

2017년 동계 일본 단기 인턴십(OJT)
후기 에세이

연수 기관	일본(도쿄) 다이코-IWS
연수 기간	2018.01.16.(화) ~ 01.19.(금) 3박 4일
학과	불어불문학과
학번	201521660
이름	장윤아
제출일	2018년 1월 25일

2017년 동계 일본 단기 인턴십(OJT) 후기 에세이

201521660
불어불문학과
장윤아

목차

1. 서론
2. 연수 내용
 - 언어기술
 - 일본의 서비스
 - Python 실습
 - 그 외
3. 느낀 점

1. 서론

국제학부에서 주관한 이번 2017년 동계 일본 단기 인턴십 과정에서는 일본의 '다이코-IWS'라고 하는 IT분야 회사에 출근하면서 일본의 서비스 품질, 프로그래밍 등의 강의를 통해 일본 IT기업의 지식과 내용을 배울 수 있었고, 보고서를 작성이나 발표 준비를 하는 등 실무 경험도 쌓을 수 있는 시간이었습니다. 인턴 경험이 없었기 때문에 배우러간다는 생각과 인턴 사원으로써 간다는 생각이 겹쳐서 긴장되기도 했지만, 시간이 지나고 익숙해지면서 현장에서 직접 배울 수 있다는 점이 결과적으로 효과적인 공부 방법이 되었다고 생각합니다.

2. 연수 내용

- 언어기술

언어기술 강의에서는 바르게 설명하는 것과 그 필요성에 대해서 배우기 위해 그림을 하나 보고나서 다른 사람들에게 자신이 본 그림을 설명하고, 상대방이 내가 설명한 것을 토대로 그림을 그리는 훈련을 해보았습니다. 오직 말로만 설명하려고 하니 생각보다 어려웠고 자신이 설명하는 것과 상대방이 알아듣는 것에 차이가 있어서 각자 다 다른 결과물이 나오게 되었습니다.

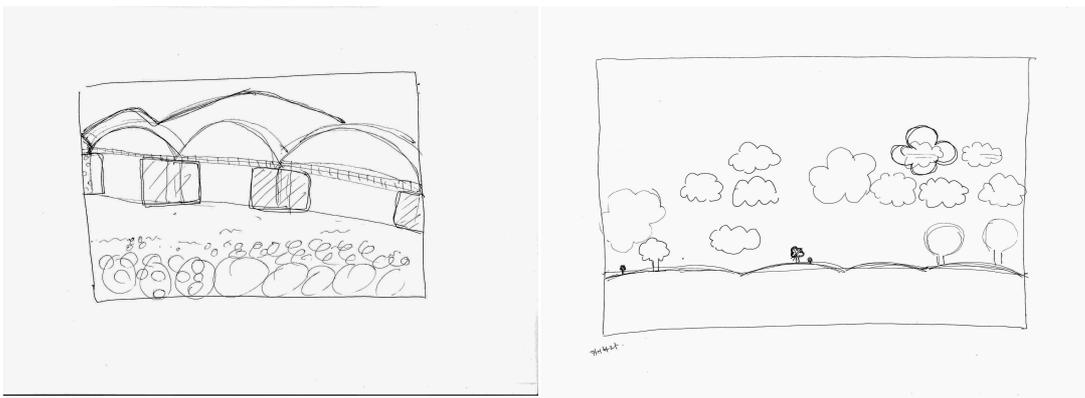
그림 그리는 시간이 끝나고, 언어기술에 대해서 와타나베상과 야스다상께서 자신과 상대방이

커뮤니케이션 미스가 나지 않도록 효과적으로 설명하는 방법과 그 필요성에 대해서 강의해주셨습니다. 올바른 설명을 위해서는 우선 충분한 단어를 써서 설명하고, 내 기준이 아닌 상대방의 입장도 헤아려서 설명해야하고, 전체적인 것을 먼저 묘사해서 상대방이 대략적인 느낌을 이해하도록 한 후에 자잘한 것은 나중에 설명하면서 보다 효과적인 설명을 할 수 있다고 배웠습니다.

올바른 설명의 필요성으로 예를 들어주신 것이 기억에 남는데, 만약 비행기가 비상착륙을 해야 하는 상황이고, 안전하게 착륙하기 위해서는 교신을 통해서 현재 상황을 설명해야 하는데, 상대방과 의사소통에 미스가 생겨버리면 결국 비행기는 추락할 가능성이 높아진다는 예시를 듣고 바른 의사소통의 필요성에 대해 알 수 있었습니다. 바른 의사소통의 필요성은 업무 시에도 중요한 요소로, 거래처와 전화상으로 대화하는 경우가 많기 때문에 바른 의사소통을 하지 않으면 거래처와 의사소통에 미스가 생기고, 이는 일을 바로 처리할 수 없는 경우가 생길 수도 있기 때문에 이를 방지하기 위해서는 바른 의사소통이 중요하다고 생각했습니다.

또한 바르게 설명하는 것 뿐 아니라, 바르게 들으려고 노력하는 것 또한 중요한 요소라고 생각했습니다. 상대방으로부터 그림에 대해서 설명을 듣고 그림을 그려나가는데, 상대방의 설명을 충분히 숙지하지 않고 그림을 그리니까 지우고 다시 그리는 일이 생겨서, 업무 시에 상대방의 설명을 충분히 듣지 않고 먼저 실행에 옮겨버리면 일을 두 번 처리하는 불상사가 나타날 수도 있겠다 싶어 바르게 설명하는 것 뿐 아니라 상대방의 말을 바르게 이해하는 것도 중요하다고 생각했습니다.

따라서 바르게 설명하는 것과, 상대방의 설명을 충분히 이해하고 실행하는 것이야말로 바른 의사소통 방법이라는 것을 알 수 있었고, 이러한 언어기술은 회사 내에서도, 고객과의 커뮤니케이션을 위해서도 필요한 존재라고 생각했습니다.



- 일본의 서비스

일본을 여행하면서 겪은 일본의 서비스만 보더라도 일본은 어느 곳에서나 섬세하고 높은 수준의 서비스를 제공하고 있다고 생각했습니다. 일본 기업이 생각하는 서비스 방법에 대한 강

의를 듣기 전에는, 일본인들이 그저 강한 서비스 정신을 가지고 있나 정도로만 생각했는데, 강의를 통해서 일본이 높은 수준의 서비스를 제공하기 위해서 다양한 노력을 하고 있다고 생각했습니다.

강의를 통해 엿볼 수 있었던 더 나은 서비스 제공 방법 중에서 가장 인상에 남고 우수한 사례라고 생각했던 것은 일본 기업에서 시행하고 있는 '手順書, チェックシート'라고 하는 것이었습니다. 이는 오퍼레이션 미스가 났을 경우에, 더 큰 사고를 방지하기 위해서 즉시 조치할 수 있는 기업의 룰을 정해 놓고, 더 큰 사고를 방지하고자 작성한 것인데, 이렇게 정형화되고 매뉴얼화 되어있다면, 신입사원이라고 할지라도 기준이 되는 룰이 있기 때문에 오퍼레이션 미스를 줄이면서 고객에게 더 나은 서비스를 제공할 수 있는 우수한 방법이라고 생각했습니다.

또한 더 나은 서비스를 제공하기 위해서는 문제를 바라보는 시각을 넓혀야 한다고 생각했습니다. 보다 많은 고객들을 수용할 수 있을 만한 서비스를 제공하기 위해서는 고객의 다양한 소리를 듣고, 견문을 넓혀서 보다 다양한 해결 방법을 구사하는 것이 서비스 품질을 높이는 데 중요한 요소가 될 수 있다고 생각했습니다. 또한, 고객이 불만을 표한 것에 대해서 해결하는 것 뿐 아니라, 고객의 입장에 서서 불만이 일어나기 전 앞서 일어나지 않도록 노력하자 라는 사고방식은 배울 점이라고 생각했습니다.

- Python 실습

IT기업의 인턴인 만큼 프로그래밍을 배울 수 있는 계기가 있어서 Python이라고 하는 프로그램의 기본적인 것에 대해서 배우고, 섭씨온도를 화씨온도로 변환하는 프로그램을 만드는 과제를 완성시키기 위해 실습시간을 가졌습니다. IT회사에서 근무하고 계시는 분께 직접 프로그래밍에 대해서 배울 수 있어서 영광이었습니다. 하지만 비전공자이기도 하고 더욱이 일본어로 배우려고 하니 처음에 굉장히 어려워서 미리 공부하고 갔으면 좋았을 텐데 하는 아쉬움이 있습니다.

첫날 Python의 기본 강의를 듣고, 다음날 오후부터 실습을 하는 시간이 주어졌는데, 직접 Python 프로그램을 실행시켜서 실습해보니까 이해하는데 있어 도움이 되었습니다. 하지만 여전히 어려워서 같이 간 미디어과 학우께서 도와주신 덕분에 이해가 부족한 부분을 채울 수 있었습니다. 결과적으로 섭씨를 화씨로 변환하는 프로그램은 미완성으로 제출하게 되어서 개인적으로 아쉬움이 많이 남아 다음에 가시는 분들은 조금이라도 공부하고 가시면 걱정 없이 수월하게 배우실 수 있을 것 같다고 생각했습니다.

- 그 외

인턴십 마지막 날에는 3박 4일 동안의 인턴십을 통해서 배운 것들과, 사회인이 되기 위한 준비, 10년 후의 자신의 모습에 대해서 발표하는 시간이 있었습니다. 일본어로 발표 하는 것이 처음이었기 때문에 걱정도 많이 되었고, 발표 준비에 있어 생각이 깊어져서 자료를 만드는데 시간이 촉박해서 초조하기도 했었지만, 발표를 들어주신 와타나베상과 야스다상께서 편안하게 들어주셔서 긴장이 조금은 덜었습니다.

프레젠테이션 후에, 다 같이 피드백을 하는 시간을 가져서 발표자가 더 나은 발표를 할 수 있도록 도와주는 시간이 주어졌고, 그 부분에 대해서 진지하게 토론해주셨기 때문에 일본에서의 프레젠테이션 뿐 만 아니라, 한국에서의 발표에서도 참고가 될 수 있다고 생각했습니다.

보다 나은 발표를 위해서는 발표내용을 기승전결 식으로 상대방이 듣는데 있어서 지루하지 않을 만한 스토리텔링 식의 발표가 필요하다고 말씀해 주셨고, 또한 큰 목소리로 주의를 끌 수 있을 뿐만 아니라, 작은 목소리로도 주의를 끌 수 있다고 설명해주시면서 발표 테크닉에 대해서 말씀 해주셨습니다. 발표 자료에 페이지 번호를 써서 자료를 참고하여 설명이 필요할 때 페이지 번호를 효과적으로 사용할 수 있다는 점도 알려주셨고, 그리고 가장 중요한 것은 자신을 가지고 발표를 마치는 것이 중요하다고 말씀해주시면서 프레젠테이션 시간을 마쳤습니다. 발표에 대해 피드백 받으면서 효과적인 발표 방법에 대해 한 번 더 생각해볼 수 있었고, 이는 학교에서 뿐 아니라 회사에 들어가서도 참고할 수 있어서 공부가 됐습니다.

하루 업무가 끝나면 항상 그날에 배운 것과 감상에 대해서 보고서를 작성하는 시간이 있었는데, 한국에서 학교에서 쓰는 보고서처럼 작성했는데, 그런 보고서보다는 효과적으로 읽기 쉬운 보고서 작성법에 대해서 알려주셔서 참고가 되었습니다.

읽기 쉬운 보고서 작성을 위해서는, 길게 풀어쓰는 보고서를 쓰는 것이 아니라, 箇条書き라고 하는 개요를 작성해서 읽기 편하고 한눈에 파악할 수 있는 보고서를 작성하는 것이 효과적이라고 말씀해주셨습니다. 또한 길게 풀어쓸 때 첵표의 활용방법에 대해서 설명해주셨는데, 한국에서는 띄어쓰기가 있기 때문에 첵표를 잘 사용하지 않지만, 일본에서는 띄어쓰기가 없기 때문에 첵표의 활용이 중요하다고 말씀해주셨습니다. 이는 나중에 일본어로 문서를 작성할 때를 대비해서 도움이 되었습니다.

大興OJT研修 プレゼンテーション

亜州大学 チャン ユナ

2. 社会人になるための準備

- 社会人になるために、何が足りないかを考える
(言語能力や社会性、キャリアなど)
- 見方を広める
- ルールを守ること
- ビジネスマナーを習う

3. 느낀 점

인턴십 기간 동안 다이코-IWS에서 배운 일본의 서비스나, 효과적인 커뮤니케이션 방법 등의 강의를 통해 우수 경영 사례를 학습하고 저에게 적용시킬 수 있는 방법을 찾아 볼 수 있는 계기가 되어서 공부가 많이 되었습니다. 뿐만 아니라 강의 외적으로도 배운 점들이 많습니다. 회사에서 근무하시는 분들과 함께 같은 사무실에서 있으면서, 사원 분들의 업무 패턴이나 분위기를 파악할 수 있는 것 또한 공부가 되었습니다. 사원 분들의 회의나 보고하시는 모습들을 보면서 일본 회사가 어떤 형태인지에 대해 공부할 수 있는 좋은 기회였다고 생각합니다.

장래에 저의 진로에 있어서 일본이라는 분야는 중요한 부분을 차지할 것이라고 생각했고, 그렇기 때문에 이번 인턴십을 지원하게 되었습니다. 이번 인턴십을 통해서 배우고자 한 것은 미래에 제가 일본과 관련된 분야에서 일하기 위해서는 무엇이 부족하고, 그 부족한 부분을 채우기 위해 해야 하는 것과 제가 할 수 있는 것을 찾는 것을 목표로 삼았습니다. 부족한 부분에 있어서는 언어 능력이나 사회생활, 캐리어 등이 있을 수 있다고 생각하고 가게 되었는데, 실제로 인턴십 과정을 통해서 부족한 부분을 찾을 수 있어서 저에게 참고가 많이 됐다고 생각합니다.

이러한 부분을 찾을 수 있는데 도움이 된 것은 마지막 날에 있었던 프레젠테이션 발표였습니다. 발표 주제가 인턴십을 통해 배운 것, 사회인이 되기 위한 준비, 10년 후의 자신에 대해서 발표하는 것이었는데 사회인이 되기 위한 준비에 대해서 생각 하면서 사회인이 되기 위해서 제가 부족한 부분과 보완 방법에 대해 충분히 생각할 수 있는 시간이었습니다.

인턴십과정을 통해서 일본어 능력이 부족하기 때문에 아직 배울 부분이 많고 또 필수적이기 때문에 노력을 많이 해야 한다고 생각했고, 사회생활 부분에 있어서도 아직 성숙하지 못한 것 같아서 많은 경험을 해보고 공부를 해야 한다고 생각했습니다. 또한 문제를 바라보는 시각을 넓혀야한다는 것도 필수적이라고 생각했습니다. 보다 더 나은 서비스를 제공하는데 있어서도, 업무에 있어서 좋은 결과를 내기 위해서도, 상대방과의 효과적인 의사소통을 위해서도 문제를 바라보는 시각을 넓혀서 다양한 사고가 가능할 수 있도록 하는 것이 중요하다고 생각했습니다.

이러한 부분을 찾을 수 있었으면 하고 지원한 인턴십에서 기대 이상으로 배워간 것이 많습니다. 나중에 보다 나은 사회인이 될 수 있는 방법을 공부할 수 있는 계기가 되어서 이번 인턴십 과정이 저뿐 아니라 다른 분들께도 분명 도움이 되었을 것이라고 생각합니다.