

應用日語科學生國外實習心得報告



補助年度：	105年度教育部國際合作暨提升學生外語能力計畫
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 林諺詰 (50207007)
國外實習國家：	日本
國外實習機構名稱：	東横イン
國外實習期間：	106年3月1日~106年8月28日

目錄

一、緣起	P1
二、行前準備	P2
(一)機票	P2
(二)簽證	P2
(三)健康保險與身體檢查	P2
(四)行李	P2
三、國外實習機構簡介	P3
四、國外實習企業或機構之學習心得	P4~5
五、國外實習之生活體驗	P6~7
(一)食	P6
(二)衣	P6
(三)住	P6
(四)行	P6
(五)育樂	P7
六、國外實習之具體效益	P8
七、感想與建議	P9~12
八、照片集錦	P13~21
九、國外實習考評成績或評語	P22

緣起

當初選擇去海外實習得原因是姑姑推薦的關係，很久以前姑姑就常跟我講如果有機會的話，就一定要去國外一趟，拓展自己的視野，把眼光放到國際上，不能讓眼光僅限於台灣，多去外面看看，體驗當地的文化、人文素養、生活水準，更重要的是自己一個人出去闖一闖可以讓自己獨立，人處在外地，無人可以依靠，遇到困難時能靠的只有自己。

雖然是選擇海外實習，但原本家裡的人是不贊同的，因為太過花錢所以不打算讓我去的，原本是要叫我選國內實習的，後來說服家裡同意讓我去海外實習。已經決定好要去海外實習了，接下來要決定的是實習單位。最初能選擇的實習單位並不多只有東横イン跟泡麵博物館，在小堀老師的努力後才開放了其他的單位。那時候我選擇了東横イン，主要是因為有曾經在飯店做過的經驗所以在房務這塊很容易就上手，難的部分是站櫃檯，不知道能不能做好櫃檯的工作，這只有做了才會知道。

決定好實習單位後就是面試了，正式面試之前老師準備了很多有關面試這方面的資料，也請了外面的老師來教我們面試的技巧，再來還有幫我們做了模擬面試。距離正式面試的時間只有幾個禮拜，老師課堂上都在幫我們做面試的練習還有敬語這方面的加強。很快的就到了正式面試的時間，面試的時候由 3 間店的支配人跟社長網路面試，面試的內容沒有想像中的困難，反而都是問一些很簡單的問題，像是為何會選擇學日文、喜歡日本的哪個地方等等之類的問題。在回答上面沒有遇到困難，面試的時間並沒有說很長，差不多 5~8 分鐘就結束了，和我面試同一間實習單位的同學包括我共 7 個人。面試的結果要過幾個禮拜才會出來。幾個禮拜後面試結果出來了，當初面試的人全部錄取。知道錄取的當下十分得開心，難得有這個機會出去闖一闖，讓自己能夠成長一番。

行前準備

確認錄取後，接下來才開始要忙，要開始準備申請簽證，準備行李以及訂機票，男生還有兵役的問題，得去申請出國的許可，以免到時候出國時被攔下來。

首先是機票，機票是最早搞定的。我們一確認錄取後，就馬上創立群組開始討論機票的事，不一會兒就討論出要訂哪一天的飛機，回程的日子是幾號。

簽證是最困難的部分，因為我們的簽證是投東京政府的，歷年來的學長姐投東京的簽證通通被打包票，沒有一個人過得，這是我們那時最擔心的事，我們只能準備好簽證所需要的資料，交給老師檢查，之後得只能聽天由命了。通常簽證都需要幾個禮拜的時間才會收到通知，這段期間便開始準備行李，一去就是半年所以要準備換季的衣服，這會使的行李特別的重，航空公司有規定行李的重量，所以要拿捏一下，免得要付超重的費用。行李我是一個一個慢慢準備的，一邊列清單。整備行李的途中收到了簽證的消息，剛收到的時候心裡頗緊張得，由於歷屆的學長姐都沒過，所以擔心自己是不是也沒有過。老師告訴我們，我們的簽證全過了，之後會寄在留資格證明書過來，到時拿去台日交流協會辦理簽證，當下知道全員の簽證都過的時候心裡感到鬆了一口氣，原本還在擔心沒過的話是不是就得國內實習了，現在過了可以安心的準備了。

辦理簽證需要去網頁上下載申請表，列印出來後填寫資料。準備好申請表、在留資格證明書、現金 1100 塊以及護照，即可去台日交流協會辦理，流程需要 1 個禮拜的時間。拿到簽證後準備就完成了。

海外實習機構簡介

東橫イン是一間日本的商務旅館集團，創立於 1986 年。由於總部位於東京和橫濱的之間的蒲田，因此取名為東橫。

東橫イン目前擁有超過 250 間的分店，在日本除了高知縣尚未設分店，其餘全縣市皆設有分店，在南韓、柬埔寨、德國、菲律賓也設有分店。

東橫イン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（照明燈具、桌子等），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。

為了降低成本，旅館內除了客房之外幾乎沒有其他觀光飯店常見的設施，包括餐廳、商店、健身房、接待大廳等皆不存在於旅館中，僅提供自助洗衣店（部份分店無）。但是旅館所在的位置大多可徒步至便利商店，此外周邊的商業設施也能稍微補足旅館的相關機能。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。

在經營方面，土地和建築物的所有者是地權持有人，公司只負責設計、興建和維修，因此能夠專心進行旅館的施工、經營，也避免地價波動等影響資產價值的問題。此外雇用大量的女性飯店經理（支配人）也是其特色之一。

東橫イン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，部份分店則是提供咖哩飯之類的晚餐。我實習的店鋪提供早餐的時間最早是從 6:30 分開始提供，但只有提供咖啡和麵包，飯糰、沙拉、果汁之類是要 7:00 才開始提供，晚餐的部分並沒有提供。

住宿費用除了用現金和信用卡支付之外，也可以用電話卡、禮券、圖書券等方式付款。但也有僅收取信用卡的分店。旅館內有設置自動販賣機，酒精飲料的售價與市面相同，而一般飲料的售價則比市價便宜。與以往飯店內的自動販賣機價格較高的印象不同，也影響了其他部份飯店業者將販賣機的售價調整至一般價格。

東橫イン有獨特的會員卡，加入會員的話即可享有許多的特典。共有 8 個特典，其中最主打的特典有 2 個，第一個是住宿費折扣，平日打 95 折、假日打 8 折。第二個是住滿 10 天集滿 10 點點數。下次的住宿可以享有單人房免費。

住宿還有其他許多的方案可以選擇，像是經濟方案。若是連住宿的客人的話可以選擇一天不打的話住宿費可以便宜 300 元。

國外實習企業或機構之學習心得

這半年我在東横イン學到了許多東西也讓我成長了許多，從最初的什麼都不懂的菜鳥變成能夠自己一個人獨自應付的老鳥。

最初的時候是先讓我打掃房間一個禮拜，讓我習慣房型以及房內的備品。由於有在飯店當過房務員的經驗我很快就上手了，領班教過一次後我記住該怎麼做了。房間的備品不管客人是否有使用過都要清洗以及更換新的，需要特別注意的是睡衣的部分，睡衣有分大件和一般尺寸的，一般尺寸的可以給洗衣廠清洗，但是大件的不能，大件的是要給櫃檯，櫃檯的人會給洗衣店的人清洗。

房間清潔完後要補充備品，用多少就補充多少，每一層樓倉庫的備品都不同，時常要跑別樓去拿備品。床具是由 2 件床單、1 浴巾、1 毛巾、1 枕套、1 足墊為一套，一台推車上必須要有 21 套。

下午 3 點是休息時間，休息時間有 1 小時，午餐旅館沒有提供所以得自己準備，大多都是去對面的便利商店買午餐。

休息時間結束後，支配人帶我讀櫃檯指南跟清潔人員指南，不過由於上午整理房間的關係，下午又接著讀指南會讓人很想睡，有點難集中精神。

下午 5 點開始站櫃檯，櫃檯的前輩們先帶我認識一下設備和物品還有要注意的事項。前輩們先教我的一件很基本卻也是很重要的一件事，看到客人時要用最棒的笑容來迎接，要進來時要大聲的喊出“お帰りなさいませ”看到客人要出去的時候要大聲的喊“いってらっしゃいませ”，由於一開始我還有的不習慣無法很大聲的喊出來，之後才大聲的喊出來以及用最棒的笑容來迎接。

快到 7 點的時候要去寫日報，內容大致上是寫今天所學到的事物跟不懂的東西以及今天的心得，寫完後給支配人檢查以及蓋章就完成了。7 點一到就可以打卡下班。

一個禮拜的見習結束後便是正式站櫃檯，工作的時間由原本的 10:00~19:00 改成 10:30~19:00。雖說是 10 點半開工，但實際上會提早 10 分鐘上工，在開早會之前先整理昨日堆積的住宿卡，整理住宿卡的時候要注意是否有同夥的住宿卡，要是有的話將它們給訂在一起，到時候分配房間的時候會比較方便。也要注意住宿卡上是否客人是有 VISA 卷方案的或者是已經事前刷卡付款的，有的話得用綠色的螢光筆畫起來。整理完後接著是補充自動販賣機，一開前輩們先帶我做一次之後就交給我一個人做，最初由於不認識日本的飲料所以補充上特別花時間，久了之後就沒有這個問題了，補充完後要做清點的動作看看有哪些是要補給的，大多最常補給的是水，每次假日一過水都沒了得跟廠商叫 2 箱才能補滿。清點完哪些需要的補給後填寫一下補給單即可傳真給廠商。

通常在補充販賣機的時候會被叫去開早會，早會是在報告昨天的住房率、有幾個人加入會員、來住的會員人數以及非會員人數、昨天發生的事跟一些需要注意的事、客訴等等。報告結束後會齊唱目標品質，結束後便回去上工。

上午主要的工作就是分配後天房間，分配時會將禁菸房與吸菸房分開分配房間。下午的工作 2:00~3:00 這個時段會比較閒，上午該做的事物都完成了變的沒啥事可做，但 3:00 後就是非常忙碌的時段了，3:00 後是會員辦理入住手續的時段，有許多客人前來辦理入住手續，同一時間也是房務部人員將鑰匙歸還櫃臺的時段。我們得一方得檢察鑰匙是否有少一方要忙著幫客人辦理入住手續，最常發生的情況便是客人辦完入住手續但房間的鑰匙卻還沒有回到櫃臺，由於不能讓客人等太久我們得去找房務部的人拿鑰匙，順利拿到鑰匙的話得趕快拿給客人，若是沒拿到的話我們會幫客人換一間房間再將鑰匙交給客人。

有些客人會一次訂好幾天的預約而非一次預約多天的，客人都會要求我們將那多次預約的給合併成一次預約的，這種情況就有點麻煩，這個手續十分花時間會讓客人等待頗久有的客人會不太難煩。

下午 4:00 是非會員的客人可以辦理入住手續的時段，若是客人沒有會員卡的話我們都會向客人推薦申辦會員卡，每天都有打折平日打 95 折假日是 8 折，住一晚可集一點紅利點數，集滿 10 點可以兌換單人房 1 晚免費卷。雖說首次辦需要花 1500 日幣，但如果常使用我們旅館的話會十分的划算。我們大多都是這樣向客人推薦，不申辦的客人便辦理一般客人的入住手續，填寫的用紙有分非會員及會員專用紙，非會員用紙的顏色是白色，會員用紙是綠色，非會員用紙需要填寫較多的資料而會員用紙只需填寫名字即可。客人若是申辦會員的話即可填寫會員用紙，申辦的手續我們需要拍一張客人的照片，之後將申請的用紙給客人填寫，客人填寫完後我們再將資料輸入再作核對確認無誤按下製作，沒多久會員卡就辦好了，給客人確認後會請客人作簽名的動作，這樣就正式完成申辦的動作了。

接下來便是一直辦理入住手續直到 7:20 為止，剩下的 10 分鐘是寫日報的時間，到了 7:30 就是下班回家。

工作一段時間後，收到了客人來的投訴，客人投訴說我沒有笑容讓他感到不開心，講的日文有點差讓他聽不太懂。支配人收到這投訴便把我叫過去談話，支配人決定讓我暫時不接待客人，請一位資深前輩來教我該怎樣的心情來應對客人，要處處替客人著想不可讓客人感到不開心，在那位前輩的教導下以及我自己的改變下漸漸辦好了，可以露出笑容來迎接客人，不會讓客人感到不開心了。那位前輩的教導我到現在仍然記在心裡。

國外實習之生活體驗

(一)食

在食的這方面最初都是天天外食的，伙食費的開銷上很大。之後才開始思考該怎麼省下伙食費的開銷，最初是想減少一餐的這個方案在假日是可實行的但到了工作日就不行了，到了下午肚子會非常的餓。之後改成餐餐吃泡麵，是有比較省但是久了覺得不健康後便改成自己煮了。自己煮的話可以拿捏開銷以及要吃的分量可以更，只是每天工作結束回來還要準備晚餐和明天午餐頗累人的就是了。

(二)衣

衣這方面就只有帶過去的衣服而已，一開始以為會冷頗久所以帶了很多件的厚衣服跟厚外套，夏天的衣服只有帶少少的幾件。到那邊沒多久就後悔帶那麼多件厚衣服而不是帶一堆夏天的衣服了。剛到那邊是還頗冷的但是 1 個月過後就漸漸變熱了，厚的衣服完派不上用場反而很占空間，6 月得時候我就把厚的衣服全寄回去了，行李箱變的十分空蕩蕩的。若是之後還有機會去的話我不會再帶那麼多件厚的衣服了。

(三)住

住的這方面是最初很麻煩的問題，公司沒有提供宿舍讓我們住所以得自己去找，但我們對大阪人生地不熟完全不知道該找哪間會比較好只好自己上日本的租屋網查詢。花了不少時間終於找到一間離工作地點距離不遠的宿舍而且房租也很便宜，跟負責人菊竹先生交談了一下手續需要把護照的影本給他就可以，剩下的就等到時到了那邊再處理。到了大阪跟支配人會面後前往宿舍辦理入住手續，菊竹先生帶我們到宿舍，先跟我們介紹宿舍的設施，完後進入簽約的動作雙方確認無誤進行簽約以及繳交房租入住手續即完成。

宿舍的附近有間百元超商以及 24 小時的商場，走 5 分鐘路程有間便利商店，離車站也很近，從這裡到大阪鬧區梅田搭車只需要 8 分鐘即可抵達，到工作地點需要 20 分左右，先搭車到梅田再從梅田轉車到淀屋橋在圖 5~6 分鐘即可抵達。

(四)行

在日本的移動方式幾乎都是電車就可以走透透的，不管要去哪全都是搭電車跟徒步，計程車跟公車之類的只有搭過少數幾次。到遠的地方則是搭乘新幹線前往。

(五)育樂

在玩的這方面，只有最初跟朋友去京都還有跟宿舍的人一起去大阪城賞花以外幾乎都是在家不出門的，平日工作就很累了假日只想在家好好的休息而且外出還要花錢不如待在家裡還比較好。除了偶爾會出門買些東西，大多的東西都是從亞馬遜買的。

6月底的時候有出一趟遠門到名古屋，那次是因為公司要求的關係要去那邊的店鋪上1個禮拜的班，工作結束後順便去名古屋觀光。

剩下的日子幾乎沒有出門，都一直在家裡休息，8月的時候朋友因有演唱會的關係而來到大阪，我去接機順便帶她去大阪逛逛。

國外實習之具體的效益

這半年在東橫イン讓我學到的不少的東西，對待客人態度，要處處以為客人著想方向思考。自己的敬語也提升了許多，由於是在商業大樓附近的關係，前來住宿的人客人幾乎都是上班族在接待這方面必須非常的謹慎，一個用詞錯誤有可能就會讓客人感到不愉快，所以敬語這方面有很明顯的提升。

單字量也有提升不少，在接待的時候偶爾會遇到客人需要某些東西的情況，有的時候是我不知道的東西，這時我都會請前輩們幫我再請他們教我，之後若是在遇到的話就可以自己一個人應付了。

個性的方面也有改善，從原本不常開口講話的個性變成常開口跟人聊天個性，這方面花了不少的時間改善。

自己一個人到國外可以學會讓自己獨立，任何事都得自己去處理，沒有人可以幫助你，你能依靠的只有你自己，不論遇到任何的困難都得跨越過去，不知道該怎麼辦的時候也得想出辦法不然就只會一直卡在那邊等人來幫助你，這樣是不行的，你必須自己去克服，若是沒有克服的話之後遇到同樣得問題你還是會一樣卡在那邊。

在外面生活後可以學會如何節省開銷，跟在家裡不同平常都是父母在出錢的，但到了日本沒人可以金援你，你必須懂得節制開銷不然之後的生活會出現問題，不懂得節制的话會變的餐餐泡麵，想出去玩都不行。

感想與建議

這半年在日本的生活讓我成長了不少，就各方面來說。

這半年的經驗對我而言是很好的經驗，學會了如何自立，遇到了許多的困難也都跨越過去了，從最初什麼都不懂到了現在自己一人做都沒有問題地步，花了許多的時間，都是各位的幫助的關係才能有現在的我。感想就這邊。

以下為感謝詞

淀屋橋的各位，感謝這段時間跟你們的相處，感謝你們讓這個不成熟的我成長了許多，工作上也幫助過我許多次非常的感謝，但我也造成你們不少的困擾真的是非常的抱歉。在你們的教導下我漸漸的成為一位獨當一面的櫃台人員，雖然在電話這方面還不太行，但最後的那一個月我總算是能夠接電話了，雖然不懂得還是很多時常還是需要你們的幫助，每次的幫助都能夠讓我學到之後該如何應對。這半年真得是非常感謝你們。由於人太多了我無一一的感謝就選出 7 位出來，如果沒有提到你的話，我感到十分的抱歉。

近藤 這半年的時間非常的感謝妳，在工作多次幫助這不成熟的我非常的感謝妳，明明教我那麼都多次的再 C/I 和 R/C 但我都沒記起來還多次跟妳請教真的是非常抱歉。有機會的話我想向妳道謝。

原 這半年的時間非常的感謝妳，在免費卷以及再 C/I 跟 R/C 上妳都幫助過我許多次，在我闖禍的時候妳總是幫助我，真的是非常的感謝妳。電話的練習上妳也幫助我許多的忙，非常感謝。

姜 這半年的時間非常的感謝妳 在我還不太懂得時候感謝妳的幫助，拉會員的時候妳常常會幫助我，真得是非常的感謝妳。妳要來台灣玩的時候沒有給妳很好的建議，真的是非常的抱歉。下次有機會的話我會好好的介紹給妳的。

山本 這半年的時間非常的感謝你，在工作上總是幫助我，做錯事的時後馬上糾正我，非常感謝你的教誨。工作上造成你不少得困擾我感到十分得抱歉。

堀部 那段時間感謝你的幫助，多虧你的幫助我才能成為一位獨當一面的櫃台人員，時間雖然不長但還是非常感謝你的教誨。

植田支配人 這半年真的是非常感謝支配人，在許許多多事情上您是幫助我，最初讓您感到擔心真的是非常的抱歉，我在那之後成長了許多，是否有幫上您的忙了呢？如果有的那真的是太好了。聽到您說要直接採用我的時候我感到了驚訝，您居然會採用這麼不成熟的我真的是非常的感謝您。每次看到我在泡麵的時候您總是擔心我的健康，還特替做便當給我，處處的為我著想真的是非常的感謝您。有機會的話我會再到大阪找您的。

この半年日本での生活で、私は色々な成長をしました。

この半年の経験は私にとってとても良いの経験です。自分が独立できました。数多くの困難を全部超えました。最初何も分からない自分から自分で一人でやっても問題ないまで、多くの時間かかりました。皆さんの御掛けです。感想はここまで。

次は感謝の事です

淀屋橋の皆さん、この間付き合ってくださいありがとうございます。こんな未熟な私は色々な成長しました、皆さんのお掛けです。仕事で様々の助けをくれて本当にありがとうございます、でも色々な迷惑をかけてしまいました、本当に申し訳ございません。皆さんが教えてくれて私は一人前のフロントになりました。電話のほうはまだまだです、でも最後の一ヶ月でやっとできました、分からない事もたくさんあります、時々助けてもらった事もあります、でも毎回の助けで私は成長しました。次あった時自分で一人でやってもできます。この半年心より感謝いたします。感謝したい人が多すぎますから、私は七人選びました、もしあなたに選ばれていなかったら、わたしはここで謝罪いたします。

近藤さん、この半年ありがとうございます。この未熟の私な色々なことを教えてくれて、心より感謝いたします。たくさん再 C/I と R/C を教えてくれたのに私はなかなか覚えませんでした、また近藤さんにも助けてもらって、申し訳ございません。もし機会があれば、私は謝罪したいです。

原さん、この半年ありがとうございます。料券、再 C/I と R/C のとき私にたくさん助けてもらって、迷惑かけた時もいつも助けてもらって、心より感謝いたします。電話練習のときの色々なことを助けてもらって、本当にありがとうございます。

姜さん、この半年ありがとうございます。私はまだ分からない時色々な助けたもらって、本当にありがとうございます。台湾へ遊びに行く時私は何もお勧めしませんでした、申し訳ございません、もしまた機会あれば、私はしっかりお勧めします。

山本さん、この半年ありがとうございます。仕事でいつも助けてもらって、間違ったときすぐ私に是正してくれました、教えてくれて、ありがとうございます。仕事で色々な迷惑をかけてしまいました、本当に申し訳ございません。

堀部さん、半年ありがとうございます。堀部さんのお掛けで、わたしは一人前のフロントになりました。時間は長くはないけど教えてくれて、心より感謝いたします。

植田支配人、この半年は本当にありがとうございます。様々な事で支配人はいつも私を助けてくれました、最初は私を心配してくれださって申し訳ございません、私はその後成長しました、役に立てたのでしょうか？もしあったらそれはよかったです。支配人はわたしにすぐ採用しますていつてくださったので、私は吃驚しました、こんな未熟な私を採用て下さる心より感謝いたします。支配人はいつも私の健康心配してくれて、わざわざ私にお弁当をつくってくれて、本当にありがとうございます。機会があれば、私はまた大阪べお会いに行きます。



和同事們的合照



迎接客人

13



補充自動販賣機





與名古屋店的司機合照



跟前輩參加水上運動會時的合照



社員總會的比賽



宿舍的外觀



宿舍的衛浴設施



宿舍的廚房



廚具放置所及冰箱



房客的食品放置區



宿舍提供的洗衣機

19



宿舍的客廳 1



宿舍的客廳 2

20



房間的樣子



東横イン淀屋橋駅南

國外實習考評成績或評語

実習生評価証

林 諺 詰 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: 淀屋橋駅南

・ 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 (121日)	15	15
	休職 (0日)		
	欠勤 (3日)		
	遅刻・早退 (3日)		
日本語力	読解力	10	6
	会話力	10	6
	学習意欲	10	7
業務能力	習熟スピード・理解度	10	8
	勤労態度	10	8
	業務への積極性	10	6
	コミュニケーション・交流	10	6
生活	体調管理	5	4
	日本人交流	5	2.5
	生活態度	5	3
実習時間数	総 941時間40分	—	—
総合評価		100	71.5

株式会社東横イン
淀屋橋駅南店
支配人 植田ちづ

2017年9月29日