

學海築夢學生出國實習心得報告內容大綱

獲補助年度	104
薦送學校、系所、年級	中台科技大學 應外系 四年級
中文姓名	蘇正皓
國外實習國家(含城市)	新加坡
國外實習機構	MUJI 無印良品
國外實習考評成績或評語	94/100
一、緣起 二、國外實習機構簡介 三、國外實習企業或機構之學習心得 四、國外實習之生活體驗 五、國外實習之具體效益(請條列式列舉) 六、感想與建議	

一、緣起

因為在因緣際會下知道了這項計畫與機會，原本猶豫不決不敢提起勇氣去報名(擔心自己英文能力不好)。慢慢思考後，決定藉著這機會到國外實習，接受不一樣的考驗，接受不一樣的生活方式，增加更多的國際觀，也想看看自己的能力可以到哪裡，覺得如果有些事不去試試以後就沒機會了，也想著用環境來改變及提升自己。也很幸運的通過了面試，踏上了新加坡海外實習之旅。

二、國外實習機構簡介

MUJI, originally founded in Japan in 1980, offers a wide variety of good quality products including household goods, apparel and food. Mujirushi Ryohin, MUJI in Japanese, translates as “no-brand quality goods.” MUJI is based on three core principles, which remain unchanged to this day:

1. Selection of materials
2. Streamlining of processes

3. Simplification of packages

MUJI's products, born from an extremely rational manufacturing process, are succinct, but they are not in the minimalist style. That is, they are like empty vessels. Simplicity and emptiness yield the ultimate universality, embracing the feelings and thoughts of all people. MUJI was founded in 1980. Its origin was a thorough rationalization of the manufacturing process with an eye to creating simple, low-cost, good quality products. Specifically, we reexamined products through three lenses: material selection, inspection process and packaging simplification. For instance, if you omit the bleaching process for pulp, the resulting paper is light beige in color. MUJI used this paper for its packaging and labels. The ensuing products are remarkably pure and fresh. In notable contrast to the prevailing over-embellished products in the

marketplace, MUJI's products both won great appreciation and sent shock waves not only through Japan but across the entire world. This is because we do not make objects to entice responses of strong affinity, like, "This is what I really want" or, "I must have this." MUJI's goal is to give customers a rational satisfaction, expressed not with, "This is what I really want" but with "This will do." "This is what I really want" expresses both faint egoism and discord, while "This will do" expresses conciliatory reasoning. In fact, it may even incorporate resignation and a little dissatisfaction. MUJI's goal is to sweep away that slight dissatisfaction, and raise the level of the response, "This will do" to one filled with clarity and confidence. MUJI's products, born from an extremely rational manufacturing process, are succinct, but they are not in the

minimalist style. That is, they are like empty vessels. Simplicity and emptiness yield the ultimate universality, embracing the feelings and thoughts of all people. We have been credited with being “resource-saving” , “low-priced” , “simple” , “anonymous” and “nature-oriented” . Without placing a disproportionate emphasis on any one of these varied assessments, MUJI aims to live up to all. There are more than 700 MUJI stores around the world, carrying more than 7,000 items ranging from clothing and household goods to food and even houses. But the foundation of our ideology hasn't changed since the day we were conceived; like the compass that points due North, we continue to orient ourselves to the basis and universality of daily life.

無印良品，原本在日本成立於1980年，提供種類繁多的產品質量好包括家居用品，服裝和食品。Mujirushi 無印良品，無印良品在日本，意為“無品牌的精品。”

MUJI 是基於三個核心原則，保持不變，這一天：

1. 材料的選擇 2. 簡化流程 3. 包裝的簡化

無印良品的產品，從一個非常合理的製造工藝誕生，是簡潔，但他們不是在簡約風格。也就是說，他們就像空容器。簡單和空虛產生最終的普遍性，擁抱的感情和所有的人的想法。MUJI 成立於 1980 年，其起源是製造過程的徹底合理化著眼於創建簡單，成本低，產品質量好。具體來說，我們重新審視產品通過三個鏡頭：選材，制程檢驗，包裝簡化。例如，如果省略對紙漿漂白過程中，所得到的紙的顏色淺米色。MUJI 用這種紙包裝和標籤。隨之而來的產品是非常清新。在顯著對比壓倒點綴的產品在市場中，無印良品的產品雙雙獲得巨大的升值，而不是僅僅通過發送日本衝擊波但在整個世界。這是因為我們不作對象，以吸引親和力強的反應，一樣，“這是我真正想要的”，或者“我一定要這個。”無印良品的目標是給客戶一個合理滿意，表示沒有，“這是我真正想要的”，但“這會做的。”“這是我真正想要的”既表達了淡淡的利己主義和不和諧，而“這將做”表示和解的推理。事

實上，它甚至可能包括辭職和一點點的不滿。無印良品的目標是橫掃輕微的不滿，並提高響應的水平，“這將做”一個充滿了清晰度和信心。無印良品的產品，從一個非常合理的製造工藝誕生，是簡潔，但他們不是在簡約風格。也就是說，他們就像空容器。簡單和空虛產生最終的普遍性，擁抱的感情和所有的人的想法。我們相信了是“資源節約型”，“低價”，“簡單”，“無名氏”和“自然為本”。而不將不成比例強調這些不同的評估中的任何一個，無印良品的目標，不辜負所有。有超過 700 無印良品在世界各地的商店，攜帶 7000 餘項不等從服裝，家居用品到食品，甚至房子。但是，我們的意識形態的基礎並沒有因為我們所設想的一天更換；像指向正北指南針，我們將繼續以自己定位為基礎，日常生活的普遍性。

三、 國外實習企業或機構之學習心得

到新加坡後，剛開始前幾天都還忙著處理體檢、房子和生活上的雜事，但即使如此我心裡還是很緊張，終於結束這些後到了總部報到。跟著夥伴們聽著人事部

主管的解說，主管也體諒我們盡可能地用中文跟我們解說著上班的規矩和注意事項，並交導我們工作內容及如何面對客人，例如:greeting(welcome to MUJI)，如何 packing，提供籃子給客人等等。接著，真的出乎我意料，課程結束後竟然要直接到各被分配到的店報到以及開始上班。接著和同一間店的夥伴藉著印象搭著捷運到分店報到，在來之前就聽說我們被分到的分店 ION 是在烏節路上，也是全分店中業績最好也是最忙及麻煩的店，雖然已經有了心理準備，也想著這正好更能挑戰自己，接著一到店裡，真的！滿滿的都是客人，感覺每個同事都很忙，到辦公室後介紹一下自己然後主管帶我們介紹環境。剛開始都先從比較簡單的工作開始做，打價錢貼標籤。但過程中都會遇到客人問問題，真的都是英文！大部分的問題都是這東西有沒有貨和價錢，但一開始真的很緊張，時常聽錯客人說得或者完全聽不懂，而且即使聽懂了也不知道貨放在哪裡，有一次我印象最生刻，客人問我 blanket 我竟然帶她去拿 basket，客人也是傻眼，這也讓我知道在這裡真的需要進步，好在同事人都很好都很願意

幫助我，幫我去解決客人的問題，而我也跟在旁便去聆聽他們之間的對話，當時我相信這樣應該能快點學起來。他們也教導我們用補貨收貨的方式去慢慢了解貨的位置及他的名稱與功用而且可以順便貼價錢，而我的部門有兩個 112 和 110(household)就是一些居家用品和家俱的部門。除了做補貨、清潔、整理及打價錢外最主要的就是面對客人和解決客人的問題還有就是賣家俱，所以一開始學到的專業就是賣家俱的宅配服務，需要跟客人協調送貨時間以及貨物的調查(有沒有貨，如果沒有需要怎麼辦，調貨或者訂貨，如何跟客人解釋)，這真的都是我每天在學習得點。想當時，每天都拿著商品目錄回家去背著他的名稱以及他的條碼，也想著如果客人問要如何介紹，慢慢地，過了 1~3 個月後漸漸地能掌握客人的口音後，能夠去解決大部分得問題，不用再一直去麻煩別人。除了在自己部門工作，還需要到收銀台幫忙結帳，剛開始學的時候真是戰戰兢兢，因為我是突然被我們的 manager 叫進去的，然後他只做了一遍就放手給我做了，但我們 manager 是菲律賓人不會聽中文跟講中文，溝通上難

免有落差，但我還是硬著頭皮有樣學樣地做下去，也常常需要同事的協助，因為那是最需要講話的地方還有需要熟習那電腦系統，明白在結一位客人的時候需要如此多的步驟，例如：要先跟客人問好，還有要熟記每一季的 promotions 要給多少 discount，有沒有會員、會員的積分等等，然後學習如何包裝，像在聖誕節就需要狂包禮物。還有，隨著每一季的打折商品都不一樣，所以我們時常要換 display 去讓這些商品增加購買率，一開始都是跟著主管或資深的同事一起做，後來也慢慢地從中學會了一些技巧，向如果這個貨很少的時候可以怎麼擺、貨多的時候如何盡可能地擺上檯面不用佔倉庫位子。在七個月中，也經歷了許多當地的節日，當然上班的我們超忙，因為人超多(他們放假)，像馬來人過年、印度人過年、萬聖節、聖誕節、華人過年等等。當然隨著這些經驗累積，慢慢地熟能生巧，帶著新人熟悉跟著不同國家的同事相處上班，學習不同的文化交流，漸漸地可以快樂上班談笑風聲，這也得謝謝同事們與主管的包容與教導。但在過程中也有許多挫折的時候，像我英文能力沒有很

好，常常會被客人翻白眼，有些客人更不客氣的說「你英文這麼爛幹嘛還來新加坡」或者直接在我面前跟我另一個同事說「你會講英文對吧？我要你服務我，不要他。」雖然我聽得懂但也沒理由回他，心裡雖然氣憤但我都會把這些化為進步的動力，我覺得這也算是台灣人的一種天性吧(不怕輸)也覺得這也可能是雇主選擇我們的原因，因為他們徵人很難徵，常常都有客人太機車的緣故吧，但我也不懂為什麼得堅持下來，這真的讓我有一種提早出社會的感覺，不能時常需要他人幫助，而是自己的忍耐與努力。這些經驗是我以前在台灣打工沒有體會過的，也讓我真的知道真的「一種米養白樣人」，真的很感謝有這次機會讓我在國外的環境下成長，讓我認識不同的人事物，除了工作上，也學到很多人與人之間的相處，也很謝謝自己當時有提起勇氣接受這樣的考驗，有著這樣的經驗對我來說，真的可以在我往後出社會更能習慣一切，可能都還會想著那樣的現實我都走過來了，還有什麼是無法面對的，最後我想說的是，真的不要害怕去失敗，有些事真的不會怎樣但做了真的會很不一樣。就算失敗了也

可以從中得到教訓與經驗，學著從挫折中去面對自己的失敗和弱點，不斷地努力與進步，即使錯了也沒關係，我們都還年輕，還有很多事可以去嘗試，不要讓自己的青春留下後悔，這真的是我在這次實習中所獲得的巨大收穫。(其實有很多很多細節沒打，但我覺得有些事是無法用文字取代的)

四、 國外實習之生活體驗

到新加坡後這裡的城市風景和街道都讓我印象改觀，這裡街道真的很乾淨，看不到任何的垃圾。而且到處都有人行道，也很重視行人的路權，像在台灣很多都是人要让車但在這裡車一定會讓你，這差別真的滿大的。這裡每個人都很守法規(可能是太嚴厲)，我不管做什麼車都沒看過搶快的情形像搶黃燈。我在這裡生活每天的交通工具就是公車、MRT 跟腳，可能我在台灣都騎車所以我剛開始真的很不習慣，但在這當中也讓我體會到他們的交通有多便利，可能你會說他們國家這麼小，可是我覺得能夠規劃得如此妥善，真的不簡單，不管是在整個都市規劃上面還是交通上。在這裡每個人的步調都很快在走路上就會發現，像我這從

鄉下來的小孩也是慢慢才習慣，每天就是快步地去趕公車坐 MRT。然後他們這裡是右駕，都是靠左，所以坐手扶梯也是，回台灣還是有點無法改掉在那裏做手扶梯靠左的習慣，然後放假不管去哪裡也都是靠捷運，一些知名地標都可以透過捷運就可到達，他們的捷運路線不會複雜，多做幾次也都記得住站名跟方向，久了以後雖然都英文但現在覺得格外得親切。吃的方面，我家附近就所謂的小販中心或巴剎，聽說我們那邊算是很多美食的地區，剛開始都只想吃菜飯，就有點像台灣的自助餐一樣，因為他有菜，很多東西只有肉，但慢慢地開始去嘗試許多不一樣的餐點像海南雞飯、滷鴨飯、釀豆腐、炒蝦麵啊還有很多很多，然後來一杯 TEH 冰真的是一天當中的小確幸。當然在地美食有超多，我們時常去挖掘，還有都會吵著覺當地的同事帶我去吃在地好料理。然後在生活方面，我跟其他三位室友和住一間房間，房間雖小但確是我們互相依靠的地方，從剛開始不熟到每天打嘴砲，真的是會懷念的日子，大家來自不同的學校但一樣來新加坡無印實習，大家不同分店，下班回家每天的經驗分

享，互相學習，彼此砥礪，互相談心讓這七個月顯得格外溫馨。這裡買東西也都滿方便的，有很多超市，可能真的在外打拼，對錢很在乎，所以我們都會認真的去比價，比較常的就是生活用品，然後這裡的飲料還比水便宜(雖然水龍頭的水也可以喝但我只有省錢的時候才喝)，每個地方賣的價錢也都不一樣，尤其是當地的 7-11 東西都比別人貴，往往只有優惠我才會去，這也是我覺得不一樣的地方。以前休假最常逛的就是 MALL，這裡到處都是，真的是購物天堂，有很多牌子台灣沒有，所以有時候都會變月光族。但這也讓我學習到金錢上的規劃，來這裡生活真的都要自立自主，每件事情都是自己決定的。再來玩的地方有很多，像剛來一定就是去買環球的半年票然後去大玩特玩，到了晚上可以去克拉碼頭那裏很熱鬧，有夜景，然後全都是很有氣氛的酒吧及夜店，那裏幾乎都是外國人，會讓人對新加坡有另一風情，也是削減工作壓力，結束完美一天的好地方。在台灣時沒有很了解新加坡這個國家，到了這裡讓我覺得這是很有文化的地方，而且有很多不同的，我覺得這也是台灣所需學習的地

方，能夠將種族融合得這麼成功，整個國家也規劃的很好，雖然我覺得他們多多少少沒了一些自由與便利，但還是讓人敬佩這個國家，我不會覺得台灣不好，只是我認為可以更好，有許多我們值得學習效法的地方，在台灣真的很方便，但我們常常把這種方便當隨便，我們很自由有很多優點，所以我相信我們認真與努力改善定能有所進步，這是我在新加坡生活所得到的體會。

五、 國外實習之具體效益(請條列式列舉)

1. 變得敢說英文:即使自己英文不好，但工作必須得用到，不然也無法解決客人的問題也無法與同事溝通，新加坡的第一語言是英文所以不管到哪裡都得當成工具來使用，英文不好沒關係重點是敢不敢講，錯了也可以改跟學。
2. 聽的能力變好:這裡都是講英文，也有超多國籍的人士，所以有很多種語言參雜，所以難免溝通上都有口音，在這環境下一定會去習慣這一切，這也是台灣無法得到的。
3. 如何學習真正的獨立:人家說出外打拼靠朋友，這

真的印證，雖然有朋友但平時也是靠自己，食衣住行都得靠自己，需要對自己所做的行為負起責任，不管是工作上還是私底下。

4. 對金錢的觀念：在這裡自己吃自己賺，沒人會理你如何去使用自己的薪水，所以每個月如何自己去規劃自己的吃喝玩樂和未來的規劃儲蓄，而且這裡的物價與幣值跟台灣不一樣所以花錢的概念也不同，所以這讓我學到，未來所需的觀念。

5. 敞開心胸：在台灣的我一直都是認為世界就是如此，但來這裡讓我看到了許多新事物，但如果一直以狹隘的心是無法去改變自己的，所以我從到新加坡後就決定要去接納這新的環境，這我對來說真的不容易，那我學到世界在改變人的心跟觀念也要跟著進步才行。

六、 感想與建議

感想就是真的很謝謝有這次機會可以讓我去海外實習，讓我可以提升自己，也像我前面說的要勇敢去嘗試不然永遠無法體會，再來就是經過這次對自己的考驗讓我看待一些事物也改觀了，也認為往後就算有再

多的難關也可以勇敢面對，因為我這七個月都做到了，還有什麼過不去的。