

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年級李潔霖 (50207034)
國外實習國家：	日本
國外實習機構名稱：	東橫INN 京都四條大宮
國外實習期間：	2017年3月~2017年8月

目錄

一、緣起	1
二、行前準備	2
(一)機票	
(二)簽證	
(三)健康保險與身體檢查	
(四)行李	
三、國外實習機構簡介	3
四、國外實習企業或機構之學習心得	4
五、國外實習之生活體驗	6
(一)食	
(二)衣	
(三)住	
(四)行	
(五)育樂	
六、國外實習之具體效益	8
七、感想與建議	9
八、照片集錦	10
九、國外實習考評成績或評語	21

一、緣起

最一開始的我，面對將來的抉擇，其實是一直猶豫不決的。

包含究竟要選擇什麼樣類型的實習工作呢?我能做得到嗎?...等等，幾乎每天都在煩惱著。

而初聞東橫 INN 這間連鎖飯店時，是在班上即將邁入面試階段時候的事。

經過小堀老師的簡介與自行上網查詢資料後，我被「全日本最大的連鎖飯店」及「突破透明天花板」的關鍵字給吸引，於是終於決定選擇東橫 INN。

在準備面試時大概是整體過程中最緊張的一個階段，因為我並不常與日本人談話，再加上不曉得自己的履歷是否能順利通過。班上的每個人也都和我懷抱著一樣的心情，還沒面試的人忙問面試完的人，面試當中都問了些什麼問題?面試完的人則替還沒面試的人加油打氣。

所幸我們東橫 INN 的社長是個溫柔的女性，就與小堀老師說的一樣，讓人有媽媽一樣的感覺。但是即便如此，我在面試時還是緊張得結結巴巴。

因此，在那之後聽到面試過了，可以去日本的時候，我雀躍得不得了，內心非常感謝小堀老師，還有不嫌棄我在面試時幾乎說到語無倫次的面試官們。但這並不是真正的合格，接下來還有簽證的事宜要準備。

簽證和護照的準備手續較為繁複，除了平日在學校得時常到科辦諮詢以外，等到簽證通過以後，還必須到日台交流協會報到。前前後後大概總共花了四~五個月左右，才正式結束實習相關的所有準備手續。

一直到出國的前一天夜晚，我才感覺到真實的離別感和壓迫感。半夜兩點我躺在床上翻來覆去，明明還有兩個多小時就要起床出發前往機場，但我卻從頭到尾睡醒醒。對於沒有出國過的我來說，心想如果這一次真的去了海外，一去就是得去半年，再加上沒有任何經驗，肯定會是場大挑戰。

然而等到走進海關的那一刻，心情卻很微妙地平靜。我想大概是還沒有正式感受到與台灣暫別的實感…

二、行前準備

(機票)

被宣布簽證通過時，我們這群即將要到東橫 INN 的實習夥伴立刻討論起出國日期。最後選定 228 出發，陸續上網訂機票，我們集體選擇長榮航空。機票是以信用卡付費，在訂好機票之後就能立即選位，而且要在登機前二十四小時進行網路報到。因為這是我人生第一次出國的關係，買機票的過程很謹慎。為了保險起見與方便關係，我甚至將起飛時間和訂位代號截圖下來。

(簽證)

簽證的準備較為繁複。通過面試後，一個工作組別的全體成員填寫好申請表，再由小堀老師一併送出。由於日本外交部審核簽證申請需要時間，通過的機率又充滿不確定性，所以大家都覺得很可怕——要是等了很久卻沒有過，那豈不是白費掉這一段期間的努力嗎？

據說，簽證有可能按照日本各個地區，通過的機率也不同；又或者是依申請的實習單位，也有可能影響通過機率。

在班上準備簽證這段期間，主任和小堀老師也非常努力的替我們找管道，而且又要同時忙著與日方交涉，當下雖然覺得自己壓力也很大，但事後回想起來，要是沒有兩位恩師協助，我們的實習簽證或許就不會這麼順利了。

(健康保險與身體檢查)

出國前，保險與健檢是很重要而且必做的一部分。旅遊健康保險是為了避免我們人在海外時若是遇上重大事故或災害的話，也可以提出申請保金的動作。媽媽一聽到我的簽證過了之後，立刻幫我這即將體會初次出國，一去就是去半年的菜鳥諮詢保險。

身體健康檢查的用意，我想主要是檢查是否有菸癮及血液是否正常。在一般醫院的身體檢查結果，通常要等上三天至一個禮拜，結果才會出爐。

(行李)

能買得到的日常用品建議別攜帶太多，以確保行李的空間。尤其去程時正值隆冬，冬衣更是一件比一件還要厚重，雖然可能對行李的重量沒有什麼影響，但對空間可是影響大了。

此外最需要注意的是，托運行李當中不能含有危險物品、隨身行李則不能含有液體類等等…從日本出境過海關時，更是會搜身檢查身上有沒有攜帶非法物品！

三、國外實習機構簡介

東橫 INN 是在日本擁有超過兩百家分店的大型連鎖飯店，而且在海外也擁有店鋪。東橫 INN 以主打經濟實惠且乾淨又舒適的客房及會員折扣，深受出差人士及遊客好評，是全日本規模最大的商務飯店。

我工作的地方，是位於京都大宮的分店「東橫 INN 京都四條大宮」。雖然飯店的地段本身附近並沒有太多值得一逛的景點，但交通非常方便。不僅公車來往頻繁，又有阪急電車車站入口，而且大宮還是京福電鐵的起始站。

論便利與人潮，是京都四間分店中第二名。

四、國外實習企業或機構之學習心得

由於前一年的暑假國內實習單位是仿造日式的管理風格，所以櫃檯人員也是必須在正式研修之前，先在房務單位進行數日研修，好方便學習了解房型。

只是去年研修的單位和今年研修的東橫 INN 除了類型不一樣以外，我擔任的職種也不一樣。我在東橫 INN 擔任櫃檯人員，因為需要執行客房抽查，所以除了認識房間類型之外，還修得了檢查房間細節的要點。

我認為在飯店工作中，最重要的就是站在第一線，負責接待客人的櫃檯人員。其次便是客房的整齊與整潔度，是否讓客人感覺舒適？

以前的我總覺得站櫃檯很簡單，只要和客人對話或溝通，電腦按一按，收個錢給鑰匙就好了。直到我正式站到櫃檯前，才總算了解到其中的艱辛。

一天九個出勤時間內，就只有休息的那一個小時，能夠坐下來休息，其餘時間都必須穿著硬硬的皮鞋，從上班站到下班。面對客人時要保持微笑、Check in 的辦理亦不簡單，除了最基本的手續以外，若遇到客人臨時改變心意時的對應也是很重要的。

不過，在實習組中公認最難的莫過於電話對應，是絕對出錯不得的工作。雖然從頭到尾我只接了幾次，但第一次接到預約，掛上電話的那一刻，我感受到了滿滿的成就感。

另外，要說我在勤務期間中做得最多的事，大概就是替客人交接鑰匙及交付行李的動作。雖然只是看似簡單，但其實這樣小小的動作，只要做得好就會讓客人對我們的印象大大加分。像是記起客人的臉龐或特徵，並且在他們開口說出房號前，就將保管的鑰匙交給他們的話，便會讓客人感受到我們對他們的重視。當客人對我露出笑容時，就是我在工作時內心最大的快樂泉源。

此外，我有個最熟練的工作則是客室檢查。每天抽查十間尚未入住的客房，檢點是否有清掃不周或備品準備不全的地方，然後將它處理好。我心想，所謂飯店販售的就是客房，客房便是我們最重要的商品，所以要是連最基本的商品都無法盡善盡美的話，那麼誰還會想買下來呢？

因此就算要花不少時間，我仍效仿日本人拘謹的性格，努力把每個部份都徹底檢查過。房務阿姨們也很辛苦，總是一邊叫我別太嚴格，另一方面又繼續教導我檢點的要訣。在人手不足的情況下，房務員的負擔總是最重的，偶爾我會被叫去幫忙，所以感觸頗深。譬如在夏天炎熱時期，在密閉的房間中做著清潔工作，做完一間還有一間…而其中最讓我感到佩服的是，就算她們在工作中滿頭大汗，回過頭來終究對我露出親切的笑，工作結束時也常常找我聊上幾句。我認為整個飯店中，最該感謝的就是房務員。

在面對客人時，笑容很重要。但因為我天生屬於只要保持平常心看起來就會很冷漠的臉，所以不訓練自己去牽動臉部肌肉的話，時常和客人說話說到一半，就會變回原來的表情了。在東橫 INN，櫃台人員最大的工作就是以笑容面對客人，所以我一直很努力的去嘗試，不要想其他事情，專注於工作上。我思考過，假如換做自己是客人的話，比起冷冰冰的臉，肯定是微笑比較讓人感到親近。所以我每次都對工作投入多一點熱情，笑容就會更燦爛。

我的其中一個前輩安田，是我效仿應臉迎人最好的對象。她只要投身工作，就會不顧一切，竭盡心力去服務客人，她甚至還榮獲全國最優秀的櫃檯小姐第三名呢。其中教過我最多事情的也是她，從瑣碎的晨間雜務，到電腦操作，前輩雖然性子急，但在各種方面上都非常細心，我想在所有的前輩當中，我最膜拜的人就是她了吧。黃瀨前輩則是個很有元氣的人，和安田一樣都是我最喜歡的前輩。每次跟在前輩們身邊的時候，就能體會到她們的專業程度，而自己又差了她們多少呢…?雖然我得面臨不同語言的隔閡，但就算相同的內容轉變成中文應對台灣客人時，我也不敢說自己會因此變得專業。

不過在半年的學習以來，我發覺我應對客人的能力大幅提升了。

雖然在到日本實習前，我還沒有工作經驗，但如果是以前的我的話，面對客人時大概會是個態度很隨便的店員吧?而現在的我不同了，歷經成長的我在應對客人時已經可以輕鬆露出笑臉，用心傾聽客人的訴求。這都要衷心感謝每天早上開晨會時做的練習，以及支配人一直以來對員工訓練的重視!

五、國外實習之生活體驗

(食)

在日本，雖然能夠選擇的飲食種類並不多，而且外食也並不便宜，但樣樣都十分美味，就連只是超商販售的微波食品，味道都令人無法忘懷。

其中我最喜歡的日本美食莫過於すき家の蔥玉牛丼，每次外食的時候，只要打不定主意，就會馬上決定去吃丼飯。

在白飯上蓋滿牛肉薄片，撒上大量蔥花，再打上顆半熟蛋，拌在一起吃真是人間美味。



(雖然這是只有牛肉片和紅薑的版本，但照樣是很美味的牛丼!)

(衣)

根據地域來看，不同地區的人，服飾打扮也都很明顯地不同。就拿京都來說，在路邊最常看到的年輕女性大多穿著簡單的上衣搭配長裙，身後再背個簡單的背包方便行動。而比較適合我的，則是東京人的穿著。

(住)

OAKHOUSE 京都河原町，是一棟住滿了來自世界各地的夥伴，類似宿舍類型的建築物。它的種類名稱叫做 Sharehouse，顧名思義，除了自己的房間以外，晒衣場、廚房、浴室及廁所，以及位於一樓的交誼廳都是與人共享的。

而在那裡，我認識了同樣是來自台灣的同鄉、來自韓國的朋友，來自歐洲或美洲…還有日本當地的夥伴們，也體會到了不同國家的不同風情。



(大家一起在交誼廳裡談天。)

(行)

另外因為京都棋盤式的街道四處都能相通，因此就算是不擅長認路的我，在京都市區裡逛來逛去，也能不用擔心迷路。再加上住處鄰近市營地下鐵京都市役所站、阪急電車河原町站及京阪電車三条站，而且又有公車行經，交通十分方便。

(育樂)

蘊含古都氣息的日本文化精華重地——京都，是非常適合旅遊且極具教育價值的地方。就連許多看過的動漫裡，畢業旅行首選絕對是京都不錯。

京都舊名平安京，是許多歷史人物曾經活耀的文化重鎮。在這裡，你可以隨時隨地在路邊發現小型神社，或者是哪位有名人物的墓碑，就默默地站在店面與店面之間。

日本大部分有名的景點都在京都，像是金閣寺、清水寺、稻荷神社等…但反之，由於京都大多景點都是寺廟與神社的關係，對於喜歡新鮮感的我來說，就沒有特地一去參觀過所有有名的景點了。

六、國外實習之具體效益

*進一步體會日本生活，融入當地的文化，並且透過與當地人溝通來更加精進自己的日語能力。

*獨立自主照顧自己的生活起居，認識不同國家的種種風情。

*體會物價差異、當地人生活習慣。

*認識日本人在職場上的精神。

七、感想與建議

半年來，歷經了許多事情。其中學習得最深的，是日本職場上的運作與職場倫理的概念，但是東橫 INN 又與一般的日本企業不同，上司與下屬之間除了原本既有的主從關係之外，還保持親密的友好關係，整體看起來就像是和樂的大家庭一樣，令人感到舒暢愉快。

此外，日本企業十分重視客戶的感受以及員工訓練品質。

雖然整體進度較為緩慢，但累積下來的經驗非常紮實。而且根據與不同前輩合作，還可以學到不同的訣竅，習慣每個人的做法。整體來說對實習感想滿意，但要是能在工作以外的時間進行更多交流的話，相信實習經驗肯定更精彩。

この半年間でいろいろを経験しました。習った事の中で、一番大切なのは日本の職場倫理です。

でも東横インでは一般的な企業じゃなくて、上司と部下の関係はそんなに厳しくない。みんなはまるで家族のような仲良さだから、仕事が愉快でした。

そして、日本企業は社員の訓練をとでも重視です。

訓練の全体進捗はちょっと遅いと思いますが、積む経験が充実でした。それに違う人と一緒に仕事をしたら、また違うの要領が習えます。みんなのやり方がそれぞれです。

実習の結果は満足でした。仕事以外の交流がもっと多ければいいとおもいます。

八、照片集錦



(02/28-第一次出國到日本，在飛機上看到窗外的景象，這是個值得紀念的一天。)



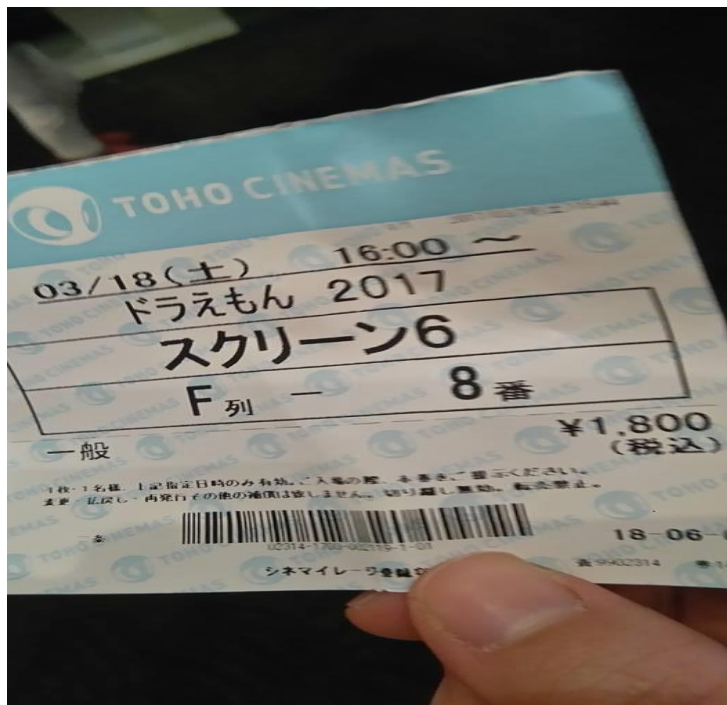
(05/06-悠閒的下午，在京都的街道上閒逛。)



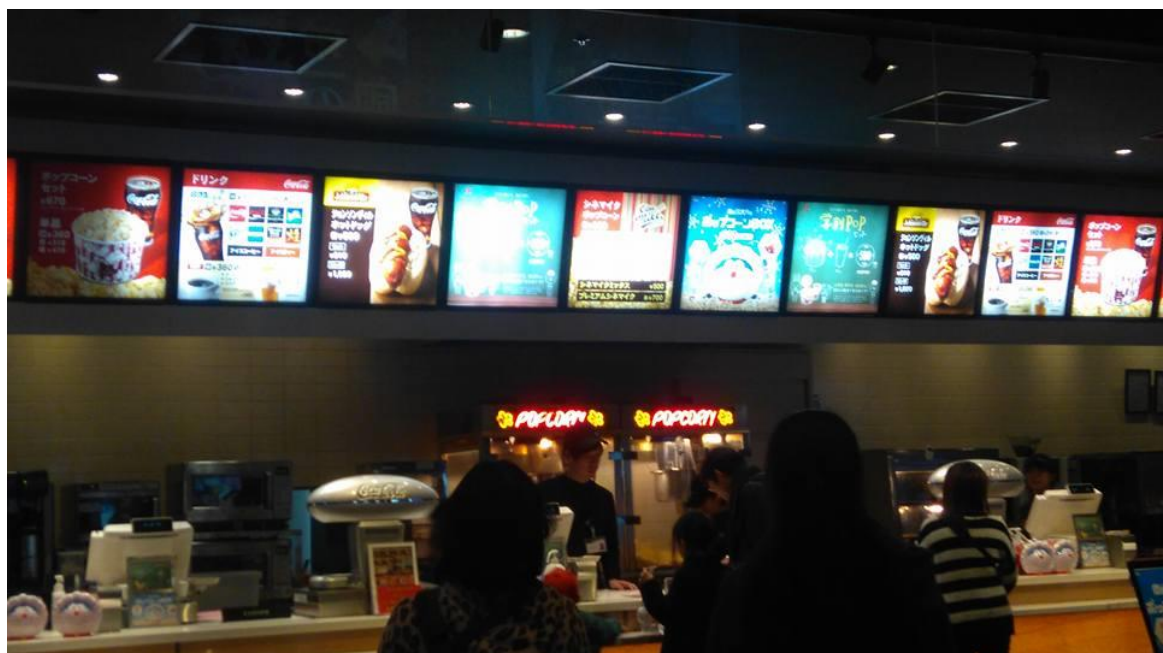
(03/10-夜晚的河原町，燈火通明。)



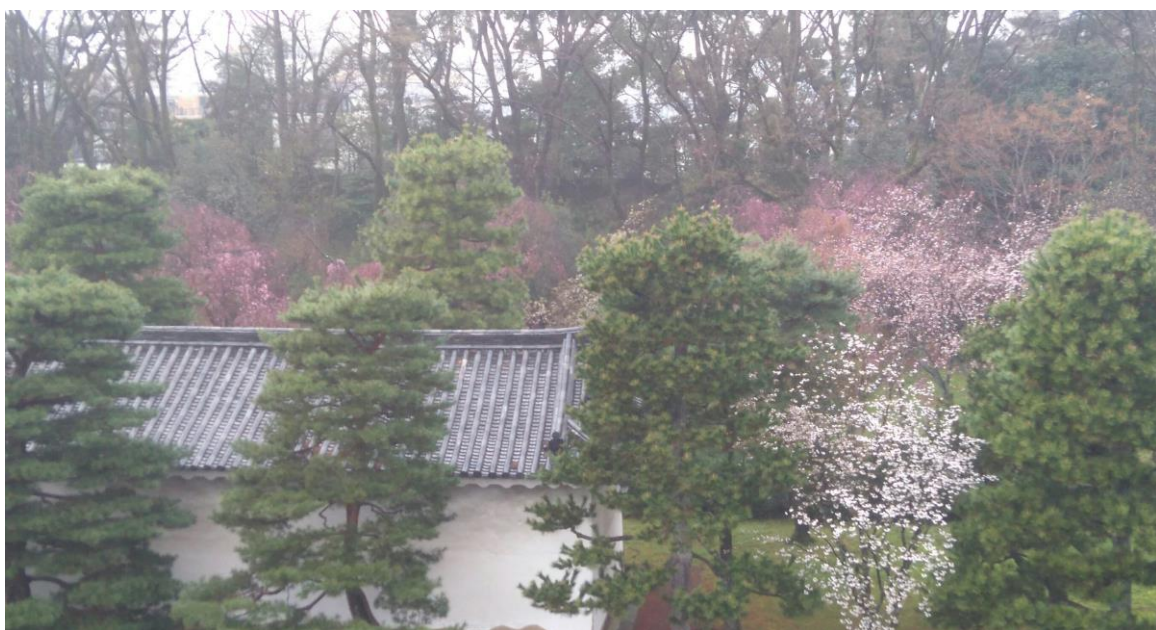
(03/26-和 share house 的大家一起舉辦章魚燒派對!)



(03/18-第一次在日本看電影!)



(03/18-電影院，販售餐點的地方。)



(04/08-雨中櫻花。)



(04/08-二条城櫻花祭，美麗的櫻花盛開。)



(04/29-在日本的書店發現的書籍，可以看出中國文化對日本的影響。)



(04/29-京都寺町三条…咦?不就是我住的地方嗎?這是一本畫風清新的推理小說。)



(05/21-祭典遊行，天狗。)



(05/21-祭典遊行，新選組。)



(05/21-祭典攤位。)



(05/21-祭典攤位。)



(07/17-在岡山短期研修時的合照。)



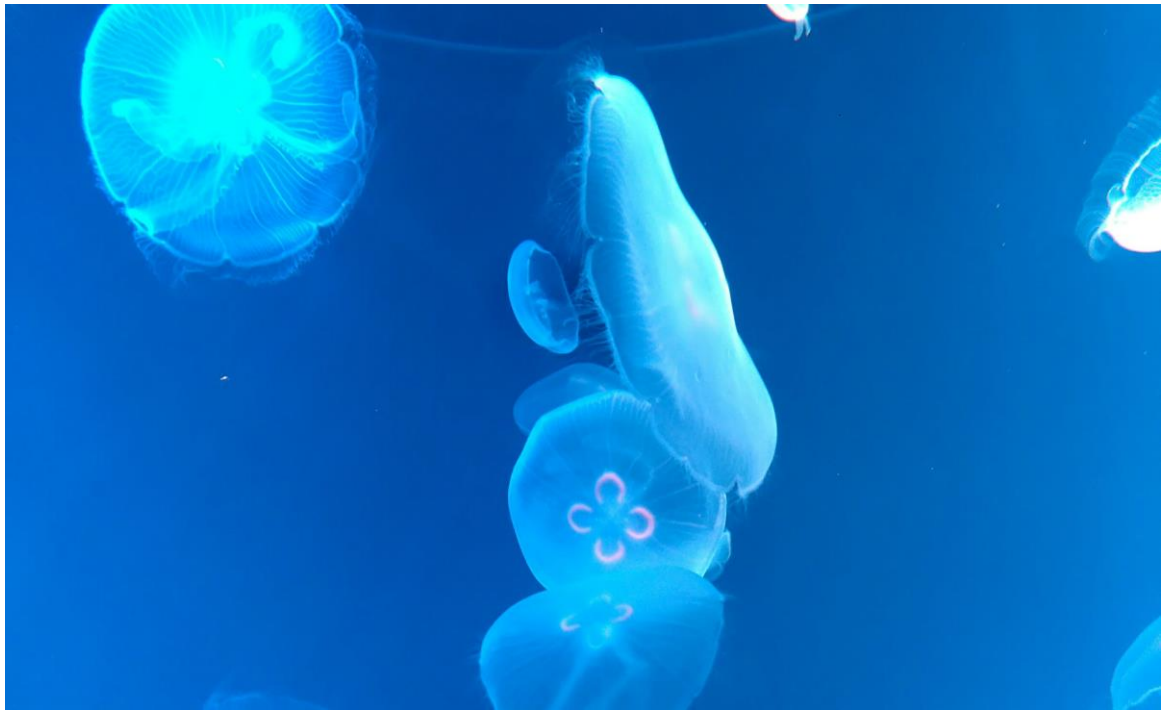
(06/12-社員總會合照。)



(07/16-壯麗的岡山城。)



(07/16-遼闊的後樂園。)



(07/29-京都水族館的水母，超近距離拍攝。)



(07/29-京都水族館，海豚表演。)



(08/28-浅草雷門。)



(08/28-浅草西参道。)

九、國外實習考評成績或評語