

出國報告（出國類別：其他）

「2017 年海外教學暨實務參訪課程」帶隊教師報告

服務機關：國立嘉義大學企業管理學系暨研究所

姓名職稱：游鵬勝教授

派赴國家：日本

出國期間：106 年 2 月 21 日至 2 月 26 日

報告日期：106 年 3 月 1 日

摘要

此次海外參訪為國立嘉義大學管理學院 EMBA 課程之一，主要是透過海外企業的見學來增加學生的國際視野、及不同國界的生產、物流等經營管理實務。由於日本為亞洲的先進經濟、生產物流技術、貿易與觀光大國，與我國在經貿、文化及科技上亦互動頻繁，因此選擇日本為企業參訪國家，以讓學生更進一步瞭解日本企業的生產製造業的現況及科技業的發展沿革。此次承蒙國立嘉義大學校務基金自籌經費補助至日本東京於 2 月 21 日至 2 月 26 日，參訪位於日本神奈川縣的雪印乳業、東京都的三得利啤酒工場、東京都的可口可樂工場之生產製造流程及東京品川的 SONY 歷史館。透過此次企業參訪使學生瞭解更多飲料生產製造流程外，亦使學生更進一步瞭解日本企業如何掌控生產系統的運作，此外亦可提升國立嘉義大學之國際能見度。

目 次

一、參訪目的	1
二、參訪過程.....	1
三、心得與建議	6
四、攜回資料名稱及內容	6

一、參訪目的

全球化使在地、區域與世界之間的互動變得更加緊密，亦使企業的經營環境變得更加複雜。面對詭變多端的經營環境，企業除了須了解本身的潛在的危機與利基外，亦須瞭解全球的變遷趨勢，以掌握時代的發展方向與機會，以達到企業持續獲利及永續經營的目標。為使本校學生，能將課堂所學之理論課程與個案討論情境應用於全球的經營環境，嘉義大學管理學院的 EMBA 課程，藉由海外企業之參訪，除了使學生瞭解不同國度的經營模式外，亦進一步使學生將理論課程應用於實務經營管理上。此次海外企業參訪的主要目的包括以下列幾點：

參訪目的概要：

- (一)瞭解日本飲料製造業的生產流程思維
- (二)瞭解日本科技業的創新思維
- (三)加強生產管理理論與實務之結合
- (四)進一步了解台灣與日本文化的差異

參訪主題與企業：

- (一)生產製造流程：日本雪印乳業、三得利啤酒工場、可口可樂工場
- (二)科技發展沿革：SONY 歷史博物館。
- (三)異文化體驗：箱根、宮崎駿三鷹之森吉卜力美術館。

二、參訪過程

此次行程為期五天(自 2017 年 2 月 21 至 2 月 25 日)，於 2 月 21 日自桃園國際機場搭乘長榮航空下午 3 點 20 分的班機飛往日本成田機場。隔日起的行程安排包括 2 月 22 日早上及下午分別參訪日本雪印乳業的生產製造流程及 SONY 歷史館、2 月 23 日早上及下午分別參訪三得利啤酒工場及可口可樂工場。2 月 24 日及 25 日的箱根文化體驗及宮崎駿展覽館之創作體驗行程。同行成員中包含國立嘉義大學 8 位 EMBA 學生及學生之眷屬。

● 日本雪印乳業：

日本雪印乳業股份有限公司創立於 1925 年，目前以生產奶油、起士、瑪琪琳為重心事業，為日本最大的乳製品公司。雪印乳業股份有限公司於日本國內設有十多個生產工廠，本次參訪的工廠位於神奈川縣海老名市，此地點位置優越自古以來就是交通樞紐，因此海老名工廠(圖 1)被定位為東京都內的主要工廠，擁有國內最大規模的市區市乳工廠。



圖 1：海老名工廠外觀(資料來源：海老名工廠)

參訪行程大約 80 分鐘，內容包括導覽員工廠概要的解釋、影像放映說明、工廠內的生產流程參觀、及產品品嚐。生乳製早的大致項目包括：1. 生乳入庫、2. 分離與脂肪均勻化、3. 殺菌、4. 均質化、5. 監控、6. 無菌輸送、7. 無菌包裝、8. 品質管理等。導覽員針對每一項作業進行說明。於參訪的過程中，讓筆者體會到日本企業對產品製造的細心。為追求產品的品質，工作人員會定時安排人員試飲所生產的產品，以維持其產品的一致性。在遊覽過程中，亦可看到牛奶、乳酸飲料等紙張包所使用的材料，於此過程中也讓筆者感受到雪印公司對回收包裝盒再利用的用心程度，其對環保的重視及實際的作為確實值得讚賞。

● SONY 歷史博物館：

SONY 歷史館位於東京品川區北品川，此博物館的面積並不大，展覽之商品大約有 250 項(部分展示如圖 2 所示)。館內對於 SONY 的歷史沿革及產品發展之介紹主要是以觸控式面板及圖表等說明。Sony 創立於 1946 年，當時知名稱為「東京通信工業株式會社」，1958 年才更名為「索尼株式會社」。於參觀的過程中，面對面的看到如收音機、放音機、電視等的發展過程。其中，也看到全世界第一部特麗霓虹電視以及全球第一部 CD 播放器。Sony 的研發過程中，也不是每一項產品都順利成功，在製作電鍋的過程中，其早期的開發產品因電流與米的烹煮過程未能契合，最後不得不宣告失敗。

另外，值得一提的是 Sony 的天竺鼠的精神。Sony 在其創業的第 18 年，有篇報導曾將 Sony 形容如電晶體產業界的天竺鼠，及其所推出之產品於試過市場水溫後，隨即被競爭對手於產量上超越。公司創辦人井深先生於一次訪談中，對此報導回應「若天竺鼠的精神代表開發、創新且將他們實現為全新的產品，那麼這個精神是值得讚許的。」，此精神使得 SONY 過去

在挫折中持續成長。



圖 2：SONY 歷史博物館（資料來源：SONY 歷史博物館）

● 三得利啤酒工場：

1899 年鳥井信治郎在大阪開設鳥井商店開始製造和銷售葡萄酒開啟了三得利集團的事業版圖，期間 1907 年開始製造甘味葡萄酒、1923 年開始製造日本威士忌、1963 年開始製造啤酒、1990 年進軍飲料市場。其後，更開啟健康產品等事業。本次參訪的工廠是位於東京府中市矢崎町的三得利武藏野啤酒工廠。本次參訪行程大約 90 分鐘，內容包括解說員的工廠概要說明、影像放映說明、工廠內的生產流程參觀、及產品品嚐。啤酒是由水、大麥芽、啤酒花等經過糖化、發酵、儲酒、過濾，包裝等作業所完成之產品。

此次所參觀的啤酒的生產流程包括：1. 水資源的取得示意圖解說(圖 3)、2. 啤酒原料的取得(圖 4-5)、3. 大麥糖化過程、4. 過濾過程、5. 監控、6. 包裝、7. 品質管理等。導覽員針對每一項作業進行說明。於參訪的過程中，讓筆者體會到日本企業對產品製造過程中於各製程上的用心。與乳製品工場一樣，工作人員會定時安排人員試飲所生產的產品，以維護其產品的品質。在遊覽結束後的產品試飲期間，筆者亦感受到三多利對回收包裝盒再利用的用心程度與雪印公司同，其對環保的重視及實際的作為確實值得讚賞。





圖 5：啤酒花

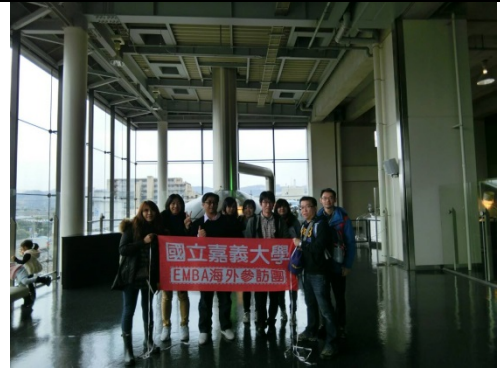


圖 6：參觀啤酒廠合影

● 可口可樂多摩工場：

1886 年由約翰潘伯頓(John Pemberton) 藥劑師在地窖中把碳酸水與蘇打水混和成一種深色的糖漿，並與其合夥人羅賓遜(Frank M, Robinson)依此糖漿的兩種成分，命名出現今風靡全球年的可口可樂。其後，由亞特蘭大商人艾薩坎德勒(Asa Candler)接手，並於 1892 年成立了可口可樂公司，及於 1899 年開始出售瓶裝配可口可樂。

可口可樂公司目前總部設在美國喬治亞州亞特蘭大，目前是全球最大的飲料公司，全球各地 200 多個國家，每天約有 16 億次銷售，為了使全球各地每個人，都能輕易取得可口可樂，濃縮可樂祕密配方只有在全球 30 個地點製造，並配送至全球數百座裝瓶廠加水、加甜味劑，這些工廠每天裝瓶量高達數百萬瓶罐。可口可樂公司在全球 200 個國家或地區擁有 160 種飲料品牌(包括汽水、運動飲料、乳類飲品、果汁、茶和咖啡等)，全球飲料市場佔有率約佔 48%，並在日本的可口可樂工廠多達 35 個，而多摩工廠是其中生產種類最多、樣式最豐富的代表工廠，光一個多摩工廠年產量就多達到 15 億 4 千 700 萬瓶。

本次參訪的工廠位於東京都多久留米市的多摩可口可樂工廠。本次參訪行程大約 70 分鐘，內容包括解說員的工廠生產流程(圖 7)概要說明、影像放映說明、工廠內的生產流程參觀、及產品品嚐。參觀流程包括：1. 水處理設施、2. 脫氣、3. 冷卻、4. 瓶裝與包裝製造、5. 清洗、6. 裝瓶、7. 封蓋(圖 8)、8. 製造日期列印(圖 9)。導覽員針對每一項作業簡要說明。生產流程圖如圖 7 所示。於參訪的過程中，讓筆者體會到可口可樂公司對產品製造過程中於各製程上的謹慎。在遊覽結束後的產品試飲期間，筆者亦感受到可口可樂公司對回收包狀盒再利用的用心程度與三多利

公司及雪印公司相同，其對環保的重視及實際的作為確實值得讚賞。



圖 7：生產流程圖

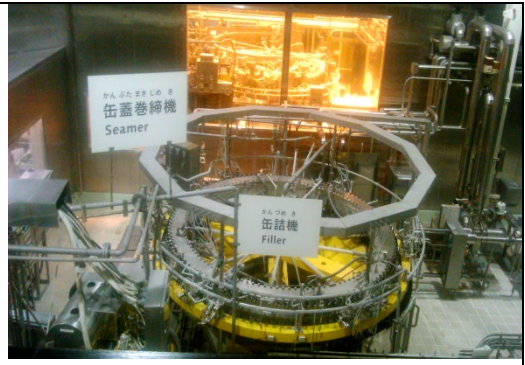


圖 8：封蓋



圖 9：製造日期列印



圖 10：團體合影

● 其他行程：

此次參訪除了參觀日本三間工廠及史料館外，亦至箱根、宮崎駿三鷹之森吉卜力美術館及淺草等地，感受與體驗日本的文化。其中，對於宮崎駿動畫卡通製作過程的觀摩中，透過解說員的解說，使我了解到描繪卡通版面的過程的困難度及所需透入的人力、物力等的安排事件浩大的工程。次印象讓我感受到日本對追求品質的細心。



圖 11：宮崎駿三鷹之森吉卜力美術館

三、心得及建議

感謝校務基金補助此次海外參訪，讓本人有機會觀摩到日本企業的生產流程與地域文化的發展。整體而言，參與此次的參訪經驗是充實且豐富的。能於參訪過程的聆聽及學習是非常難得的機會。

- (一) 透過此次生產工廠的生產流程參訪，使人瞭解日本企業將社會文化結合於工作場合中，進而生產出高品質的產品。
- (二) 觀光工廠導覽屬於服務業，導覽人員的服務態度與專業是觀光工廠成功的最重要因素之一，標準化的解說導覽人員，可使參訪者能於段時間內了解生產流程，因此日本企業如何訓練導覽員是值得學習的。
- (三) 建議我國相關單位可以增加與日本企業，透過兩國間的產學合作，使我國的企業在供應鏈的佈局中，有更大的格局。
- (四) 建議國立嘉義大學持續鼓勵師參與國外企業參訪，使本校師生更能掌握全球企業發展的脈動，及增加國立嘉義大學的國際能見度。

四、攜回資料名稱及內容

本次參訪攜回雪印乳業、三得利啤酒工場、可口可樂工場之生產製造流程的書面資料及東京品川SONY歷史館的簡介資料，包括學生參訪過程的記錄相片等。同行之學員，須將參訪期間所見所聞之心得加以紀錄，並於參訪歸國後，繳交海外參訪之學習心得報告，以作為修課成績評量之依據。