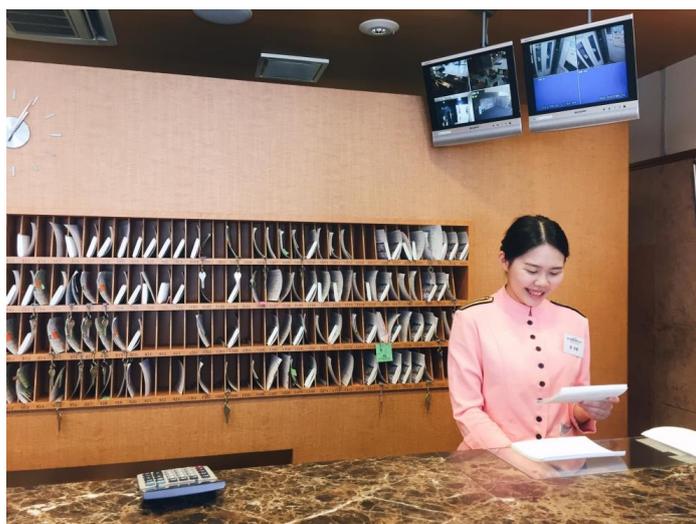


應用日語科學生國外實習心得報告



補助年度：	105年度教育部學海築夢計畫
薦送學校系所：	樹人醫護管理專科學校應用日語科
學生年級/姓名/學號：	5年級 徐沛慈 (50207006)
國外實習國家：	日本大阪
國外實習機構名稱：	東橫inn大阪阪急十三駅西口
國外實習期間：	2017/03/06 - 2017/08/25

目錄

一、緣起	1
二、行前準備	2-3
(一)機票	2
(二)簽證	2
(三)健康保險與身體檢查	3
(四)行李	3
三、國外實習機構簡介	4
四、國外實習企業或機構之學習心得	5
五、國外實習之生活體驗	6-15
(一)食	6-8
(二)衣	9
(三)住	9-10
(四)行	10
(五)育樂	10-12
六、國外實習之具體效益	13
七、感想與建議	14-15
八、照片集錦	16-40
九、國外實習考評成績或評語	41-42

緣起

三下在墾丁夏都酒店作為房務實習兩個月，第一次離開家在異鄉生活了兩個月，對一切都充滿新鮮感與好奇心，認識了朋友，學到自我管理與獨立。



圖為三下在墾丁夏都酒店實習照 2016.08.21

四下，又要開始新的實習之路，日本實習與國內實習。當初回來因為還對墾丁夏都有所懷念，還在考慮四下實習是否繼續留在墾丁時，在徐老師的勸說之下，選擇了日本實習這條路。

為什麼會選擇東橫 INN 呢？因為當初東橫 INN 是第一個出來的實習單位，實習工作是櫃台，三下暑假實習也是飯店類型，想說就試試看，既然學了日語就是該去那個環境中學習，學校提供了這個機會就不要白白浪費。不僅日語，聽力也會跟著進步還可以學習到日本的生活文化。

當初離報名截止還剩一天，在截止前一天急急忙忙地寫了履歷書在截止日當天交了出去。之後準備面試用的資料及自我介紹等等。面試當天抱持了一種過了就去沒過就是命的心情去面試，對自己面試時的表現原本還沒抱持希望時，老師發表了大家全過的結果，當時既開心又擔心。聽說東京入國管理局的簽證很難通過，大家都很擔心。最後簽證通過結果出來時，就像中樂透一樣的心情。



秦就

1月6日

東横インと北海道の入国管理局、全員パスしました。
おめでとう、ございます。

簽證通過 2017.1.6

接下來，簽證過後開始準備簽行李，機票，加強日語，服務業用語與敬語。

三 健康保險與身體檢查

洗牙，牙齒檢查

頭髮染黑

準備過敏體質的藥

保險學校家裡都有保



出國前的行李 2017. 2. 28

四 行李

套裝，冬季衣服，厚外套，夏季衣服，鞋子，生活用品，半年夠用生活費等等。

一開始去帶了一個二十九吋的大行李箱，只裝了服裝和一些生活用品。寢具及其他生活用品去日本購買。



出國當天 2017. 2. 28

國外實習機構簡介

東橫 INN 是一間日本的商務旅館集團，創立於 1986 年 1 月。由於總部設於東京與橫濱之間的蒲田，因此取名為「東橫」。現有超過 250 家分店，至 2017 年為止，在日本國內僅高知縣尚未設有分店；除了日本國內，在大韓民國、柬埔寨、菲律賓、德國也設有分店。

在日本全國許多地方開設的分店客房中原則上皆使用相同的設備，優點是能夠讓投宿過的消費者很快習慣其他分店的房間，而設備規格化也同時能降低旅館的採購及維護成本。



設店地點則大多鄰近車站，有些甚至出站即可抵達。並使用特大型屋頂店招，可讓旅客一眼即可看到。同一處若有兩間以上分店時，則以「本館」/「新館」或「x 號店」等區分。每個分店都有自己的序號，並標示在店招及店內文宣。預約住宿基本是透過網際網路，利用旅館的網站來進行預約，也能夠減少人力等資源的成本。雇用大量的女性飯店經理（支配人）是其特色之一。

早餐。東橫 INN 會提供簡單的免費早餐，包含日式飯糰（有些分店提供乾飯或麵包）和咖啡等。會員俱樂部。過去曾推出名為「4&5CLUB」的會員制度，名稱是來自美國的汽車旅館的住宿費用大多都是每晚 40~50 美元。會員能夠累積點數，利用點數換取贈品，也有會員的折扣。



我的東橫 INN 會員卡 2017.08.15

國外實習企業或機構之學習心得

第一次接觸日本的飯店業，日本人的服務精神一直以來都是值得學習的。在學校老師的幫助下，順利的得到了這次實習單位東橫 INN 的七個名額其中之一。剛到本公司時，參加了一個大早會，是日本人在每天工作前最重要的早會時間。接著過幾天開始了第一天的上班，跟著支配人到公司，一一與公司職員打招呼。剛開始因還不習慣日本人講話的速度，自己日語也馬馬虎虎，所以前幾個禮拜幾乎都是鴨子聽雷，上司問什麼都聽不太懂，只會回答是。還一度被大家以為日語程度不好，不被看好以至於前幾個月都在辦公室幫忙做雜事，雖然還沒正式站在櫃台，可是在這段期間，我的眼睛跟耳朵都沒閒下來，會聽前輩接電話時的回答，看前輩們工作而從中學習，所以很快的我就站到前面櫃台了。

實習第三個月，我正式站到櫃台，剛開始客人很多時我會躲到辦公室，遇到客人問我問題我回答不出來。整個大受打擊，覺得自己日文真的不夠好。明明聽力進步了，卻說不出口。前期，我覺得每天上班好累，回家都會跟室友說我今天過得好辛苦，同事也不怎麼跟我講話。後來是因為工作上，有疑惑的地方我總是會馬上問同事，這樣積極的我讓他們覺得我很可愛，才漸漸的跟同事變好。經過歡迎會跟社員大會後，感覺大家也慢慢開始喜歡我，之後她們都會問我假日有沒有要去哪玩，有沒有想吃什麼，很關心我。

早會，我覺得這是一天工作最重要的開始。早會我們都會唸一本叫職場教養的書，裡面是寫一些職場上會發生的事情，輪到的人就要發表對這篇文章的感想；講今天是這個月第幾次工作，要改進的地方以及目標等等。覺得很有意義。工作中以這個目標努力前進。會員獲得，是我們的特別獎勵。我每個月都會給自己設下目標，讓自己進步。雖然每次向客人推薦都會被打槍，但這卻激起了我的挑戰心。我自己也會私底下跟同學比較，得到會員數越多就會覺得自己是最棒的。給自己信心然後下個月再加油。公司幾個前輩會員數都很厲害，每個月不到一半就高達二十幾件。六月我自己拿了十二件會員數，看到我的件數比前輩多，就好開心。

另外，在日本打招呼很重要。因為一開始剛去上班的時候都不會主動打招呼，早上看到上司都小小聲說早安，下班也是。直到有一天被上司面談，說早上打招呼很重要，是一種禮貌，是一天的開始，叫我一定要好好打招呼。於是之後我每天都面帶笑容大聲地跟大家打招呼，得到大家的回應後，覺得今天是一個美好的開始。整天工作都很開心。

國外實習之生活體驗

一 食

三餐要自理，宿舍裡廚房有電鍋，冰箱，烤箱，微波爐，瓦斯爐。食材在鄰近的Life 或 24 小時超商買，特定時間有特價商品，我們會在下班後去逛超市買特價品。我想吃肉的時候只會在特價的時候買。



一開始，由會煮菜的室友煮飯，其他人洗碗。每天大家都會一起坐在客廳吃飯聊聊每天上班的心情。剛開始上班的時候每天都很晚吃飯。之後因為大家下班時間不一定就自己學做菜，各自主各自的了。



日本的飲食習慣與生活習慣和台灣有些差異。一直很不習慣。那幾天都做台灣菜。



早餐，吐司配午後紅茶。吐司兩三天補一次，搭配果醬及煉乳。假日，會煎法國吐司或麥片吃。



午餐，自己帶便當或超商購買。前幾個月，下班後去超市買菜回家煮，隔天帶便當去公司微波。後期因為很懶得煮飯，只好每天吃麵包或涼麵。



晚餐，來日本前根本不會做菜，只會煮玉米濃湯和煮泡麵而以。所以剛學會做菜時，每天都會煮菜，不會還會打給陳柏任或阿嬤請教他們。後來漸漸變懶就吃一些麵包或泡麵營養不良的食物，造成有一陣子一直掉頭髮。後期也常吃麥當勞，因為程式時常有優惠卷所以常常用優惠卷買薯條當晚餐吃。

第一次學會煮咖哩、炒烏龍、炒飯



二 衣

去日本之前帶了很多件衣服，可是平常工作都穿制服，只有上下班和假日會穿到便服。剛去日本時還有點冷，所以也帶了圍巾、帽子、一件大衣。媽媽後來還把夏天的衣服寄來日本給我。



媽媽寄來食物和衣服 2017. 03. 14



來台的行李有三箱 2017. 08. 31

三 住

當初找了離我跟兩個室友公司附近的一間宿舍，離火車站走路 15 分左右，房租一個月 57800 日幣含水瓦斯電，一人一間房間，有兩個日本人室友。宿舍有電視廚房浴

室廁所鞋櫃等。宿舍隔音不好，有因為如此而和日本室友發生了一些問題。所以很少跟日本人室友講話。另外，我們吃晚餐都會一起在客廳聊上班的事情，也會去彼此的房間串門子。



四 行

主要以搭車跟走路最多。走路，地下鐵，阪急阪神電車，JR，走路。去公司要搭地下鐵轉乘電車。搭車主要以定期券和 icca 為主。



五 育樂

三月大家約好跟陳柏任一起去京都玩兩天一夜。我們去了東本願寺、伏見稻荷大社、八阪神社、建仁寺、鴨川。五月的時候換陳柏任來大阪找我們玩。

2017.03.18-03.19 右圖是在青年旅館遇到的旅客



一至五上班假日放假時，一定會在家睡到飽下午再去逛超市。有時候室友們的公司同事會邀我們一起出去玩。像是和汎蓁公司同事一起去吃飯、唱歌、賞花、天王寺動物園。



大阪桜ノ宮造幣局 2017. 4. 16

同事會約我出去玩或吃飯。經理也常常帶我出去玩一起還去京都買了一套浴衣，還去奈良看鹿，做光療指甲，跟經理小孩去環球影城還在經理家烤肉過夜。



短期實習結束還跟室友一起去了廣島觀光。



宮島 2017. 7. 15

國外實習之具體效益

在台灣常常被忽略但日本卻最重要的打招呼。

櫃台是飯店的最前線，與客人接觸對話都要尊敬，因此日文能力更精進。

第一次離開家到他鄉生活半年自己照顧自己，跟室友和平相處，互相照顧。這當中學習到獨立生活與團體生活。

休息時間一到大家都馬上回工作崗位並迅速的進入工作狀態，學習到日本人在工作上的工作態度。

能在他鄉以日文進行溝通及購買。

感想與建議(中日文)

東橫 INN 其實很看重我們，實習中不僅僅學習櫃台之事，還安排許多不一樣領域的研修讓我們學習。像是我們不只在原飯店的實習，還有去其他店鋪短期實習的機會，還有房務研修與餐廳研修。去廣島研修時，我就學到幾句當地的方言。也見識到日本不同樣貌及人情風俗等。

在公司，每個人都把我當成自己的小孩或妹妹一樣照顧我，對我很好。有任何問題時，我都會不客氣地問她們；她們說我問的問題其實她們日本人也不知道，所以在她們教我的同時她們也是在學習。

在工作上，我最得意的事是最會記得客人的臉跟名字，也因為如此被客人稱讚過。同事們也總是說我很聰明。還記得有一次被常客記得名字。有時候客人會叫我加油。還遇過一個日本人常用中文跟我聊天。一開始接待客人很緊張怕出錯，慢慢習慣後，變得很輕鬆會不自覺地露出笑容。實習結束後開始思考自己是否適合這個行業未來是否該繼續往這方面學習。不過我會把在日本所學習到的一切，知識等好好地運用在工作上。

清掃研修の期間、疲れたけど、楽しかった。今までで体重が一番落ちました。レストラン研修：私は料理をしたことがなく、人にも作ったことないので、すべての行程が初めてでした。例えば、パンを切ったり、お味噌汁を作ったり、おにぎりをにぎったり、しました。すべて新鮮でした。フロント研修で特に私が好きな仕事は自販機とアサインです。棚に少し飲み物が残ったダンボールを片付けるのは私の仕事の中での小さな楽しみでした。もっとも、一番苦手だったのは接客で毎日緊張ばかりしてました。

づきに、東横インで学んだこと。挨拶、チームワーク、丁寧な接客、管理、ごみの分別、職場の教養です。この中でも印象が強かったのは挨拶と職場の教養。挨拶は支配人から初日にたくさん教わりました。朝の挨拶、トイレに行く時、休憩に行く時、仕事終わる時、「おはようから、お疲れさままで」教えられました。たまに、忘れてしまい、叱られることもありました。もう一つは、職場の教養です。台湾では朝の朝礼やこのような本を読むことはないなので、とても新鮮でした。毎月の自分の目標は会員獲得で1件でも取れるようにお声掛けを頑張りました。最高が12件でしたが、楽しかったです。大変だったこと：駐車場の案内、説明すること、電話の予約、金額の読み方、無料券の使うことなどです。宿泊料をいただく時は一番気をつかいました。お釣りを返したり、無料券 エコの計算などよく間違えて、皆に何

度か助けていただいた時もありました。逆に、私の得意なことはお客様の顔、名前を覚えることです。アンケートで、お客様より褒めるの言葉をいただきました。支配人も褒めてくれて、うれしかったです。印象に残った事件は逆に、私がミスをしてしまい、お客様からクレームをいただいた時、フロントスタッフが素早い対応で処理してくれました。その時、次から気をつけるようにしました。

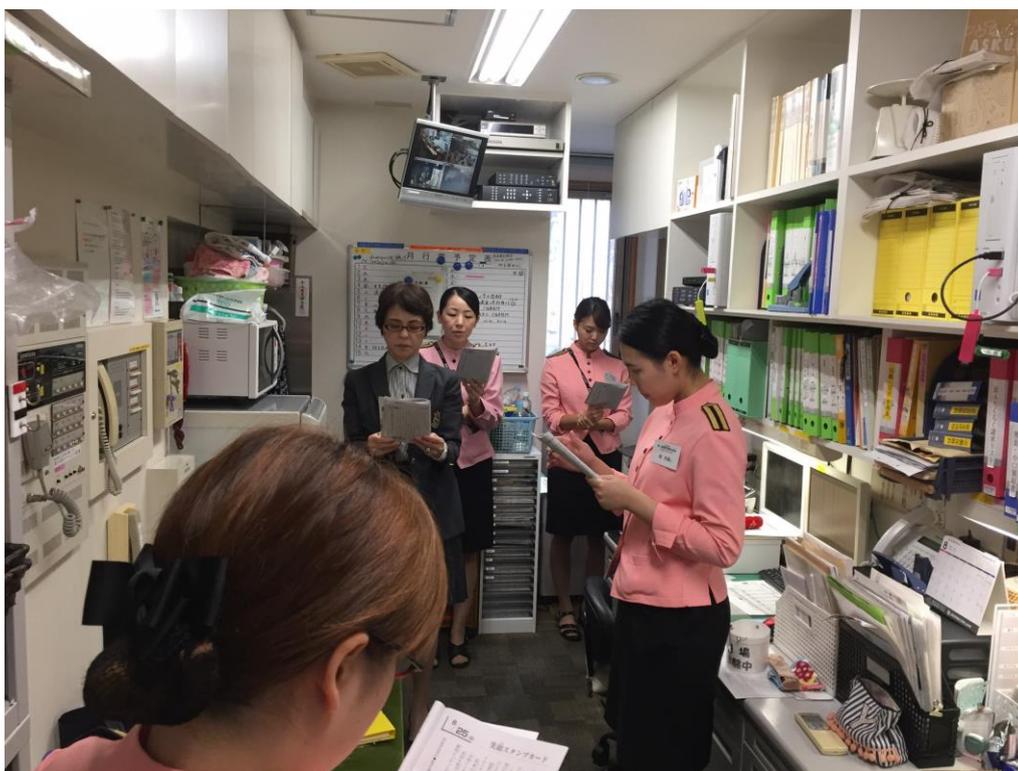
研修中には、ホテルパートロールで来いただいた支配人方々、優しい支配人、母モトさん、修理のはしー、いつも笑顔の本荘さん、おはようさんの岡渕さん、キュートな大上チーフ、いつもにぎやかメイクスタッフのメイクさんたちと素敵な出会いができました。もっとも、身近にいたフロントスタッフ、会員獲得 NO1 みくちゃん、きれいこばちゃん、しっかりもの沖さん、いつも優しく話しを掛けてくれた足立さん、かしこい内野さん、趣味しゅうこうが一緒の石田さん、後輩思いの蓑田さん、はいはい大槻君、明るい清水さん、まじめすぎ熊沢君、みんなが優しく、接してくれました。

十三の支配人、補佐、スタッフが私の誕生日パーティを補佐の家でしてくれました。おいしい料理と大きなケーキを食べました。プレゼントももらいました。補佐の家でBBQをして、ユニバーサルへ遊びに行きました。補佐の家族と一緒に奈良へ行きました。大阪の家族みたい、本当に幸せです。また、私は浴衣の興味を持つから、花火大会の時ゆかたを着て、屋台に行きました。たまごせんべいやいちごあめや焼いかなど食べました。十三の屋上で花火を見るのは珍しい経験です。すこくきれいで感動しました。八月は最後のミーティングです。仕事を終わって、みんなが私の送別会をしてもらいました。プレゼントももらいました。思い出アルバムと手作りミニオンズです。もらうと、すぐ涙が出ました。みんなが愛してくれました。この半年間楽しく、とても充実した時間を過ごすことができました。この経験は今後の人生に活かしていきたいです。本当にありがとうございました。

照片集錦



說明：在本公司第一次跟負責人見面。(106/03/01)

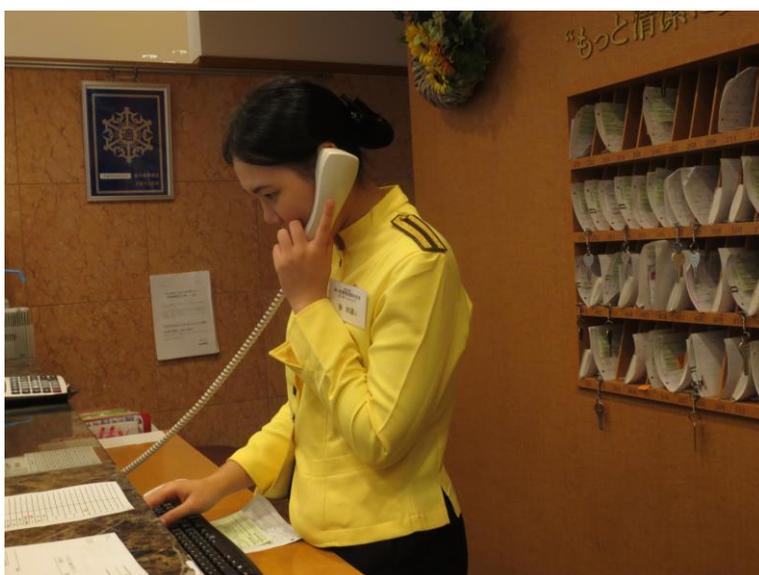


說明：開早會的情形。(106/08/25)

照片集錦



說明：補自動販賣機前集中飲料情形。(106/08/25)



說明：工作中接預約電話情形。(106/08/25)

照片集錦



說明：工作中整理預約卡的情形。(106/06/02)



說明：工作中接客的情形。(106/05/29)

照片集錦



說明：陳柏任來大阪找我們玩。(106/03/19)



說明：在經理家與同事慶祝我生日。(106/05/04)

照片集錦



說明：生日禮物。(106/05/04)



說明：生日禮物。(106/05/04)

照片集錦



說明：每月的定期會議午餐-壽司。(106/06/06)



說明：第一次拿到會員獲得獎金。(106/06/06)

照片集錦



說明：房務工作服。(106/03/20)



說明：餐廳工作服。(106/05/04)

照片集錦



說明：支配人生日-獻花。(106/06/19)



說明：最後報告會與支配人。(106/08/23)

照片集錦



說明：最後一天下班後聚餐-與支配人。(106/08/25)



說明：最後一天下班後聚餐-與經理。(106/08/25)

照片集錦



説明：和房務森口さん。(106/08/25)



説明：和房務永田さん。(106/08/25)

照片集錦



說明：和餐廳安部さん。(106/08/25)



說明：和餐廳岡渕さん。(106/08/25)

照片集錦



說明：公司パトロール與支配人的合照。(106/04/20)



說明：獲得經理老公做的便當。(106/08/24)

照片集錦



說明：廣島一個禮拜短期實習照。(106/07/14)



說明：十三淀川花火大會浴衣照。(106/08/05)

照片集錦



說明：晴空塔慶祝支配人生日。(106/06/11)



說明：公司社員大會與社長合照。(106/06/12)

照片集錦



說明：在經理家烤肉與同事。(106/07/22)



說明：與育騏同事支配人去看球賽照。(106/08/06)

照片集錦



說明：送別會。(106/08/17)



說明：最後一天上班與同事聚餐。(106/08/25)

照片集錦



說明：經理生日送卡片給她感動到哭照。(106/08/24)



說明：協助房務主管消毒照。(106/08/23)

照片集錦



說明：與餐廳阿姨合照。(106/08/25)



說明：與房務大家族合照。(106/08/25)

照片集錦



說明：與修理伯伯合照。(106/08/22)



說明：與來公司職場學習的國中生們合照。(106/06/16)

照片集錦

東横INN 大阪阪急十三駅西口

店舗番号 154

ホテル住所 〒532-0024 大阪市淀川区十三本町1-13-4
TEL 06-6302-1045 FAX 06-6302-1046

客室

・シングル 6,804円 (税込) ベッド幅 140cm 広さ 15.67㎡
・エコダブル 7,884円 (税込) ベッド幅 140cm 広さ 15.67㎡
・ダブル 8,964円 (税込) ベッド幅 160cm 広さ 15.67㎡
・ツイン 8,964円 (税込) ベッド幅 110cm 広さ 15.67㎡
・ハートフル 8,964円 (税込) ベッド幅 110cm 広さ 25.3㎡
【ベッド 2台】 ベッド幅 140cm

延長料金

・1時間 ¥1,080 最長 14時まで
* 14時以降は1泊料金をいただきます。(営業の場合は×)

駐車場

・30台 (立体駐車場) 3台 (平地駐車場) 先着順
料金 ¥1,000 (税込) /1台
立体駐車場 高さ 2m 幅 1.85m 長さ 5m 重さ 2.3t

会議室

・12名まで 9:00 ~ 18:00
2時間 ¥4,320 (税込) 以降 1時間につき ¥1,620 (税込)

ロビー料金

・1枚 10円

ランドリ

・洗濯機:1回 ¥200 乾燥機:30分 ¥100 洗剤:1個 ¥30

1

説明：講義。(106/03/06)

クリーニング

・当日 9時まで 16時仕上がり
休み 日曜日
名前 エスケイスリー
TEL 06-6576-7151

マッサージ

・たんとん 受付 PM7:00 ~ AM4:00 フロント 9
電話 0120-403-118

朝食

・7:00 ~ 9:30 (コーヒー 10:00まで)
・メニュー おにぎり・味噌汁・惣菜・パン・コーヒー等

◆ 道案内

- 最寄りの駅 阪急十三駅 西口 徒歩5分
- ホテルメインB/K
北おおさか信用金庫 十三営業部
名義: 株式会社 東横イン (代表執行役社長 黒田 麻衣子)
口座No: 2526629
- ◆ 両替金
フロント: 250,000円 両替金庫: 150,000円

2

説明：講義。(106/03/06)

電話の取り方 (基本)

- | ホ テ ル | お 客 様 |
|---|---------------------------|
| ・ ありがとうございます。
東横 INN 函館駅前大門 <small>阪急十三番大西口</small>
研修生〇〇でございます。 | ・ 予約をお願いしたいのです。 |
| ・ 何月何日でございますか。
お部屋のタイプはどのタイプで
ございますか。
(コンピューターにて確認) | ・ 〇月〇日シングル
1部屋お願い致します。 |
| ・ お待たせいたしました。
〇 月〇日シングル1室
税込 6,804 円で
ご用意できます。よろしいでしょうか。 | ・ はい、けっこうです。 |
| ・ それではご宿泊者のお名前を
フルネームでお願い致します。 | ・ 〇〇 〇〇 です。 |
| ・ 会社名・お電話番号をお願い致します。 | ・ 06-6302-1045 |
| ・ ご到着のお時間は何時頃になられますか。 | ・ 9時頃です。 |
| ・ そのお時間を過ぎられます時には
必ずホテルにご連絡をお願い致します。
お電話いただけない時には、お部屋のご用意
が出来ない場合がございますので
申し訳ございませんがご注意下さい。 | |
| ・ 今お電話いただいているのは、
ご本人様でしょうか。 | ・ はい、本人です。
<例 1>私は別の者で |
| <例 1>お名前の方をお願い致します。 | |
| ・ はい、それでは〇月〇日 〇泊 (禁煙・喫煙)シングルのお部屋を
〇〇様でご用意させていただきます。 | |
| ・ もしキャンセル・変更ございましたら、当日午後4時を過ぎますと
キャンセル料がかかってまいりますので、ご注意下さい。 | |
| ・ 私、担当の〇〇と申します。ご予約有難うございます。
お待ちいたしております。 | |
| ★相手が電話を切ったのを確認してから、受話器を置く。 | |

説明：講義。(106/03/06)

照片集錦

「今日一日、朗らかに安らかに喜んで働きます。」
 "Today the whole day, cheerfully, peacefully, gladly
 and with self-initiative we work."
 >kyou-ichijitsu hogaraka ni yasuraka ni yorokon de susun de hatarakimasu

32 期品質方針 / 32 period quality policy
 >sanjuuniki hinshitsu houshin

もっと清潔に安心感と信頼感
Cleanliness and reliability, at reasonable rates
 >motto seiketsu ni anshinkan to negorokan

「清潔に」Cleanliness->seiketsu
 30 年オープンしてからずっとまで働くホテルと私
 Refine both a hotel and me throughout 30 years from opening until returning
 >sanjuu-nen open shite kara kaesumade dokomade mguaku hoteru to watashi

「安心感」Reliability->anshin-kan
 ほんっとする我が家と同じ安心感。お帰りなさいとたいまのイイ関係
 Give the reliability like at home, get good relationship like a family
 >hottosuru wagaya to onaji anshinkan. okaerinasai to tadama no ikankai

「価値感」Reasonable rates->negoro-kan
 お客様にお人様に、裏方は背に
 Be friendly to a guest, be modest behind a guest
 >okyakusamanwa ohitoyoshini urakatawa shisono

「東横イングループの会員は」All member of Toyoko Inn group
 >toyoko-inn guroupu no zemin wa
 お客様になったこと、お返ししたこと、連絡をかけたことを毎日繰り返す
 Shall keep your mind things related to thanks, welcome and sorry every day
 >osewanatta koto okashi shita koto mawaku wo kaketa koto wo manchi shiraberu

代表執行役社長 黒田 真衣子
 President and CEO Maiko Kuroda

32 期品質目標 / 32 period quality objectives
 >sanjuuniki hinshitsu mokuhyou

稼働率 / Occupancy rate / kadouritu
 全店年間平均稼働率 80%達成
 The annual average occupancy rate in all hotel to achieve is 80%
 >zenten nenkan hekin kadouritsu hachijuppassento tassaji

クラブカード会員獲得 / Club card member acquisition->kurabu kaimen kakutoku
 フロント一人当たり25件以上獲得
 More than 25 acquisitions per one receptionist.
 >furonto hitoritari nijugokun tzyuu kakutoku

清掃 / Cleaning->seisou
 「清掃は行き届いていましたか」不満の回答を4%以下にする
 "Paying attention to cleanliness? Under 4% is a displeasing answer."
 >seisou ha kitodake masshitaka? fumano katou wo yonpassentoka ni suru

接客 / Service->seikyaku
 「フロントは大きな声と明るい笑顔で挨拶しましたか」不満の回答を4%以下にする
 "Have the Receptionists greeted with warm voice and smiling face?"
 Under 4% is a displeasing answer.
 >furonto ha okinakoe to akaruegao de aisatsu wo shimashtaka? Fuman no katou wo yonpassentoka ni suru

「朝食スタッフは大きな声と明るい笑顔で挨拶しましたか」不満の回答を4%以下にする
 "Have the Breakfast staff greeted with warm voice and smiling face?"
 Under 4% is a displeasing answer.
 >choushokustaffu ha okinakoe to akaruegao de aisatsu wo shimashtaka? Fuman no katou wo yonpassentoka ni suru

「ドライバーは大きな声と明るい笑顔で挨拶しましたか」不満の回答を4%以下にする
 "Have the Driver staff greeted with warm voice and smiling face?"
 Under 4% is a displeasing answer.
 >dorabassutaifu ha okinakoe to akaruegao de aisatsu wo shimashtaka? Fuman no katou wo yonpassentoka ni suru

「駐車場スタッフは大きな声と明るい笑顔で挨拶しましたか」不満の回答を4%以下にする
 "Have the Parking staff greeted with warm voice and smiling face?"
 Under 4% is a displeasing answer.
 >chuyaryoyoustaffu ha okinakoe to akaruegao de aisatsu wo shimashtaka? Fuman no katou wo yonpassentoka ni suru

説明：講義。(106/03/06)

5S 運動 / Five S
 >go-esu undou

【整理 Sorting】seiri
 使ったら帰ったところに戻す
 If you used anything, back into its original place.
 >tsukatta ra aitakoro ni modosu

【整頓 Setting Order】seiton
 無駄なものは置かない、身の回りはいつもスッキリ！
 Dispose of useless things, clean to belongings all the time
 >muda na mono ha okanai, mimowari ha itsumo sukkiri

【清潔 Shining】seiketsu
 ホテルも自分の顔と違って
 Deem that hotel is also own face.
 >hoteru mo jibun no kao to omotte

【清掃 Standardizing】seisou
 見えにくい所にも徹底清掃
 That is out of sight why, a thorough clean.
 >mienai tokoro koso tettei seisou

【継続 Sustaining】shitsuke
 同じ間違いを繰り返さない
 Don't make the same mistakes again.
 >onaji machigai wo kurikaesanai

説明：講義。(106/03/06)

照片集錦

№	実施項目	実施場所
1	海外インターンシップ研修	各所属
2	海外研修、海外研修	各所属
3	海外研修のフォローアップ研修 ※本邦に帰国した後の研修	各所属
4	グローバル人材育成プログラム、海外研修、ユニバーサル、英語、AED	各所属
5	海外研修のフォローアップ	各所属
6	海外研修のフォローアップ	各所属
7	海外研修のフォローアップ(各所属別)	各所属
8	海外研修のフォローアップ(各所属別)	各所属
9	海外研修のフォローアップ(各所属別)	各所属
10	海外研修のフォローアップ(各所属別)	各所属
11	海外研修のフォローアップ(各所属別)	各所属
12	海外研修のフォローアップ(各所属別)	各所属

【本社研修】
名前: _____

№	実施項目	実施場所
1	海外研修のフォローアップ	各所属
2	海外研修のフォローアップ	各所属
3	海外研修のフォローアップ	各所属
4	海外研修のフォローアップ	各所属
5	海外研修のフォローアップ	各所属
6	海外研修のフォローアップ	各所属
7	海外研修のフォローアップ	各所属
8	海外研修のフォローアップ	各所属
9	海外研修のフォローアップ	各所属
10	海外研修のフォローアップ	各所属
11	海外研修のフォローアップ	各所属
12	海外研修のフォローアップ	各所属

【清掃・朝食研修】
名前: _____

説明：講義。(106/03/06)

海外インターンシップ学生カリキュラム
名前: _____

【フロント接客研修①】

№	実施項目	実施場所
1	接客マナー	各所属
2	接客マナー	各所属
3	接客マナー	各所属
4	接客マナー	各所属
5	接客マナー	各所属
6	接客マナー	各所属
7	接客マナー	各所属
8	接客マナー	各所属
9	接客マナー	各所属
10	接客マナー	各所属
11	接客マナー	各所属
12	接客マナー	各所属

海外インターンシップ学生カリキュラム
名前: _____

【フロント接客研修②】

№	実施項目	実施場所
1	接客マナー	各所属
2	接客マナー	各所属
3	接客マナー	各所属
4	接客マナー	各所属
5	接客マナー	各所属
6	接客マナー	各所属
7	接客マナー	各所属
8	接客マナー	各所属
9	接客マナー	各所属
10	接客マナー	各所属
11	接客マナー	各所属
12	接客マナー	各所属

説明：講義。(106/03/06)

実習生評価証

徐沛慈 殿

・ 実習期間:

2017年02月28日から2017年08月31日(648時間達成)

・ 実習場所: 大阪阪急十三駅西口

・ 実習部門: フロント

評価項目	評価内容	配点	評価
出勤成績	出勤日数(124日)	15	15
	休暇(0日)		
	欠勤(0日)		
	遅刻・早退(0日)		
日本語力	読解力	10	9
	会話力	10	8
	学習意欲	10	9
業務能力	習熟スピード・理解度	10	9
	勤務態度	10	9
	業務への積極性	10	10
	コミュニケーション・交流	10	9
生活	体調管理	5	4
	日本人交流	5	4
	生活態度	5	4
実習時間数	総 980 時間	—	—
総合評価		100	90

株式会社東横イン
大阪阪急十三駅西口店
支配人 笹部町子

2017年9月29日

修了証書

徐 沛慈 殿

あなたは東横 INN において、海外インターンシップ学生カリキュラムを終了されましたので、これを証します。

学ばれた東横 INN Quality「清潔・安心・値ごろ感」を忘れずに、今後に生かされることを期待します。

- ・実習部門 フロント
- ・実習期間 2017年2月28日～2017年8月31日
- ・実習場所 大阪阪急十三駅西口 店

2017年9月29日

株式会社東横イン

代表執行役社長 黒田麻衣子

気づき・社会貢献員会 多田則子

