

## 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 蔡育騏 ( 50207052 )
國外實習國家：	日本
國外實習機構名稱：	東横イン新大阪中央口本館
國外實習期間：	2016 / 02 / 28 ~ 2016 / 08 / 31



# 目錄

一、緣起	2
二、行前準備	3
(一)機票	3
(二)簽證	4
(三)健康保險與身體檢查	4
(四)行李	4-5
三、國外實習機構簡介	6
四、國外實習企業或機構之學習心得	7-8
五、國外實習之生活體驗	9
(一)食	9
(二)衣	9
(三)住	9-10
(四)行	10
(五)育樂	10
六、國外實習之具體效益	11
七、感想與建議	12
八、照片集錦	13- 27
九、國外實習考評成績或評語	28- 29

## 一、起源

從一開始聽到說四下大家一定都要出去，分為海外留學半年、海外實習半年和國內實習，那個時候開始我就決定我一定要去海外實習。

四下開始每個人都開始忙著面試，當然我也不例外，一開始選擇了兩間公司，一間是溫泉會館工作內容大概是在宴會廳接待客人等，另一間就是我實習的單位東横イン工作內容是櫃檯的接待。當時我非常的猶豫不決，感覺櫃檯的工作我身任不起，怕日語不夠好沒有辦法跟客人對話然後輩實習單位退回來，所以想要去溫泉會館找簡單的事情做，那時候還好有我朋友也就是我的室友他說：「你去宴會廳幹嘛，那種工作在台灣就有了阿！」，他這句話真的可以算是點醒我的一道光，那時聽完就想說就半年而以和不放手去試試呢？而且飯店櫃檯一定可以用到很多日語。

很慶幸抉擇的過程中有那句話跟我那突然來的勇氣讓我選擇東横イン，經過了面試等待結果簽證等等複雜的手續完成後就前往日本半年的實習生活了。雖然是櫃檯的工作但好像也沒有我想像中的困難，還體驗到了日本的生活，雖然只有半年但感覺我都快變日本人了。剛好機會來了抓住了就不放手，決定為自己認真的做出一次選擇，為了自己勇敢一次，所以最後我選擇在東横イン實習。



說明：出發前。(106/02/28)

## 二、行前準備

### (一) 機票

航空公司選擇的是長榮航空，由高雄國際機場到東京成田國際機場的經濟艙，飛行時間大概是三個小時又五十五分鐘。選擇長榮航空的原因是因為它不是廉價航空，比較沒有停班或延飛的問題，如果行李超重一點也比較沒有問題，行李的公斤數也是很多，經濟艙每人可以攜帶一件 7 公斤的隨身行李，以及總重 30 公斤的托運行李。

購票方式是使用長榮航空的網路購票，網路購票方便的地方有很多，例如：可以自行線上更改航班，線上更改次數最多為 3 次，如果超過可能需要與長榮航空的服務人員聯絡請求協助。如需退票時也能直接在線上退票。能在線上預定特別餐點，於班機起飛前 24 小時可於行程管理系統中點選所需的特別餐點，有素食餐、宗教餐、嬰幼兒餐、病理餐、水果餐、海鮮餐，其中宗教餐裡的印度餐還不錯吃。還可以線上選擇自己喜歡的座位。還有可於班機起飛前 3-24 小時，於網站上辦理報到手續，完成後取得登機證或網路報到確認單，可節省在機場辦理報到手續的時間。但是網路訂票還是有不方便的地方，例如：必須要使用信用卡付款。如果姓名打錯沒有辦法在線上做更改，必須聯絡長榮航空的服務人員做更改的動作。

The screenshot shows the EVA Air online ticket booking system interface. At the top, it says "網路購票" (Online Ticket Booking). Below that is a progress bar with three steps: 1. 選擇 (Select), 2. 預訂 (Book), and 3. 付款 (Pay). There is a "Q & A" icon and a note "\* 為必要輸入欄位" (Required input field). The main section is titled "查詢票價" (Check Fare) and includes options for "單程或來回" (One-way or Round-trip), "出發地" (Origin) set to "台北 (桃園機場) - TPE", "目的地" (Destination), "行程日期" (Travel Date) with a calendar icon, "艙等" (Cabin Class) set to "經濟艙" (Economy), and "顯示日期" (Display Date) with options for "指定旅遊日期" (Specify travel date) and "彈性旅遊日期" (Flexible travel date). At the bottom, there are dropdown menus for "大人" (Adults) set to 1 (12歲以上), "小孩" (Children) set to 0 (2-11) with a "Detail" link, and "嬰兒" (Infants) set to 0 (2歲以下) with a "Detail" link. A green button at the bottom right says "查詢票價及訂票" (Check fare and book).

說明：長榮航空網路購票系統。



把棉被跟枕頭丟在那邊，這樣也不會佔行李空間。長榮航空的托運行李是 30 公斤、隨身行李是 7 公斤，我帶了托運行李剛好 30 公斤，隨身行李有兩件分別是後背包跟手提袋，但我光是手提的就有 9 公斤了。我去報到的時候並沒有把手提的帶過去量，只有背著後背包過去，手提的被家人拿著所以沒有量，也是因為這樣我可以順利報到成功然後入關。



說明：出發前行李。(106/02/27)



說明：行李量。(106/02/28)

### 三、國外實習機構簡介

實習單位:東横イン新大阪中央口本館

東横イン是一間商業旅館，現有超過 250 間分店位於日本全國各地，不止日本韓國、菲律賓、柬埔寨、德國也設有分店，每間分店大多都位於車站附近，飯店附近也都會有便利商店，對於商業客以及來日本旅遊的旅客來說相當方便，價錢也非常合理。每間飯店大廳都設置有自助洗衣機、烘衣機、微波爐、飲水機、製冰機、自動販賣機、列表機、公共電腦、WI-FI 以及免費早餐，甚至有些飯店有設置三溫暖或是免費與車站和飯店來回接送的接駁車，還有前往遊樂場的接駁車。

東横イン新大阪中央口本館位於日本大阪府新大阪 JR 地鐵站、御堂筋線新大板站、御堂筋線西中島南方站徒步大約六分鐘，以及阪急京都線南方站徒步七分鐘的商業旅館。東横イン新大阪中央口本館一共有 11 層樓 220 間房間。房型有禁菸單人房、禁菸雙人房、禁菸雙人雙床房、抽菸單人房、抽菸雙人房以及抽菸雙人雙床房。設有平面停車場共可容納七台車輛，採順序制不可預約。由於位於四個車站附近，所以附近有許多餐廳，我非常推薦飯店對面的すなおや食堂，因為在飯店對面而且非常好吃又便宜，時常與前輩在那裡聚餐，偶爾公司開完會大家會在那裡吃午餐。我最喜歡吃すなおや食堂的碳烤魷魚，每次去我都必點，生魚片也是一個很不錯選擇。



說明：飯店外觀(擷取自網路)



說明：すなおや食堂外觀(擷取自網路)



#### 四、國外實習企業或機構之學習心得

一開始的工作是清掃研修也就是打掃客房，之前暑期的時候有去兩個月的短期實習，那時候我選的是義大皇家酒店，在裡面就是當客房清潔員，由於那時候因為是暑假所以每天都打掃很多房間而且每間都很大，所以在清掃研修的時候並不覺得太累或太難，因為東橫イン的房間沒有比義大的大，房型也很簡單所以我都掃很快就結束了。

結束兩個禮拜的清掃研修接下來就是早上做大廳打掃跟自動販賣機的補充下午後做櫃檯的工作，一開始非常擔心自己沒辦法與客人溝通所以一直在旁邊看著前輩們學習，然後做預約卡的分類或是幫前輩們翻譯，到一個月過後前輩們就開始教我如何幫客人 Check-in，我還記得第一次學完之後幫一位常客 Check-in，那時候我緊張到全身都在發抖，前輩在旁邊就跟客人說我是從台灣來的海外實習生還在學習中，那客人聽到之後跟我說加油慢慢來沒關係，那瞬間讓我有更多信心最後也完成了 Check-in，之後我就慢慢的練習自己一個人 Check-in，一開始雖然常常漏東漏西的但前輩們都會在旁邊提醒我，還會教我如何可以做更快，到後面我也能自己一個人 Check-in 而且還能介紹他們辦會員，每次只要有客人加入我就覺得更有信心而且非常的有成就感。剛開始做櫃檯的工作時非常害怕客人來問我問題，因為怕我聽不懂客人會不耐煩而生氣，所以只要有客人來問我我就都會跟他說等一下然後去叫前輩來，但後面也聽了很多次一樣的問題，所以我也就背起來了，只要客人問我會的問題我就會回答他，譬如如何去車站我就會問他是要 JR 還是要地下鐵，然後依據客人的選擇做介紹，還有附近哪裡有便利商店、哪裡有好吃的店之類的，這些簡單的問題我回答得出來，但有時候還是會有聽不懂的還是要請前輩來回答。

我覺得非常幸運能被分配到這間飯店實習，支配人、輔佐以及前輩人都非常好，不只有櫃台而是全飯店的每一位員工人都非常的好、非常的親切，每個人好像都把我當成小孩、妹妹一樣照顧，讓我覺得每天上班都很開心，而且因為東橫イン新大阪中央口本館跟東橫イン新大阪中央口新館就在隔壁而已支配人也是一樣的，所以大家關係都非常好，感覺本館跟新館是一個大家庭，我有的時候假日也都會跟本館跟新館的前輩們出去玩。很慶幸在實習的這半年能遇到這麼好的支配人、輔佐以及同事們，雖然有的時候我做錯事情但他們還是耐心的跟我解釋過後再教我一次，讓我可以一點一點改進然後做得更好，還會糾正我的發音、文法然後給我鼓勵讓我有更多自信心可以接待客人。在實習的這半年他們不只帶給我歡笑也讓我在實習期間學習到了非常多的東西，非常的感謝他們，感覺他們是我在日本的家人。



說明：與支配人、輔佐、前輩們的合照。(106/08/19)



說明：與前輩們的合照。(106/06/30)



說明：與前輩們的合照。(106/07/08)

## 五、國外實習之生活體驗

### (一) 食

我最喜歡吃的是位於在大阪市大正站徒步一分鐘有一間叫 Don ホチヤ 的韓國燒肉吃到飽，我跟我室友們三人大概每個月都會去吃一次，因為老闆是韓國人所以吃起來的味道非常的正統，兩小時的吃到飽加喝到飽只要三千出頭的日幣非常的便宜，每次吃完過沒多久就想再去吃，那間變成了我之後去大阪必定光顧的店。因為在日本太想喝珍珠奶茶，剛好在大阪梅田開了一間新的春水堂，想說既然是春水堂味道一定一樣，去的時候大排長龍等了很久點了珍珠奶茶，再來還是等待，等了大概 15 分鐘終於讓我等到我的珍珠奶茶了，喝下去一整個就是失望，還是台灣的好喝，就算是春水堂還是沒有台灣珍奶的味道，這是其中一個失望的體驗。



說明：Don ホチヤ 韓國燒肉。  
(106/08/12)



說明：春水堂。(106/08/12)

### (二) 衣

其實我很少在日本買衣服，大致上都是穿從台灣帶來的衣服，因為並沒有很多錢所以根本沒買衣服，在日本只買了三件衣服而已，都太貴了所以沒有買很多。但日本的衣服確實很漂亮。

### (三) 住

我是住在離新大阪站徒步約 15 分鐘的地方，我租的是 Share house，裡面總共有五間房間，客廳、廚房、浴室、洗衣機以及烘乾機都是共用的，只有房間是自己的。我跟其他兩位同學住在一起，一位住我旁邊另一位住我對面，其他兩位是日本人，其實並沒有什麼跟他們交流到，所以並不熟。我們三人幾乎每天都會做飯，尤其假日因為三人的放假時間都一樣，所以常常一起煮飯、看電影、洗衣服之類的，下半後也會聊天討論今天上班的情況之類的，我覺得一起住在同一個地方也算是實習期間另類的體驗，也不會無聊。



#### (四) 行

因為住的地方離地鐵站很近，而且新大阪又是一個大站所以到哪裡都很方便。而且坐久了我發現其實地鐵不一定便宜，有的時候坐 JR 還比坐地鐵快然後又比地鐵便宜。因為常常搭乘地鐵跟 JR 所以辦了一張 ICOCA，它是一張儲值卡，而且不只用於關西日本其他地方也能使用，甚至在很多店家可以拿它消費，相當於 SUICA。我非常推薦一個叫 NAVITIME 的 APP，可以用它查地鐵、JR 等等的行駛時間、費用、在哪裡轉車還有在哪一個等候線搭乘，我覺得他非常的方便，而且又很準確。



說明：ICOCA儲值卡。(106/09/24)

#### (五) 育樂

半年期間我去了兩次東京迪士尼跟兩次大阪環球影城，第一次為了慶祝生日去了迪士尼樂園，跟我的室友兩個人坐大約要八小時值達東京迪士尼樂園的深夜巴士，十一點坐車大約八點左右到，上車之後就直接在車上睡覺，而且途中我下去上廁所然後要回車上時找不到車子，但我又沒帶手機也沒帶錢包，那個時候我緊張的到處詢問，終於找到一位司機他跟我說我搭的那邊名子不一樣，然號告訴我名子後我就順利找到我的車，到現在我還是覺得還好有那位司機不然我可能就在休息站不知道如何是好了。生活在大阪所以覺得怎麼樣都要去環球一次所以就跟室友一起去玩。第二次是跟同事們去的。

## 六、國外實習之具體效益

我覺得去日本實習在一個陌生的環境中學習如何應對，也許會做錯但我覺得從失敗中學習能學得更快而且更深刻。工作雖然每天都一樣，但與同事之間的相處、談話每天都有所改變，所以每天都能學到東西，除了兩位中國的同事其他都是日本人跟一位韓國人，跟他們對話只能用日語所以每次都只能強迫自己說日語。半年來學到了更多日語還有方言聽力也變強了，也因為工作是常與客人接觸所以敬語跟謙讓語多多少少也有進步一些，不只有日語，我還學到了在日本打招呼的重要性、日本生活型態等等的，回來之後最不習慣的是打招呼，覺得不只是後輩對前輩的打招呼相當的重要，對家人、朋友、老師等等也是如此，覺得從打招呼也能看出一個人的教養。還有準時也是相當重要的，雖然準時是一定的是但還是有人會遲到，這在日本就不可能會發生，我覺得這樣會讓人感覺很好，而且也能按照行程走。

半年的實習我反而覺得我學習最多的是在生活的態度、人與人之間的相處，工作時候就認真工作該玩的時候就好好玩，人與人之間尊重彼此，我覺得學到的這些能運用於一生也是很不錯的。



說明：與支配人、輔佐、同事合照。  
(106/08/24)



說明：與支配人合照。(106/08/23)

## 七、感想與建議

半年的時間說長不長說短也不短，但卻能讓我學到很多，剛開始到日本什麼都不懂非常的慌張，但還好有我有我的室友能三人一起尋找答案也比較不孤單。第一次離開家這麼久，坐上飛機後開始擔心害怕，如果我到那邊沒辦法適應怎麼辦、如果我工作做不好怎麼辦、沒辦法跟同事相處怎麼辦，我想了一堆但是最後想到都上飛機了想這些有什麼用，也不能反悔而且就這麼回去很丟臉，所以不管怎樣就是做，做了才會知道，去了之後也才知道我在別的地方也能生活得很好，工作也能做得很好，與同事相處也很好，對於自己能夠這樣度過半年感到非常的自豪。這半年雖然也是有不開心的時候，譬如與室友的小吵架也很慶幸能說開，說開之後也會發現其實他不是想表達那樣，只是情緒上面衝動了點而已，還有在工作上面有時候前輩們會丟一些他們不想做的事情給我做，雖然一開始覺得有點不开心又不能說什麼，但到後面覺得沒關係這樣我可以多增加我的經驗，多學習一點事也不錯。

很謝謝這半年來我的實習單位不只是東横イン新大阪中央口本館，還有支持我的家人、東横イン負責我們的負責人、為我們奔波的老師們。實習讓我見識到這個世界真的很大，增廣了我的視野，也交到了很多朋友，這半年真的過得非常充實非常值得。

新大阪中央口本館の皆さんと一緒に仕事できてとても楽しかったです。色々な事を親切に指導してくれて、本当にありがとうございました。みんなはいつも優しくしてくれていもうとのようにお世話になりました。家族が近くにいない私にとって、まるで家にいるような感じがし、温かくて、優しくて、自分は本当にとてもとても幸せを感じています。皆は私の日本の兄さんと姉さんです。この半年間、色々な勉強になって最高の思い出もたくさんできました。新大阪中央口本館と新大阪中央口新館の皆さん、本当にありがとうございました。皆のこと絶対忘れません。



説明：社員總會時合照。(106/06/12)

八、照片集錦

新館 フロント 東野  
 ・有難うございます。東横イン新大阪中央口本館・研修生〇〇でござい  
 ます。  
 (予約お願いします)  
 ・おひにちはお決まりでしょうか？  
 (〇月〇日お願いします)  
 ・お部屋のタイプはお決まりでしょうか？  
 (シングルお願い致します)  
 ・おタバコは吸いますか？  
 (はい、吸います)  
 ・ご連絡先をお願いします。  
 (〇〇男です)  
 ・ご到着は何時位になりますでしょうか？  
 (10時位です)  
 ・かしこまりました。22時で承っておりますが、もし22時を大  
 館に過ぎるような事がございましたら、当日再度ご連絡を頂けま  
 さい。

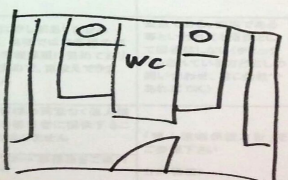
※ 禁煙室の満室の場合  
 「はい、お決まり  
 禁煙のお部屋 満室の場合は  
 この部屋か 禁煙のお部屋  
 どちらかでお決まりですか？」  
 ※ 禁煙室の満室の場合  
 「はい、お決まり  
 禁煙のお部屋 満室の場合は  
 この部屋か 禁煙のお部屋  
 どちらかでお決まりですか？」  
 ※ 禁煙室の満室の場合  
 「はい、お決まり  
 禁煙のお部屋 満室の場合は  
 この部屋か 禁煙のお部屋  
 どちらかでお決まりですか？」

〇:自己  
 かしこまりました。ご用意出来ます。お名前を頂けますで  
 しょうか？  
 (〇〇男です)  
 ・ご連絡先をお願いします。  
 (〇〇-〇〇-〇〇です)  
 ・ご到着は何時位になりますでしょうか？  
 (10時位です)  
 (16:00) かしこまりました。22時で承っておりますが、もし22時を大  
 館に過ぎるような事がございましたら、当日再度ご連絡を頂けま  
 さい。

説明：公司講義。(106/09/20)

すでしょうか？、キャンセルは当日の4時迄は無料ですが、4  
 時を超えてのキャンセルは有料となりますのでご注意ください  
 せ。  
 ・今お電話頂いてますのはご本人様でしょうか？  
 (はい)  
 ・かしこまりました。では〇月〇日一泊シングルの喫煙で〇〇〇  
 男さまでらっしゃいますね。私フロント〇〇が承りました。御子  
 約有難うございました。  
 ※ ワインの  
 部屋の  
 説明。  
 本館入り口から、WiFi  
 エントランスの右側に  
 エキストラ料金、両方にシングルサイズの  
 ベッドをご用意して、  
 お客様の快適な滞在の  
 ために、お部屋の隅々まで  
 (TV、机、冷蔵庫)  
 をご用意しております。  
 別荘と同等のサービス  
 提供いたします。

現金は1泊〇〇〇〇円とあります。  
 会員カードを当日提示いただくと〇〇〇円に  
 なります。



説明：公司講義。(106/09/20)

個人情報問い合わせ電話対応マニュアル

お客様からの問い合わせについては、丁寧に親切に対応が必要ですが、逆に親切に回答することが個人情報のトラブルにつながり会社の信用を落とすことになりかねませんので、次の例題に従って対応をします。

問い合わせ・要請内容	状況	回答内容	コメント
予約の問い合わせ	本人(予約者又は宿泊者)からの問い合わせ	「ご本人様ですか」と確認し「そうです」と回答した時登録の電話番号と名前(フルネーム)をお聞きする。「お待ちください、確認いたします」と対応し、本人であることを確認後に予約されている日・時間などを回答	本人からでなく会社からの申し込みの際には、会社名と名前(苗字でも可)を確認する。 宿泊予約時の連絡先電話番号と登録電話番号が異なることがあるので、その場合には丁寧に聞き直す。
	本人以外からの問い合わせ	誠に申し訳ありませんが、当社ではお客様の個人情報保護に努めておりますので、ご本人さまのみにお伝えすることになっております	家族である、会社の業務上必要といわれた時は「直接、ご本人に確認してください」と回答
外番からの電話取り置き	本人が滞在している時、「〇〇さまからお電話です。おつなぎしてよろしいでしょうか」と確認してよいという時	「大変にお待たせしました。おつなぎいたします」と回答し、接続	必ず相手のフルネームを確認する。
	上記のように確認して本人が「つないがないでください」という時	大変に恐れ入ります。お調べいたしましたが見つかりません	伝言をお願いしたいという時には「ご本人様がお見えになりました場合にはお伝えします」と回答し、用件をメモする
	本人不在(チェックイン済)		
	チェックインしていない(未到着)		
チェックインしているかの問い合わせ	家族・友人・会社からの問い合わせ	誠に申し訳ありませんが、当社ではお客様の個人情報保護に努めておりますので、お答えできません	緊急である、家族である等といわれても原則として回答はしない(チェックインされている方とおしりの問い合わせ、同じ会社であれば OK)
個人情報保護の問い合わせ	自分の個人情報をどのように使用しているのか。	お客様の同意なく個人情報を第三者に提供することはありません	「個人情報保護方針」をご参照下さい (HP 掲載)
	自分の個人情報を開示、変更、削除してほしい等	クレジットカード事務局長へご案内する (tel:03-3731-4545) ※平日 9:00-17:30	

説明：公司講義。(106/09/20)

問い合わせ・要請内容	状況	回答内容	コメント
宿泊の有無の問い合わせ(来店)	警察と名乗って「〇〇という人が宿泊しているか」「・・・ころ、・・・が宿泊したか調べたい」	「警察手帳を拝見できますか」と聞く。間違いない確認できた場合には、別室で宿泊カードを見せて対応する「忘れた、今持っていない」という場合には、「当社では個人情報保護に努めておりますのでお客様の宿泊についてはお答えできません」と回答し断る。	私腹で来店した場合に、特に注意 依頼内容を記載した書面をもらうようにする
善償(サービス金、個人情報)	・・・のサービスが悪い、私の個人情報を他に使用したのではないかと	P12の「各ホテルに善償が寄せられた場合」に従って処理	善償内容はいろいろあるが、なるべく詳しく聞く(本番はなにかを判断する)

もし、この内容に該当しないことがありましたら、個人情報監理責任者(ホテル支配人)に確認してから回答してください。

説明：公司講義。(106/09/20)

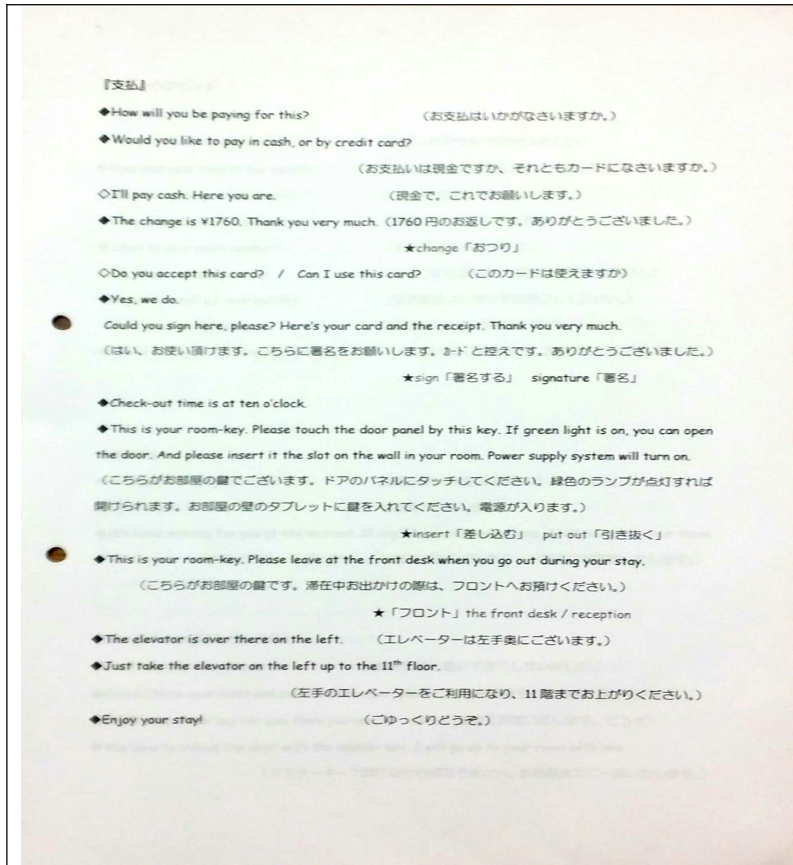


ホテルフロントの英会話	
＜予約の電話応対＞	
◆Good morning. (Good afternoon. / Good evening.)	
Toyoko Inn (shinagawaeki konannguchi tennozu) (店舗名)	
May I help you?	(東横 INN 品川駅港南口天王洲でございます。)
◇I'd like to make a reservation for a room, please.	(予約をしたいのですが。)
I'd like to book a room.	
◆For which date would that be, sir?	(何日のご予約ですか)
◆How long will you be staying?	
How many nights are you staying for?	(何泊のご予約ですか。)
◇March 5 for two night.	(3月5日から2泊です。)
◆How many are there in your party?	(何名様ですか。)
For how many people?	
◇Two.	
◆What kind(type) of room would you like?	(お部屋のタイプはいかがいたしましょうか。)
◇A twin room, please.	
◆Would you like a smoking or non-smoking room?	(喫煙と禁煙のどちらのお部屋になさいますか。)
◆How many rooms will you need?	(何部屋ですか。)
◇Do you have a room available on September 22?	
(Do you have any vacancies on September 22?)	(9月22日に空室はありますか。)
	★availableは「利用(使用)できる」という意味 have+名詞+available
	★vacancy「空室」 No vacancies.「満室」
◆Certainly, let me check, sir. Hold the line, please.	(かしこまりました。お調べいたします。 そのまま少々お待ちください。)
◆Could I have your name and telephone number, please?	(お名前とお電話番号をいただけますか。)
◆Could you spell your name for me, please?	(お名前のスペルをおっしゃっていただけますか。)

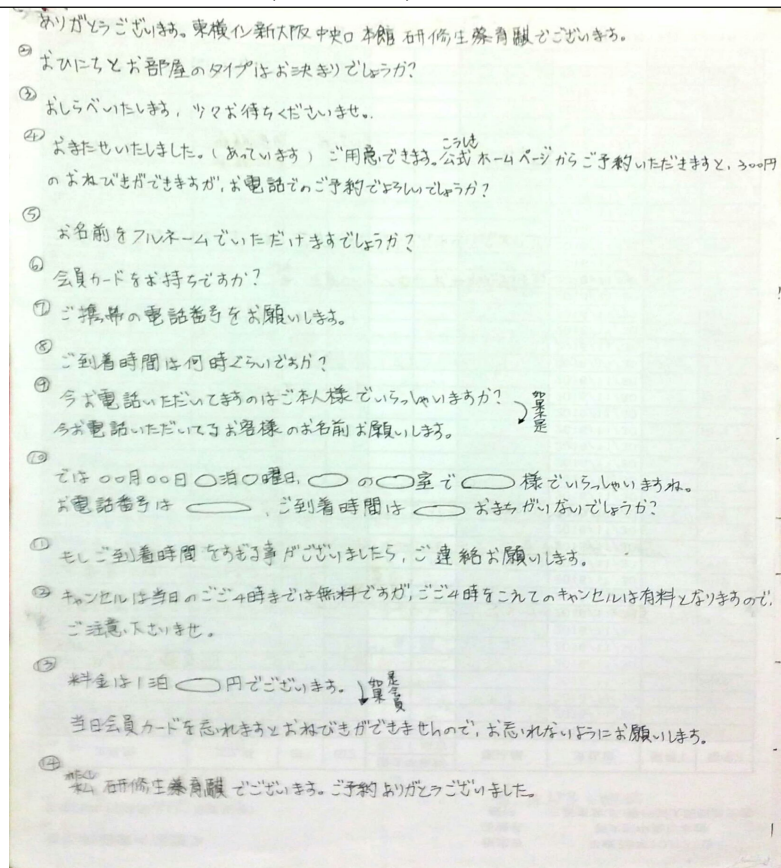
説明：公司講義。(106/09/20)

＜チェックイン＞	
◆Good afternoon, sir.	(いらっしゃいませ。)
◆Are you checking in?	(チェックインでございますか。)
◆Do you have your luggage ticket?	(お荷物の引換券はございますか。)
◆Can I have your name?	(お名前をお願いします。)
What name is it under?	(ご予約のお名前をお願いします。)
◇I have a reservation. My name is Mayumi Nakagawa.	
◇I have a reservation under the name of Mayumi Nakagawa.	(ナカガワの名前で予約しています。)
予約確認後、宿泊者カードへの記入をお願いする	
◆Ms. Nakagawa, Yes, we have your reservation.	(ナカガワ様、ご予約を承っております。)
◆Could you fill out this form, please?	(それではこちらの用紙にご記入ください。)
◆Could you fill out this registration card, please.	
	★「用紙に必要事項を記入する」 fill out a form 「宿泊者カード」 registration card registration 「登録する」
◆I'm afraid I can't seem to find your name.	(あいにくお名前が見当たりません。)
	★can't seem to do 「しようとしたけどできない」
◆I'm sorry, but we have no record your reservation.	(恐れ入りますが、予約を承っておりません。)
◆Do you have the confirmation number?	(予約番号はお持ちですか。)
	★「予約番号」 reservation number
◇Yes, It's 123456.	
◆Let me check..... Your name was incorrectly entered into the system. I'm so sorry for that.	(確認いたします。…お名前の入力間違っておりました。大変失礼いたしました。)
	★「間違って」 incorrectly

説明：公司講義。(106/09/20)



説明：公司講義。(106/09/20)



説明：電話予約筆記。(106/09/20)

① 如果茶煙室沒有, 間喫煙室不行。  
 あいにく 当日茶煙室のお部屋は満室でございます。喫煙のお部屋はどうでしょうか?

①-2 客人間無禁煙云々集  
 私ども清掃の際に窓を開けておりますけども、においに関しましては個人差がございますので、どちらともモラしあげられないのですが、それどうしければ喫煙のお部屋をお貸しできるかが、どうでしょうか

①-3 間有吸有はつしやびい(香烟噴霧)  
 フロントでおかけしております。

② ツイン予約時-開始前必講  
 ツインのタイプはお部屋(入り)まじと、正面にユニットバスがございます。それを左のみ、両方にシングルサイズのベッドがございまして、お客様がそれぞれお顔が見えない作りになっております。TV、机、冷蔵庫もそれぞれお一人様ずつ別々になっております。それで大丈夫ですか?

③ 停車場  
 可以停幾台 → 7台です。  
 可以予約嗎 → 予約はできません。せいかくlinkです。  
 客人抱袋 順序之類 停不到 → その時のしうぎょうにふりまのり、なんでもモラしあげられませぬ。  
 如果間着の時話 → おちかくの民間の駐車場があります。  
 停車費多少 → 1080円です。お支払  
 客人間民営云々 → 1時間 数回(用)なりのり、ご一泊おとれに存せよ、少々高くなりませぬ。

④ 如果要的馬間不學  
 今の(房型)は(収容)つれがご用意できません。申し訳ございません。

1 → ついたち	7 → 存のか	⑤ 日期	⑥ 小孩 小学校 6年生まで大丈夫です。 備品は1ベッド1080円です。
2 → ふつか	8 → 一きりか		
3 → みっか	9 → ここのか		
4 → よっか	10 → とおか		
5 → いっか	20 → はつか		⑦ W, T. - 個人住都是5的錢。
6 → むいか			

説明：電話予約筆記。(106/09/20)

① 以上の予約  
 有効位寫懸張 → 問其他的名字 → 問是否一起到  
 (収容)音屋めのおどうまのお客様の名前前いただけまが? ②-1  
 一緒に左、クインしれまが? (如果是電話不問問)

① 取者予約  
 (1.5天的予約、通過お取問、取前電話) ⑦  
 查予約 → 問日期、日期 → 確認し名字、房型 → キャンセルおかけたまりました → ご連絡おしやうございまして  
 ⑧ MEMO 若欄白 (予約日期) (予約編號) キャンセル  
 (名字) KUSAKAWA KAYUMI  
 58-29614 例

② 之前予約、加訂 (1.5日お持ちまのり地)  
 查名字 → (おんいき) → 查加訂の日期有無馬間 → (おんいき) → ご到着時間は何時ぐらひですか  
 今お電話にておんいきのおんいきご本人様ごらしいまが? → 確認し予約資料 → 後面一様

③-2 予約単右上編之前予約的予約編號  
 ② → 查之前予約的資料 → 担当 → 予約編號 → ENTER

④ 客人間ツイン要不要第2人的名字  
 ② 到着時間変更  
 (おんいき) 代表者のお名前ご結構です。 ② → 名字 → 時間 → MEMO  
 ② → フロント 名字 男号  
 日期 房時 → 要時

⑤ 予約時間  
 一般 → 3ヶ月前のご予約がございませぬ。 会員 → 6ヶ月前のご予約がございませぬ。

⑥ 満室間新館 ②⑧ → ⑨ → ① → 日期  
 ④-1 如果客人從本館予約  
 申し訳ございません。ご予約は本館ではございませぬ、新館へおかけなさいただけまが?  
 新館電話(06-6303-1045)

⑦ 満室間ツカシロ  
 申し訳ございません。こちらではおんいきはございませぬ、おかけなさいただけまが?  
 ツカシロ電話(06-6160-1045)

⑧ 輸入予約  
 ① → 日期 → ② → 担当 → ③ → 確認、到着日 → 輸入時刻 (左、クイン) → 輸入人数、天 → 確認し  
 曜日 → 輸入性別 → 輸入 NAME、TEL → 輸入タイプ、Use、室数 → 確認し資料 → ④ → 予約編號 → 予約  
 予約編號右に No. /

説明：電話予約筆記、電腦操作筆記。(106/09/20)



說明：與京都的青年旅社客人合照。(106/03/19)



說明：稻荷神社。(106/03/18)



說明：東京迪士尼樂園。(106/03/26)



說明：東京迪士尼樂園。(106/03/26)



說明：和室友的公司同事一起賞花。(106/04/16)



說明：與室友賞花時的合照。(106/04/16)



説明：大阪天王寺動物園。(106/05/20)



説明：通天閣内。(106/05/20)



說明：中間報告會。(106/05/27)



說明：中間報告會結束的餐會，與室友合照。(106/05/27)





說明：宮島水族館。(106/07/15)



說明：宮島。(106/07/15)



說明：大阪環球影城。(106/07/17)



說明：與室友們、同學在環球的哈利波特區。(106/07/17)



説明：先輩們。(106/06/23)



説明：床單清洗公司的員工。(106/08/18)



說明：與支配人、同事、室友看棒球。(106/08/06)



說明：最終報告會與支配人合照。(106/08/23)



說明：與清掃部主任合照。(106/08/24)



說明：與同事去環球影城。(106/08/27)



說明：與同事去環球影城。(106/08/27)

九、國外實習考評成績或評語

# 實習生評価証

蔡育騏 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: 新大阪中央口本館

・ 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 (1日)		
日本語力	読解力	10	8
	会話力	10	8
	学習意欲	10	10
業務能力	習熟スピード・理解度	10	8
	勤務態度	10	10
	業務への積極性	10	10
	コミュニケーション・交流	10	10
生活	体調管理	5	5
	日本人交流	5	5
	生活態度	5	5
実習時間数	総 967時間50分	—	—
総合評価		100	94

株式会社泉横イン  
新大阪中央口本館店  
支配人 土田裕子

2017年9月29日

説明：實習評分(106/09/29)

# 修了証書

蔡 育 騏 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、今後に活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 新大阪中央口本館 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



説明：実習完成証書。(106/09/29)