天的機會被分派到總店各部門及各分店視察。在這兩天中，我們看到了很多在銀行內獨特的系統運作，也看到日本銀行和香港銀行的分別。在總店視察那天，我們被分派到 4 個不同的部門，分別是營業戰略部、營業開發部、營業支援部和市場金融部。我所視察的是營業支援部，那裡的職員詳細地向我們解釋了他們的工作。從支援部的名字來看，我們初時認為他們的工作是支援其他各部門，作為各部門間的橋樑，使銀行整體運作暢順。但原來我們都全猜錯了，營業支援部的主要工作是收集金融和貿易市場的情報，特別是外國市場的情報為客戶提供分析資料和意見。因此，支援部的職員都是以研究員為主。我們也在支援部裡找到大量外國的商業雜誌，令我們大開眼界。

在分店視察時，我們明白很多日本銀行和香港銀行的分別。平時在香港銀行享受到的服務我們會認為是世界通用，但實際在鹿兒島銀行看過試過後才發現原來不同國家的銀行所提供的服務都是不同的。日本的銀行是不會為客戶提供買賣股票交易的服務，也只能提供日元和美元的兌換，其他外幣全不受理。對香港人來說，日本的銀行無法滿足我們如此大量的要求，實在有點不便。

這次研修給我們上了寶貴的一課。通過親身體現，我們不但學習到日本企業中的各種工作文化，體會到他們對禮儀的嚴格要求，和工作的辛苦。對於我們這批畢業生來說，這次經驗讓我們見識到日本企業工作的現況，了解和識應日本企業和香港公司的分別，在正式踏入社會之前，好好準備自己以應付日後的工作。

## 前言

這次的日本鹿兒島銀行企業研修計劃，是我三年大學生涯中最後一次往海外交流的機會，這次的企業研修不單增加了我對日本企業的認識，透過不同的活動更增進了與鹿兒島市民相互的交流和認識，短短十天的企業研修真的令我獲益良多。

## 企業研修計劃內容

日期：2007年6月13~6月22日

人數：12名（香港中文大學10名，香港大學2名）

研修內容：

有關鹿兒島銀行概要、銀行業務、人事制度、日本企業的商業禮儀、鹿兒島經濟及產業等數個講義。另外三天的企業研修之中，我們分別被派往鹿兒島銀行本店的營業戰略部、營業開發部、市場金融部及營業支援部，這四個部門之中其中一個部門研修。另外，我還被派往鹿兒島銀行的高見馬場店（其他還有的到本店、鴨池支店或武町支店），以及鹿兒島的城山觀光酒店（其他的到KTS電視台或南日本新聞社）視察日本的銀行業務運作和酒店業務運作。除此之外，還有三天與鹿兒島銀行職員家庭的home stay體驗，與home stay家庭一起在鹿兒島以及指宿等地區四處觀光遊玩，並到鹿兒島市內不同的地方企業設施如燒酒工場、長島美術館等參觀。更有機會和銀行職員在不同的場合上交流。

## 研修計劃感想

鹿兒島位於日本九州的南部，由於香港沒有直航飛機到鹿兒島，所以我們必須在韓國仁川機場轉機到鹿兒島。這是我首次到鹿兒島，對鹿兒島的首個印象是「田舍」。那小小的國際機場、漫山綠葉的山丘都有別於東京、大阪等大城市，沒有高樓大廈而且人口密度非常少。負責接待我們的是鹿兒島銀行人事部的野村先生和谷口先生，我們研修期間的住宿、交通等費用都是由鹿兒島銀行方面出資，住宿在鹿兒島銀行研修中心「かぎん会館WITH」，房間和食堂都面對著櫻島火山。

剛到達的我們下午便立刻前往附近的縣廳訪問，第二天便正式開始我們的研修計劃。在最初的講義中，負責人首先點出了日本的銀行大多分為地方銀行和都市銀行，而鹿兒島銀行是屬於前者。研修過程中，我們得知日本的金融體制和香港有很多不同之處，習慣生活在香港這個金融中心裡的我們，在整個研修過程中，有很多時候會忘記地方銀行的角色，而將之與我們在香港日常使用的HSBC等國際銀行相比較。

與香港的銀行大行比較，感覺上鹿兒島銀行似乎不太積極擴大自己的業務，而事實上鹿兒島銀行是安守自己作為地方銀行的業務，而我們日常使用的銀行則不斷地擴大市場，兩者的業務重點並不光相同。加上兩地人民的思想很多不同，所以我們對日本銀行業務的許多疑問往往是由於這兩方面之不同而生的。很慶幸地，鹿兒島銀行的職員都很樂意回答我們提問，從大家的問答之中，我們學到了很多過去從沒聽聞過的事情。

由於我在香港並沒有在參觀過銀行內容運作，在鹿兒島銀行裡經過十天的研修，首次真正地認識到金融行業，並初次真正地體驗到及感受到日本的商業世界和工作環境。雖然自己在去年曾經到日本留學一年，對日本這個國家的文化可說是有一定的認識，但原來自己知道的、過去學習到的東西，只不過是一小部份，還有許多事情自己並沒有真正的見識過。但這次研修可以讓我們看到日本企業內容的運作和實際的工作情況，看到這些場面，令我更進一步地加深了自己對日本整體的認識，另一方面也加深了自己對日本企業文化的印象。

在香港上課時如提及日本的企業文化，便經常會聽到「日本人注重團隊精神不提倡個人主義」或「個人是屬於團體的一部份，以團體的整體利益為上」等等的關於日本團體精神的特性。而這些特性，在我們香港人的思維上是很難理解這種團體利益至上的做法。但在看過新入社員的講義內容，在親身體驗過、接受過他們對新入社員的訓練和教育後，例如：「風邪をひいてはいけない」等等的注意事項，便充分理解到為什麼會有這樣的結果，很確切地親會到獨特的日本企業文化。

雖然鹿兒島銀行方面沒有嚴厲地要求我們做到像一般的日本人新入社員般，但也有要求我們做到在守時、問候、衣著等數方面的基本禮儀。在剛開始的時候雖然會覺得對方對我們的要求太高，或質疑這些客套話的必要性，但後來這些禮儀漸漸在鹿兒島銀行會館的生活中變成一習慣，便漸漸體驗到這些基本事項在日本人生活中，特別是日系企業中的重要性，如果將來在日系企業內工作，正確地做好這些基本事項是必須的。

以前我在香港課堂上學習過關於日本企業文化的知識，經過實際環境的體驗後，有了更深一層的認識而且留下了很深刻的印象。如果我沒有參加此次研修計劃，我相信自己在成為「社會人」前不會再有另一次機會去體驗真正的日本企業文化。但在整個計劃中，唯一的美中不足是我們只能在一旁視察本店、支店員工的工作，卻不能親身以銀行職員的身份體驗銀行的工作。

除了銀行研修以外，我們更有機會到三個不同的地方企業研修。我被派到剛拿到全日本第一待客服務獎的城山觀光酒店研修，酒店的課長帶我們參觀酒店內的各種設施，見識到酒店內部與外部的莫大分別，讓我們看到作為一般客人不可能看到的酒店的另一面，他並讓我們實際地在兩個不同的位置做待客工作。在這家高級酒店裡研修工作時間，雖然只有短短的兩個小時，但從他們對員工的高要求方面，很深切地體會到這家酒店是如何地重視客人。在實際工作的兩個小時裡雖然做的都只是簡單的待客工作，但酒店方面對一些細小事項如說話的聲線、行禮的姿勢、用語等都十分嚴謹，我們都不敢怠慢。可以滿足到客人的同時能夠成功地完成自己的責任，我們都獲得很大的滿足感。我可以在一家日本企業中以普通社員的身份工作，是今次研修計劃之中最難得的體驗。

在銀行研修和地方企業研修外，鹿兒島銀行還帶我們到不同的地方參觀，如日本的發鈔銀行—日本銀行，鹿兒島地方產業如：燒酒工場和「かるかん工場」，還有介紹鹿兒島傳統手工藝的「つむぎの里」，以及「新日石喜入基地」石油儲存基地，這些地方都是一般遊客不能進場的設施，得到他們熱情的招待實在是非常難得。

## 與鹿兒島人民的交流

在研修計劃之中，鹿兒島方面安排了我們在星期六日與銀行職員的家庭交流的 home stay 計劃。我們各自被派到不同的家庭與他們渡過週末。在第一天，我的 home stay 家庭與另外一個家庭一起去了櫻島火山，參觀了那裡的砂災教育研究中心，到過櫻島的展望台，在魚市場吃過海鮮，到過鹿兒島水族館，晚上更和第三個 home stay 家庭一起進行了「すき焼き PARTY」。星期天三個家庭一起去了指宿，品嚐過鹿兒島名物「そうめん流し」以及鹿兒島獨有的「砂風呂」。對於我們這些初次到訪鹿兒島的「遊客」來說，我個人非常高興可以三家族一起活動，因為大家一起活動的時候，我可以有機會接觸自己 home stay 家庭以外的人，話題也會變得較多。除了和 home stay 家庭的交流，還有和支店職員、新進社員的交流會，在這些 party 或交流會之中，讓我們可以接觸同年紀的年輕人，讓大家更進一步地認識對方。

## 總結

香港中文大學、香港大學鹿兒島銀行企業研修計劃到今年已經是第十四年，由於鹿兒島銀行香港事務所在今年關閉並遷往上海，這樣的企業研修計劃可能今年是最後一次。雖然計劃有不完美的地方，但也十分感謝鹿兒島銀行的有關方面花寶貴的時間作出支援和照顧。不論在銀行業務、日本商業世界、地方企業、地方人民的交流和地方觀光方面，自己也確實是學習到很多新的知識，增加了自己的見聞。在與鹿兒島的人民經過這麼多次的交談以後，發現我們對日本文化有一定的認識，而相反地他們對香港的認識則不多，兩地之間應有更進一步的國際交流。

在今次的行程之中，我已充分地體驗了鹿兒島的大自然、人民、產業。這次行程告訴了我，其實自己對日本的認識還算不上是深入了解，作為我大學生涯中最後一次的海外交流，今次研修不單是我成為「社會人」的預備課程，更為我三年的大學生活劃上完美的句號。

~~~~~活動照片~~~~~







