

致理技術學院應用日語系

100 學年度畢業專題報告

日語人才需求與就業調查

—以致理技術學院應用日語系為例

指導老師:李天軼

組長：19722118 賴銳宏

組員：19722105 嚴涵郁

19722106 徐郁弦

19722107 張聰子

19722139 崔芸芝

19722149 張伯浩

2012 年 05 月 01 日

謝辭

回首整個專題製作的歷程，中間經過了多少數次的討論、調查訪談、統整等作業，如今終於完成了。在滿滿的感動之餘，首先要感謝每一位曾經協助、關心、陪伴、指導我們的貴人們。正因為有大家的支持與愛護，才讓我們這次的畢業專題得以順利完成。

首先，由衷地感謝我們的指導老師—李天軼主任，在整個專題的製作過程中給予多次的指導與啟迪，尤其是在繁忙的行政工作之餘，依然耐心且細心地督促和修正我們的專題。

此外，我們還要特別感謝歐顧問以及本系歷屆的畢業學長姐們，在百忙中仍不辭辛勞，願意接受本組的訪談，提供了許多寶貴的經驗和意見，使本專題的內容得以更加豐富和充實。

最後，要感謝所有的組員們，大家無怨無悔地相互合作和扶持，是四年大學生活最珍貴的回憶。在此，寥寥數語無法全然道盡，謹此銘謝！

摘要

台灣和日本之間相鄰的地理位置以及歷史文化的淵源，使得台日之間一直以來密不可分。眾所周知，日本自第二次世界大戰以來，快速地發展成為世界僅次於美國的先進工業國，不論是在科技、產業，還是人文社會發展、以及流行文化等方面，都對台灣有著極深的影響、啟示和借鏡作用。因此，日語人才一直是國內外語人才市場的第二大需求。

自 1990 年代以後，在一般大學和技職院校日語相關科系，如雨後春筍般成立，至今已發展到一般大學有 20 所（不含應外系的日文組）、技職院校有 11 所的規模，每年送出約 3000~4000 的畢業生。

本研究是期望透過對日語人才需求及就業調查之分析，首先了解目前日語人才需求是哪些主要產業和主要職種；第二透過對本系五年來畢業生的就業調查和個案訪談，了解畢業生的就業狀況和職場需求；最後透過歸納分析，整理出主要產業和主要職種對日語人才硬實力和軟實力的具體需求，以提供本系在學生學習規劃和本系課程改善之參考。

關鍵字： 日語人才需求、需求產業別、需求職種別、就業調查、致理應景

目次

謝辭	i
摘要	ii
表目錄.....	iv
圖目錄.....	vi
第一章 緒論	
第二章 日語人才需求現況分析	
第一節 產業別分析.....	6
第二節 職缺類別分析	10
第三節 小結.....	14
第三章 本系畢業生就業調查分析	
第一節 本系畢業生就業現況.....	20
第二節 代表性就業訪談.....	52
第三節 訪談分析	54
第四章 綜合分析與結論	
第一節 代表性就業所需能力－畢業生觀點	57
第二節 代表性就業所需能力－雇主和業界專家觀點.....	59
第三節 結論－交叉分析.....	62
參考文獻	
附錄	
組員分工表	

表目錄

表 1-1-1	近五年台日經貿往來一覽表.....	1
表 2-1-1	產業分類	6
表 2-2-1	2011 年 6 月份日語相關人才需求統計排行.....	8
表 2-2-2	2011 年 7 月份日語人才需求統計排行.....	9
表 2-2-3	探討日語人才需求較多之職缺類別	11
表 2-3-1	最需日語人才的 10 大職務	14
表 2-3-2	10 大主要需求日語人才產業表.....	15
表 3-1-1	95-99 學年度本系畢業生就業狀況統計表.....	16
表 3-2-1	本系歷屆畢業生受訪名單	22
表 3-2-2	採訪問題－歷屆畢業生.....	24
表 3-2-3	採訪一	25
表 3-2-4	採訪二.....	27
表 3-2-5	採訪三.....	29
表 3-2-6	採訪四.....	31
表 3-2-7	採訪五.....	32
表 3-2-8	採訪六.....	34
表 3-2-9	採訪七.....	35
表 3-2-10	採訪八.....	39

表 3-2-11	採訪九	42
表 3-2-12	採訪十	45
表 3-2-13	採訪十一	46
表 3-2-14	採訪問題—企業雇主	48
表 3-2-15	雇主採訪	49
表 3-2-16	訪談問題—業界講師	51
表 3-2-17	顧問訪談	52
表 4-1-1	代表性就業所需能力	56
表 4-2-1	雇主注重就職能力與條件	58
表 4-2-2	業界講師觀點—就職人所需能力	59
表 4-3-1	日語人才需具備的主要能力	62

圖目錄

圖 1-1-1	來台主要客源國之成長.....	2
圖 1-1-2	本研究架構.....	4
圖 2-1-1	2011 年 6 月份日語相關人才職缺分布.....	6
圖 2-1-2	2011 年 7 月份職缺分布.....	7
圖 2-2-1	2011 年 6 月份日語相關人才職缺統計.....	8
圖 2-2-2	2011 年 7 月份日語相關人才職缺統計.....	9
圖 2-2-3	日語人才職缺分類.....	10
圖 2-3-1	日語人才職缺需求的統計.....	13
圖 3-1-1	95 年畢業生就業分布.....	17
圖 3-1-2	96 年畢業生就業分布.....	17
圖 3-1-3	97 年畢業生就業分布.....	18
圖 3-1-4	98 年畢業生就業分布.....	18
圖 3-1-5	99 年畢業生就業分布.....	19
圖 3-1-6	本系 5 屆畢業生就業分布圖.....	20
圖 3-1-7	各學年度從事日語相關工作之比例.....	20
圖 3-1-8	畢業生從事與日語相關的工作比例.....	21
圖 3-2-1	代表性畢業生就職產業比例.....	23
圖 3-2-2	訪談一.....	26

圖 3-2-3 訪談一	26
圖 3-2-4 訪談二	28
圖 3-2-5 訪談三	30
圖 3-2-6 訪談五	33
圖 3-2-7 訪談五	33
圖 3-2-8 訪談七	38
圖 3-2-9 訪談七	38
圖 3-2-10 訪談九	44
圖 3-2-11 訪談九	44
圖 3-2-12 企業雇主訪談	50
圖 3-2-13 顧問訪談	53
圖 4-3-1 日語人才需求現況	61

第一章 緒論

一、研究動機與目的

1. 台日之間密切的經濟文化往來與日語人才需求

台灣和日本之間相鄰的地理位置以及歷史文化的淵源，使得台日之間一直以來密不可分，詳如表 1-1-1 所示。眾所周知，日本自第二次世界大戰以來，快速地發展成為世界僅次於美國的先進工業國，不論是在科技、產業，還是人文社會發展、以及流行文化等方面，都對台灣有著極深的影響、啟示和借鏡作用。因此，日語人才一直是國內外語人才市場的第二大需求。

表 1-1-1 近五年台日經貿往來一覽表

項目 年	對日貿易				雙向投資				台日觀光			
	輸出		輸入		對台		對日		來台		赴日	
	金額 百萬 美元	增減 %	金額 百萬 美元	增減 %	金額 千美元	增減 %	金額 千美元	增減 %	人數	增減 %	人數	增減 %
2005	15,111	9.4	46,053	5.3	724,399	-12.4	42,552	-71.5	1,127,184	26.6	1,180,406	12.2
2006	16,300	7.9	46,284	0.5	1,591,093	119.6	10,926	-74.3	1,161,489	3.3	1,214,058	2.9
2007	15,934	-2.2	45,937	-0.7	996,553	37.24	18,815	72.2	1,166,380	0.4	1,280,853	5.5
2008	17,556	10.2	46,508	1.3	401,481	59.71	52,105	76.94	1,086,691	-6.83	1,309,847	2.26
2009	14,502	-17.4	36,220	-22.1	238,961	45.17	02,750	97.20	1,000,661	-7.92	1,113,857	14.96
2010	18,024	24.3	51,930	43.4	399,984	67.38	40,648	-60.44	1,080,153	7.94	1,377,957	23.71

資料來源：財政部進出口統計、經濟部投資審議會統計月報、交通部觀光局台灣觀光月刊等。

綜觀國內需要日語人才的產業，可以說相當廣泛，近年來日語人才需求的主要產業是在高科技產業和精密機械產業、以及進出口貿易、流通和零售、以及觀光服務等產業。而且，由於企業對於日語人才需求的增加、釋出相當多的工作機會的同時，對日語人才的需求也逐漸提升到更高質的人才、以及中高階人才的要求。

特別是，為配合政府重點發展六大新興產業之規劃，交通部研擬「300億元觀光產業發展基金規劃」，觀光相關服務業是未來相當重要的產業走向。

近 10 年來的來台旅客中，日籍旅客除了 2003（民國 92）年的 SARS 影響外，一直保持有約 100 萬人次上下，在 2011 年以前一直是最大的客源市場（2011 年後，大陸旅客超過了日籍旅客），詳如圖 1-1-1 所示。



資料來源：觀光局網站。

圖 1-1-1 來台主要客源國之成長

2. 日語人才之供給-日語人才之培育

由於上述的日語人才需求，自 1990 年代以後，在一般大學和技職院校日語相關科系，如雨後春筍般成立，至今已發展到一般大學有 20 所（不含應外系的日文組）、技職院校有 11 所的規模，每年送出約 3000~4000 的畢業生。

但是，從就業的狀況來看，據最新 99 年全年的統計，整體失業率平均仍有 5.12%，15 至 24 歲年齡者失業率更高達 13.09%；顯示在勞動力素質普遍提升的同時，受過高等教育者的失業情形仍然相當嚴重，可見人才培育與產業發展需求依然存在結構性失衡現象。

面對人才供需的失衡，技職教育更應該是積極培育社會和產業發展所需之實務人才，使其畢業生一方面是具有現代人文素養之身心健康公民，另一方面是具備學習能力和專業技能之中堅人才。經建會在 98 年完成之最新「新世紀人力發展計畫執行檢

討報告」中指出，未來整體人才培育策略之重點，一是培育具備跨領域、獨立思考及創新能力之優質人力，二是具備外語能力和國際觀之國際化人才，三是與產業發展密切接軌。

因此，如何培育充足且符合上述要求的外語人才乃成為當務之急。那麼，技職教育體系中之應用日語科系，更應配合國家產業發展之需求，培養各產業所需之應用日語人才，尤其是目前產業結構中產值及就業人口均占最大比率的服務業所需之日語人才，以彌補目前大學人才教育與產業發展需求的失衡缺口。

3. 本研究之動機與目的

因此，本研究是期望透過對日語人才需求及就業調查之分析，首先了解目前日語人才需求是哪些主要產業和主要職種；第二透過對本系五年來畢業生的就業調查和個案訪談，了解畢業生的就業狀況和職場需求；最後透過歸納分析，整理出主要產業和主要職種對日語人才硬實力和軟實力的具體需求，以提供本系在學生學習規劃和本系課程改善之參考。

二、研究方法與架構

鑑於上述之研究目的，本研究採用文獻分析法和調查訪談法來進行。

首先，透過文獻分析法，蒐集在日語人才需求分析的相關文獻，整理和分析出日語人才需求的主要產業別和主要職種別；其次，再透過調查和訪談，整理出國內三大人力銀行、即 1111 人力銀行、104 人力銀行及保聖那管理顧問股份有限公司（以下分別簡稱為 1111 人力銀行、104 人力銀行及保聖那），在 2011 年 6 月和 7 月日語相關人才的職缺統計，然後針對本系五年來畢業生的就業狀況進行調查整理，選擇出代表性的產業和職種の畢業生及其雇主和業界專家，設計訪談問卷進行個別訪談，以分析主要產業和主要職種對日語人才硬實力和軟實力的具體需求，用以提供本系在學生學習規劃和本系課程改善之參考。

本研究架構如圖 1-1-2 所示。

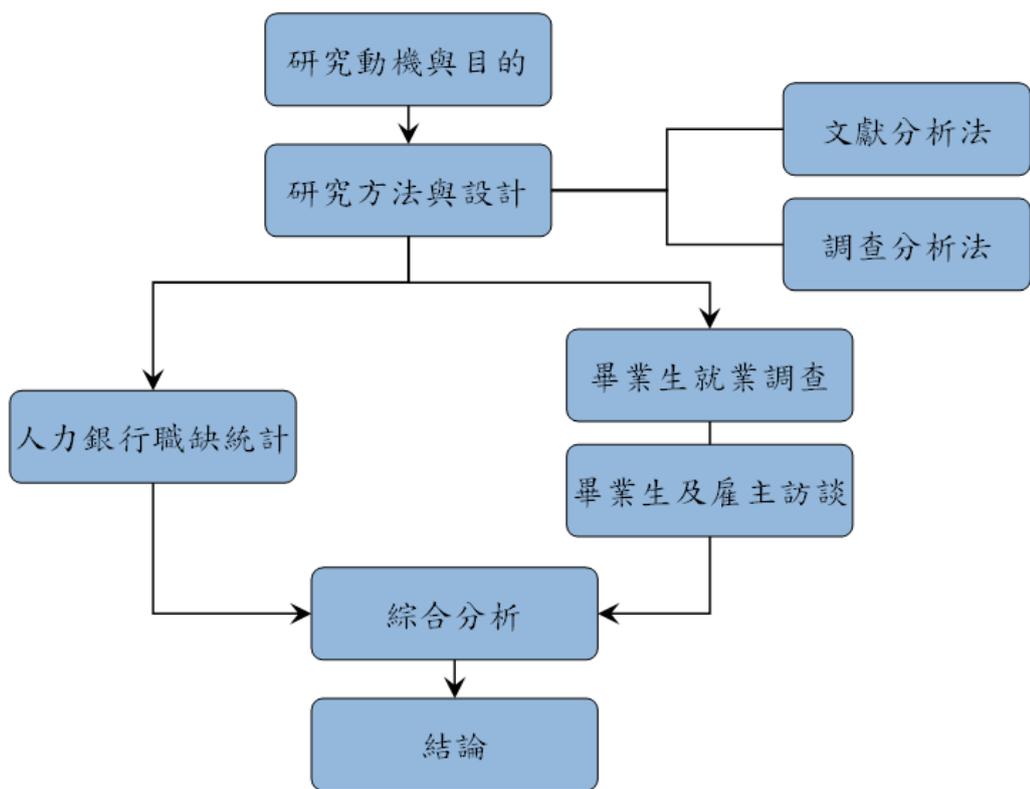


圖 1-1-2 本研究架構

三、研究範圍與限制

由於人力及時間等因素限制，本研究僅調查國內三大人力銀行 2011 年 6 月和 7 月日語相關人才的職缺統計，對於畢業生的就業狀況也僅限於本系畢業生，即從民國 95 學年度（2007 年 6 月）第 1 屆至民國 99 學年度（2011 年 6 月）第 5 屆畢業生。

此外，由於訪談對象和訪談時間的局限，訪談內容不僅可能會受到訪談者的個人主觀之影響，而且由於訪談時間的限制使得訪談內容不夠全面和深入，因此，訪談內容僅具參考。

總之，本研究結論僅提供本系在學生學習規劃和本系課程改善之參考。

第二章 日語人才需求現況分析

本研究以 1111 人力銀行、104 人力銀行以及保聖那管理顧問股份有限公司三大求職網為依據，截取 2011 年 6 月至 7 月期間的日語相關人才職缺進行調查與統計。

第一節 產業別分析

一、產業類別調查

1. 產業類別分類

經由上述三大求職網的調查(即 1111、104 人力銀行及保聖那)，統計 2011 年 6、7 月的日語相關人才職缺數後，以 1111 人力銀行的職缺分類及產業分類為依據。本研究分類如下表所示：

表 2-1-1 產業分類

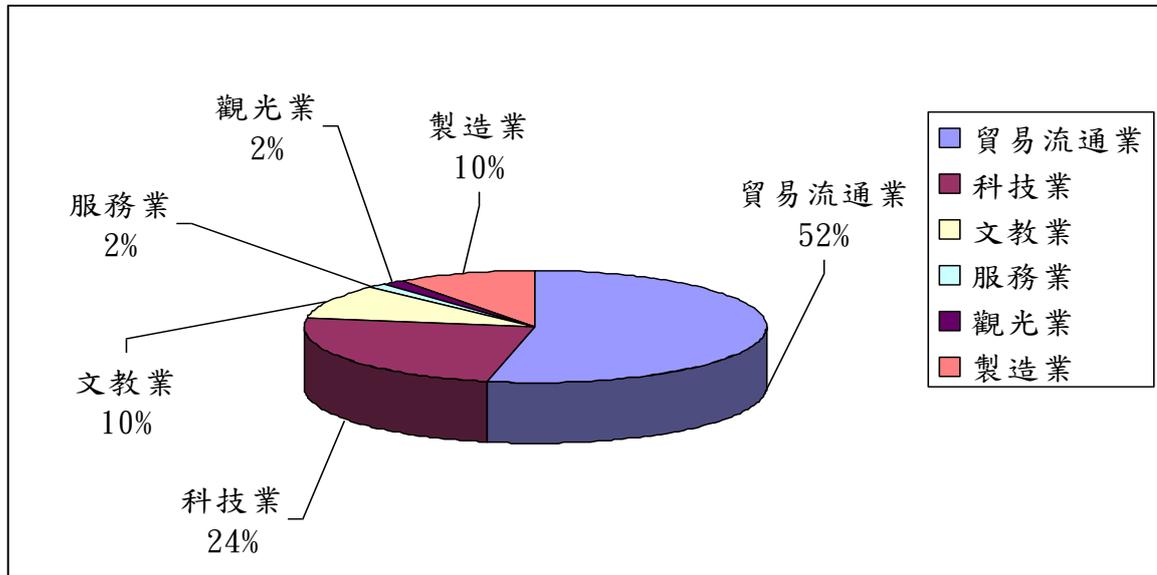
類別	職缺分類	本研究分類
正職	經營管理	貿易流通業
	業務	
	企劃設計	
	高科技產業(工程研發)	科技業
	生產製造	製造業
	教育輔導	文教業
	文字編譯	
	餐旅	餐飲服務業
旅遊觀光業		
媒體傳播	大眾傳播業	
工讀	教育輔導	文教業
中高階	業務	貿易流通業
派遣	經營管理	貿易流通業
	業務	
	高科技產業(工程研發)	科技業
	生產製造	製造業

註：表內呈現之類別均為 2011 年 6、7 月的三大求職網(1111、104 人力銀行及保聖那)調查中有職缺的分類，無職缺的分類在此未呈現。

資料來源：1111 人力銀行、104 人力銀行、保聖那

2. 職缺分布

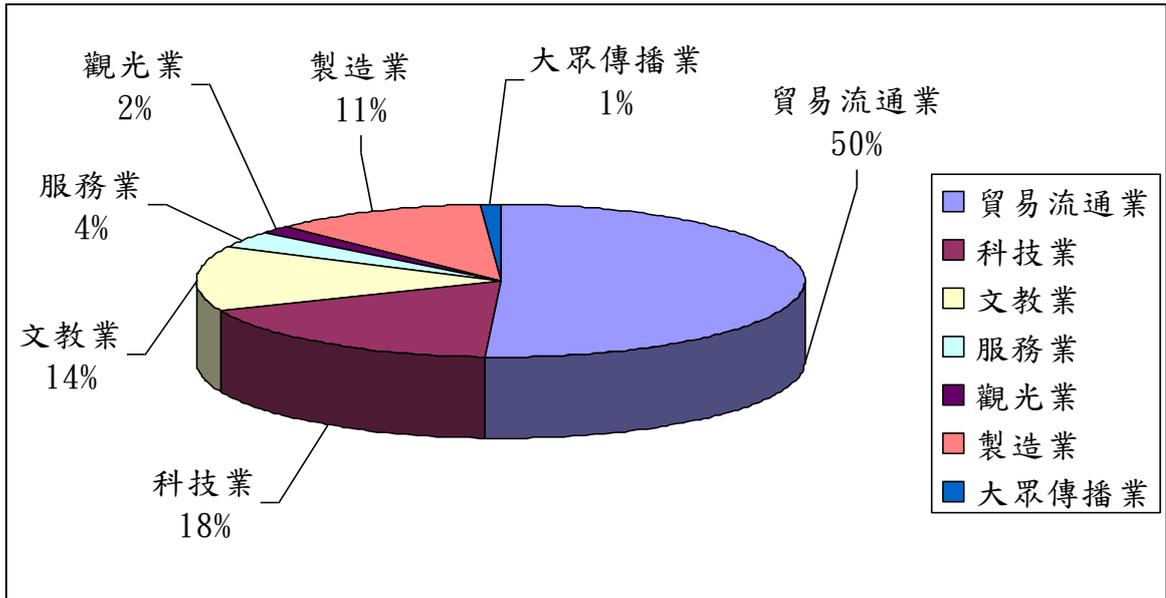
本研究調查係以日語相關人才「正職」職缺為研究核心，呈現表 2-1-1 內上述之類別的「正職」職缺分布圖，其餘「工讀」、「中高階」、「派遣」等變動性較大的非正職職缺領域未在此深入探討。



資料來源：1111 人力銀行、104 人力銀行、保聖那

圖 2-1-1 2011 年 6 月份日語相關人才職缺分布

依圖 2-1-1 顯示，2011 年 6 月份的日語相關人才職缺在貿易流通業 52% 占最大比例，其次為科技業 24%，再者為製造業 10% 及文教業 10%，而觀光業 2% 及服務業 2% 所占比例最小。



資料來源：1111 人力銀行、104 人力銀行、保聖那

圖 2-1-2 2011 年 7 月份職缺分布

依圖 2-1-2 顯示，2011 年 7 月份的日語相關人才職缺在貿易流通業 50% 占最大比例，其次為科技業 18%，再者為文教業 14%，接著是和文教業比例相差不大的製造業 11%，而占較小比例的產業為服務業 4% 及觀光業 2%，最後則是大眾傳播業 1%，所占比例最小。

經由 2011 年 6、7 月的日語相關人才職缺調查統計，日語相關人才在職場上的需求以貿易流通業為最多，其次是科技業，兩大產業的職缺比例雖有略減，但變化不大，而觀光業的比率持平、無增減之勢，文教業、服務業及製造業則分別增幅了 4%、2%、1%，在 2011 年 7 月份新增的大眾傳播業，所占比例極小。

3. 產業別概況

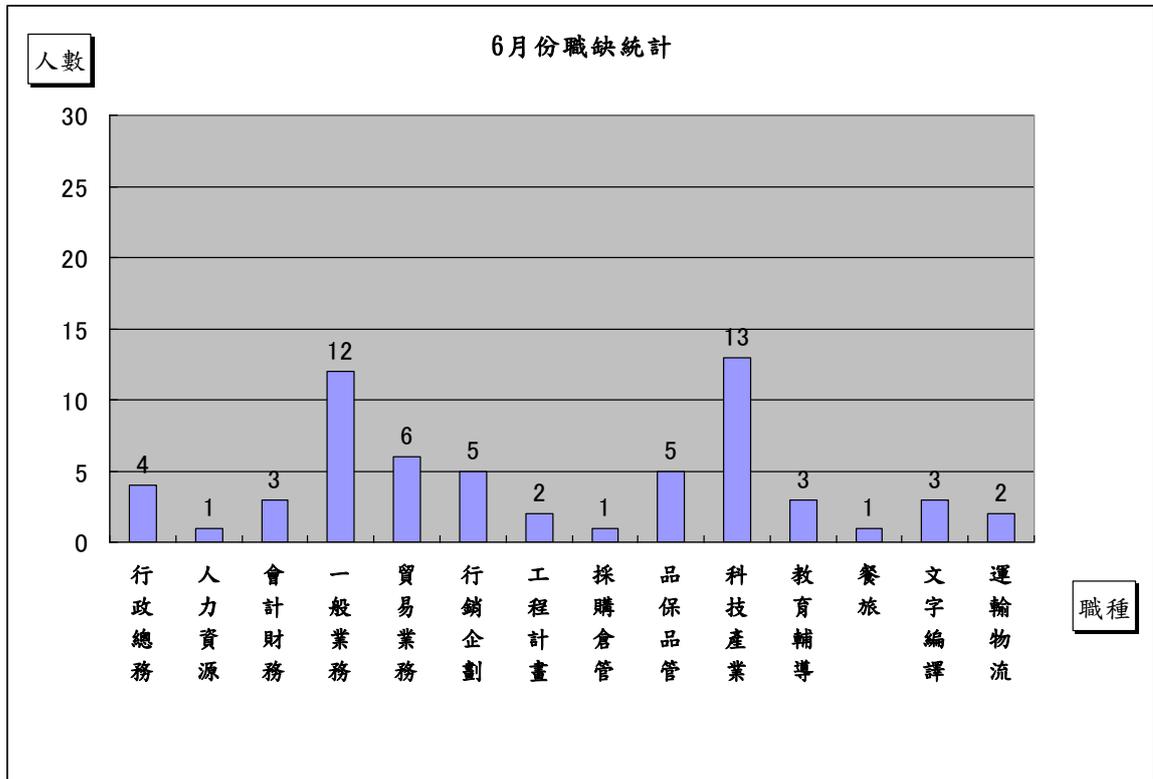
由上述調查顯示(即 1111、104 人力銀行及保聖那，調查期間為 2011 年 6、7 月)，即可發現日語相關人才職缺數所分布的產業以貿易流通業、科技業、文教業等產業居多。

也由此可知，現今的日語相關人才在哪些產業的需求顯得較為飽和，而哪些產業別又具有待開發潛力或是較無需求。

第二節 職缺類別分析

一、職缺類別調查

本研究分別從 1111 人力銀行、104 人力銀行、保聖那三大求職網，追蹤日語人才需求之職缺，即分別為 2011 年 6、7 月二個月資料，並將資料統整理成如下。



資料來源：依據 1111、104 人力銀行及保聖那 6 月份日語相關人才之職缺作成

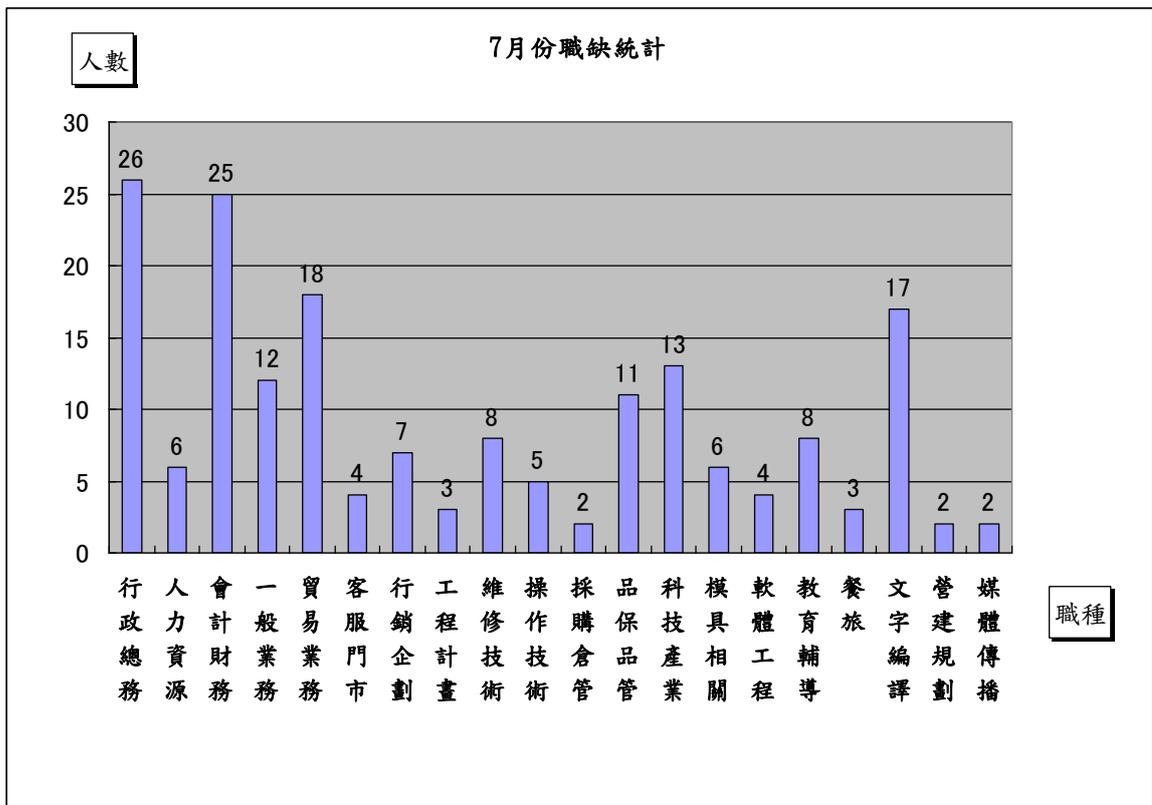
圖 2-2-1 2011 年 6 月份日語相關人才職缺統計

表 2-2-1 2011 年 6 月份日語相關人才需求統計排行

名次	職缺	人數
1	科技產業	13
2	一般業務	12
3	貿易業務	6
4	行銷企劃	5
5	品保品管	5

依據三家人力銀行統計出來之數據分析後，6 月份日語人才需求之職缺，職缺數量較多為「科技業」中的「科技產業」，統計職缺人數為 13 人，其次是「貿易流通業」中的「一般業務」，需求人數達 12 人，再來是「貿易流通業」中的「貿易業務」為 6 人。

由以上得知，6 月份「科技業」及「貿易流通業」所釋出的日語人才需求數較多。



資料來源：依據求職網 7 月份日語相關人才之職缺作成。

圖 2-2-2 2011 年 7 月份日語相關人才職缺統計

表 2-2-2 2011 年 7 月份日語人才需求統計排行

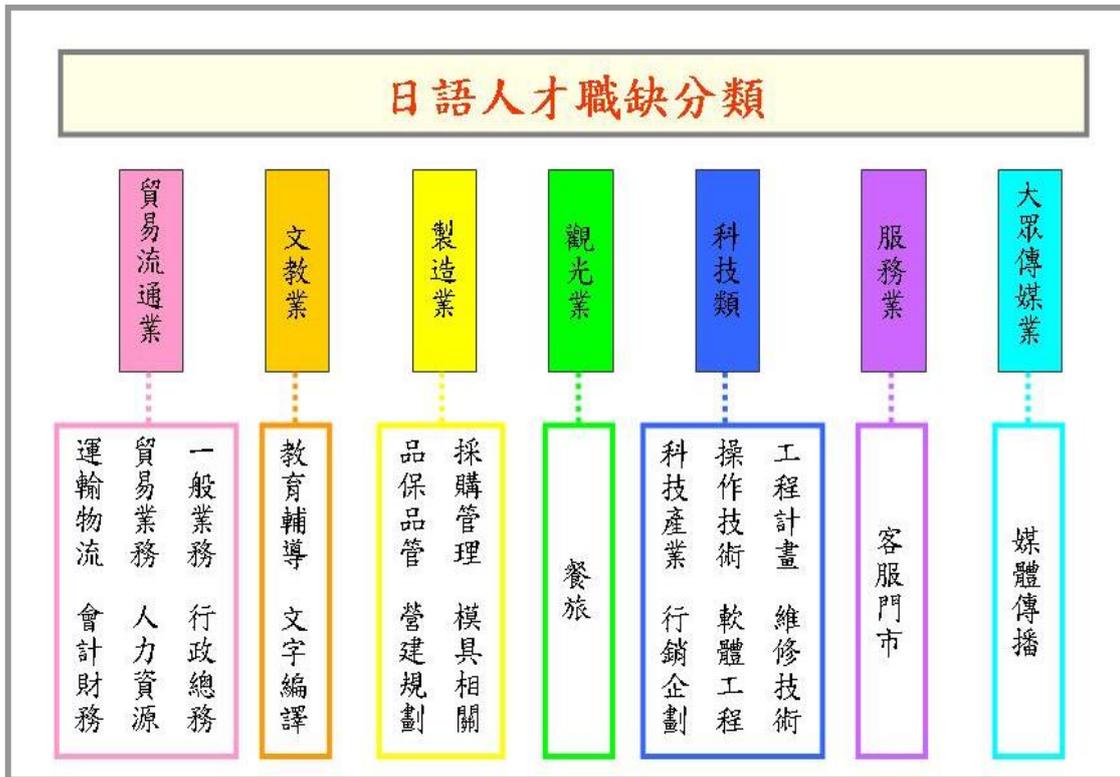
名次	職缺	人數
1	行政總務	26
2	會計財務	25
3	貿易業務	18
4	文字編譯	17
5	科技產業	13

依據三家人力銀行統計出來之數據分析後，7 月份日語人才需求之職缺，職缺數量較多為「貿易流通類」中的「行政總務」，統計職缺人數為 26 人，其次是「貿易流通業」中的「會計財務」，需求人數達 25 人，再來是「貿易流通業」中的「貿易業務」為 18 人。

由以上得知，7 月份「貿易流通業」所需要日語人才數量為最大宗。

二、職缺分析

依據前一節產業類別之分類，即分別為「貿易流通業」、「文教業」、「製造業」、「科技業」、「觀光業」、「服務業」、「大眾傳媒業」七大項，將三家人力銀行日語相關人才職缺數據，依這七大產業別歸類如下。



資料來源：本研究作成。

圖 2-2-3 日語人才職缺分類

依圖 2-2-3 日語人才職缺分類圖，及三家人力銀行 6、7 月職缺交叉分析，6 月份職缺類別為「一般業務」、「貿易業務」、「高科技產業」所釋出的較多，依上圖分析，分別為「貿易流通業」和「科技業」產業類別類之職缺居多，7 月份職缺以「行政總務」、「會計財務」、「貿易業務」為前三項職缺數較多，且皆為「貿易流通業」的產業類之職缺。

由此可知，在「科技業」與「貿易流通業」對於日語人才需求最大。

依據人力銀行追蹤 6、7 月與日語人才相關職缺中，我們從中歸納出皆有釋出日語人才需求之職缺類別，之中我們挑選出為業務、工程師、會計財務、行政總務、口譯這五項職缺，並將此挑選出之職缺加以分析探討分析。

表 2-2-3 探討日語人才需求較多之職缺類別

序號	職別	分析內容
1	業務	目前廠商最需要的日語人才，首推業務人員。從最早進入台灣的貿易業到高科技業界的設備通路商、材料供應商、或代理商都需要進行雙向銷售或採購的交流，首要條件就是必須精通日語，才能扮演好居中協調之角色。
2	工程師	從技術移轉、應用提案、設備裝機、售後維修服務到提高良率等各個領域都需要會說日語的工程師，然而，兼具理工背景の日語人才難求，求才企業並將日語程度列為首選。
3	會計財務	在一片不景氣中，仍然一支獨秀的是日商中的財務會計人員。起薪較一般助理秘書職高，除了財務會計等專業背景，若擁有日商連結報表製作經驗，求職時更加順利。
4	行政總務	職缺多、門檻低，只要具備 N2 以上日語能力及電腦文書處理能力，不難謀得該職。
5	口譯	隨著日商大舉進駐台灣，從最初的建廠、成立公司到設備裝機、技術轉移等，大批日籍員工直接來台工作，首先帶動的是口譯人才的需求。雖然近年來需求人數有減少趨勢，卻有口譯者在這波需求中逐漸建立起個人在專門業界之知名度，最常見的聘僱形式則可大分為長期僱用與短期約聘等兩種。

資料來源：本研究整理

第三節 小結

一、產業別趨勢

在本章第一節的分析中，可以看出現今職場中對日語相關人才之需求，主要是分布在貿易流通業及科技業兩大產業類別。

依據我國經濟部國際貿易局的統計顯示，近年來台灣與日本的貿易總額僅次於中國大陸位居第二，而台灣對日本的出口貿易也僅次於中國大陸與新加坡位居第三，為台灣主要的出口市場之一，由此可見台灣與日本的貿易往來極為頻繁¹。

自 2000 年至今，電機設備及其零件為我國出口的第一大項，其中電機設備在 2010 年共計有筆記型電腦等 7 項產品名列世界第一，智慧型手機等 2 項產品名列全球第二，筆記型電腦及主機板之全球市占率甚至高達 94.0%及 93.7%。其他主要出口項目依次為機械用具及其零件、光學儀器、塑膠及其製品、礦物燃料、有機化學產品等²。由以上我國的主要出口項目可得知，台灣對外出口貿易主要是以高科技產業為主，因此，就業人才需求也以貿易流通業和科技業為最大宗。

在本章第一節針對日語人才職缺分析中，也充分的顯示了現今職場上對日語人才的需求，而台灣對日出口品項中占相當比例的科技相關產品，使得科技業對日語人才的需求逐年增加。

而次於科技業的文教業，主要是偏向於翻譯或教育等需要專精日語的職務上，且需求僅限於補教界和出版社等，但所釋放的職缺並未像貿易流通業及科技業占那麼多。

其他如服務業、觀光業、製造業等產業對於日語人才的需求並不多。但依據前圖 1-1-1，近十年來臺主要客源國旅客成長趨勢顯示，從民國 92 年開始來台日籍旅客一直是最大客源，並逐年增加，民國 100 年甚至達到最高峰，之後雖然大陸旅客超越日客成為第一大客源，但日客依然是第二大客源市場，且單客消費額高，未來觀光相關

¹經濟部國貿局 <http://www.trade.gov.tw/>

經濟資訊-統計及關稅-國家名次表 <http://cus93.trade.gov.tw/FSCI/>

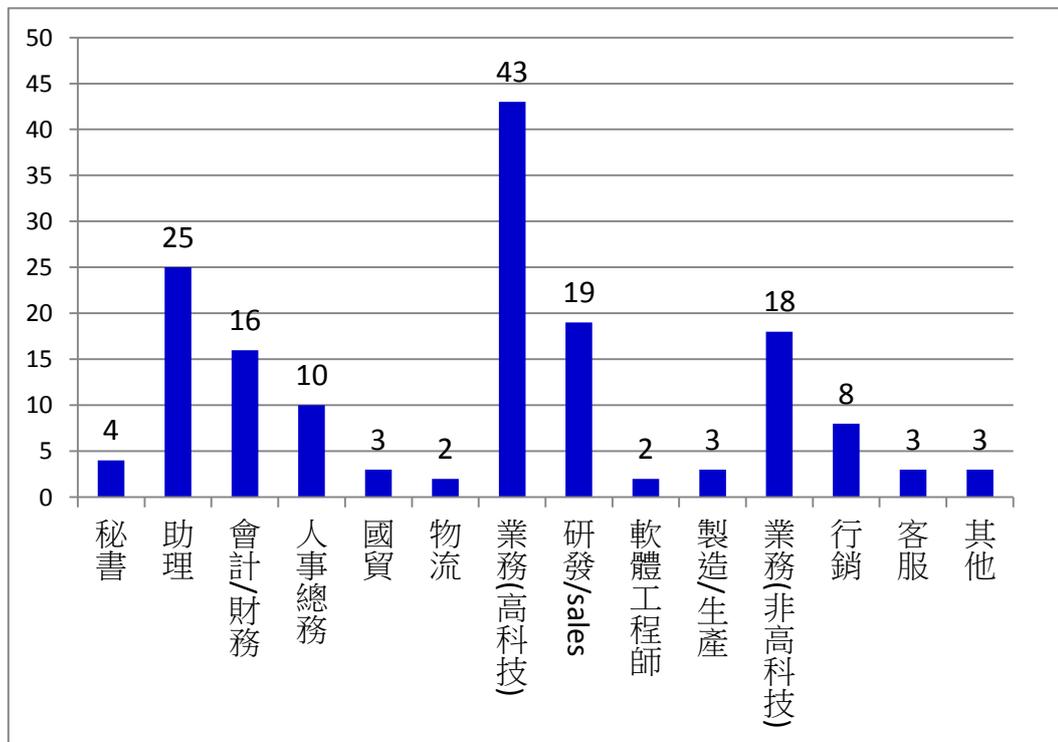
²經濟資訊-外貿情勢-歷年對外貿易發展概況-2010 年對外貿易發展概況 2011/05/16
http://ekm92.trade.gov.tw/BOFT/web/report_detail.jsp?data_base_id=DB009&category_id=CAT779&report_id=211727

產業依然對日語人才有相當的需求。

二、職種分析

在本章第二節的日語人才職種分析中，我們可以發現大多職缺為貿易流通業的各種職務，例如：行政總務、會計財務、一般業務、貿易業務等。根據行政院主計處資料顯示，我國的產業結構逐漸轉移至服務業為主的結構，在諸多服務相關產業中又以「商業服務業」所占的比重最大。可以說商業服務業在台灣的產業結構轉型中是相當重要的一環³。未來日語人才之發展，可能較多的機會將會是「商業服務業」。

如下圖 2-3-1，2011 年 3 月保聖那針對日語人才職缺需求的統計顯示：



資料來源：保聖那 2011 年 3 月調查

圖 2-3-1 日語人才職缺需求的統計

職缺數最多的職種為業務（高科技）占 27%。本研究於本章第一節已將業務歸類於貿易流通業，就上述保聖那的統計結果與本研究的分類發現，職缺數最多的業務屬於高科技產業，也呈現出日語人才在貿易流通業與高科技產業兩大產業的需求是密不

³台灣經濟研究所-經濟評論-台經社論-<http://www.tier.org.tw/comment/tiermon201003.asp>

可分的。

目前台灣日語系主要有兩大系統，一是「日本語文學系」，主要設立於一般綜合型大學；一是「應用日語系」，主要設立於技職體系的科技大學或學院。一般認為傳統日文系重視學術培養，而「應用日語系」則偏重讓學生接觸、實習專業實務，從中確定目標並培養專業意識。但隨著產業結構的變遷，各大學、大專院校在各類的課程設計上不但要兼顧知識學術、人格養成，還需加強日語本科以外的其他專業素養。雖然教學的內容與比重各有不同，但傳統日文系與應日系為督促學生試探志向並決定未來目標，在教學上安排可說是殊途同歸。以本次調查職缺次多的科技產業為例，要同時兼具科技產業相關知識及日語能力的人才，可謂是求才孔急、供不應求。因此具備日語能力之外再針對科技相關知識加以進修，將可作為未來日語人才發展方向的重要參考。

三、小結

綜合以上產業別及職種別分析，我們發現職場上需要日語能力的職缺和我國現今的產業結構及經濟發展是息息相關的。以最多職缺的貿易流通業來說，台灣與日本貿易往來頻繁，最直接影響到的就是相關產業和公司對日語人才的需求量，而在出口貿易中比重占最多的科技產品，又急需瞭解科技相關知識的日語人才。

以下表 2-3-2、表 2-3-3 為 104 人力銀行 2008~2010 年 7 月的統計：

表 2-3-2 最需日語人才的 10 大職務

排名	2008 年 7 月	比例	2009 年 7 月	比例	2010 年 7 月	比例
1	業務銷售類人員	29.20%	業務銷售類人員	31.80%	業務銷售類人員	26.92%
2	旅遊休閒類人員	10.10%	旅遊休閒類人員	12.00%	旅遊休閒類人員	10.04%
3	工程研發類人員	9.70%	客戶服務類人員	8.10%	工程研發類人員	5.46%
4	客戶服務類人員	9.70%	行銷類人員	8.00%	客戶服務類人員	5.15%
5	行政／總務類人員	7.80%	行政／總務類人員	7.70%	行政／總務類人員	4.56%
6	行銷類人員	7.00%	貿易類人員	7.10%	餐飲類人員	4.47%
7	貿易類人員	6.70%	工程研發類人員	6.30%	行銷類人員	4.16%
8	維修／技術服務類人員	6.00%	餐飲類人員	6.30%	文字編譯類人員	3.92%
9	餐飲類人員	5.80%	文字編譯類人員	5.40%	採購／資材／倉管類人員	2.92%
10	經營／幕僚類人員	5.20%	經營／幕僚類人員	4.90%	貿易類人員	2.76%

資料來源：(J'study 留日情報雜誌) 2011 年 4 月號 No.72

表 2-3-3 10 大主要需求日語人才產業表

排名	2008 年 7 月	比例	2009 年 7 月	比例	2010 年 7 月	比例
1	顧問／研發業	8.7%	住宿服務業	9.5%	住宿服務業	10.33%
2	半導體業	8.2%	電腦及消費性電子 製造業	7.6%	光電及光學相關業	9.25%
3	電腦及消費性電子 製造業	7.7%	批發業	7.0%	電腦及消費性電子 製造業	8.96%
4	住宿服務業	7.6%	餐飲業	6.8%	半導體業	8.18%
5	光電及光學相關業	7.2%	電子零組件相關業	6.7%	電子零組件相關業	7.81%
6	零售業	6.6%	光電及光學相關業	6.4%	零售業	6.37%
7	批發業	6.6%	零售業	6.2%	批發業	5.90%
8	電子零組件相關業	6.3%	半導體業	5.8%	餐飲業	4.70%
9	餐飲業	5.2%	顧問／研發業	5.7%	機械設備製造修配業	3.39%
10	機械設備製造修配業	4.0%	出版業	4.1%	軟體及網路相關業	3.20%

資料來源：(J'study 留日情報雜誌) 2011 年 4 月號 No.72

由以上表 2-3-1、表 2-3-2 可得知近年最需日語人才的職務以業務、服務為大宗。這種趨向可能讓日文相關科系學生有「英雄無用武之地」之喟嘆，但再看最需日語人才的產業，卻又以科技業占了大半，似乎與最需人才的職務不太契合。針對此現象，人力顧問業者對此提出的解釋是：不論產業，即使是科技業也需要與日本廠商做研發交流與業務往來，因此真正需要日語人才的仍然在業務、服務方面，也就是擔任所謂「溝通」任務。因此若要增強自己的競爭力，培養能與日語有相輔相成效果的第二專長，則以工程技術、會計、國貿、旅遊等專業較為吃香，但要讓日語科系的學生一心二用，兼修日語與其他專業，目前在現實面難以落實。一是教學課程面，日語課程與其他課程的相互排擠問題；二是學生的學習背景和學習效率問題等仍有待解決。

第三章 本系畢業生就業調查分析

第一節 本系畢業生就業現況

此章節再來探討致理技術學院應用日語系的畢業生就業情況，為因應社會和產業發展對應用日語專業人才的需求，本系於民國 92（2003）年 9 月奉教育部核准成立，招收日間部四技一班。98 學年度起增設進修部四技一班，99 學年度起招收日間部四技二班。95 年 6 月有了第一屆畢業生，至最新 99 學年度，共有 5 屆畢業生。目前所分析的資料為 95-99 年的統計資料，以下是 95-99 學年度本系畢業生就業狀況：

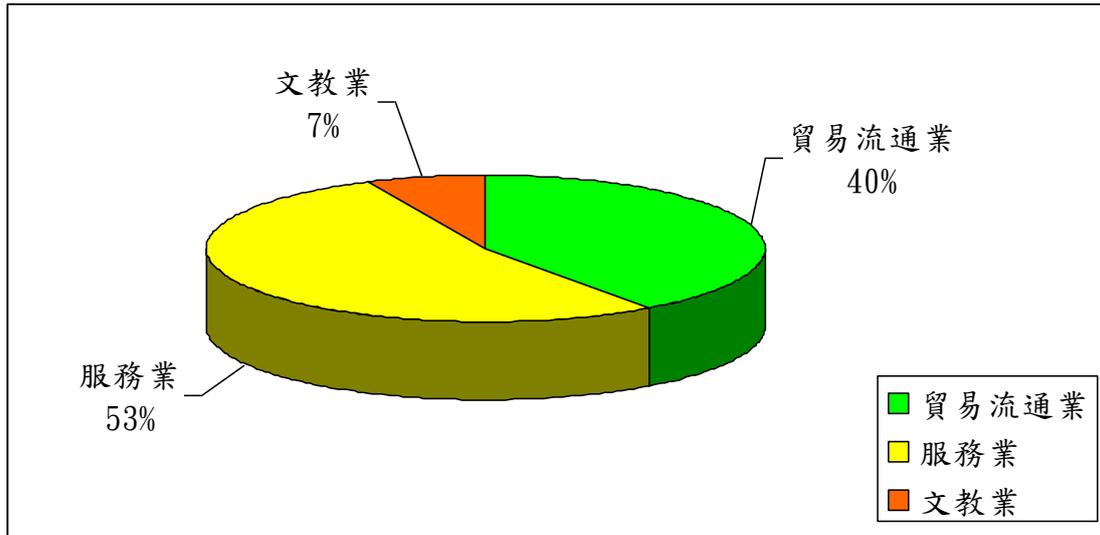
表 3-1-1 95-99 學年度本系畢業生就業狀況統計表

學年度 項目	95	96	97	98	99
畢業總人數	28	43	46	47	35
就業人數 (進入相關職場人數)	16 (10)	29 (19)	25 (20)	34 (30)	30 (27)
服役人數	3	1	10	3	1
其他	9	13	11	10	4
就業率 (%)	64.00	69.05	69.44	77.27	88.24
進入相關職場比率 (%)	62.50	65.52	80.00	88.24	90.00

資料來源：致理技術學院-技術合作處-就業輔導組

一、本系畢業生就業相關產業調查

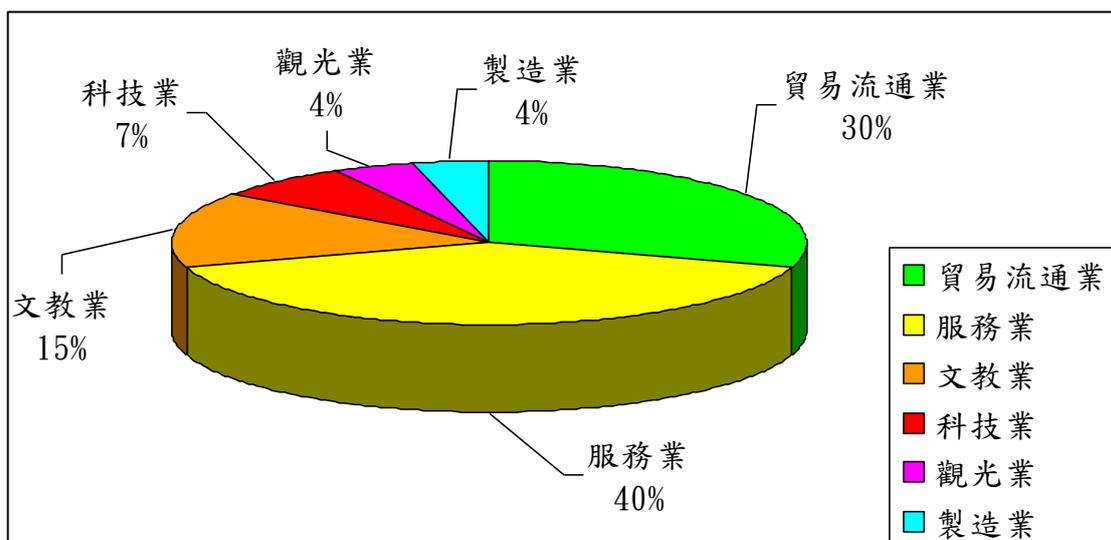
我們將本系目前 5 年的畢業生依照其工作現況，將其分類在科技業、貿易流通業、服務業（主要指門市服務）、觀光業、製造業、文教業。產業狀況，統計如下：



資料來源：致理技術學院-應用日語系畢業生就業狀況統計表

圖 3-1-1 95 年畢業生就業分布

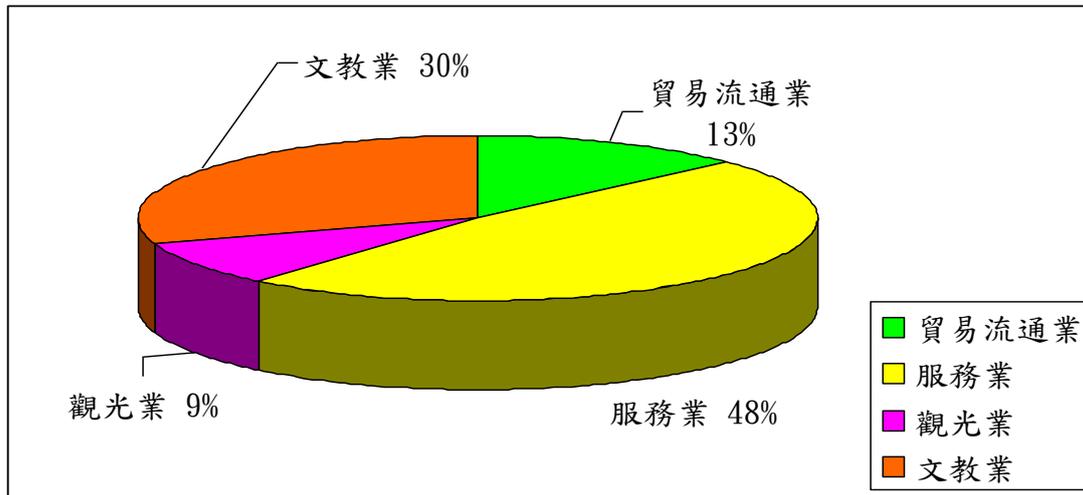
95 學年度為本系第一屆的畢業生，依照上圖 3-1-1 統計呈現，由此可知：95 學年度的畢業生就業分布在服務業（53%）占最大比例，其中以客服門市人員所占比例最多。其次為貿易流通業（40%），以業務外勤為主。而文教業（7%）所占比例最小，職種以教師，出版社翻譯為主。



資料來源：致理技術學院-應用日語系畢業生就業狀況統計表

圖 3-1-2 96 年畢業生就業分布

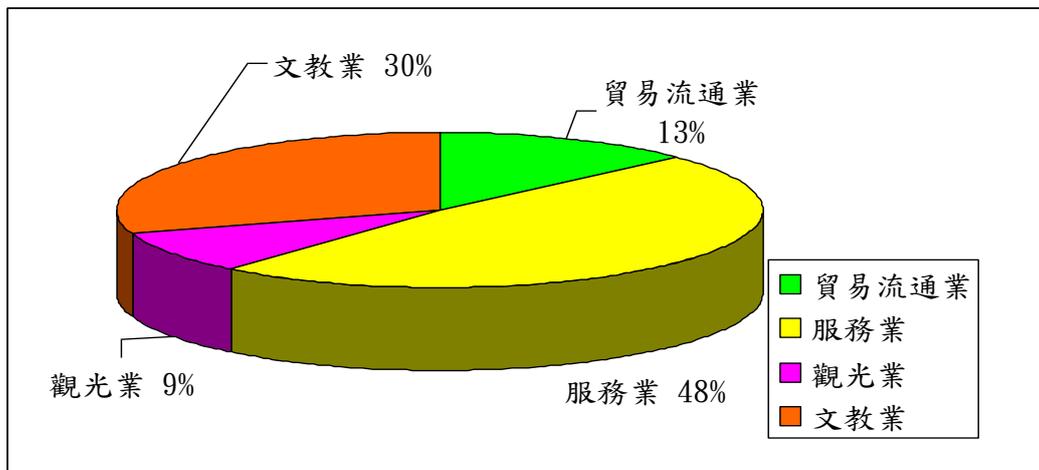
96 學年度，依照上圖 3-1-2 統計呈現，96 學年度的畢業生就業分布在服務業(40%) 占最大比例。其次為貿易流通業 (30%)，跟去年相同，以業務外勤為主。再者為文教業 (15%) 接著是科技業 (11%)，而觀光業及製造業 (4%) 所占比例最小。



資料來源：致理技術學院-應用日語系畢業生就業狀況統計表

圖 3-1-3 97 年畢業生就業分布

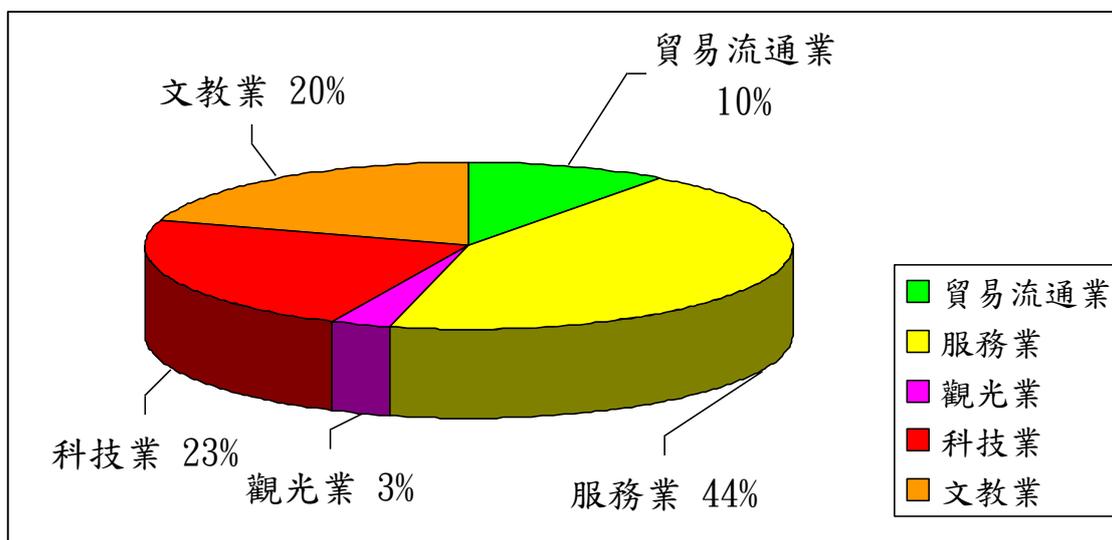
97 學年度，依照上圖 3-1-3 統計呈現，97 學年度的畢業生就業分布在服務業 (48%) 占最大比例，其次為文教業 (30%)，再者為貿易流通業 (13%)，以業務外勤為主。而觀光業 (9%) 所占比例最小。



資料來源：致理技術學院-應用日語系畢業生就業狀況統計表

圖 3-1-4 98 年畢業生就業分布

98 學年度，依照上圖 3-1-4 統計呈現，98 學年度的畢業生就業分布在服務業（48%）占最大比例，以客服門市人員為主。其次為貿易流通業（32%），接著為觀光業（10%），最後以科技業（6%）及製造業（3%），製造業職種以業務為主。



資料來源：致理技術學院-應用日語系畢業生就業狀況統計表

圖 3-1-5 99 年畢業生就業分布

99 學年度，依照上圖 3-1-5 統計呈現，99 學年度的畢業生就業分布在服務業（44%）占最大比例，其次為科技業（23%），再者為文教業（20%），接著是貿易流通業（10%），而觀光業（3%）所占比例最小。

二、就業分析

以上是致理技術學院應用日語系歷屆畢業生就業發展狀況。接下來透過統合致理技術學院應用日語系五年來歷屆畢業生數據，得到以下圖表：

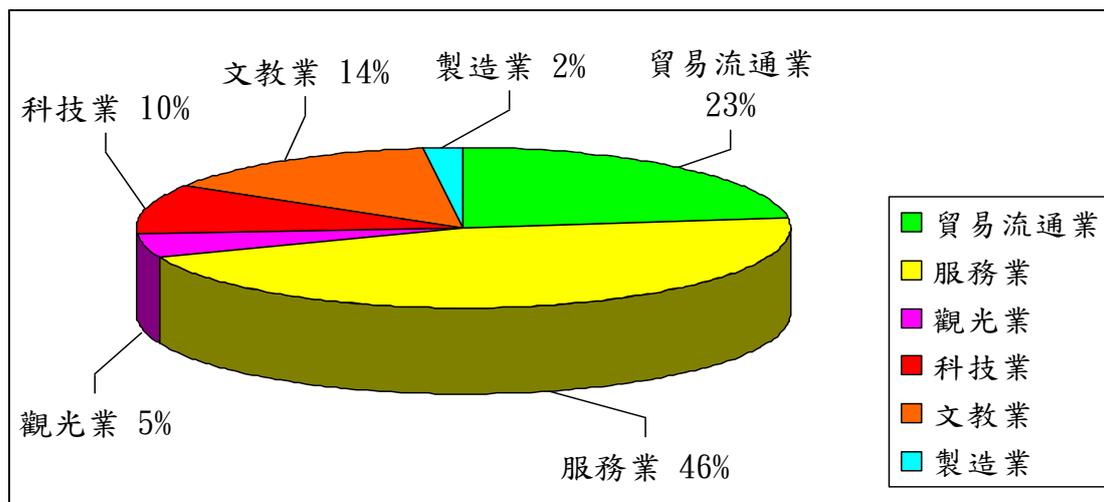
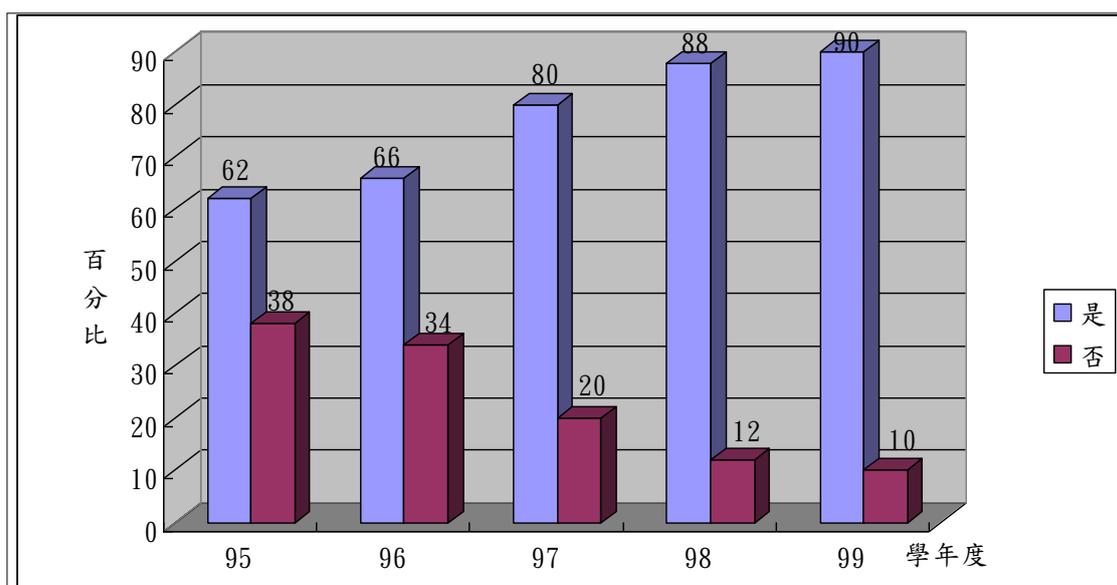


圖 3-1-6 本系 5 屆畢業生就業分布圖

依照上圖 3-1-6 統計呈現，歷屆畢業生就業人數最多的產業為服務業(46%)，其次為貿易流通業 (23%)，再者為文教委 (14%)，接著是科技業 (10%)，最後則是觀光業 (5%) 及製造業 (2%) 所占比率最小。

三、本系畢業生從事日語相關工作之比例

在前一節中，將 95-99 年的畢業生就業產業類別走向做分析，再以前一章節為基礎，調查各大產業別中的工作性質是否跟日語有相關，進行分析如下：

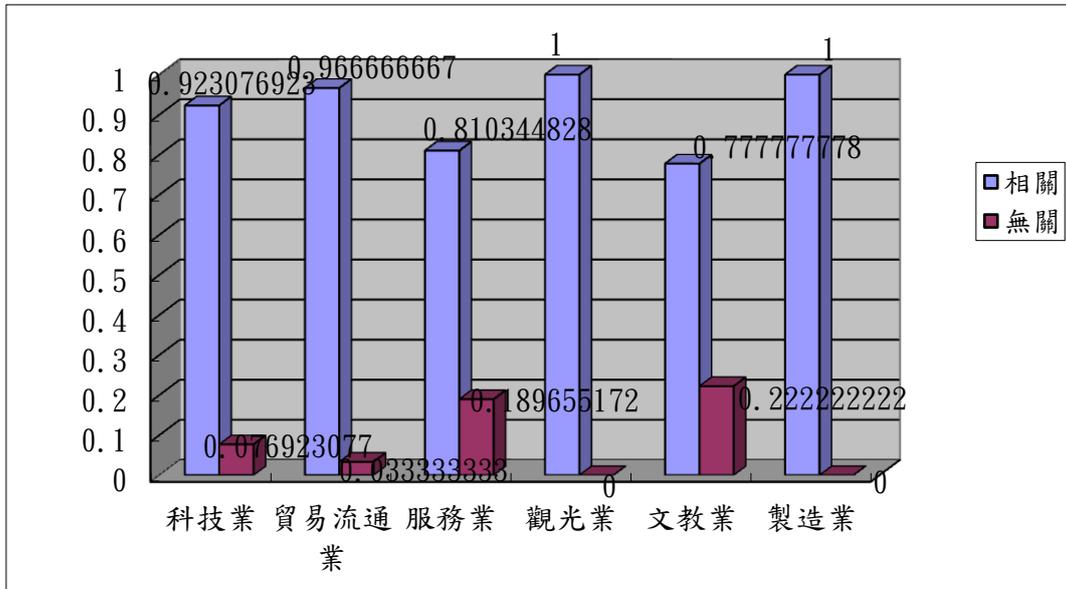


資料來源：致理技術學院-應用日語系畢業生就業狀況統計表

圖 3-1-7 各學年度從事日語相關工作之比例

如圖 3-1-7 所示，95 至 96 學年度，從事日語相關工作比例成長並不多，但在 97 學年度以後，從事日語相關工作比例明顯升高，尤其是與 95 年（第 1 屆畢業生）相比，99 年甚至提升至 90%，成長幅度相當高。

接下來為各個產業中，與日語相關的工作比例：



資料來源：致理技術學院-應用日語系畢業生就業狀況統計表

圖 3-1-8 畢業生從事與日語相關的工作比例

如上圖 3-1-8 在六個產業之中，與日文相關工作比例最高的為觀光業(100%)，其次為貿易流通業 (97%)，再者為科技業 (93%)，接著是服務業 (81%)，接著是文教業 (78%)，最後是製造業 (67%)。

第二節 代表性就業訪談

在目前經濟景氣低迷且失業率居高不下的就業環境下，對於即將畢業的我們來說，能夠提早準備未來就業的方向，是相當重要的。因此我們期望再藉由對本系 5 年來畢業生的就業調查和個案訪談，了解畢業生的就業狀況和職場需求；最後透過歸納分析，整理出主要產業和主要職種對日語人才硬實力和軟實力的具體需求，以提供本系在學生學習規劃和本系課程改善之參考。

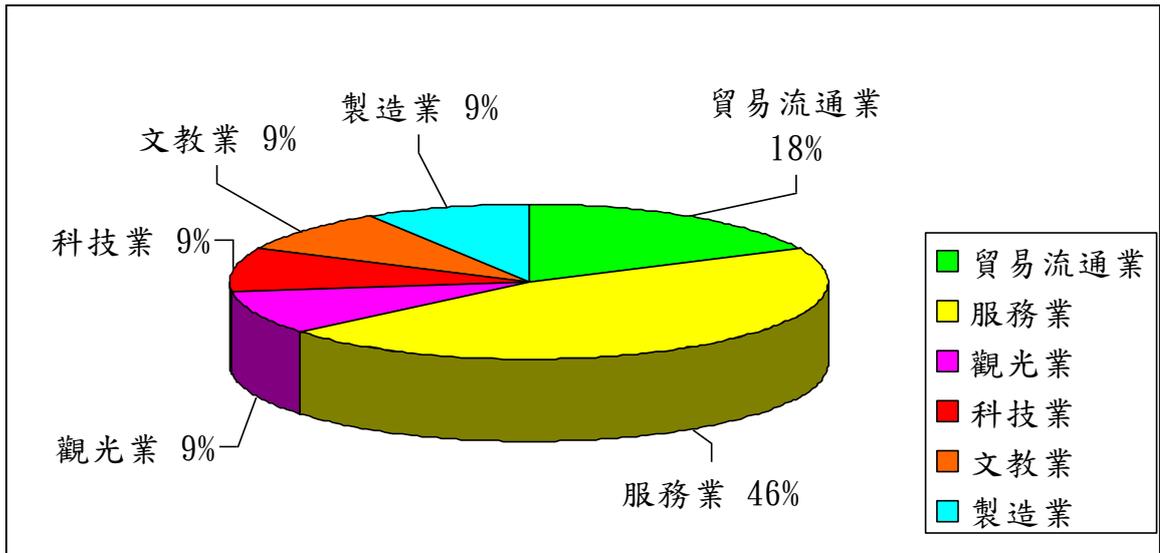
一、代表性訪談者之選定

首先是受訪者的選定，我們透過歷屆畢業生的就業資料，選取就職於不同產業的 14 位歷屆畢業生，透過當面或是書面回覆的方式進行訪談，以得知本系歷屆畢業生目前在日語相關職場上的就業現況。

表 3-2-1 本系歷屆畢業生受訪名單

序號	產業別	公司名	職稱	畢業生
1	科技業	日東電工股份有限公司	ICT 業務員	許○○
2	貿易流通業	碩捷資訊有限公司	業務助理	高○○
3		共晉貿易有限公司	國外部專員	潘○○
4		中國塗料股份有限公司 (CMP)	業務助理	陳○○
5	服務業	優衣庫股份有限公司 (UNIQLO)	門市店員	蘇○○
6		新光三越百貨股份有限公司	服務指導員	楊○○
7		昇恆昌股份有限公司	精品銷售員	李○○
8			水晶銷售員	楊○○
9			菸酒部銷售員	黎○○
10	長榮航空股份有限公司	VIP 貴賓接待員	黃○○	
11	觀光業	世帝喜旅行社股份有限公司 (JTB)	日語領隊導遊	洪○○
12	製造業	台灣山葉機車工業股份有限公司 (YAMAHA)	日語翻譯者	廖○○
13	文教業	勁寶兒暨卡爾威特兒托嬰中心	幼兒日語教師	林○○

資料來源：本研究整理



資料來源：本研究作成

圖 3-2-1 代表性畢業生就職產業比例

由圖 3-2-1 可以得知，本系代表性畢業生就職產業主要分布於服務業、貿易流通業兩大產業類別。

二、訪談設計

再其次我們將訪談對象分為三類，即本系畢業生、畢業生所任職公司之直屬上司、業界講師，然後針對這三種不同的對象分別來進行採訪題目的設計。

三、訪談一本系畢業生

在訪談畢業生方面，首先考量將在學期間所學日語的基本能力納入訪談題目，以及日語能力在職場上之應用，此外是否有其他專業技能是現今職場上最重視的等問題。另外，再依照各畢業生所任職的不同產業領域，加入與該產業相關的專業知識等問題。

表 3-2-2 採訪問題－歷屆畢業生

畢業生	
1	就職該公司後你覺得應具備哪些知識和技能以及特質？ (即硬實力和軟實力) 註：硬實力-如：專業能力。軟實力-人際溝通等
2	工作中有遇到哪些困難或最勝任愉快的事(語言能力?專業知識?) 是否有經歷過哪些經驗後，而有所體悟以及行動?
3	工作中所應用到的日語主要是哪些方面?需要達到的程度為?
4	在學期間應加強哪些能力(硬實力還是軟實力?)
5	是否滿意學校所設計的課程規劃和教學內容?你認為最有幫助的課程為?
6	在校四年所學的內容和訓練對目前工作是否有幫助或關聯?
7	在學期間或就職前，是否有過特殊經歷? (如：取得相關證照、具有短期留學、校外實習、打工等經驗。是否有實際案例?)
8	如何求職到目前的工作?(求職前是否做過哪些準備或是哪方面需要特別注意?)
9	該公司有無職業訓練?訓練內容為?
10	公司的福利制度，正職與兼職間的差距為?
11	就現任職公司而言，有何特別之處?(日企文化、商務禮儀、薪資待遇等)
12	在職場上學習到哪些?

(一) 代表性產業—畢業生訪談回答

表 3-2-3 採訪一

受 訪 者	許○○	訪 談 人 員	賴銳宏、張伯浩
任 職 公 司	日東電工股份有限公司	訪 談 日 期	2011/10/9
職 稱	IC 營業部業務	工 作 內 容	聯繫客戶，下訂單，作廠商與公司之間的窗口
工 作 經 歷	2011/08~至今		
1.如何求職到目前的工作？			
透過求職網（如：莎佳仕、保聖那）取得面試的機會而找到目前的工作。			
2.目前工作的內容是？			
聯繫客戶、下訂單、作廠商與公司之間的窗口，有時還需要幫忙主管和工程師之間的翻譯。			
3.就職該公司後你覺得應具備哪些知識和技能以及特質（即硬實力和軟實力）？			
注重軟實力，例如：人格特質、溝通技巧等。語言至少要會一種外語且達到精通的程度。專業技能方面，公司有提供在職訓練。			
4.語言能力只有日語就足夠嗎？英文能力需不需要？中文表達能力？			
需看公司種類。例如 IC 產業的日商有許多的專業術語都是英文，開會時也主要是以英文來溝通，所以基本上擁有一種以上的外語能力會比較得心應手。			
5.工作中所用到的日語主要是哪些方面？需要達到的程度？			
使用英文的比重較高。但不同的部門會有不同的情況，最主要以能溝通為主。			
6.在學期間應加強哪些能力（硬實力還是軟實力）？			
軟實力可透過在學期間多參與社團活動、校外比賽等來培養。而硬實力，則是透過學校課程所學外，並透過課餘時間來學習其他方面的能力。			
7.在校四年所學的內容和訓練對目前工作是否有幫助或關聯？			
日商文化、商用日文等課程對於目前職場有很大的幫助。還有之前參加校外日語比賽的經驗，透過校外比賽，使我的日語表達能力增進許多。			
8.取得相關證照、短期留學、校外實習、打工經驗等，是否對工作有幫助或加分？			
打工經驗與產業有直接關聯才有加分。例如：進入 IC 產業，拿出之前在餐廳的工作經驗，那是沒有任何加分的。			
9.該公司有否職業訓練？訓練內容？			
職前訓練，公司會先詳細介紹目前的工作情況、內部環境和申請文件的程序，再依照廠商的種類進行不同的專業訓練。			
10.工作中有遇到哪些困難或最勝任愉快的是（印象最深刻的）？			
困難最主要是在語言上，雖然是日商，但溝通主要以英語居多。專業知識方面則因之前沒有接觸過 IC 相關產業而需要重新學習，在學習高科技相關的專有名詞上有些困難。			
11.若為日商公司的話，日企文化、商務禮儀、薪資、人事管理面有何不同？			
公司制度，依在職時間來分成 11 個等級，每一個等級的薪資都不同。日商公司的福利相當好，對於經常奔波在外的業務公司會補助交通費，且每人會配給一支商務手機方便與客戶洽談。採責任制，無固定下班時間。			

採訪情形



圖 3-2-2 訪談一



圖 3-2-3 訪談一

表 3-2-4 採訪二

受訪者	高○○	訪談人員	賴銳宏、張伯浩
任職公司	碩捷電腦有限公司	訪談日期	2011/11/14
職稱	業務助理	工作內容	聯繫客戶，作廠商與公司之間的窗口
工作經歷	2011/02~至今		
1.就職該公司後你覺得應具備哪些知識和技能以及特質？（即硬實力和軟實力） 註：硬實力-如：同專業能力 軟實力-如：人際溝通等			
硬實力：日語、英語、基本的電腦技能。以及協商能力。 軟實力：積極的態度、協商能力			
2.工作中有遇到哪些困難或最勝任愉快的是？是否有經歷過哪些經驗後，而有所體悟以及行動？			
在溝通上，自己的日語反應有些許的不足，偶爾會有來不及應對，導致沒辦法給予客戶所需的服務，這方面是覺得較困難的部分。而在商品出貨的每一個環節，從打樣到出貨，當中如有一點差錯，就有可能損害到公司，因此工作上必須時時留意每一環節。愉快的部分，當公司的案件中，無法沒有你參與就無法運作時，感到了自我有所價值的愉悅感。			
3.工作中所用到的日語主要是哪些方面？需要達到的程度？			
全方面，像是生活上，商業書信上都會使用到，其實沒有所謂的程度，而是不斷的學習下去，增長自己的知識。			
4.在學期間應加強哪些能力（硬實力還是軟實力）？			
都要。像是語言，能學越多越好，到達精通的程度。另外，經驗越多越好，可以培養自己的反應能力及危機處理能力，對於往後職場上都很有幫助。人脈也是很重要的一點，可以的話盡量廣交各領域的朋友。			
5.是否滿意學校所設計的課程規劃和教學內容？你認為最有幫助的課程是？			
建議在 1、2 年級時應該先打好日語的基礎，這樣到 3、4 年級時，實際在實習或者在商務上會比較容易去適應。最有幫助的課程，如：日文文法、校外實習等。			
6.在校四年所學的內容和訓練對目前工作是否有幫助或關聯？			
有。像是在學期間的短期留學、校外實習以及 2008 年曾經擔任外交部的台日親善大使，這些經驗，對於自我本身於日後踏入職場有很大的幫助。			
7.在學期間或就職前，是否有特殊經歷？（如：取得相關證照，或是具有短期留學、校外實習、打工等經驗。是否有實際案例？）			
就學期間有過短期留學的經驗以及取得日語檢定。而高中時期就讀國貿相關科系，因此與目前從事的工作有所關連，而校外實習所實習的內容也與目前的工作有關聯。譬如：在台商和日商公司之間透過溝通的搭起橋樑，來製作雙方的出貨行程等。			
8.如何求職到目前的工作？求職過程是否遇到困難？求職前是否做過哪些準備或是哪方面需要特別注意？）			
透過求職網 1111 人力銀行而進入公司。在面試時，建議準備約 5 分鐘的日語自我介紹、人生經歷等資料。面試的重點是要了解自我特質，如何定位自我並強調自己與眾不同之處。			

9.該公司有否職業訓練？訓練內容？
目前所任職的公司是以直接工作，並從工作中去學習的方式來訓練新進員工。
10.公司的福利制度，正職與兼職之間的差別？
公司內並無兼職，因此基本上沒有差別。
11.就現任職的公司而言，有何特別之處？（日企文化、商務禮儀、薪資、升遷等）
目前的年薪是 17~20 個月左右，月薪不定，依所接的案件決定。基本上都往海外出差，大部份為大陸、香港、日本這三國，每次出差會有一定額度的出差津貼。當中大陸及香港出差比重較高。而升遷制度上，基本上是依照工作資歷來升遷。而出差所接觸到的客戶各式各樣。在大陸方面，做事態度較鬆散、較不拘謹。相對的，日商企業則是，過度拘泥於細節，較為謹慎。台商方面，剛好結合了兩者的優點，因此彈性較大。
12.在職場上學習到甚麼？
對於問題的臨機應變能力增進許多，像是在聯絡客戶時，如何去防範問題的發生，學習到如何達到買賣雙方能夠兩全其美的地步。由於經常參加國際性會議，看到來自不同國家的人，也從中了解到各國人士的價值觀，開啟了不同的思考方式，這是幫助最多的。

採訪實際情況



圖 3-2-4 訪談二

表 3-2-5 採訪三

受訪者	潘○○	訪談人員	賴銳宏、張伯浩
任職公司	共晉貿易有限公司	訪談日期	2011/10/29
職稱	國外部專員	工作內容	聯繫客戶，下訂單，作廠商與公司之間的窗口
工作經歷	2011/02/中旬~		
1.就職該公司後你覺得應具備哪些知識和技能以及特質？為哪方面的硬實力及軟實力？			
硬實力：語言方面除了日語，英語也相當重要，由公司與客戶往來的信件多以英語表達。此外，公司的工廠都位於中南部，與工廠洽談時需使用到台語。專業能力，依公司的性質以及工作內容而異。軟實力：溝通能力，沒有好的溝通能力，就沒辦法跟自己負責的客戶洽談，對公司及自己都不利。			
2.工作中有遇到哪些困難或最勝任愉快的是？是否有經歷過哪些經驗後，而有所體悟以及行動？			
由於公司主要是販售機車相關零件，在專業術語上較感到困難。印象深刻是，曾經有位日籍客戶到公司訂購機車坐墊，取貨時，發現坐墊上有些許污漬，該客戶就直接打電話來公司罵，當時第一次體悟到日本人做事如此拘謹。			
3.工作中所用到的日文主要是哪些方面？需要達到的程度？			
商業書信、溝通、敬語的使用。級數不代表程度，程度上要能用日語正確表達。			
4.在學期間應加強哪些能力（硬實力還是軟實力）？			
兩者皆需要。且必須要很認真的去學習學校所教導的每一堂課。			
5.是否滿意學校所設計的課程規劃和教學內容？你認為最有幫助的課程是？			
基本上都有派上用場。學程方面的課程幫助很大，就學期間所學習的商業學程，在目前從事的工作上有相當的關聯性。			
6.在校四年所學的內容和訓練對目前工作是否有幫助或關聯？			
在學期間的比賽經驗。譬如：即興演講、配音比賽等。這些比賽經驗對於我踏入職場有很大的幫助，像是面試時不會怯場。			
7.在學期間或就職前，是否有特殊經歷？如：取得相關證照，或具短期留學、校外實習、打工等經驗。			
在學期間有短期留學的經驗及取得日語檢定。若能多取得相關證照，在面試時會有一定的加分效果。			
8.如何求職到目前的工作？（求職前是否做過哪些準備或是哪方面需要特別注意？）			
透過求職網 yes123。如果想進入日商公司，建議要準備 3~5 分鐘的自我介紹，多考取相關證照。當然最重要的還是實際面試的過程。			
9.該公司有否職業訓練？訓練內容？			
沒有。公司是以工作中學習相關知識的方式訓練。			
10.公司的福利制度，正職與兼職之間的差別？			
公司有供餐的制度，基本上餐費無上限。員工享有三節獎金、勞保及健保。			

11.就現任職的公司而言，有何特別之處？（如：日企文化、商務禮儀、薪資、升遷等）

目前所任職的是一間台商公司，之前曾有通過一家半導體產業的面試，但主要的福利制度與目前的公司有所差距，因此沒有選擇該公司。台商公司的特別之處在於，與日商公司相較之下較有人情味。

12.在職場上學習到甚麼？

學習到很多的經驗，主要為適應能力、組織能力、事務處理能力都有所提升，而在前面所提到的坐墊事件，深深體會到責任感的重要性。

採訪情形



圖 3-2-5 訪談三

表 3-2-6 採訪四

受訪者	陳○○	訪談人員	徐郁弦
任職公司	台灣中塗化工股份有限公司	訪談日期	書面訪談
職稱	業務助理	工作內容	聯繫客戶，下訂單，作廠商與公司之間的窗口
工作經歷	2011/06~		
1.就職該公司後你覺得應具備哪些知識和技能以及特質？（即硬實力和軟實力）			
註：硬實力-如：同專業能力 軟實力-如：人際溝通等			
硬實力的部份:英文能力真的要加強。軟實力的部分:人際溝通能力也很重要。			
2.工作中有遇到哪些困難或最勝任愉快的是（語言能力？專業知識？）			
困難的部份，貿易用語都是使用英文在溝通，但不了解電子郵件內英文所要表達的意思。因此建議在英文方面，實力真的需多加強，但在加強英文的同時日語的運用也需要適時的複習以免顧此失彼。			
3.是否有經歷過哪些經驗後，而有所體悟以及行動？			
在不了解英文的情況下，透過查詢線上英文辭典來背英文單字。			
4.工作中所用到的日語主要是哪些方面？需要達到的程度？			
雖然為日商公司，但是因為是要跟全球的工廠溝通，所以用到英文的地方反而多於日語。日語只用於跟老闆的溝通，所以需要具備基本的溝通能力和日語的尊敬法。			
5.在學期間應加強哪些能力（硬實力還是軟實力）？			
我想兩者都需具備，但以實際狀況來說，軟實力應大於硬實力，在和樂融融的情況下才能夠在一間公司待的長久。			
6.是否滿意學校所設計的課程規劃和教學內容？你認為最有幫助的課程是？			
幾乎都用得到。在目前的公司內，自我認為國際貿易的基礎很重要，使常需要使用到。另外，觀光學程方面，在先前的工作中，學校所學的訂票系統也經常使用到。			
7.在校四年所學的內容和訓練對目前工作是否有幫助或關聯？			
學校有觀光方面和貿易方面的學程，兩種學程我都有修過。而目前我走的是貿易學程，在基礎貿易知識基本上都蠻相關的。			
8.在學期間或就職前，是否有特殊經歷？（如：取得相關證照，或是具有短期留學、校外實習、打工等經驗。）			
在學期間，有去過日本短期留學半年的經驗。			
9.如何求職到目前的工作？（求職過程是否遇到困難？）			
透過人力銀行介紹進入現在的公司。			
10.該公司有否職業訓練？訓練內容？			
公司並沒有特地安排訓練。基本上都是前輩會教你，然後遇到不懂或不了解怎麼處理的時候，一定要發問。			
11.就現任職的公司而言，有何特別之處？			
公司內有自訂的休假制度。			
12.在職場上學習到甚麼？			
與客戶間的應對能力及溝通能力。			

表 3-2-7 採訪五

受訪者	蘇○○	訪談人員	張聰子、崔芸芝
任職公司	優衣庫股份有限公司	訪談日期	2011/10/12
職稱	正職人員	工作內容	賣場銷售、收銀、試衣協助、服飾整理、修改褲長、倉庫整理、營業支援。
工作經歷時間	2011/08~		
1.如何求職到目前的工作？			
朋友介紹至保聖那求職網投履歷，面試兩次。			
2.剛開始接下這份工作時有什麼自我期許或是對於工作有什麼期待？			
自我期許為時間管理及工作效率上的要求(摺襯衫 7 秒/件、素 T 5 秒/件) 對於工作則是期待在大企業中求得一席之地，進而努力向上升遷。			
3.該公司是否有職業訓練？訓練內容？			
一個月，所有流程都會跑一遍。職前在公司的辦公大樓實習。			
4.就職該公司後你覺得具備哪些知識、技能和特質（即硬實力和軟實力）？			
外語能力、相當重視團隊合作。			
5.除了語言能力外你覺得還有什麼能力也是很重要的？			
VMT 服裝設計。			
6.工作中所用到的日文主要是哪些方面（聽、說、讀、寫、譯）？需要達到怎樣的程度？			
聽、說需達到能和日本人溝通順暢、流利的程度，也要求讀的能力。			
7.就學長姐畢業後在職場的經驗而言，覺得在學期間的我們應該加強哪些能力？			
硬實力：日語聽力方面。軟實力：團隊合作、打招呼、效率及績效。			
8.是否滿意學校所設計的課程規劃和教學內容？你認為最有幫助的是？			
是。系上日語相關課程，商用日語、報連相、溝通技巧等極為重要。			
9.在校四年所學的內容和訓練對目前工作是否有幫助或關聯？			
時間講究速度、績效、整齊、開早會跟晚會。			
10.取得相關證照、短期留學、校外實習、打工經驗、社團、志工經驗等是否對工作有幫助或加分？			
有留學方面經驗會讓人覺得能夠獨立，而且就日商而言更能肯定你的語言能力。			
11.工作中是否有遇到哪些困難或挫折？（如何調適？） / 是否曾勝任過什麼讓自己最有成就感的事（印象最深刻的事）？			
公司要求 5 秒摺一般 T 恤、7 秒摺一件襯衫，且每件需符合標準大小及形狀，這是剛開始最感到困難和挫折的事。為達到要求甚至連回家都會繼續練習摺衣服。 印象最深刻的是，在同一工作環境下，同事間相處融洽，且凝聚團隊合作的氛圍，而這也是公司極為重視的一大要素，並可從中找到自我的歸屬感。			
12.若為日商公司的話，日企文化、商務禮儀、薪資、人事管理面有何不同。			
30 度鞠躬的訓練、必須熟悉企業理念、報連相、時間管理。			

採訪情形



圖 3-2-6 訪談五



圖 3-2-7 訪談五

表 3-2-8 採訪六

受 訪 者	楊○○	訪 談 人 員	嚴涵郁
任 職 公 司	新光三越百貨股份有限 公司	訪 談 日 期	書面訪談
職 稱	服務指導員	工 作 內 容	顧客服務與服務品質管理
工 作 經 歷			
1.如何求職到目前的工作？求職前是否做過哪些準備或是哪方面需要特別注意？求職過程是否遇到困難？			
只要認真充實大學四年，求職一定順利。包含學習、社團、人脈、經驗，這些都是寫自傳的重點。			
2.該公司是否有職業訓練？訓練內容？			
有。為期半個月的「社會新鮮人專案」，為了讓應屆畢業生順利就職，有半個月的就職訓練，包含了解公司概況、工作內容、福利薪水等等。			
3.就職該公司後你覺得應具備哪些知識和技能以及特質？（即硬實力和軟實力） 註：硬實力-如：專業能力 軟實力-如：人際溝通等			
硬實力:外語能力。軟實力:情緒管理、應變能力。			
4.工作中有遇到哪些困難或最勝任愉快的是（語言能力？專業知識？）是否有經歷過哪些經驗後，而有所體悟以及行動？			
困難的部分：遇到客人要無理的賠償。勝任愉快的部分：幫助日籍旅客翻譯。			
5.工作中所用到的日語主要是哪些方面？需要達到的程度？			
工作上主要用到會話、日語尊敬語、書寫等方面。日語 N2 以上。			
6.在學期間應加強哪些能力（硬實力還是軟實力？聽說讀寫譯、溝通技巧等？）			
多與日籍旅客溝通，並從中學習會話技巧。			
7.是否滿意學校所設計的課程規劃和教學內容？你認為最有幫助的課程是？			
滿意。都很有幫助。			
8.在校四年所學的內容和訓練對目前工作是否有幫助或關聯？			
有。			
9.在學期間或就職前，是否有特殊經歷？（如：取得相關證照，或是具有短期留學、校外實習、打工等經驗。是否有實際案例？）			
相關證照：JLPT N2 社 團：有（應用日語系系學會） 研 修 團：第四屆訪日研修團 短期留學：(2010 年度第一學期赴岡山理科大学總合情報學部社會情報學科短期留學)			
10.公司的福利制度，正職與兼職的差別？			
公司無兼職職位，皆為正職。			
11.就現任職的公司而言，有何特別之處？（如：日企文化、商務禮儀、薪資、升遷等）			
福利多。			
12.在職場上學習到甚麼？和在學期間有何不同感受？			
應變能力、拓展人脈。			

表 3-2-9 採訪七

受 訪 者	李○○、楊○○、黎○○	訪 談 人 員	嚴涵郁、徐郁弦
任 職 公 司	昇恆昌股份有限公司	訪 談 日 期	2011/10/14
職 稱	精品銷售員、水晶銷售員、菸酒部銷售員	工 作 內 容	銷售精品 (手錶、用品、皮件) (珠寶飾品) (菸酒)
工 作 經 歷	實習：六個月 正職：2010/07/16~		
1.如何求職到目前的工作？求職前是否做過哪些準備或是哪方面需要特別注意？求職過程是否遇到困難？			
大四至「昇恆昌」面試以得實習的機會，主要是希望日語能學以致用，不要畢業後日語能力也跟著荒廢。由於是實習完後轉正職，求職過程大致上沒有遇到什麼困難。			
2.該公司是否有職業訓練？訓練內容？			
有，針對沒有學過日語的新進人員開「五十音教學」基礎課程。其他有日語基礎者的職前訓練內容則為日語、英語、韓文課程和安排到機場實習一個月。在職也有相關課程，會外聘老師教日文，每個部門的組長，會定期考試，鑑定日語能力。			
3.就職該公司後你覺得應具備哪些知識和技能以及特質？（即硬實力和軟實力） 註：硬實力-如：專業能力 軟實力-如：人際溝通等			
硬實力：語言能力、專業領域方面。軟實力：圓融、溝通協調、銷售技巧、人際關係。和同事間可能會有些勾心鬥角和業績競爭，要學習如何去平衡、協調，也要保持友好關係，在 EQ 情緒管理的部分也很重要。			
4.工作中有遇到哪些困難或最勝任愉快的是（語言能力？專業知識？）是否有經歷過哪些經驗後，而有所體悟以及行動？			
<p>李：甄選上昇恆昌時，有一種「我站出來是代表致理」的心態，想盡全力做到最好，也想為往後的學弟妹鋪路。最困難的地方是剛接觸商品時，前輩會以為我們日文科出身好像什麼都會用。例如：結帳、介紹產品、商品特色性質等，在完全不熟悉的情況下，只好硬著頭皮接待客人。這是剛進入公司最困難的地方，專有名詞很多，還要學習要怎麼表達客人才會有購買慾望，這都必須靠經驗累積。</p> <p>最愉快的事：達到業績，這樣就有獎金，薪水也會多。雖然講「錢」會比較通俗，但我相信這是每位出社會後的心聲。</p> <p>楊：除了自己本身累積的經驗，銷售技巧必須長期磨練。</p> <p>在銷售時也碰過許多難關，像我負責販售「施華洛世奇水晶」，有很多完全沒接觸過的商品材質和專業名稱，剛開始相當困難，必須自己上網查資料、查字典、看相關水晶文章介紹並請教資深前輩，而且面對不同國家的人，要用不同話術，才有辦法銷售出去。外國觀光客比較果斷，喜歡就買，反而是本國人較為刁難。</p> <p>最有趣的事：有個特別外國客人，只要「剪刀、石頭、布」猜拳猜贏他，就購買價值兩萬元的水晶，結果沒有猜贏，但這是個很特別經驗，還蠻有趣的。</p> <p>黎：銷售方面遇到許多挫折，剛接觸菸酒類時，對香煙的品牌不太熟悉，還有酒類的成分、如何製造、年份遠近有何差別、口感香氣有何不同等問題，也會遇到許多客人問太過艱深問題，導致無法回答，就必須請教資深的前輩幫忙。還有業績壓力，</p>			

每年四月評鑑考核。

轉貨：把貨品轉到其他免稅店時，菸酒屬於較為繁複的商品，須有領貨單，要回程時到機場才能提貨。而且要在購買商品打上顧客的「班機航號」，這個手續絕對不能發生錯誤。

最快樂的事情是：能和日本客人聊天，還有看見客人滿心喜悅的微笑和成功把物品銷售出去是很有成就感的事情。

5.工作中所用到的日語主要是哪些方面？需要達到的程度？

聽和說。這是一種「即時翻譯」的工作，必須了解客人在說什麼，才能提供客人他所想要的，所以程度未必要很好，只要客人能了解所表達的意思即可。「發音」也很重要，有沒有學過日語在這方面就能判別出來，因為日語高低音不同，代表的意思也會不同，發音漂亮也會讓人另眼相看。

6.在學期間應加強哪些能力（硬實力還是軟實力）？（聽說讀寫譯？溝通技巧？會計？商業知識等...？）

李：「單字」在實際應用日語時，和日本人對談他們說話速度很快，如果可以從中抓住熟悉的辭彙，前後拼湊就大概可以了解意思，所以「單字量」夠多，會有極大的幫助。文法語構是其次，能溝通且讓對方聽懂你想表達的意思才是重點。

楊：文法最重要。多與日籍老師接觸對談，讓自己處在不得不用日語的環境下，逼自己用日文表達，這樣會讓日語突飛猛進，當然不是幾次就可以，長期下來會有意想不到的收穫。

黎：日語文法、聽力、勇於開口，奠定好的日文基礎。其它軟實力部份就是要靠平時的經驗累積，例如打工經驗、同學間相處、和師長們交流等，都可以學習到很多。

7.是否滿意學校所設計的課程規劃和教學內容？你認為最有幫助的課程是？（觀光日語？會話？文法等....）

日本文化：可以了解日本節日，例如：黃金週、寒暑假等，都是觀光潮的時間。

日本地理：和日本人對談若有講到日本地名時，可以很快得知在哪邊。

面試技巧：對於未來面試有極大的幫助。

就職講座：其實有很多人根本還不太清楚自己未來的規劃，多安排這種講座可以幫助大家了解自己的方向。

8.在學期間或就職前，是否有特殊經歷？（如：取得相關證照，或是具有短期留學、校外實習、打工等經驗。是否有實際案例？）（舉具代表性的即可）

李：

相關證照：畢業沒有/現在三級

校外實習：大四下在昇恆昌實習六個月

打工經驗：餐飲業、3C（日文可派上用場簡單介紹產品）

其他：「服務學習」：授課老師為 陳彥碩老師，類似「社區大學」有各個年齡層來學日文，服務學習內容為印講義、發講義、助手。

楊：

相關證照：畢業三級/現在二級

校外實習：大四下在昇恆昌實習六個月

打工經驗：餐飲業

其他：「讀書會」為了要考取證照，五個人組成了讀書會，一個禮拜找一天中午，放考古題 CD 訓練聽力，對答案後再互相討論，遇到不懂的地方再請教老師，維持了一個學期。

黎：

相關證照：畢業三級/現在二級

校外實習：大四下在昇恆昌實習六個月

打工經驗：餐飲業

志工經驗：在外參加帶小朋友「唸經」

其他：1.和日本人聊天活動：只參加過一次，那時還不太敢開口說日語，就沒有特別的地方。2.佐伯老師的 TA：因為佐伯老師日語講的很快，即使老師會講中文，幾乎都用日語溝通，當 TA 這個經驗可讓日文更上一層樓，聽和說有明顯進步。

9.公司的福利制度，正職與兼職的差別？

工讀：(時薪 100/1hrs) 員工折扣 (必須持飛機票)、勞健保、全勤獎金壹仟元、員工餐廳。正職：(底薪+業績獎金) 員工折扣 (必須持飛機票)、勞健保、全勤獎金壹仟元、員工餐廳、三節、年終、年中、業績獎金、加班費、特休 (資歷越久特休假越多)。

10.就現任職的公司而言，有何特別之處？(如：日企文化、商務禮儀、薪資、升遷等)

屬於台式企業，流動率大、規定較多、較不自由，薪資部份比一般大學畢業生高許多，升遷機率不大。

11.在職場上學習到甚麼？和在學期間有何不同感受？

李：在職場上要學習因應之道，與上司能討論溝通，跟下屬能合作協調，在過程中要能清楚表達自己的想法和意見，在這裡接觸很多形形色色的人，還能看到許多國家道地的服飾，甚至對方不用開口，就能辨別出是哪一國籍的人。在工作上不僅要吃苦耐勞、肯做之外，還要接受挑戰訓練，並要對自己的行為負責任，待人處事要圓融，最重要的是要會察言觀色。在學期間多接觸不同的人事物，可以幫助自己瞭解未來想朝哪個方向發展，大學時期是最後有「老師」的階段，在老師們身上是可以學習到很多東西，好好把握學生時代，並建立好基礎，好接受未來上會的歷練和挑戰。

楊：每個國家都有不同的風俗習慣，要針對不同國家的人，用不同的銷售方式和話術，才有辦法讓商品成功銷售出去，除了銷售技巧要靠經驗累積外，待人處事、溝通協調要自己去摸索，找到能和環境融入的方法，這都和學校不一樣，在校時會有老師們的保護和諄諄教誨，出了社會是有很多現實面，沒有很多機會，所以要把握機會。

黎：學校和社會還是有很大的落差，在這家公司不僅學習到應對進退，做事更加謹慎嚴謹外，且學習到和日本人的相處之道，在日語學習方面，已經不再是老師會盯著、會幫忙糾正錯誤，必須自己從中學習，在工作之餘要加強日語能力，自己要設立目標，不斷精進，才不會被社會淘汰或取代。

採訪情形



圖 3-2-8 訪談七



圖 3-2-9 訪談七

表 3-2-10 採訪八

受 訪 者	黃○○	訪 談 人 員	張聰子、崔芸芝
任 職 公 司	長榮航空股份有限公司	訪 談 日 期	2011/10/14
職 稱	鑽石卡迎賓中心貴賓接待員	工 作 內 容	長榮航空鑽石卡或禮 遇貴賓指引協助 CHECK-IN、接待服 務
工 作 經 歷	2010/06/22~		
1.如何求職到目前的工作？契機是？求職前是否做過哪些準備或是哪方面需要特別注意？求職過程是否遇到困難？			
<p>104 人力銀行投遞履歷，再經由人力派遣方式至長榮航空鑽石迎賓中心任職。 契機：大三時與同學到航空補習班諮詢，陰錯陽差之下自己也報名了航空課程；後來只要有航空公司招考就會報名；但考試結果都不盡理想，卻因為自己不服輸的個性，一心一意想從事航空業，不想放棄任何航空相關行業。查詢職缺時，在人力銀行看到人力派遣公司要派人力到長榮航空支援。面試過程很順利，隔天就到長榮航空領制服，後天就開始上班。令我感到驕傲的是在畢業後的第二天就開始上班了。求職前得先自己做功課。例如：了解長榮的企業文化。</p>			
2.剛接下這份工作時，有什麼自我期許或對於工作有什麼期待？			
<p>期許自己可以成為航空公司的正式員工，不僅僅是長榮航空，其他的航空公司也都一直是努力的目標。對於工作的期待：因為航空業可以接觸到來自世界各地的旅客，所以我每天都很期待可以接待到來自世界各國的貴賓，一方面可以訓練自我應對進退的服務態度，另一方面則是可以訓練自己語言能力的好機會。</p>			
3.在學期間或就職前是否有特殊經歷？（如：取得證照、短期留學、校外實習、打工經驗等）對求職或在職場上是否有具體的幫助？			
<p>以打工經驗來說，過去就是從事服務業，較知道與客人的應對，也比較不會因客人的情緒而影響自己的工作品質。短期留學、校外實習、打工經驗，建議多出去走走看看聽聽，這些都是累積自我實務經驗的方式，對日後就業會有幫助。有相關經驗之後再來從事相關工作，從事起來相對較不會感到害怕、恐懼，也會較得心應手。證照方面，我是認為一定要有 ToEIC 證照，不是說去考到這張證照就好，分數需越高越好，建議有 750 分以上或更高。畢竟分數越高，你就比別人有更多機會去爭取你想要的工作。</p>			
4.該公司是否有職業訓練？訓練內容？			
<p>沒有職業訓練。但是「台語」在我們公司是基本要會的。</p>			
5.就職該公司後，你覺得應該具備哪些知識、技能及特質？（即硬實力和軟實力）			
<p>知識和技能以後慢慢學習即可，但我認為要成為長榮人的特質必須要有強大的耐力及抗壓力。還有一點就是不要想太多，不要因為客人一點情緒或言語上的不滿而影響工作。</p>			
6.工作上中、英、日語中使用的比重？			
<p>語言能力固然重要，但在航空業這個領域中，中英文和日語比起來，前者的能力是相當重要的。一開始踏入這個行業，很意外的是，現在的日本人竟然都會說中文，而且他們的中文能力已經讓你無法想像他們真的是日本人，這點真的是讓我很驚訝。然而</p>			

我工作的地點屬於一個國際性的要點（桃園國際機場），有來自世界各地的旅客，而英語則是大家共通的語言；至於中文的表達能力，個人認為它的重要性不低於英文。舉例來說，因為我是服務於迎賓中心，常常會接待到很多大企業家或是知名人物，然而有些貴賓比較低調，想要辦好 Check-in 之後就自行通關，不需要同仁陪同禮遇通關，當貴賓離去時，外面的迎賓中心就要馬上通知裡面的貴賓室某某貴賓的動向。但是，由於早上班機很多，旅客也有一定數量，因此貴賓室內也很忙碌，在這種情況下如何快速的告知貴賓室裡的同仁貴賓的動向訊息就是一門很重要的學問。另外就是旅客詢問，一般來說旅客來問問題的時候，他們都希望可以明確且快速得到所要的答案，這時候該如何精簡而不拖泥帶水地回答問題，這就是表達能力的重要了。總而言之，不是說日語不重要，而是在這個環境中，中英文的重要性遠大於日語。但是會日語也是一件很重要的事。

譬如：某位日籍乘客因個人因素而錯過了班機，非常的氣憤，但是在其他團隊裡面沒有人會說日文，最後電話就一直轉接在找會日語的人，最後就找到我出面跟他道歉。

7.工作中所用到的日語主要是哪方面（聽說讀寫譯）？需要達到的程度？

以聽、說為主。工作上會有來自日本的旅客需要和他們溝通協調。至於需要達到的程度，我認為只要雙方面可以溝通，聽得懂旅客要所表達的內容，而也可以傳達正確的資訊給旅客即可。

8.進入職場後，在學期間所學的內容和訓練，對目前工作是否有幫助或關聯？哪方面的課程？

推薦選修課程，如：國際禮儀、觀光英語、觀光日語、航空客運與票務等相關選修課程，也許是從事航空業的關係，我覺得這些課程帶給我的幫助很大。很多東西在接觸這行前就學過了，可以很容易就上手。

其實我一開始選擇日語系所設定的目標就僅僅是想學會這個語言，所以在我的認知裡，我會認為日文只是一個可以幫助我和日本人溝通的一項工具，所以在需要日語的情況下是真的很有幫助的。

9.在學期間應加強的能力（硬實力、軟實力）？

硬實力：中、英、日語能力、電腦基礎能力等是基本的，這是在進入職場前本身就應該具備的能力。軟實力：與其說是加強，不如就趁還沒就職前在校期間就要開始培養，不僅僅是人際關係、溝通和團隊合作，我個人認為就「態度」這點也是很重要的。而這在生活中的很多小地方都可以學習到，具體作法，可以試著去觀察身邊的朋友，相信會有很多收穫。

10.工作中有遇到哪些困難或挫折？（如何調適？）是否曾勝任過什麼讓自己最有成就感的事（印象最深刻的是）？是否有經歷過哪些經驗後而有所體悟及行動？

困難或挫折：

1.航空的相關知識。剛進入長榮的時候還很多東西不懂，但因為身上穿著制服，旅客就認為你是航空公司的人，不論甚麼問題都會問你。剛開始因為很多地方不懂，即使晚上七點下班，自己也會留到晚上十點半在裡面學習有所不懂的地方。

2.在進入長榮之前就一直在從事服務業，因此自認跟客人的應對還算不錯，但還是會有因說錯話被客人罵而感到沮喪。

3.因從事的是服務業，難免會遇到不講理或借題發揮的客人，當下說不難過是騙人的，但我認為服務這種東西是很主觀的，一旦客人認定你的服務態度不好就是不好，自己也無從解釋，而且客人也不會想聽你解釋，所以當遇到這樣的事情我就會選擇沉默、客人罵。事後我會去反省是不是哪裡出了問題？為什麼客人會生氣？生氣的點在哪？我該怎麼做才是對的？但有時候面對的真的是客人無理取鬧，我想這就無須去理會。很有成就感的事：有一次同事在幫一個客人 Check-in，客人的行李已經超重達上限且寬容到 25kg，但客人還另外有 16kg 的行李要上飛機，這當然是沒辦法的。這時這位客人就在問正在幫他 Check-in 的同事行李的事情，而我看到同事都沒有回應客人，我覺得身為一個服務業人員，不應該這樣放著客人不管，所以我就從旁作聲跟客人說他們已經很寬容了，結果卻反被客人罵自己高傲、態度差，甚至還要問我的姓名好來客訴我。但在這件事情後，有一次這位客人又來了，我不但沒有推拖該做的事情，還能夠微笑的為他送上茶水。我覺得我被客人這樣罵過，還能保持良好的態度是我很直得驕傲的事情。經驗後的體悟及行動：表達能力，剛開始用電話傳話的時候，沒有辦法精簡而快速的表達而被其他人掛電話，最後自己就會開始努力練習該如何用最短的話來傳達最正確的資訊。

11.在職場上學到了什麼？

在進入職場前我都在從事服務業，所以我自認自己和客人的應對算得心應手，但也不免因此有點官方說法。我覺得我在這邊學到的就是說話的分寸。

12.工公的福利制度（正職與兼職的差別）？

任職滿一年，享有一張免費機票，特休六天，供有餐費、交通費等津貼。

13.就現任職的公司而言有何特別之處？（日企文化、商務禮儀、薪資、升遷等）

不夠人性化、很嚴苛。

表 3-2-11 採訪九

受 訪 者	洪○○	訪 談 人 員	嚴涵郁、徐郁弦
任 職 公 司	世帝喜旅行社股份有限公司	訪 談 日 期	2011/10/11
職 稱	領隊導遊	工 作 內 容	日本人來台觀光之 翻譯解說員、接送 機、帶行程
工 作 經 歷	大四實習到現在		
1.如何求職到目前的工作？求職前是否做過哪些準備或是哪方面需要特別注意？求職過程是否遇到困難？			
大四下參加實習，因為對觀光業很有興趣，很早就知道自已的方向，在大三就已經考到領隊導遊證照。但觀光行業競爭很大，工作是由公司派遣下來，並非自己挑選和爭取，必須做得好，做到讓上司肯定，而且必須要有自我特色，才会有接到下一團的機會。			
2.該公司是否有職業訓練？訓練內容？			
有，由資深前輩帶領參訪觀光景點，一路上都以日語介紹，實際走一個流程。其他訓練內容：外聘老師日語教學、觀光景點介紹等，皆為自由參加。			
3.就職該公司後你覺得應具備哪些知識和技能以及特質？（即硬實力和軟實力） 註：硬實力-如：專業能力 軟實力-如：人際溝通等			
硬實力：日語為首要條件。 軟實力：日語方面要秉持勇於開口，保持活潑熱情的精神，待客的進退應退和社交手腕極為重要，要對台灣觀光景點有所熟知，且必須要有個人帶隊風格及特色。			
4.工作中有遇到哪些困難或最勝任愉快的是（語言能力？專業知識？）是否有經歷過哪些經驗後，而有所體悟以及行動？			
部分日語是屬於一字多義，有固定通用法也就是「方言」，也有很多是無法按照中文字面上意思去翻譯的，這樣會鬧出很多笑話和烏龍，這部份得靠自己去查字典和經驗累積，利用工作之餘要更加強日語專業能力。像「大丈夫」事件，那時要問日本人「日幣是否兌換成台幣了？看還有沒有問題需要解決？」結果直接用了「大丈夫」的詞彙，問他們「錢有沒有問題？」，日本人當下以為他們拿到的是假鈔、黑錢之類的，所以這方面就必須多加注意。			
5.工作中所用到的日語主要是哪些方面？需要達到的程度？			
聽、說、譯，因為這份工作為即時翻譯，必須當下了解客戶想表達的意思，並提供他們所想要的服務。程度方面只要勇於開口，想辦法讓對方知道你想表達的即可。			
6.在學期間應加強哪些能力（硬實力還是軟實力）？（聽說讀寫譯？溝通技巧？會計？商業知識等...？）			
對於導遊領隊這份工作來說，務必加強聽和說的能力，其餘只能靠經驗累積。覺得要清楚知道自已的方向，再來加強自己不足的地方，會比較有效率，因為有很多人升上四年級還是對未來一片茫然，這樣也不知從何準備，甚至盡心盡力的籌備，也未必是想走的那條路，找到目標，認清方向是最重要的課題。			

<p>7.是否滿意學校所設計的課程規劃和教學內容？你認為最有幫助的課程是？（觀光日語？會話？文法等....）</p>
<p>推薦課程：</p> <p>1.訓練會話：說，是所有當中最重要的一環。</p> <p>2.書面語/口語：溝通時未必全程都是敬語，也必須了解普通形態。</p> <p>3.解釋名詞：例如用日語想盡辦法解釋「雞肉飯」，當作忘記「雞」這個名詞。</p>
<p>8.在學期間或就職前，是否有特殊經歷？（如：取得相關證照，或是具有短期留學、校外實習、打工等經驗。是否有實際案例？）（舉具代表性的即可）</p>
<p>相關證照：領隊導遊證照（大三），三級</p> <p>校外實習：大四下（世帝喜） 半年（接機送機）</p> <p>打工經驗：補習班導師 系助 溫普敦</p>
<p>9.公司的福利制度，正職與兼職的差別？</p>
<p>沒有什麼福利制度。</p> <p>正職薪水：三萬左右（輕鬆做）</p> <p> 四~五萬左右（努力一點點）</p> <p> 六~七萬左右（拼一點）</p>
<p>10.在職場上學習到甚麼？和在學期間有何不同感受？</p>
<p>領隊導遊這個行業，如演藝圈般混亂，每個人都很努力，因為不努力就沒有薪水，剛進這家公司總是要負責接送機，早上最早五點要接機，晚上最晚會到十二點送機，剛開始會比較辛苦，但只要願意付出就一定會有收穫。女生也要懂得保護自己，畢竟有些觀光客是男性，會挑選姿色較優的當領隊導遊，甚至與公司接洽時，會要求「三十歲以下」等誇張條件，當然公司會指派比較資深的導遊去帶團。</p> <p>喜歡接受不同新事物，不喜歡死板板坐在辦公室的人，這個行業是一個不錯的選擇。</p>

採訪情形



圖 3-2-10 訪談九



圖 3-2-11 訪談九

表 3-2-12 採訪十

受訪者	廖○○	訪談人員	嚴涵郁、徐郁弦
任職公司	台灣山葉機車工業股份有限公司	訪談日期	書面訪談
職稱	日文翻譯	工作內容	日文筆譯、口譯
工作經歷			
1.如何求職到目前的工作？求職前是否做過哪些準備或是哪方面需要特別注意？求職過程是否遇到困難？			
原是擔任山葉機車服務台接待，因緣際會下主管知道我是日文系畢業的所以給我面試的機會。在從事這份工作前，因為希望工作能夠運用日文，投的履歷有限且沒有信心，求職的過程不是很順利。散發適當的「自信感」很重要。			
2.該公司是否有職業訓練？訓練內容？			
翻譯這份工作是沒有職業訓練。			
3.就職該公司後你覺得應具備哪些知識和技能以及特質？（即硬實力和軟實力） 註：硬實力-如：專業能力 軟實力-如：人際溝通等			
「尊重、謙讓」及「剛好足以應付工作的能力」。			
4.工作中有遇到哪些困難或最勝任愉快的是（語言能力？專業知識？）是否有經歷過哪些經驗後，而有所體悟以及行動？			
困難：整場會議（翻譯）只有一個人完全聽不懂且在狀況外。 愉快：雖然不是完全理解你的工作（翻譯），但從原本的10%提升到30%就是很大的鼓舞。所以在我最失落的時候我也只能多記一個單字就一個單字，及刻意的去聽日文。			
5.工作中所用到的日語主要是哪些方面？需要達到的程度？			
因山葉機車屬於製造產業，需要觸及的方面從硬體到軟體皆有。例：熔接、塗裝、組立、捆包、採購、系統、生管等。能夠溝通的程度，要理解你講出口的內容。			
6.在學期間應加強哪些能力（硬實力還是軟實力）？（聽說讀寫譯？溝通技巧？會計？商業知識等...？）			
日語的「聽」與「說」，如果是翻譯那「中文」程度也要注意。			
7.是否滿意學校所設計的課程規劃和教學內容？你認為最有幫助的課程是？（觀光日語？會話？文法等....）			
你不知道你現在學到的在未來哪個時間點上會用到，也可能一輩子都用不到。單語言來說，不論哪門日語課當中所教導的內容，能否吸收並善加運用也是看個人。沒心就沒幫助，有心的話，不管是哪一門課，再無聊的課都會有幫助。			
8.在學期間或就職前，是否有特殊經歷？（如：取得相關證照，或是具有短期留學、校外實習、打工等經驗。是否有實際案例？）（舉具代表性的即可）			
相關證照：（日本語能力試驗）畢業前取得N2，就職中取得N1。短期留學：半年交換學生（倉敷藝術科學大學）。			
9.公司的福利制度，正職與兼職間的差別？			
薪水及保障。			
10.就現任職的公司而言，有何特別之處？（日企文化、商務禮儀、薪資、升遷等）			
不分「正職」「契約」皆有特休及獎金。			
11.在職場上學習到甚麼？和在學期間有何不同感受？			
得到很多不同的視野及持續的日文學習。上一天班我都當成上一天課。			

表 3-2-13 採訪十一

受 訪 者	林○○	訪 談 人 員	嚴涵郁
任 職 公 司	北市私立勁寶兒板橋托兒所	訪 談 日 期	書面訪談
職 稱	日語教師	工 作 內 容	幼兒日語教學
工 作 經 歷	2011/02/中旬~		
1.如何求職到目前的工作？求職前是否做過哪些準備或是哪方面需要特別注意？求職過程是否遇到困難？			
目前的工作便是系上所提供的大四實習，由於興趣契合，畢業後便正式簽約為日語教師，相當地順利。			
2.該公司是否有職業訓練？訓練內容？			
沒有。			
3.就職該公司後你覺得應具備哪些知識和技能以及特質？（即硬實力和軟實力） 註：硬實力-如：專業能力 軟實力-如：人際溝通等			
硬實力：日語會話能力、活動策劃、文書處理 軟實力：應變能力、觀察力、人際相處、創造力、同理心、邏輯、表達能力、自我管理、勇氣			
4.工作中有遇到哪些困難或最勝任愉快的是（語言能力？專業知識？）是否有經歷過哪些經驗後，而有所體悟以及行動？			
由於我是在大學接受專業的日語教育，因此一開始，我也想把自己所學到的所有知識教導給孩子們，但是一般七歲以下的孩子，邏輯能力和專注力與大人有很大的不同。初期授課時就會發現，同一套教法講述超過7、8分鐘以上，孩子們就會坐不住，而且孩子們理解的中文字彙有限，該如何解釋才能讓孩子理解日文，成為一開始教學的難處。為了突破這些困難，開始觀察其他中文教師及外語教師的授課方式、道具、教材，也會利用休息時間請教前輩們，並且在網路上輸入幼教日語的相關字串，希望獲得更多不同的資源，同時也多和孩子們交談，練習讓自己說話邏輯更清晰、容易理解。在半小時~一小時的日文課程中，適當的分配動、靜課程，盡量以簡單的日語、活潑的肢體語言、適宜的教材，便是幼教日語的授課重點了。			
5.工作中所用到的日文主要是哪些方面？需要達到的程度？			
其實所使用的日語並不困難，大概N3的程度就已足夠。重點是幼教日語要求全日語教學(老師只能說日語)，因此アクセント、以及敢在數百人面前說日語的勇氣，就是最重要的了。			
6.在學期間應加強哪些能力（硬實力還是軟實力）？（聽說讀寫譯？溝通技巧？會計？商業知識等...？）			
硬實力當中的會話能力對幼教日語來說相當重要，文書能力的輔佐也是不可欠缺。但是硬實力對新鮮人來說只是一個基本配備，我認為自己的軟實力是否比別人更充沛才是重點，該如何分配自己的時間、抗壓力、積極的態度、如何融入團體、同理心等等，在校期間可以多參與校內外活動培養。			

7.是否滿意學校所設計的課程規劃和教學內容？你認為最有幫助的課程是？（觀光日語？會話？文法等....）
相當滿意。其實所有課程對我都相當有幫助，文法、發音等等。會話及單字，讓我說日語的時候增加了不少勇氣。
8.在校四年所學的內容和訓練對目前工作是否有幫助或關聯？
日語會話、聽力、文化、地理等，因為幼教不止是教導孩子日語，關於日本的一切也是孩子們好奇的地方，因此這些課程對幼教日語都相當有幫助。
9.在學期間或就職前，是否有特殊經歷？（如：取得相關證照，或是具有短期留學、校外實習、打工等經驗。是否有實際案例？）（舉具代表性的即可）
<p>相關證照：JLPT N2</p> <p>校外實習：勁寶兒幼稚園</p> <p>打工經驗：亞倫日本留學中心工讀、日文系教學助理、中醫護理師助理</p> <p>社 團：管樂社</p> <p>志工經驗：台北縣豐年國小社區服務</p> <p>研 修 團：第四屆訪日研修團</p>
10.公司的福利制度，正職與兼職的差別？
<p>行政以及中文教師皆為正職，以月薪計算，享有三節及生日禮金、禮品、員工旅遊、年假。</p> <p>外語教師皆為兼職，以時薪計算，享有三節及生日禮卷、禮品。</p>
11.就現任職的公司而言，有何特別之處？（日企文化、商務禮儀、薪資、升遷等）
現在任職的公司旗下有多間托兒所、幼稚園以及補習班，因此本公司的外語教師們皆為兼職，需到不同地點，以時薪計算，時薪大約為 350~700 不等，一年調薪一次，幅度為 50~100。目前我負責三間幼教單位的日語教學。
12.在職場上學習到甚麼？和在學期間有何不同感受？
在職場上，專業能力是必備，任何困難都要自己設法解決，不能有得過且過的消極態度，也要持有同理心，不要總是獨善其身，職場是個大團體，唯有大家一起努力，企業才會成長，工作場所的氛圍才會合諧。

四、訪談—企業雇主

企業雇主方面，透過企業雇主對本系畢業生職場中的工作能力，以了解現今的企業主是如何看待目前的日語人才，並從企業雇主的角度來了解，目前日語人才所需能力。重點是職場企業主與學校有所不同之處。

這次我們很榮幸的訪問到本系 98 學年度畢業的陳○○目前所任職的中國塗料股份有限公司台灣分公司的一古本○○總經理。

表 3-2-14 採訪問題—企業雇主

企業雇主	
1	今、台湾の大学生のいいところと悪いところはどこだと思いますか
1-1	先輩の仕事の表現は如何思いますか？
2	致理技術学院の卒業生を採用した理由は何ですか
3	致理技術学院の卒業生のいいところと悪いところはどこだと思いますか
3-1	先輩は貴社の専門知識が知っていますか、塗料についてのことを身に付けますか
4	日本語専攻している大学生に対していいアドバイスがありますか
5	入社の前にどんな仕事の経験がある人を優先的に採用しますか？
6	貴社に入れるとしたら、日本語以外に、どんな能力や条件を備えていることが望ましいですか？
7	貴社が新入社員を採用する際に、最も重視するポイントは何ですか？
8	貴社には、新入社員を訓練する制度はありますか？また、新入社員の訓練以外に、別の技能訓練の制度はありますか？（社会人向けの塾など）

表 3-2-15 雇主採訪

受 訪 者	古本〇〇	訪 談 人 員	嚴涵郁、徐郁弦、賴銳宏、崔芸芝、張伯浩
任 職 公 司	中國塗料股份有限公司	訪 談 日 期	2011/11/04
職 稱	總經理	工 作 内 容	處理台灣分公司之所有業務
工 作 經 歷	2008/7/中旬~		
1	今、台湾の大学生のいいところと悪いところはどこだと思いますか？		
	そうですね。台湾の大学はまだ分からないので、どこが悪いところとか、いい所とか、全然知らないです。		
	1-1	先輩の仕事の表現は如何思いますか？	
彼女は、なかなか明るくて、日本語も上手です。非常にいいと思います、コミュニケーションは、皆相談しながらちゃんと仕事できる。			
2	致理技術学院の卒業生を採用した理由は何ですか？		
	採用する時に、あまり大学の名前とか分からないから、やっぱり、面接でその人を判断すると思います。話しているの感じとか話している時にこっちの顔を見えないとかという感じで、私はちょっと学校を採用の基準にはしないので、第一印象は大体70%ぐらいから第一印象で決めてました。		
3	致理技術学院の卒業生のいいところと悪いところはどこだと思いますか？		
	特に悪いところないですけど、いいところ、もちろん日本語上手なんで、それは助かります。		
	3-1	先輩は貴社の専門知識が知っていますか、塗料についてのことを身に付けますか？	
専門知識は全くないですけども、ただ彼女は、会社に来てから、ずっと勉強して、製品名も覚えて、ちゃんとやってくれています。			
4	日本語専攻している大学生に対していいアドバイスがありますか？		
	日本語多分凄く難しいと思うんですけど、尊敬語とか、丁寧語とかがあって難しいと思うんですけど、頑張ってください。 普通の言葉はもちろん通じるからいいんですけど、少し丁寧の言葉、あの覚えている、会社に入ってから、すごくいいと思います。		
5	入社の前にどんな仕事の経験がある人を優先的に採用しますか？		
	船の知識もある人、優先的に採用します。女性の場合は事務の仕事はそこまでは専門知識が必要ない。 特に男性は、私の家が造船所だったので、子供のごろから船してるんですけど、そうじゃない人は会社に入ってるから勉強したり、そうすると、仕事るときは楽です。		
6	貴社に入れるとしたら、日本語以外に、どんな能力や条件を備えていることが望ましいですか？		
	英語はある程度必ず必要です。一般のグループの会社、やっぱりシンガポ		

	ルとか、ヨーロッパとか連絡する時必ず英語があります。それは、一番仕事コミュニケーションは大事なんで、苦手ちょっと難しい。
7	貴社が新入社員を採用する際に、最も重視するポイントは何ですか？
	もちろん、英語が先ず必要なんで。ちゃんとコミュニケーションをできるかな、というのが、一番ポイントです。 仕事のとき専門知識は入って、頑張ってる。
8	貴社には、新入社員を訓練する制度はありますか？また、新入社員の訓練以外に、別の技能訓練の制度はありますか？（社会人向けの塾など）
	そうですね、新入社員入って、まず、男の人は大体営業になるの技術サービスするんですけど、船の事を知らないとか塗料のことも分からないで、それは造船場で調査れている、現場に行って、メモをして、そうすれば、うまくできる。これは訓練するように制度みたい何と思います。 アフターサービス資格は必要なんで、塗装検査員の資格は新入社員は無理なんで、何年が経験をしてから、その資格を取りに行く。

採訪情形



圖 3-2-12 企業雇主訪談

五、訪談—業界講師

業界講師方面，本研究很榮幸的邀請到在日語人才培訓以及仲介領域深耕多年的歐顧問，從顧問的角度來探討，目前的就業環境對於日語人才要進入就業市場的發展以及所應具備之條件。

表 3-2-16 訪談問題—業界講師

業界講師	
1	在企業和日語人才媒合的經歷中，您覺得一個具有競爭力的日語人才硬聚被哪些知識、技能以及特質？
2	在企業和人才媒合成功後，是否曾遇過應徵者分享工作中遇到的困難或勝任愉快的案例？
3	對於當今的日語相關科系畢業生的建議是？
4	在企業和日語人才媒合成功後是否有遇過日語人才符合企業主期待？
5	企業主是否有偏好採用哪幾所學校的日語相關科系？
6	企業主是否重視應徵者在學期間或就職前的特殊經歷？（如：取得相關證照、具有留學經驗、校外實習、社團等。是否有實際案例？）
7	日系企業而言，與一般台灣在地的企業有何不同之處？
8	您覺得在踏入職場前，有相關的工作經驗在職場上是否較有升遷、薪資等方面的優勢？
9	對於本系的課程規劃，是否有值得改善之處？（適合與業界接軌的課程？）
10	目前在台灣的日系企業的發展趨勢？（如：餐飲、觀光、商貿等產業領域）

表 3-2-17 顧問訪談

受訪者	歐○○	採訪人員	本研究之全體組員
任職公司	丸虎國際顧問有限公司	採訪日期	2011/12/08
職稱	顧問	工作內容	公司企業與人才之間的媒合
工作經歷	近 20 年的顧問經歷		
1 在企業和日語人才媒合的經歷中，您覺得一個具有競爭力的日語人才應具備哪些知識、技能以及特質？			
<p>日語能力是必備的能力，而所需的程度，最理想的是日檢 N1，但會因為工作內容的不同而所需條件不同。在國內 N2 為基本門檻。若是針對國外，依實務的角度來看，一級是必要的。</p> <p>技能方面，電腦技能、日語電腦技能、日語介面的電腦操作都是基本的。另外，懂得操作 EXCEL 是相當重要的，在職場上常使用到的軟體。</p> <p>特質方面：無直接關係，主動積極，且要有自我的主張及想法。</p>			
2 在企業和人才媒合成功後，是否曾遇過應徵者分享工作中遇到的困難或勝任愉快的案例？			
<p>案例：曾有位應徵者因經常與顧客應酬，導致妻子打算與他離婚。</p> <p>由於日系企業的工作型態與一般台灣公司有所不同，在工作之餘，與客戶應酬是必要的，因此有協助他與上司溝通。</p>			
3 對於當今的日語相關科系畢業生的建議是？			
自信很重要，對於自己所具備的能力，要勇於表現出來。			
4 在企業和日語人才媒合成功後是否有遇過日語人才符合企業主期待？			
大致上都符合。一般公司有給予新進職員時間訓練，因此對於新進職員不會有太嚴苛的要求。			
5 企業主是否有偏好採用哪幾所學校的日語相關科系？			
在台灣多數的公司為中小型公司，尤其是日商公司。因此真正需要名校的公司並不普遍，只要日語能力無礙，其他專業能力也能平衡，並不會強求一定要名校的學生。			
6 企業主是否重視應徵者在學期間或就職前的特殊經歷？（如：取得相關證照、具有留學經驗、校外實習、社團等。是否有實際案例？）			
<p>擁有相關證照是必要的之外，企業主相當重視在學期間是否有社團經驗，因為在日本，加入社團能夠學習到團隊合作及長幼有序制度。</p> <p>留學經驗，則是要視工作的內容而定。校外實習方面，當今的企業主並未相當重視，但對就業而言並非決定，多少有加分的效果。</p>			
7 日系企業而言，與一般台灣在地的企業有何不同之處？			
在台灣，日商公司的薪資未必比台灣的公司好，因在台的日商公司多數為小型公司，但福利上基本上會比台灣的公司好。			
8 您覺得在踏入職場前，有相關的工作經驗在職場上是否較有升遷、薪資等方面上的優勢？			
有相關工作經驗或學歷，基本上僅有在應徵時較有機會進入公司。對於升遷或薪資方面，還是要依工作後的表現為基準。			

9 對於本系的課程規劃，是否有值得改善之處？（適合與業界接軌的課程？）

建議貴校可以安排到各企業參訪及與廠商接洽，藉此了解目前的職場環境。

10 目前在台灣的日系企業的發展趨勢？（如：餐飲、觀光、商貿等產業領域）

主要的趨勢較偏向於服務業。

而商貿方面，因 311 大地震，會向一些供應業分散至國外，而台灣為供應的中繼站，因此商貿的部分也有不錯的發展方向。

訪談情形



圖 3-2-13 顧問訪談

第三節 訪談分析

透過訪談內容，了解畢業生在各產業所需具備的硬實力、軟實力、日語能力、應加強之實力、與職場相關之在學課程、是否參與短期留學與實習，透過這些資訊來省視自己進入職場前，應培養出哪些條件與能力。

由於應屆畢業生分布產業不均，僅先以服務業及貿易流通業統計，再統整出目前在各產業應所需哪些能力。

一、服務業人才所需能力

- 1.軟實力：統計問卷後，因服務業有需人與人接觸的性質，所以人際關係、銷售技巧與接客禮儀最為重要。
- 2.硬實力：人與人之間的溝通是由語言所構成，在服務業中常有機會接觸到其他語系的人，因此外語能力在硬實力中相當重要。
- 3.在學期間應增強哪些實力：在服務業中團隊合作非常重要，團隊該如何分工合作以達成目標則是一大課題。因此在學期間學校常常以分工的方式進行報告；也利用課堂上課來增強日語的聽、說、讀、寫、譯的基礎。
- 4.與職場相關課程：在學期間日語基礎課程、商貿課程與觀光課程皆有銜接。

二、貿易流通業人才所需能力

- 1.軟實力：貿易流通業中，日語人才在客戶間扮演著溝通的橋梁。如何透過良好的溝通以達成共識，進而創造雙贏的局面。
- 2.硬實力：貿易流通業中，與國外廠商聯絡時都多是透過原文書信，因此需具備相當的外語能力與書信能力。
- 3.在學期間應增強哪些實力：除了日語外，也應增強其他語言，尤其是英語，任何的書信往來幾乎都是以英文來傳遞訊息，所以在學期間應加強英語能力。
- 4.與職場相關課程：貿易流通業中，與國外廠商及客戶貿易時，會涉及到許多的貿易條規，此方面知識可透過進修商貿相關學程補足。

目前受訪畢業生，分布產業於服務業及貿易流通業居多。在軟實力部分最占高人次的是「人際關係」，其次為「溝通能力」、「應對進退」與「應變能力」位

居第二；在硬實力的部分，各受訪畢業生在職場上依然感覺外語能力的重要性，不僅限於日語，英語也是相當重要的。在貿易流通業中，與客戶來往多是以英語書信溝通。在日語所需程度方面，由於受訪者皆偏於服務業，以基本溝通為主，只要能互相了解對方所說的內容即可達成對方所需之服務；在學期間應增強的軟實力部分，以團隊合作居人次最高，進入各產業也需與他人相互配合；硬實力部分，以外語能力為首不僅僅是日語，英語方面也及為重要。系上有與業界接軌之課程，最具相關代表的課程為「日企文化」。由於訪問對象為工作上與日語有所相關之畢業生，且在學期間皆有修習過此課程，因此在日系企業上班，或與日本客戶接洽時更能了解對方的想法。

第四章 綜合分析與結論

依照前一章節的調查與分析，已歸納出歷屆畢業生的就業狀況與訪談結果。進一步再來歸納分析日語人才代表性就業所需之能力。

第一節 代表性就業所需能力－畢業生觀點

首先依據歷屆畢業生的代表性訪談結果，進行歸納整理如下表，即代表性就業所需能力之畢業生觀點如下表所示：

表 4-1-1 代表性就業所需能力

代表性產業	所需能力
科技業	自身應早已具備硬實力，以軟實力為重，專業技能則是公司會釋放管道，給足空間和時間來學習。外語能力需達精通的程度，以能溝通為主。
貿易流通業	軟、硬實力皆重，貿易相關領域之商學課程應有基本了解，需熟悉電腦操作。外語能力需達精通程度，以英文為主要往來溝通。以終身學習的態度為本。
服務業	以軟實力及外語能力為重，硬實力則應持續加強，在校所學相關課程皆有一定效益。
觀光業	硬實力（即日語）為首要條件，熟知相關專業知識為基本入門。軟實力則以外向的人格特質、勇於溝通為指標，並持續累積經驗進而有所提昇。
製造業	以硬實力（即日語）為基本條件，需不斷補充相關軟、硬體的專業知識，軟實力則以有自信、勇於溝通為指標，抱持著謙卑的學習態度並持續累積自身經驗。
文教業	軟實力（即觀察應變、人際溝通、同理心等）、硬實力（即日語會話能力、活動策劃、文書處理等）皆重。

資料來源：本研究整理

由上表 4-1-1 可知，無論畢業生處在何種就業職場，人格特質、人際協調與溝通、應對進退等軟實力部分是各職場皆需的最重要條件或能力；此外，在硬實力部分，所學相關知識和技能等，也要持續充和更新，以提高自身在職場上的競爭力。綜上所述，代表性就業所需能力，無論何種產業別，基本上可歸納為以下 5 點：

一、在入學前、後應盡早建立自我生涯及職涯規劃，並釐清自身未來就業方向，有效利用在學期間研習相關領域之課程基礎。學校設計之課程規劃和教學內容在就業職場上有一定效益且應用性及實用性高。

二、在學期間所學之軟、硬實力應要持續加強，並以終身學習為目標。

三、外語學習應力求精進，並以勇於溝通最為重要。持續補充外語之單字量、文法及詞彙的應用，以能溝通無礙為最終目標。

四、自我首要評量應以 SWOT 分析⁴作為評估方向，善用自身優勢並彌補其劣勢、成就機會、抵禦威脅。

五、「態度」決定一切，在職場上應力求戰戰兢兢，用自信牽動專業，以謙卑帶動服務，力盡自身本分外，也不忘關照他人。

總而言之，就業的三個重要層面是個人、學校及職場社會。

首先，個人為首要關鍵因素，與學校、職場社會兩大層面環環相扣，自身的學習意願、動機及態度皆會影響未來在求職上的競爭力及適應力。

其次，學校宛如小型社會，是進入職場前的最後一個重要環境。故學校建立的學習體制是否良好及成效優劣也是關鍵因素之一，和個人之因素相輔相成。

最後是職場社會，個人所具備的競爭力便為適應力的基本的條件，此外，在人際關係的協調上，也是一大挑戰，即個人的應對態度也是另一關鍵要件。

⁴ SWOT 分析

即強弱機危綜合分析法，是一種企業競爭態勢分析方法，是市場營銷的基礎分析方法之一，通過評價企業的優勢(Strengths)、劣勢(Weaknesses)、競爭市場上的機會(Opportunities)和威脅(Threats)，用以在制定企業的發展戰略前對企業進行深入全面的分析以及競爭優勢的定位。

第二節 代表性就業所需能力－雇主和業界專家觀點

一、雇主觀點

由於各種因素限制，本次只採訪到一位雇主，因為日籍人士，對台灣教育體系較不清楚，從較為客觀的角度來應徵求職者，排除以學校知名度、成績是否優良等較容易以偏概全的觀點，更注重求職者的「專業能力」、「溝通能力」等部分。透過訪問，將雇主注重能力條件方面分為四個項目，分別為一般能力、專業能力、工作態度、職涯規劃四個面向：

表 4-2-1 雇主注重就職能力與條件

一般能力	專業能力	工作態度	職涯規劃
1. 表達溝通能力	1. 專業知識	1. 學習意願	1. 對自己的生涯的瞭解與規劃
2. 時間管理能力	2. 專業技術	2. 可塑性	2. 求職及推銷自己的能力
3. 外語能力	3. 電腦應用技能	3. 職場倫理	
4. 抗壓性			

資料來源：依據本研究 3-2-17 雇主採訪內容之整理。

針對此雇主所需的人才條件，我們將之歸類於「一般能力」。首先為「表達與溝通能力」，在職場上適當的表達自己的看法，與上司、平輩或下屬之間做有效的溝通。此外，「時間管理能力」也相當重要，包括不遲到不早退、工作是否能如期完成等。日系企業中，可能會遇到日籍上司或是面對來自國外的客戶，因此，「外語能力」除了日語溝通能力外，也需具備基礎的英語能力。

由於此企業為中國塗料股份有限公司台灣分公司，「專業能力」從「專業知識」及「專業技能」這兩點來看，雇主提到：求職者具有相關「船」的知識較佳。由此可見，在應徵日系企業時，若非為自身所熟知的領域，就必須事先了解企業的相關資訊。而「電腦應用技能」則以 Microsoft Word、Power Point、Excel 為最基礎需具備的能力。

「工作態度」這方面，以「學習意願」最為重要。雇主提到：本企業需具備「船」之專業能力，若未具備該知識，雇主會依求職者在工作態度上的學習意願來評估該求職者的「可塑性」。「職場倫理」中，對上司的應對進退、平輩間的相處之道以及對下屬的溝通技巧等也是雇主所注重的條件之一。

「職涯規劃」分別為「對自己的生涯的了解與規劃」、「求職及推銷自己的能力」，其中雇主還特別提到：面試過程中「第一印象占百分之七十」，依求職者的自信、和給人的感官及相處感覺為錄取要點，這就取決於求職者是否有推銷自己的能力。

二、業界專家觀點

透過訪談，顧問表示現今職場主要趨勢為服務業，在溝通技巧和禮儀方面較為重要。若進入日系企業，日語能力需達到能溝通的程度，而並非都取決於證照級數，雖然有些應徵條件要求 N1 或 N2，但若在「聽」跟「說」的部分未達到能溝通的程度，即便擁有 N1 或 N2 也是沒有幫助的。普遍來說，國內求職要求 N2 為基本門檻，若具備 N1 更佳。

顧問特別提到，現今職場上日語人才以女性眾多、男性較少，此現象可能是因為在求學階段日語相關科系男性較少的緣故，以致於求職時應徵者多為女性。顧問還提到，現在日系企業其實很需要「男性」日語人才，因需要交際應酬、出國洽公、外地接單等，故男性可能較適合。

而「日商公司」與「台商公司」的文化大不相同，最大的差別是速度，有時可能會因回報過慢而導致喪失掉客戶。此外，台日公司在求才時也有差異，顧問提到，例如日商公司做事比較謹慎，注重小細節，尤其對於不了解的事物，需蒐集更多的資訊才能下結論等等。

我們將訪談內容歸納為「一般能力」、「專業能力」、「工作態度」這三大面向來進行整理如下。

表 4-2-2 業界講師觀點—就職人所需能力

一般能力	專業能力	工作態度
1. 表達溝通能力	1. 專業知識	1. 可塑性
2. 時間管理能力	2. 檢定證照	2. 職場倫理
3. 外語能力	3. 日語電腦應用技能	
4. 創新能力	4. 會計知識	
5. 報連相	5. 商業知識	

資料來源：依本研究 3-2-19 顧問訪談內容之整理。

依據顧問在日語人才培訓以及仲介領域深耕多年的經驗來看，「日商公司」所需的能力以「一般能力」及「表達溝通能力」最為重要。日商公司注重是否有自己的主張和想法，而是否能將之適當地表達也是相當重要；此外，「時間管理能力」更是企業非常重視的條件之一，其中又以守時最為企業的要求。至於「外語能力」，在日商公司工作日語能力是必備的，若再具備基本的英文能力更是加分。然而要在求職中脫穎而出，個人所散發出的自信、態度、以及給人的感覺等「個人特質」也是不可或缺的，而這也是屬於個人魅力特質的部分。另一方面，求職者要對所要應徵的企業有充

分的了解，像是公司的產品、方案、成果、定期發表等等，要關心公司的變化和走向，其中若公司走設計方面，或是從事相關企劃的職務，「創新能力」也是重要，要有舉一反三的能力。

從「專業能力」方面來看，顧問提到有五大點。是否具備企業所需之「專業知識」，進入該企業是屬於那方面體系方面來看，例如：高科技產業型公司，就必須具備有關高科技專業知識。求職者需具備日語「檢定證照」，N1 程度是最理想，然而有些工作內容並非要 N1，而國內職務上 N2 是最基本門檻，若是針對國外職務，依據實務角度來看一級必備的。針對日商公司來說，「日語電腦應用技能」要學會日文界面的電腦操作，Word、Power Point 是最基本，其中 Excel 也極為重要，例如函數的應用和操作。有些日商公司要求需具備「會計知識」和「商業知識」。

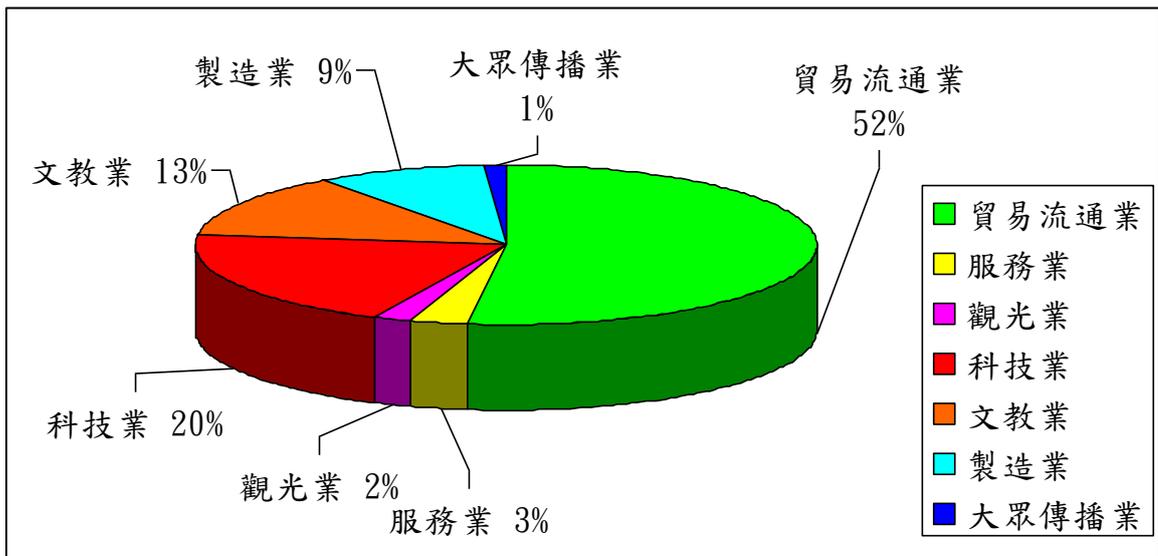
其次在「工作態度」方面，有些求職人具一級檢定證照或有留日經驗，但卻無法達到有效溝通，有些公司會提供給「可塑性」人才去進修的機會，一般「職場倫理」像是對上下的態度和應對進退，而進去日商公司必須先了解日商公司文化及禮儀，才能在求職過程順利成功。

第三節 結論—交叉分析

依據前面各章節的彙整，不論是本研究所訪問的畢業生還是顧問，兩者對於日語人才所需具備的最基本能力都以日語能力檢定 N1 或 N2 為建議。由於台灣目前對於語言的學習，除了以第一外語—英語外，有大部分的人都選擇以日語為第二外語，所以在台灣目前的環境，學過日語的人是相當多。這對於專攻日語的人也形成了一種龐大的競爭力。

一、日語人才需求現況

在第二章的產業別分析中，透過各大求職網，統整六月至七月求職資料，得到以下圖表：



資料來源：本研究整理

圖 4-3-1 日語人才需求現況

由圖 4-3-1 可以看出，在日語人才的需求上，貿易流通業所占的比率最高，占了 52%，這其中的職種以行銷、業務居多；同時，消費性服務產業的崛起，不僅帶動了相關產業新職缺的產生，同時也帶動了科技業及製造業的需求，如圖中所示各有 20% 及 9% 的需求，這又進一步帶動了相關市場行銷人員及企劃人員的需求。因此可以看到，日語人才的發展，並不侷限於貿易流通業中，雖然助理、秘書、翻譯等是以往日語人才較多的職種需求，但若將消費性服務產業納入考量，求職之路會更加多元。

二、日語人才需求能力現況

在職場上，若日語能力未達到相當的程度，就會隨時被取代。本研究在連續兩個月對於人力銀行所進行的日語人才職缺調查中發現，各大釋放日語相關職缺的公司，都希望所雇用的員工具備日語能力檢定 N1 或 N2、也就是日語聽說讀寫能力達到精通的程度。總之對於日語人才來說，不論在日語還是中文上，表達溝通的能力是相當重要的。

不論任何產業，對於日語人才的需求，除了硬實力（日語）外，不外乎是各個產業的專業知識。除了專業知識，身在科技時代的這些日語人才還必須具備基本的電腦技能。現今，電腦已取代早期的手動作業，不論各行各業都講求速度與效率。如同本

研究所訪問的顧問所給的建議，認為 Word 文書處理和 Power Point 簡報為最基本的能力，而 Excel 試算表的應用也是非常重要的。在本研究對人力銀行所統計出的資料也顯示，在業主所需的能力、條件中，具備操作基本的辦公室應用軟體：Word、Power Point、Excel 和 Outlook 是必須的。

上述是身為一個日語人才在進入職場前必須具備的基本技能，而在專業知識方面可以再進修或進入職場後從中學習。兼具了上述的能力後，再來就是最重要的軟實力部份。

軟實力是職場中展現自我定位很重要的一環。包含了態度、時間管理、人際溝通等，其中本研究所訪問的雇員特別提出一點是「積極主動的態度」，這會讓你在職場中比別人更令人印象深刻。除此之外，畢業生和雇主同時提到很重要的一點是「時間管理」，身為日語人才必須秉持著日本人的精神，除了準時外，對於工作上時間的分配也是相當重要的。此外，日本企業文化中特有的「報連相」⁵，在進入日商公司也是必須的，每個環節有每個環節的重要性，若其中某個地方出了差錯，各個部門所取得的資訊也會因此有落差。

最後本研究將以上人力銀行的調查和畢業生、雇主對於日語人才需具備的主要能力整理為下表 4-3-1：

表 4-3-1 日語人才需具備的主要能力

硬實力	軟實力
日語表達能力(聽、說)	積極主動的態度
英語能力	溝通表達能力
電腦應用能力	時間管理
專業技能與知識	職場倫理(報連相)

若想成一個受企業重用的日語人才，在學期間先充實自身的日語能力與基本電腦技能，同時陪養自身的處事態度及個人各特質等還有以上所提及的軟實力部分，未來在日語相關領域的求職上會相當有幫助。

⁵報連相：為日本企業中最重要的工作禮儀。報即「報告」、連即「連絡」、相即「商量」，也就是透過報連相來達到資訊的共有和工作的成效。

三、後續有待研究之問題

1. 日語人才進入職場前該如何加強硬實力、培養軟實力。

本研究已探討出目前業界對日語人才之需求及條件，也從中得知目前日語人才的不足處，而該如改善硬實力與軟實力的不足是相當值得探討的。

2. 現今日語人才之 SWOT 分析

目前台灣學習日語的人相當多，日語人才如何分析自己在職場上的強項、劣勢、機會及威脅是相當重要的。

3. 未來日語人才走向、趨勢

本研究只針對日語人才之需求做初步探討，並未深入了解日語人才未來之走向、趨勢。若日語人才了解業界需求並配合日語人才未來之走向及趨勢，對日語學習著是相當有利的。

參考文獻

一、 期刊雜誌

1. 劉晏孜(2008)『專業人才應具備核心能力之研究』中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文
2. 『CAREER 職場情報誌』2004 年 1 月號 333 期
3. 『J'STUDY 留日情報雜誌』2008 年 8 月號 No.56
4. 『J'STUDY 留日情報雜誌』2010 年 8 月號 No.68
5. 『J'STUDY 留日情報雜誌』2011 年 4 月號 No.72
6. 致理技術學院-技術合作處就業輔導組『95-99 學年度畢業生就業走向調查』
7. 致理技術學院-技術合作處就業輔導組『98 學年度畢業生雇主滿意度調查』民國 99 年 4 月
8. 致理技術學院-技術合作處就業輔導組『99 學年度畢業生雇主滿意度調查』民國 100 年 5 月

二、網路

1. 財政部 <http://www.mof.gov.tw/mp.asp?mp=1>
2. 經濟部 <http://www.moea.gov.tw/Mns/populace/home/Home.aspx>
3. 交通部觀光局 <http://taiwan.net.tw/>
4. 1111 人力銀行 <http://1111.com.tw/>
5. 104 人力銀行 <http://www.104.com.tw/>
6. 保聖那管理顧問股份有限公司 <http://www.pasona.com.tw/>
7. 經濟部國貿局 <http://www.trade.gov.tw/>
8. 經濟資訊-統計及關稅-國家名次表 <http://cus93.trade.gov.tw/FSCI/>
9. 經濟資訊-外貿情勢-歷年對外貿易發展概況-2010 年對外貿易發展概況

2011/05/16

http://ekm92.trade.gov.tw/BOFT/web/report_detail.jsp?data_base_id=DB009&c

[ategory_id=CAT779&report_id=211727](http://ekm92.trade.gov.tw/BOFT/web/report_detail.jsp?data_base_id=DB009&category_id=CAT779&report_id=211727)

10. 台灣經濟研究所-經濟評論-台經社論

<http://www.tier.org.tw/comment/tiermon201003.asp>

附錄

訪談問卷:畢業生

畢業生	
1	就職該公司後你覺得應具備哪些知識和技能以及特質？ (即硬實力和軟實力) 註：硬實力-如：專業能力。軟實力-人際溝通等
2	工作中有遇到哪些困難或最勝任愉快的事(語言能力?專業知識?) 是否有經歷過哪些經驗後，而有所體悟以及行動?
3	工作中所應用到的日語主要是哪些方面?需要達到的程度為?
4	在學期間應加強哪些能力(硬實力還是軟實力?)
5	是否滿意學校所設計的課程規劃和教學內容?你認為最有幫助的課程為?
6	在校四年所學的內容和訓練對目前工作是否有幫助或關聯?
7	在學期間或就職前，是否有過特殊經歷? (如：取得相關證照、具有短期留學、校外實習、打工等經驗。是否有實際案例?)
8	如何求職到目前的工作?(求職前是否做過哪些準備或是哪方面需要特別注意?)
9	該公司有無職業訓練?訓練內容為?
10	公司的福利制度，正職與兼職間的差距為?
11	就現任職公司而言，有何特別之處?(日企文化、商務禮儀、薪資待遇等)
12	在職場上學習到哪些?

訪談問卷:企業雇主

企業雇主	
1	今、台湾の大学生のいいところと悪いところはどこだと思いますか
	1-1 先輩の仕事の表現は如何思いますか?
2	致理技術学院の卒業生を採用した理由は何ですか
3	致理技術学院の卒業生のいいところと悪いところはどこだと思いますか
	3-1 先輩は貴社の専門知識が知っていますか、塗料についてのことを身に付けますか
4	日本語専攻している大学生に対していいアドバイスがありますか
5	入社の前にどんな仕事の経験がある人を優先的に採用しますか?

6	貴社に入れるとしたら、日本語以外に、どんな能力や条件を備えていることが望ましいですか？
7	貴社が新入社員を採用する際に、最も重視するポイントは何ですか？
8	貴社には、新入社員を訓練する制度はありますか？また、新入社員の訓練以外に、別の技能訓練の制度はありますか？（社会人向けの塾など）

訪談問卷:業界講師

業界講師	
1	在企業和日語人才媒合的經歷中，您覺得一個具有競爭力的日語人才硬聚被哪些知識、技能以及特質？
2	在企業和人才媒合成功後，是否曾遇過應徵者分享工作中遇到的困難或勝任愉快的案例？
3	對於當今的日語相關科系畢業生的建議是？
4	在企業和日語人才媒合成功後是否有遇過日語人才符合企業主期待？
5	企業主是否有偏好採用哪幾所學校的日語相關科系？
6	企業主是否重視應徵者在學期間或就職前的特殊經歷？（如：取得相關證照、具有留學經驗、校外實習、社團等。是否有實際案例？）
7	日系企業而言，與一般台灣在地的企業有何不同之處？
8	您覺得在踏入職場前，有相關的工作經驗在職場上是否較有升遷、薪資等方面的優勢？
9	對於本系的課程規劃，是否有值得改善之處？（適合與業界接軌的課程？）
10	目前在台灣的日系企業的發展趨勢？（如：餐飲、觀光、商貿等產業領域）

組員分工表

分工	負責人
謝辭	嚴涵郁、賴銳宏
摘要	張伯浩
目錄 表目錄 圖目錄	徐郁弦
第一章 緒論 一、研究動機與目的 二、研究方法與架構 三、研究範圍與限制	嚴涵郁、賴銳宏 張聰子、崔芸芝 徐郁弦、張伯浩
第二章 日語人才需求現況分析 第一節 產業別分析 第二節 職缺類別分析 第三節 小節	張聰子 嚴涵郁 崔芸芝
第三章 本系畢業生就業調查分析 第一節 本系畢業生就業現況 第二節 代表性就業訪談 第三節 訪談分析	張伯浩 賴銳宏 徐郁弦
第四章 綜合分析與結論 第一節 代表性就業所需能力－畢業生觀點 第二節 代表性就業所需能力－雇主和業界專家觀點 第三節 結論－交叉分析	張聰子 嚴涵郁 崔芸芝、張伯浩
參考文獻	張聰子
組員分工表	崔芸芝
排版	崔芸芝、張伯浩