

## 應用日語科學生國外實習心得報告



補助年度：	106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：	五年級 林怡伶 (50307028)
國外實習國家：	日本
國外實習機構名稱：	東橫INN 福岡天神
國外實習期間：	2018/03/01~2018/08/31

# 目錄

一、緣起	2
二、行前準備	3
(一)機票	3
(二)簽證	3
(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
(一)食	6
(二)衣	6
(三)住	7
(四)行	7
(五)育樂	8
六、國外實習之具體效益	9
七、感想與建議	10
八、照片集錦	11

## 一、緣起

在進入樹人以前的我從沒想過有機會可以去日本生活，甚至在日本工作。我一直不是特別努力的學生，不會自主性的去背單字或是複習課堂內容，照著學校的課程安排上著上著也考過了N2，達到畢業門檻後的我也開始逐漸鬆懈了…

2016年10月，當時跟班上一位成績非常優秀也非常努力的同學一起去了北海道的短期留學，第一次去日本就是跟最好的朋友去最喜歡的北海道，當時準備時除了期待還是期待，但到了那裡後才真正了解到自己的能力有多麼的糟糕…看著她能跟日本同學們很自然的聊天、交流，聽得懂她們在說什麼，對於只能聽懂大約3~4成對話且完全沒辦法回覆的我來說實在太過衝擊，不會運用日文不懂如何開口，日檢N2合格不過就是一張紙罷了。回國後的我也下定決心要在會話跟聽力上做更多的努力，不再只是執著於文字上，而是能開口說出來。

其實日本實習原先不是我的第一選擇，但當時家人堅決反對留學，希望我去實習，去體驗職場生活，最後才選擇了實習。而東橫INN甚至不是我實習單位的第一選擇，當時沒有太過深入地去瞭解實習單位，看到東橫INN是商務飯店原先以為是要去鋪床鋪掃房間的…後來參加了學長姐們的實習成果發表會，才清楚知道東橫INN的工作內容、公司理念、環境…等等。學姊的報告真的非常的有趣跟充實，其中提到「每個實習生會被分配到不同店鋪」，這句話也是我最後選擇東橫INN的理由。

當初對要去飯店櫃檯工作這件事感到非常焦慮，雖然想著一個人去一間滿是日本人的公司日文一定可以進步飛速，但對自己的日文能力還是非常沒有把握，想著自己去北海道時的慘痛經驗就害怕的無法前進，但只要一想到如果不突破這關，就真的要放棄日文了，最後還是下定決心的踏出了這一步。



東橫 INN 四人組出國前合照(2018/02/27)

## 二、行前準備

### (一)機票

我們東橫四人主要分兩兩行動，我跟另外一位同學想省點機票錢，所以選擇廉航公司的香草航空，回程時間還沒正式確定下來，就先買了去程的機票而已。



香草航空官方網站(2018/01/16)

### (二)簽證

確定面試通過可以去後，就開始準備簽證的資料了，護照影本、大頭貼、在留資格申請書...等等。準備完所有資料後送出去審核，審核通過後再去國際交流事務所辦理簽證。



過日本海關時需要出示證明身分  
(2018/09/12)

### (三)健康保險與身體檢查

身體健康的部分除了每個月生理期來會非常不舒服以外沒有什麼其他問題，在出國前去洗了一次牙檢查了一下牙齒(日本看牙醫實在太貴...)，藥品類只帶了一盒經痛止痛藥跟一罐胃藥而已。

### (四)行李

衣服方面帶的大多是冬天的衣服，夏天的衣物只帶了1、2套，想說去到那再買，衣服、鞋子、生活用品、生理用品、藥品、化妝保養用品(超級重要)...等，多餘的空間塞了點泡麵這樣，雖然去那邊後很後悔泡麵帶太少...然後就是最重要的生活費，行李總共是一個29吋行李箱+一個行李袋+一台電腦+一個後背包這樣。

### 三、國外實習機構簡介

東橫INN是日本的有名商務飯店集團，創辦於1986年1月23日。飯店以清潔，安心，低廉的價格深受日本上班族及國外旅行者歡迎，在日本全國許多地方都有開設連鎖飯店，包括東京、橫濱、大阪、名古屋、京都等大城市，到目前為止日本全國已開設250間以上，海外包括韓國5間、德國1間、柬埔寨1間、菲律賓1間。東橫INN以邁向全球化為宗旨，正在積極向海外擴展業務。

東橫INN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。

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。

餐飲方面，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，部份分店則是提供咖哩飯之類的晚餐。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(罐裝飲料為100日元、500毫升的寶特瓶飲料則為130日元)。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INN過去曾推出名為「4&5CLUB」的會員制度，名稱的想法是來自美國的汽車旅館的住宿費用大多都是每晚40~50美元皆可住宿，以實惠的價格提供方便的服務，同時擁有多種優惠的會員系統。成為會員能夠累積點數，利用點數換取免費住宿券，每次都可享有會員的折扣。



在生日時替自己辦  
的張會員卡。  
(2018/04/23)

#### 四、國外實習企業或機構之學習心得

工作內容：

大廳環境整潔

店舖外環境整潔

整理觀光導覽間的宣傳單、小冊子、優惠券...等

補自動販賣機

補充廚房食材 (一個禮拜大約3次)

隔日的客房分配

Check in

客房檢查

(燈泡、遙控器電池電量是否充足，清掃是否完整，衛浴間跟客房有沒有殘留頭髮、垃圾，鏡子有無髒汙，冷氣溫度是否正確，冰箱有沒有殘留水漬...等)

確認客人遺失物品

整理兩個禮拜前的遺失物品

補充備品 (刮鬍刀、梳子、影印機的紙...)

寫日報

工作看似很多，但其實Check in還是佔最多時間的，在櫃檯直接面對客人真的緊張，但也因為長時間的面對客人訓練出了臨場反應能力，從一開始慌慌張張的到能游刃有餘的完成Check in，真的要感謝同事們及負責人的耐心教導。

自己一直以來都很喜歡日本人的服務精神，也在出發前期許自己能夠在這半年內有所成長跟收穫，來到這裡工作後更加確定自己喜歡日本的心有多強烈，曾經聽過一些人覺得日本人的腦袋很死、不知變通...什麼的，不過在我眼裡他們只是把規定訂得很清楚，且大家都好好的遵守著這些規定，最喜歡的是他們總是懷著感恩的心，去謝謝所有幫助自己的人，我覺得一個小小的店舖大家都能有這種共識，真的很值得讓人學習。

因為本身就是一個喜歡說話跟笑的人，可能是因為這樣也讓我在剛進公司時就受到大家的喜愛，儘管初期還回不出什麼太像樣的日文，但還是會用最真摯跟元氣的笑容跟聲音去回應大家，因為想快點融入大家，我總會在中午休息的時間和前輩們搭話，聊聊生活，聊聊客人，聊聊日本跟台灣，假日有時會跟同事去吃飯、逛街，現在回想起來真的很謝謝當時勇敢的自己，讓我這半年過的那麼的順利。

最後想說，努力跟用心總是會被看見的。有時沒什麼客人時我會去找一些事情來做，剪剪紙、蓋蓋印章、多補充些備品之類的，想著這些事做一做前輩們晚上就能輕鬆點了，前輩們真的花費很多精力在教導我，我希望除了我本來就該做好的Check in以外，還能再做點其他事情回報。直到有次在會議時，突然有個同事提到，我總是默默的幫大家做很多事情，讓他們輕鬆很多，有時候忙起來沒有去注意到，但一天工作結束後發現好像沒有很累，才想到原來很多事情我都做完了，大家都有發現也都很謝謝我，當下聽完真的忍不住眼淚，原來自己覺得理所當然該做的事情對他們來說是一大幫助，希望未來的自己不管在哪裡工作都不要忘記這股精神。

## 五、國外實習之生活體驗

### (一)食

當時租屋時考慮到自己煮比較省這件事，選擇了有廚房的Share House，家裡附近剛好有一間非常便宜的超市，和室友兩個會在每個禮拜日晚上去買下個禮拜的食材回家放，早午晚餐全都是自己來，除了提升料理技能以外，真的非常非常省錢！也會在每個禮拜五晚上下班後去外面吃個飯這樣，算過曾經一個月最低食材花費平分下來一個人不到10,000日幣（沒有吃得很克難，肉還是有吃好吃滿的那種）



一些手作料理(2018/03/08)

### (二)衣

居住的地方因為靠近海，冬天時風真的特別特別冷，除了圍巾毛帽以外，口罩絕對是不可或缺的，上班的制服是統一長袖的，所以冬天時會在裡面穿發熱衣，夏天則是換成小背心這樣，福岡的夏天跟台灣差不多熱，衣著上跟在台灣沒什麼變化。



和同事的合照，制服分黃粉兩色，覺得自己的形象較適合黃色所以選擇了黃色制服。  
(2018/08/24)

### (三)住

我和另外一位同學最開始就決定要一起住了，在簽證確定通過後馬上就開始找房子了，因為年紀未滿二十，又是外國人，一開始幾乎頻頻碰壁，但最後還是很幸運地找到一間非常非常棒的Share House！廚房器具應有盡有、房間非常寬敞、客廳溫馨舒適、衛浴空間也很乾淨，我們的Share House的房租繳交方式比較特別，是分三個月一次這樣，所以初期剛過去先繳了三個月份的房租，為了要存下三個月的房租其實過的還滿緊張的... 但繳完後真的超輕鬆！雖然房租不算很便宜，但家離地鐵走路只要5分鐘，到離公司最近的車站只要8分鐘，超市也非常近，生活機能非常完美。



左到右分別為房間、廚房、客廳。(2018/03/01)

### (四)行

外出基本上就是走路跟電車這兩種方式，因為生活圈在福岡市最熱鬧的博多天神一帶，靠走路就能去很多地方了。公司有補助交通費，所以上班以定期券為主，每個月會更新一次。之後去買了一張IC卡，類似台灣的悠遊卡，休假去其他地方玩無論是搭巴士還是地鐵都能使用。



記名的 IC 卡  
(2018/07/22)



## (五)育樂

這半年和室友一起去了很多小旅行，去北九州賞花、去大分泡溫泉、去熊本看古蹟...等，休假時也很常一起去天神附近的百貨逛街吃好料，雖然只有兩天的休假沒辦法去很遠的地方，但還是非常足夠了，交通部分可以的話盡量都選擇搭巴士，好好省錢才能去下一趟旅程啊！



和房東姊姊一起去北九州看藤花。  
(2018/04/29)

和室友一起去大分的別府地獄めぐり。  
(2018/07/28)



## 六、國外實習之具體效益

去日本之前真的非常不安，害怕沒辦法把工作做好，也日文不夠好可能無法表達自己的意思，但來到這裡後才發現，大家真的非常善良，讓我從不太敢開口說日文成長到可以跟同事一起出遊、一起閒聊。

在沒有辦法說中文的環境下工作半年日文真的進步得很快，剛開始過去時日文還不夠流暢到可以組成很完整的句子，但不管是負責人還是同事們都非常有耐心的聽我說話，去猜測我的意思，用比較不那麼難的單字跟我解釋，慢慢的可以對話後我也漸漸有了自信，開始會主動跟同事們搭話，也變得越來越喜歡日文了。

這半年除了日文能力的提升，對我影響最大的應該是找回了自信這件事，之前的我對自己的要求很高，總是沒辦法做到讓自己滿意，但來到這裡漸漸的找到了自己的優點跟價值，發現自己其實沒有那麼的糟糕，心態上真的成長了很多，也懂得適時讓自己喘口氣的重要性。

除了自信以外，更深入的了解自己也是我這半年非常大的收穫，因為沒有特別想做的事情，所以盡可能地讓自己去嘗試很多不一樣的工作，這次實習也是我第一次做旅館業，發現自己對於接客業有非常強烈的熱忱，會因為客人的笑容高興一整天，未來也會想嘗試相關性質的工作。

這次的實習也是我第一次離開家裡外宿，才知道原來自己外宿有這麼多麻煩跟花錢的地方，為了省錢第一次去超市買米、買食材…等，還有跟別人一起住需要注意跟互相體諒的地方。

這半年無論是心態上的改變還是日文能力的提升，對於我而言都是非常寶貴的經驗，希望未來可以運用這半年學習到的東西在工作上有所表現。

## 七、感想與建議

這半年想感謝的人們太多太多了，想先謝謝的還是學校提供這麼好的機會給我們，也謝謝家人願意支持我去日本實習。第一次在異鄉待這麼長的時間，除了不安還是不安，但一路上遇到的人們都太善良了，最後還是順利的結束了整個實習生活。

我們店鋪就像一家人一樣，第一個禮拜進房務部時，房務部的阿姨們就像照顧自己女兒一樣，時不時的關心我適不適應日本生活，工作還習慣嗎等等，偶爾也會帶些小零食給我，兩個禮拜的清掃研修結束後還是很常會找我聊天跟我搭話，真的很謝謝她們讓我就算在日本也能感受到像家人一樣的溫暖。

再來是我們店鋪的同事姐姐們，當時第一次進櫃台時真的很緊張，忙起來的時候也只能站在旁邊看，很謝謝她們總是讓我去嘗試很多東西，讓我去接觸客人，適時的在旁邊支援我，結束後再告訴我該怎麼說、怎麼做會比較好，空閒的時間也很常跟我搭話跟我聊天，也讓我的日文會話進步了很多。

然後是關於租屋處的房東姐姐，雖然在去之前找房子頻頻碰壁，但最後還是很幸運的找到一間很完美的Share House，房東姐姐很常出國四處旅遊，所以對外國人的接受度也很高，又因為我們年紀還小，真的像姐姐一樣的幫我們準備了很多東西，帶我們出去玩、出去吃飯，在生活上真的非常照顧我們，很幸運可以租到這麼好的房子又認識這麼親切的姊姊。

最後要感謝的還是負責人，這半年真的從負責人身上學到很多東西，負責人教給我的不單單只是在公司裡會用到的那些日文，也教了我很多關於日本的文化、日本人的精神、日本人的做事原則…等很多很多，因為我們公司沒有輔佐的關係，負責人儘管工作多麼繁忙還是會空出時間教我很多東西，甚至放假時也很常開車載著我跟室友一起去很多地方，希望我們可以在日本留下美好的回憶，很謝謝她願意讓我去挑戰很多事情，不害怕我搞砸或是失敗，只希望我拿出勇氣的去試試看，能進這間公司真的是我最幸運最幸運的事情了，這份寶貴的經驗也會一直留存在我心底的。

この半年間に感謝すべきことがたくさんあり。初めての外国で、長い間生活して、本当に不安でした。でも、出会った方は優しい人ばかりなので、順調に終わりました。

うちの店鋪は本当に家族みたいです。チーフとメイクさんたちにいろいろお世話になりました。いつも気にかけてくれてメイクさんたちが温かったです。フロントの先輩たちも、いつも外国人の私に理解しやすい言葉を使って、職場で注意しなきゃことや、日本人の考え方、将来仕事で使えることなどたくさん教えてくれました。これは本当に心から感謝しています。一緒にご飯を食べに行ったり、タコパをして、先輩のバンドのライブも見に行きました。みんなとこんなに仲良くなれるとは本当に思いませんでした。

最後は支配人に感謝したいです。最初何もできない私に会社のことを一つずつ教えてくれて、仕事だけではなく、日本についての話もいっぱい教えてくれました。支配人の仕事がとても忙しいのに、休みの日も私をたくさんさんのところに行ってくれました。本当にありがとうございました。

みなさんのおかげで、この半年間でいろんな思い出ができました。このような研修の機会を与えてくださったことに心から感謝しています。本当にありがとうございました。

<https://www.youtube.com/watch?v=zAARzqoZRPI&feature=youtu.be>

## 八、照片集錦



說明：和室友、同事、房東一起辦章魚燒派對。(2018/05/27)



說明：負責人帶我和室友一起去系島看海。(2018/05/26)



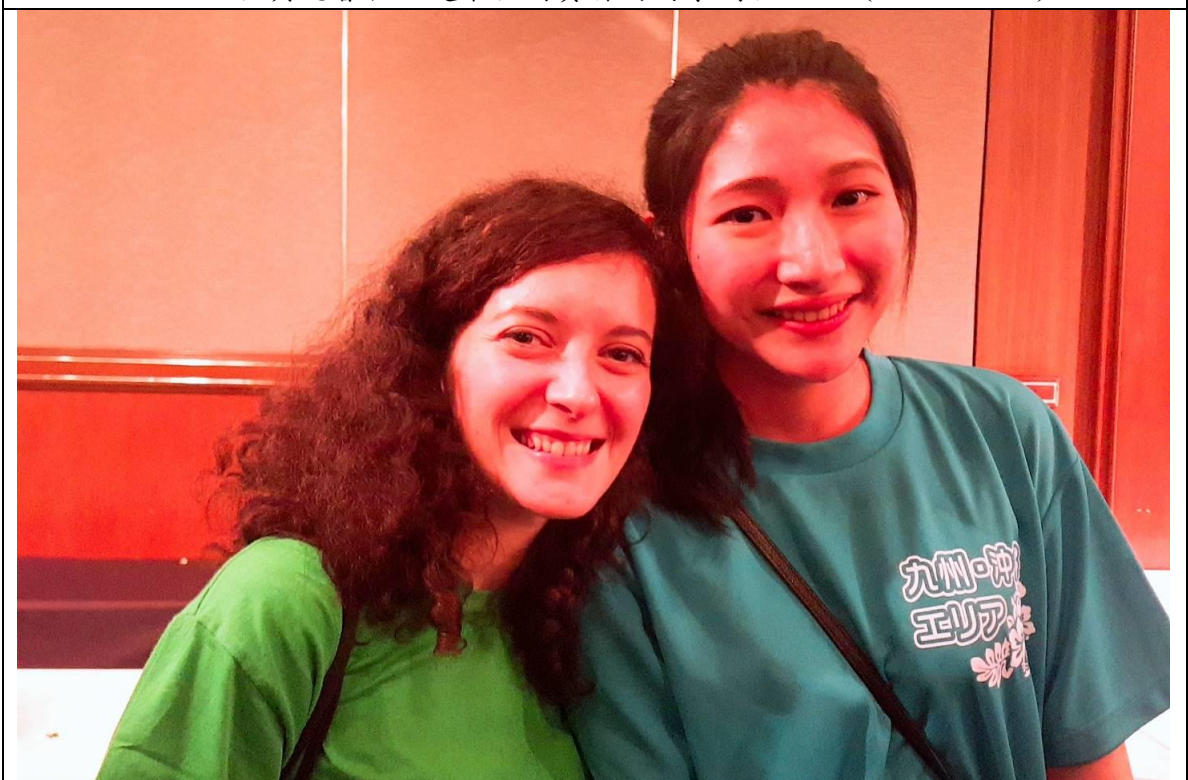
說明：大分之旅-別府地獄めぐり (2018/07/28)



說明：和在福岡留學的同學們一起去賞櫻 (2018/03/31)



說明：社員總會和一起來福岡實習的同學們合照。(2018/06/11)



說明：社員總會認識的義大利姐姐。(2018/06/11)



說明：受同事邀約去LIVE HOUSE看了她們樂團的表演。(2018/08/05)



說明：最後一次開會後大家一起去吃燒肉。(2018/08/18)



說明：從台灣客人那裡收到的伴手禮和信。(2018/06/22)



說明：和房東、打掃阿姨一起吃飯。(2018/03/17)





說明：和房東、室友最後的合照。(2018/08/26)



說明：負責人帶我們去賞夜櫻。(2018/03/30)



說明：離家裡三分鐘距離的千年歷史神社-箱崎宮 (2018/03/17)



說明：休假和室友一起去太宰府神宮。(2018/06/24)



說明：熊本之旅-熊本城修復中的照片。(2018/06/04)



說明：熊本旅-當地著名的黑亭拉麵。(2018/06/03)



說明：負責人帶我們去糸島知名景點-櫻井神社。(2018/05/26)



說明：負責人帶我們去熊本知名景點-大觀峰。(2018/06/04)



說明：大分之旅-金鱗湖(2018/07/29)



說明：和房東、室友一起去北九州賞花-河內藤園(2018/04/29)