

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：	<u>五年級</u> <u>邱鈺萍</u> (50307011)
國外實習國家：	日本
國外實習機構名稱：	東橫INN博多口站前
國外實習期間：	108/03/01~108/08/24

目錄

一、緣起	1
二、行前準備	1
(一)機票	1
(二)簽證	1
(三)健康保險與身體檢查	2
(四)行李	2
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	3
五、國外實習之生活體驗	4
(一)食	4
(二)衣	5
(三)住	5
(四)行	6
(五)育樂	6
六、國外實習之具體效益	7
七、感想與建議	8
八、照片集錦	9
九、國外實習考評成績或評語	22

一、緣起

在剛升上專四的時候，就已經知道過完這一學期之後就要在國內或是國外實習半年的事。然後聽完剛從日本實習完回來的學長姊的發表會之後，那時候的自己充滿了挑戰的勇氣並且下定決心說一定要去日本實習，而且決定要去東橫 INN 做櫃檯的工作。接著來到了校園的面試，我也盡自己最大的努力表現自己的日文和自己的優點都傳達給科上的面試官。之後，成功晉級到了與總公司的上司們的面試了。那時候雖然很緊張，但是在這緊張和壓力之下，努力的把自己最好的一面表現給總公司的上司們。在結束面試之後的一、兩個月之後，收到了面試通過的消息。收到消息的時候，心中充滿了歡喜與雀躍的心情和些許期待。對於能去日本而且是九州地區的飯店實習覺得興奮也很期待將在那邊度過的半年的生活。

二、行前準備

(一) 機票

在已經確認面試成功並且成為東橫的實習生的時候，下一步要做的就是開始確認要出發的日期並先跟老師報告然後與東橫 INN 總公司的上司做個確認，再來預訂機票。考慮到要報到的日期和一些事情，我和其他三人一起商量出發的日期，因為我自己想訂便宜的機票，所以包含這部分也和其他三人商量並且做出結論。最後，我們選擇坐 2/27 早上 8:15 的班機前往日本。

(二) 簽證

機票的事情結束之後，接下來就是要辦簽證。簽證是要先等在留資格証發下來之後才能去辦理簽證。因為我沒有護照，所以在辦簽證之前，先去外交部辦事處辦護照。然後辦好之後，先去用快速通關，然後帶著簽證的申請書和學生證、身分證的正反面的影本和在學證明書和在留資格等等的資料和護照去高雄的日本台灣交流協會的事務所。之後就能成功的取得簽證了。而簽證是以類似打工度假的工作簽證來辦理下去的。之後還去旅行社辦理一張國際學生證。

(三) 健康保險與身體檢查

接下來是去日本前的健康保險和身體檢查。在去日本前最重要的就是保險和身體檢查的部分。畢竟這半年也保證說自己一定不會生病或是受傷嘛。健康保險的部分我只有保醫療險和意外險，雖然有點想要再保一個海外險，但是我覺得只要保這兩個保險我就可以了。然後是身體檢查的部分，我們被要求檢查的只有牙齒的部分，並沒有身體檢查，因為如果在日本的時候，牙齒的部分出了什麼問題的話，會花很多錢的，所以在去日本之前，去做了牙齒的檢查，結果牙齒出了點小問題，但是在出發前一天成功地把牙齒的問題解決了。

(四) 行李

最後是行李的準備。因為這次是去半年的實習又是我第一次出國，所以關於半年要帶的東西和數量的事情思考了很久。首先，去日本的時候還是會很冷的時候，所以防寒的衣物要帶並且不能帶太多。接著，衣服和褲子也要盡量不要帶太多，因為還蠻怕會行李超重，而導致要在當場買公斤數。如果變成這樣的話，會給媽媽添麻煩的，所以關於換洗衣物和一些換洗用具和一些日常會用到的東西的部分都是自己經過多次的思考而思考出來的。而且自己也不想帶太多的東西出去。只是還有要帶給總公司的人和實習的飯店的上司的土產也必須準備，所以土產也是思考過後，然後自己去挑選的。雖然自己買的土產可能不會被喜歡也說不定但是這至少是我努力用心挑選的禮物，希望她們能夠喜歡。

三、 國外實習機構簡介

接下來要介紹我半年實習的飯店—東橫 INN 博多口站前。在介紹我的飯店之前我想先介紹一下東橫 INN 這個大集團。東橫 INN 是一間創立於 1986 年 1 月的日本商務飯店集團。東橫 INN 現在擁有超過 250 家分店，目前除了日本國內以外，在大韓民國、柬埔寨、菲律賓、德國也有東橫 INN 的分店，而且今年也即將會有新的分店在法國開業。東橫 INN 在日本全國開設的分店客房中原則上都使用相同的設備，優點是能夠讓投宿過的消費者很快習慣其他分店的房間。預約住宿基本是透過網際網路，利用東橫 INN 的官網來進行預約，也能夠減少人力等資源的成本。此外雇用大量的女性飯店經理也是東橫 INN 獨有的特色之一。介紹完東橫 INN 這個集團後，接著來介紹我半年實習的飯店吧。東橫 INN 博多口站前位於福岡縣福岡市博多區博多駅前 1-15-5，飯店的位置如地址所寫的那樣就在博多車站的附近，而且從車站走過去只需花 5~8 分鐘左右的時間便可到達本飯店。東橫 INN 博多口站前主要分為本館與單人館(又稱別館)，然後本飯店是沒有停車場的飯店，所以如果說有客人是開車來的話，我們的櫃台人員就會為他們指引比較便宜又或是比較近的停車場。我們飯店在本館與別館皆有設置飲料販賣機與洗衣機與烘乾機。CHECK IN 的手續一律在本館進行，包括保管房間鑰匙。別館的進去方法比較特別一點，方法是用房間鑰匙來開入口的門。本飯店最大的優點是在可以在 15:00 前先完成 CHECK IN 的手續然後寄放行李。回來的時候，只要領行李和房間鑰匙就能進房間休息了。關於行李寄放的部分，當客人寄放行李在我們櫃檯的時候，我們會寫行李的號碼牌之類的東西，然後把號碼牌的上半部綁在寄放的行李上面，下半部的部分稱為行李的半券會交給客人並叮囑客人說千萬不能把半券弄掉，不然將會很難幫客人領寄放的行李。而且，這家飯店的每一位工作人員都以開朗、有精神的微笑在服務著客人、努力地工作著。櫃檯的工作人員更是熱心並且會為客人著想的好員工。以上的介紹就是關於博多口站前的介紹。

四、 國外實習企業或機構之學習心得

經過這半年的實習，讓我在那裏學習到了很多的東西。例如：敬語的用法、日本的文化、當地的方言等等。其中收穫最大的是關於學習日本的待客之道的部分，在去日本前，在日本文化的一堂課裡曾經聽老師說過日本的服務業是把客人視為像神一樣的存在，當時的自己還覺得老師說的太誇張了，但是去日本實習之後，才漸漸能明白那時候老師所說的話的意思了。

雖然我對於那樣的待客之道還不是很了解也不是很會服務客人，但是在日本實習的這半年裡，飯店的支配人和輔佐和櫃檯的前輩們教了我各式各樣的待客之道。常常在幫客人處理跟房間有關的問題時，前輩常會跟我說如果說有客人所希望的房型或是比較亮的房間的話，就幫客人換，這樣做對客人也比較好。而且也能讓客人覺得說我們很為他們著想之類的，又或者是說有客人他想要禁菸的房間，但是現在卻只有吸菸房可是又沒有禁菸房的時候，就要問客人需不需要除臭噴霧。這樣問也算是為客人著想的一步。然後是敬語的部分，因為我自己不太會用敬語的關係，所以實習的地方我就選擇了飯店的櫃檯的工作。在這家飯店裡學習著日文的待客之道和日文的文化讓我覺得很開心，而且還有很多溫柔的前輩和支配人和輔佐和其他的工作人員們都很有耐心地教導著我許多的事情，讓我覺得說能去博多口站前實習真是太好了。

五、 國外實習之生活體驗

(一) 食

這次我去實習的的飯店是位於九州的博多，因為這次是我第一次去日本，所以關於博多的名產或是必吃的食物之類的，我都事先詢問我的日本朋友。然後我的日本朋友跟我說博多那邊必吃的食物主要分為兩樣，第一樣是もつ鍋，這是一個以牛、豬的小腸和大腸為主要食材的鍋料理。然後第二樣是水炊き，這也算是鍋料理的一種，這是把雞肉和蔬菜丟進用雞肉所熬出來的高湯裡煮，然後吃的時候再沾著柚子醋一起吃的話會更加美味。剛到博多的時候，有從支配人那裏聽到一些關於博多的小吃的事情，飯店的輔佐和櫃檯的前輩也很推薦もつ鍋，還一直跟我說很好吃。只是那裏面因為有牛，所以我沒辦法吃，雖然輔佐有跟我說過如果沒辦法吃牛的話，可以請店家把牛換成豬。聽到這消息的時候，我是很開心啦，但是もつ鍋的價位對我來說有一點小貴，而且也沒什麼時間去吃。至於水炊きの話，我倒是很少看到有店家在賣，只是就算有賣，我看到那個價錢我也花不下去。這兩樣必吃的食物我雖然沒能去品嚐到，但是只要有台灣客來我們飯店住宿時，我都會向他們推薦這兩樣美食。博多還有一樣名產是博多通りもん，這是博多著名的土產。不管是去出差的人或是觀光的人，只要來到博多，絕對會買這個作為土產。通りもん是由明月堂所推出的一個饅頭。吃起來甜甜的，不管是作為土產或是其他的禮物也都很適合。吃過一次之後，會因為那甜甜的口感而吃上癮。我在吃過一次之後，也曾因為那口感而吃上癮，回國時也買了一盒想說和朋友和學妹一起分享這好吃的饅頭。

(二)衣

首先先來介紹我們飯店的是制服吧。在我們飯店工作的時候，主要分為四種制服。第一種是我剛進去飯店的時候，在進行必經的房務研修時所會穿的制服是飯店的 polo 衫搭配房務的圍裙和頭巾然後褲子是方便活動的褲子。第二種是做早餐的研修時所要穿的制服，這制服是飯店的 polo 衫配上綠色的圍裙和頭巾。做早餐的研修是指在飯店的早餐時間在廚房幫忙洗碗或是擦餐具或是補菜之類的工作。接著是第三種制服，第三種制服是櫃台的制服，櫃台的制服主要有粉紅色和黃色這兩種，可以任意挑選一種顏色的制服，然後再搭配裙子和高跟鞋就是我們的制服了，我們會在制服的肩膀的部分貼一個東西然後戴上防身警報器。最後一種制服是還沒進去櫃檯工作之前在做雜事的時候所穿的制服，這制服是 polo 衫配上方便活動的褲子。以上所介紹的四種制服我都非常喜歡，特別是做雜事時所穿的制服我特別喜歡，穿上那制服的時候，會讓我有一種安心感。然後櫃檯的制服還要再別上自己的名牌和實習生的名牌。

(三)住

這次是首次到日本做半年的實習。實習的飯店並沒有提供宿舍，而是需要我們自己找房子並簽約。關於找房子這方面真的是花了很多的時間和心力，我為了省錢我選擇和我朋友一起住，然後和朋友一起尋找適合我們的房子。因為地理位置和考慮到彼此的上班路線和生活上的一些需要，找房子也變得困難。然後因為我們只簽半年的合約，所以這也讓找房子變得更加的困難。到了出發前的一個月多前才順利的找到了一家勉強適合的房子。只是那個房間有點小，而且也沒有電視、網路，連洗衣機和烘乾機也是那種投幣式的。但是對於能順利找到房子而言是不能再挑東挑西了，雖然我還蠻想看日本的電視，我對日本的電視節目很感興趣。畢竟只有半年的合約，能找到這樣可以兩人住而且解約時還不需要付違約金來說已經很好了，儘管水電費和房租是分開付的。但是我個人認為我們租的房子的地理位置算是很不錯的。附近有五家便利商店、一家超市、一家大賣場(雖然我沒逛過)、很多家居酒屋等等。

(四) 行

接著先來說明到博多的過程吧。出發日當天我們先搭乘飛機從小港機場飛到東京的成田機場。因為在東京要先去總公司報到和領取一些資料，所以我們到成田機場後，我們先去把行李箱寄到各自實習的飯店，然後做特快車到品川與負責人會合。接著要出發前往博多的時候，則是搭乘五小時的新幹線前往博多。而且新幹線還是自由座的票，對於第一次坐自由座的我來說，真是新鮮又刺激的體驗阿！而且找到位子之後，往窗外看到的景色簡直比台灣的還美麗。沿途的景色美到讓我為之讚嘆。到達博多之後，我和朋友和我們各自的支配人一起前往不動產簽合約。合約簽完後再從不動產那邊走路到我們所租的房子總共花了 20 分鐘左右。因為我工作的飯店位於博多車站的附近，而且我租的房子又離車站有一點距離，只能走路也不能坐公車也沒有腳踏車可以騎。所以變成說我每天都要走大約 20 分鐘的路程才可以到達飯店。這讓我半年的生活變得非常的健康。這次我也因為我的甲溝炎的關係必須去看醫生，所以我去一家算是輔佐幫我找的醫院。因為那家醫院位於中洲川端，因此我每次去看醫生的時候都是先搭地下鐵去然後回程則是搭百元公車。因為第一次的時候有輔佐陪我一起還教我怎麼搭日本公車，所以我才知道該怎麼去醫院怎麼回博多車站。之後在日本要去哪裡的時候，幾乎都是走路為多。也因為如此我很常和我朋友在假日或是晚上散步的時候在附近進行探險。我下班之後，也常常到博多車站進行探索然後把自己不熟悉或是不知道的路做個冒險。也因為這樣讓我對於博多車站裡的路線變得很熟悉。正因為有來日本實習的機會，才能讓我進行這麼多有趣好玩的冒險。

(五) 育樂

剛到博多時，對於那邊有什麼好玩的？有什麼好吃的？都還不是那麼清楚。但是在我們在區役所拿完住民票、開完日本的銀行帳戶之後，我和朋友就在天神的地下街稍微逛了一下街之後，就回博多逛逛了。在那裏的大多時候幾乎都是和留學的朋友一起出去玩的次數為多。有時候週六放假的時候就會和那位朋友一起去電影院看喜歡的動漫偶像團體所舉辦的演唱會轉播、一起看感興趣的電影或是一起去吃迴轉壽司順便把自己不開心的事情說給對方聽來發洩壓力。又有時候會一起去博多車站逛逛或是去寺廟祈求平安和求籤。有時候會和住一起的朋友一起去博多車站裡的各式各樣的店舖和沒去過的地方逛逛，然後一起在 BOOK OFF 抽動漫的一番賞或是呆在二樓看二手的漫畫和整套的漫畫。還陪我一起去中洲看醫生，回程遇到我飯店的同事時也陪我跟我同事一起吃飯聊天。之後還一起在巴士棟的各個樓層逛。晚上去便利商店的時候還一起探索未知的區域，真是開心。之後六月的時候，因為有社員總會的關係，所以我可以和支配人和輔佐和兩位櫃檯的前輩一起去東京。剛去東京的第一天，支配人送我東京的旅遊書並叫我決定想要逛的地方說是會陪著我一起逛。那時候支配人和輔佐還帶我去井泉本店吃超好吃的炸豬排。之後還帶我去我最想要去的秋葉原、陪我逛安利美特、陪我一起轉扭蛋。然後還去東京車站裡的東京角色商店的地方買我想要的米菲兔的餅乾、一起逛東京車站內部、一起挑選和購買土產。

社員總會當天和支配人和輔佐和兩位前輩一起參加，一起參與總會之後的小小運動會、一起吃飯，還和其他飯店的前輩交流。還能和大家拍照。那天對我來說真的是難以忘懷的回憶。在東京的最後一天，本來預計要和兩位前輩一起逛淺草、一起逛秋葉原。

但是那天我的病情加重，看到我病情加重的兩位前輩本來希望我能好好休息，因為我無論如何都想和兩位前輩一起逛街，所以最後還是如願和兩位前輩一起逛街。在淺草的寺廟拜拜的時候，因為我不懂拜的方法和順序，其中一位前輩教導我要怎麼拜還教我如何求籤。之後還一起在秋葉原逛街、一起吃午飯。那三天對我來說是非常幸福還跟日本人說很多話的三天。雖然那三天身體的狀況不太好。

到了七月的時候，博多有一個叫做祇園祭的祭典，在7/1~7/15期間舉行。那時候跟我感情比較好的房務阿姨帶我去櫛田神社觀看祇園祭小孩子版的抬轎子，之後還一起在中洲吃飯、吃冰。因為有去看祇園祭才讓我得以看到在台灣看不到的文化。後來還有一次大人版的祇園祭遊行經過我們的飯店前面，那時候還和飯店的前輩和支配人和輔佐一起看遊行、一起給遊行的人灑水。讓我覺得很開心、很幸福。

至於在飯店工作的部分，在正式進入櫃台工作前教導我的都是支配人和輔佐。支配人有時候也會跟我說明今天做的工作的意義之類的話或是教導我日本的待客之道。而輔佐則是教導我關於櫃台的一些跟電腦相關的工作。在正式進入櫃台工作之後，每天教導我的老師雖然都不一樣，但是每位前輩都是非常耐性、非常溫柔地教導著我、訓練我。其中比較嚴格訓練我的老師分別是金老師、森本老師、川崎老師、柴田老師等四位老師。這四位老師在我什麼都不會的時候開始就以溫柔卻又帶點嚴厲的感覺在教導著我、訓練著我。對待客人的待客之道和做事時所需要的速度這兩點是我在這半年學到最重要的東西。還有在接電話的部分，是川崎老師和重光老師嚴厲地教導我並督促我都接電話。多虧她們，我漸漸地習慣了電話的對應，雖然有時候還是會有我無法對應的情況。但是我還是很謝謝她們兩位老師的教導。應該說我很感謝支配人和輔佐和櫃檯的前輩們的教導，因為遇到了她們，才能造就現在的我，也讓我在這半年裡創造了許多美好又難忘的回憶。

六、 國外實習之具體效益

經過這次在博多口站前的半年實習之後，讓我在日文的說話和用詞和單字得以成長。也讓我學會使用敬語。剛開始房務研修的時候，因為自己第一次做，所以在某些小地方會比較執著、比較花時間把它做到完美。但是因為在那次研修中，我遇到了一位很會教也很厲害的老師，所以我鋪床的速度或是用吸塵器的部分才能漸漸的變的快速。這也讓我可以為房務的工作人員們貢獻一份心力。之後在作為櫃檯的工作人員正式開始工作時，雖然很慌張也很容易緊張，但是教導我的前輩們都會為我加油打氣並對我說我的話一定做得到的。因為有前輩們的教導和加油打氣，才讓我在做事和對應客人的部分得到很大的成長。也因為這樣做事也漸漸變快、對應客人也能順利地對應甚至做到更好。我還記得櫃檯的前輩有說過一句令我印象深刻的一句話，她對我說不論做什麼事情的時候，都要先站在客人的角度思考再行動。之後我進櫃台工作時時常將這句話謹記在我的腦袋裡。從那之後我工作的時候常會以客人的角度來思考說如何服務對客人來說是最好的，然後獻上最好的服務給客人。

雖然說我有時在說日文的時候常用錯詞或是誤解那個詞的意思，又或是在幫客人CHECK IN時搞錯金額或是搞錯差價給前輩們添了很大的麻煩。但是那個時候輔佐或是前輩都會溫柔地糾正我錯誤的地方並教導我日文單字和解決方法和說話的技巧。我很感謝博多口站前的大家，因為與你們的相遇讓我能在這半年得到很大的成長、

讓我變得能幹一些。雖然櫃檯的工作還不算是全部都會做，但是我因為有遇到她們，我才能在那邊獲得成長和許多美好又難忘的回憶。

七、感想與建議

(中文)

因為有這一次的日本實習，讓我學習到了很多單字和方言，也讓我認識了很多人。雖然說發生了很多事，但是因為有那些事才讓我有成長。第一次自己在飯店實習讓我覺得緊張又害怕。但是因為有認識博多口站前的大家，才讓我能開心地度過這半年的實習。這半年也在那裏創造了許多難忘的回憶。對於自己勇於選擇海外實習這件事感到開心，因為我有想訓練自己的勇氣，我才能在博多口站前實習。如果說之後還有機會的話，我還想再去博多跟她們聊天、跟她們吃飯和逛街。

在這次的實習中，我深深地了解到報告、聯絡、商量這三點的重要性。在去日本前我缺乏了這三項，但是在進入櫃台工作的時候，很常會需要用到這三項。不管是在台灣還是在日本都會用到這三項。如果以後是希望去日本工作的人，我覺得可以先去日本的企業實習，去鍛鍊自己的日文能力。這樣在之後要找日文相關的工作的時候也多少有點幫助。

(日文)

今回の日本実習があったから、私はたくさん単語と方言を学べて、たくさんの人と出会えました。色んなことがあったが、それがあったからこそ私が成長することができました。初めて自分ひとりでホテルで実習するのは正直怖くて、緊張しました。しかし、博多口駅前の皆さんと知り合ったから、楽しくこの半年の実習を過ごせることができました。この半年間に博多口駅前でたくさん忘れられない思い出を作りました。自分が勇気を出して、海外実習を選んだことを嬉しく思えます。私は自分を鍛えたい勇気があったから、博多口駅前でインターンシップすることができました。もし今後機会があるなら、私はまた博多に皆さんと一緒に話して、食事して、街をまわりたいです。

今回の実習で、報連相の重要性は深く理解できました。日本に行く前の私はこの三つが欠けていました。でも、フロントに入って、仕事をする時はこの三つはよく使われています。台湾で働くでも日本で働くでも、必ずこの三つを使います。今後は日本で仕事したい人なら、先に日本の企業で実習をして、自分の日本語を鍛えた方がいいと思います。今後、日本語に関する仕事を探す時も多少に役に立つと思います。

實習影片網址

<https://www.youtube.com/watch?v=o2IL-jJ0UC4&feature=youtu.be>

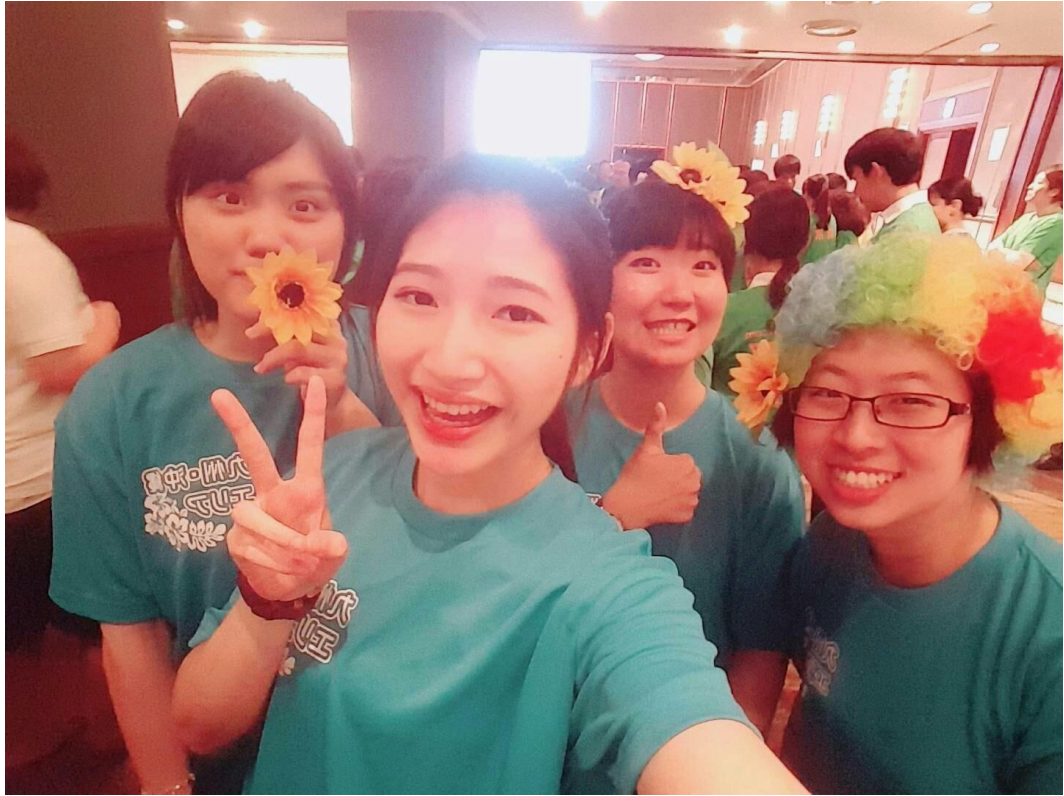
八、照片集錦



說明：和兩位前輩前往淺草時所搭乘的單軌列車。(2018/06/12)



說明：與支配人和輔佐在東京的井泉本店所享用的午餐。(2018/06/10)



說明：在東京參加東橫 INN 的社員總會。(2018/06/11)



說明：在東京與支配人和輔佐和兩位前輩參加社員總會。(2018/06/11)



說明：與留學的三位同學和實習的夥伴一起去賞花。(2018/03/31)



說明：與兩位前輩到淺草觀光。(2018/06/12)



說明:與朋友一起衝早上的首場電影。
(2018/08/18)



說明:在服務台灣人的時候,從台灣人那裏收到的玉子燒。
(2018/08/16)



說明:夜晚的飯店(因為很美,所以就拍下來了)。(2018/08/20)



說明:在萬葉的湯裡所享用到的早餐。(2018/04/07)



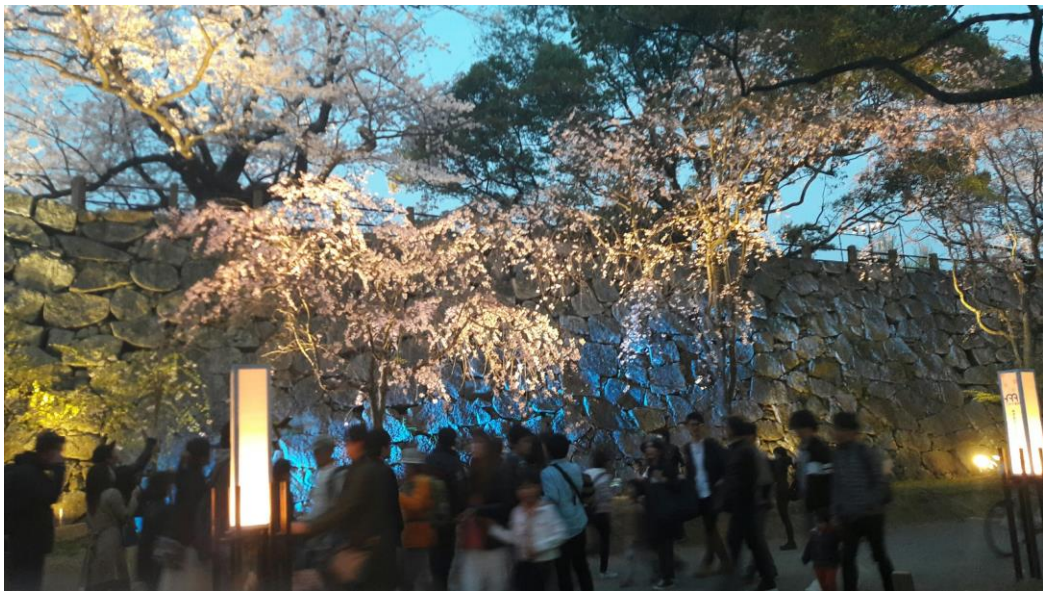
說明:剛到達東京報到的東橫實習生。(2018/2/27)



說明:上班的最後一天與前輩們的合照。(2018/08/23)



說明：在狹窄的家準備晚餐中。(2018/03/02)



說明：和留學的朋友和實習的夥伴一起去賞花。(2018/03/31)



說明:與朋友一起回家的途中看到的日本的公園，意外的有點空。(2018/03/24)



說明:去區役所辦理健保卡前時所經過的公園，意外的很漂亮。(2018/4/10)



說明:下班回家途中經過博多車站時所看到的景色。(2018/03/17)



說明:支配人帶我認識附近的路時所經過的寺廟。(2018/03/23)



說明:結束實習後的假日在博多車站裡面的咖啡廳。(2018/08/24)



說明:與做房務的其中一位姊姊一起參加小孩子版的祇園祭。(2018/07/07)



說明：在房務研修時所學的做隔天所要使用的床單和毛巾的準備。(2018/03/14)



說明：在飯店前面經過的大人版祇園祭的遊行。(2018/07/13)



說明:支援房務的姊姊,幫忙鋪床。(2018/08/10)



說明:與當天上班的前輩們的合照。(2018/08/10)



說明:最終報告會結束後和支配人和兩位實習的夥伴一起去吃冰。(2018/08/21)



說明:在博多的最後一天從天橋看過去的景色。(2018/08/25)