

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 <u>林孟萱</u> (50407047)
國外實習國家：	日本-北海道
國外實習機構名稱：	東横イン札幌駅北口
國外實習期間：	2019/02~2019/08

目錄

一、	緣起.....	1
二、	行前準備.....	1
	(一)機票.....	1
	(二)簽證.....	1
	(三)健康保險及身體檢查.....	1
	(四)行李.....	1
三、	國外實習機構簡介.....	2
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.....	4
	(三)住.....	4
	(四)行.....	4
	(五)育樂.....	5
六、	國外實習之具體效益.....	5
七、	感想與建議.....	6
八、	照片錦集.....	7

一、緣起

2015 年的夏天進入樹人應用日語科就讀的我，在最一開始的介紹就深深被四年級的海外實習留學給吸引，聽了許多學長姐發表會以及跟身邊的人討論後，我選擇了實習，原因是希望可以當作一次的職場見習，累積經驗，順便讓自己體驗獨自生活的感覺，2019 年開始選擇實習企業時，則選擇了必須站在第一線服務客人的東橫 INN 公司。

二、行前準備

(一)機票

每次瀏覽機票比價網站，總會希望能買到更便宜的，但考慮到行李限重及件數，我們最後選擇了台灣的小綠線，長榮航空，託運的行李不限件數，只要總重量不超過 30 公斤即可。

(二)簽證

跟日本申請實習的在留許可證過程非常漫長，當時得知通過時，非常高興，不過，在留許可證通過並不同於上陸許可，必須拿著必須拿著許可證及護照等等的個人證件帶到台日交流協會，通過了才算完成簽證的手續，而當時非常尷尬的是，許可證寄到學校時我人已經在加拿大上課了，而所有的申請程序必須本人親自辦理，所以回台後距離出發不到一個禮拜的我行程非常的緊湊。

(三)健康保險及身體檢查

健康保險的部份，我們是加入日本的國民健保，大約一個月繳 2000 日幣，雖然日本的醫療費用跟台灣相比還是很高，可是一個人在海外，不怕一萬只怕萬一，沒生病的話就當作保心安。身體檢查的部分因為公司沒有特別要求，所以也沒檢查，只有去牙科跟眼科做例行的檢查及洗牙而已。這邊額外再建議可以請家長保不便險，因為在日本的後 3 個月遇到長榮罷工突然擔心回不了家。

(四)行李

這一次的實習地點在北海道，抵達時的天氣對於平常處於副熱帶的我們來說可能會有點冷，冬季衣物可帶 4、5 套替換穿，夏季衣物都在當地買，盥洗用品一開始先帶旅行套組備用，等一切安頓好後再買大瓶裝的，生活用品亦同。不過我從加拿大回台後飛日本的期間只有一周，所以我就直接把加拿大的行李原封不動的帶去日本了。

三、 國外實習機構簡介

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）。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。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「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。

擁有日本全國加上韓國的店舖 24 小時內全部客滿的金氏世界紀錄，且預計在 2020 年開設在紐約的東橫 INN。

我這次被分配到的分店是距離札幌車站徒步不到 10 分鐘的北口，因為周邊百貨，醫院林立，隔壁就有超商及咖啡廳，所以除了上班族還有一些定期回診的老人或是海外旅客來入住。

四、 國外實習企業或機構之學習心得

到公司開始實習的第一天非常湊巧的就是我的生日，隔天就要開始大約為期一個月的房務研修，在一開始其實不太喜歡打掃衛浴設備，但後來看到自己打掃的房間變得很乾淨時，心理的成就感非常的大，也因為房務研修，所以後期在櫃檯研修時，查房我總是最嚴格的那一個。

3月底開始正式進入櫃檯研修，因為擔心不適應，所以上司在前期都先讓我看看相關的工作影片以及公司的介紹，那時回到家，聽到大家分享今天又在櫃檯學了甚麼，其實非常的羨慕，不過也因為這樣，真正開始在櫃檯工作時比較不會手足無措。

櫃檯研修，因為是需要和客人面對面的，所以也考驗著自己的日文能力，從一開始的邊說邊思考文法到後來可以自然而然的用日文對話，或許自己沒有發現，但身邊的同事因為排班制的關係，一周只會見到一次面，每次見面都被跨獎會的工作又變多了，日文的表達又變得夠流利了…等等的。

因為交通機能方便的條件下，我所屬的店鋪成了海外旅客的住宿首選，因此除了日文也可以增進一下自己的英文。不過有時候也會因為聽不懂日文而被客人歧視，甚至在意見回饋欄上被寫說：工作手續感覺不太熟捻，請好好教育後再開始實習並且要開一個外國人的專櫃給那位海外的櫃檯實習生，因為她的日文不好。之類的，不過大家都要我別太在意，因為也是有很多人都誇讚著自己的表現。

五、 國外實習之生活體驗

(一)食

因為日本的外食主要都是肉多菜少的搭配，所以我們選擇自己料理，一方面可以均衡攝取，一方面可以省去買外食的費用，不過因為肉類跟水果偏貴，所以大多時候都只買蔬菜跟水果，偶而想解解饞時才會買肉類，也因為在預算有限的狀況下，開始會在公司及租屋處附近的生鮮超市比價。

(二)衣

日本的緯度比台灣高，所以平均氣溫會比台灣來得低，來日本時是2月底，抵達北海道是3月初，所以冬季衣物還是需要的，夏季衣物則是在當地買，但要記得不要買太多，不然回程的行李可能會塞不下。

因為我的情況是從加拿大回來後隔周就要飛日本，所以我的行李箱裡全都是冬天的衣服，北海道的緯度的確很高，夏天對台灣人來說可能還是微涼，但隨著全球暖化，北海道的夏天還是有突破30度的情況，因此在當地氣溫差不多平均值在20度左右時就可以買夏裝了。

(三)住

東橫 INN 是不提供餐點及宿舍的，所以房子必須在出發前就先找好，因為不熟悉日本的郵件聯絡格式，前期經常碰壁，甚至有些條件不錯，價格也便宜的房子不租給外國人，所以最後選了整體來說對外國人比較友善的 share house，又因為是實習生的關係，所以房東有給我們的房租便宜3000日幣，每個月扣除電費要繳42000日幣(包水)，因為電費是依照各個房間的使用量來計算的，所以在用電方面，我們也都很省，有時候都會跑到公共區域打報告順便充電。

剛來日本時需要到附近的區役所辦戶籍遷入以外，還要到郵局開通地址，告知地方的公家機關，現在這個地址有人住，這樣才可以收到健保繳費通知單等等的。

(四)行

距離租屋處最近的是環狀市電，不過上班通勤必須仰賴地下鐵，所以上班，逛百貨都是搭地下鐵，剛開始還不太熟悉附近環境時，都搭市電到北海道最有

名的商店街「狸小路」後來才發現離租屋處徒步不到 20 分就可以到了，也理解到台灣的交通真的很方便，目的地總是在捷運站出口的正對面，但在日本徒步行走個 20 幾分鐘是很稀鬆平常的事，距離也不遠。

(五)育樂

一周 7 天，有 2 天是休假日，我們會選擇到附近逛逛，領了第一個月的薪水後，就跟小樽的聯絡一起見面，順便在小樽觀光。

到北海道時因為櫻花還沒開，所以就在租屋處附近的浴衣店租了和服搭市電到中島公園賞花，還被海外旅客搭話。7 月有煙火大會，我們一樣跟浴衣店的老闆娘租借浴衣。

雖然大家的休假日都一樣，不過每個人想做的事都不一樣，所以還是有獨自行動的時候，每天通勤時都會看到音樂劇的廣告，便產生了想去看音樂劇的念頭，於是上網訂票，超商繳費完就等公演日報到了，音樂劇的前一天還自己一個人去看電影。

在實習尾聲，我們去了旭川，想一窺雪之美術館的迷人之處，雖然中間發生了許多小插曲，例如：向櫃台人員問路，對方卻給了我們完全反方向的資訊，查覺到時，到附近的超商向店員問路…等等的。不過最後也有抵達目的地，拍了許多照片，買了一些紀念品，也吃到旭川最有名的山頭火拉麵。

六、 國外實習之具體效益

來到日本工作，才知道日本的職場文化與台灣職場文化的相異點非常多，例如：休息時間到了，即使人在後台休息，但在「工作」的這個崗位上，是要被當作不存在的。人際關係上，會將職場及生活劃分的很清楚，因此剛開始的我是有點不適應的，因為在台灣職場上，即使現在是自己的休息時間，有時也總會因為工作而提前結束，人際關係跟日本職場比較起來也沒甚麼距離。因為種種的不習慣，最後有跟上司討論，對方也才知道，原來台灣的職場文化是這樣子的，海位實習對於我們是要去體驗自己國家及其他國家的文化差異，但對於第一次接收海外實習生的企業方面來說，也成長了不少。

七、感想與建議

(中文)

在聽了4次的實習留學心得說明會，對於這份工作的主要內容還是懵懵懂懂的，因為每間店鋪的做法、制度全都不一樣。在最一開始，接收我的店鋪是完全沒有外國人員工的，所以對於該怎麼做，溝通會不會不良等等的，不只是自己，公司方面也思考了很多，在多次友善及不友善的文化交流下，雙方開始慢慢理解，有時甚至對於台灣的文化感到驚訝，這時我們才知道，文化衝突過後是互相的理解體諒及適應，而不是一昧的厭惡、不接受。

(日文)

日本で半年間一人暮らしで、日本語力が上手になったほかに、様々なことを勉強しました。

最初は本当に心細くて、自分ができるかどうか、いっぱい考えました。恥ずかしがり屋の自分は後半から、みんなと友達のような話ができるようになって、本当に嬉しかったです。

正直に言って、先輩たちの発表会から、自分が慣れないこととか文化の違いとか全然言っていないから、楽しいことばかりと勝手に想像してしまいました。でも、支配人とちゃんと話をするのは良かったと思います。自分だけではなく、みんなもどうすればいいかのが困っているのを知っていて、私たちは同じ気持ちを持っているとびっくりしました。だからこそ、人と人の絆はもっと深くなると思います。

北口で学んだこと、経験したことを今後の生活に活かしていきたいです。そして、みんなに輝いている自分を見せたいです。

この半年間、ありがとうございました。

照片錦集



説明: 實習店鋪(2019/03/06)



説明: 租和服一起賞花(2019/05/04)



說明:抵達日本東京(2019/02/27)



說明:到本社簽合同(2019/02/28)



說明:巧遇日本傳統婚禮(2019/03/02)



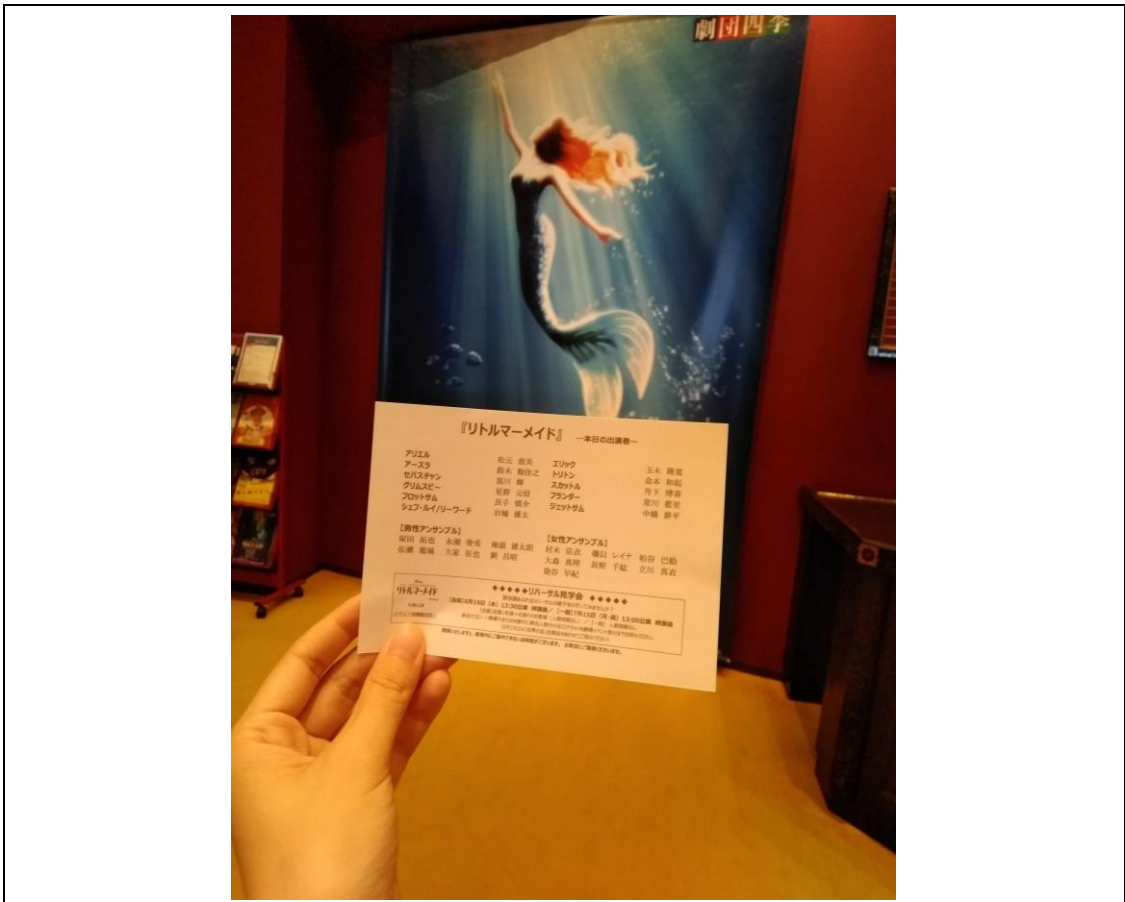
說明:皇居(2019/03/03)



說明:東橫 INN 客房照(2019/03/02)



說明:東橫 INN 衛浴照(2019/03/02)



説明:自己一人去看音樂劇(2019/05/26)



説明:水母造型煙火(2019/07/06)



說明:找不到銀行，去警局問路(2019/03/05)



說明:來北海道做的第一隻雪人(2019/03/04)



説明:北海道傳統祭典 YOSAKOI(2019/06/09)



説明:北海道廳府(2019/03/10)



說明:札幌時鐘台(2019/03/10)



說明:租屋處的共用廚房(2019/03/04)



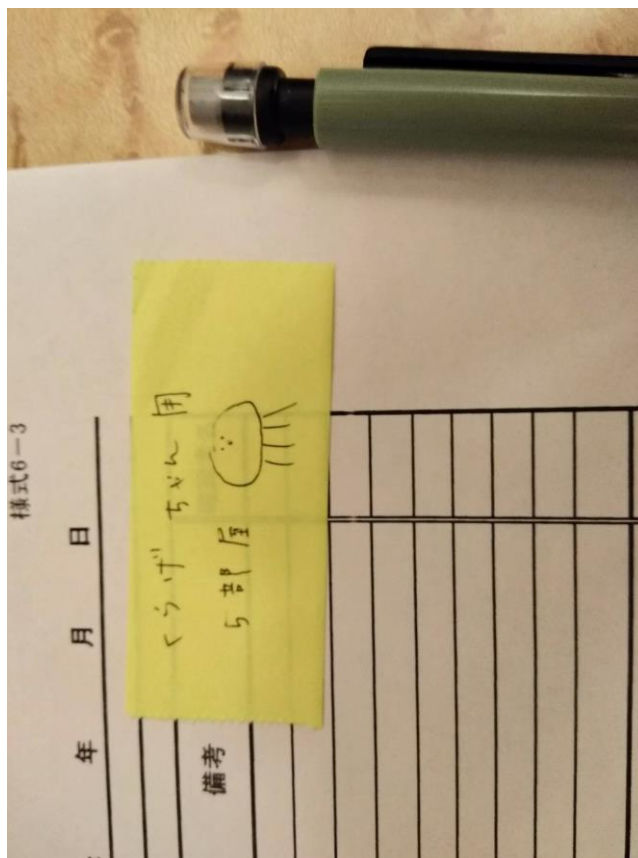
說明:早稻田大學(2019/03/01)



說明:札幌の大烏鴉(2019/03/10)



説明: 参加附近的專業學校的校園開放日(2019/03/17)



説明: 查房專用表(2019/03/15)



說明:租屋處後面的貓(2019/04/01)



說明:毒物展(2019/04/07)



說明：製作送給公司的乾燥花過程(2019/07/11)



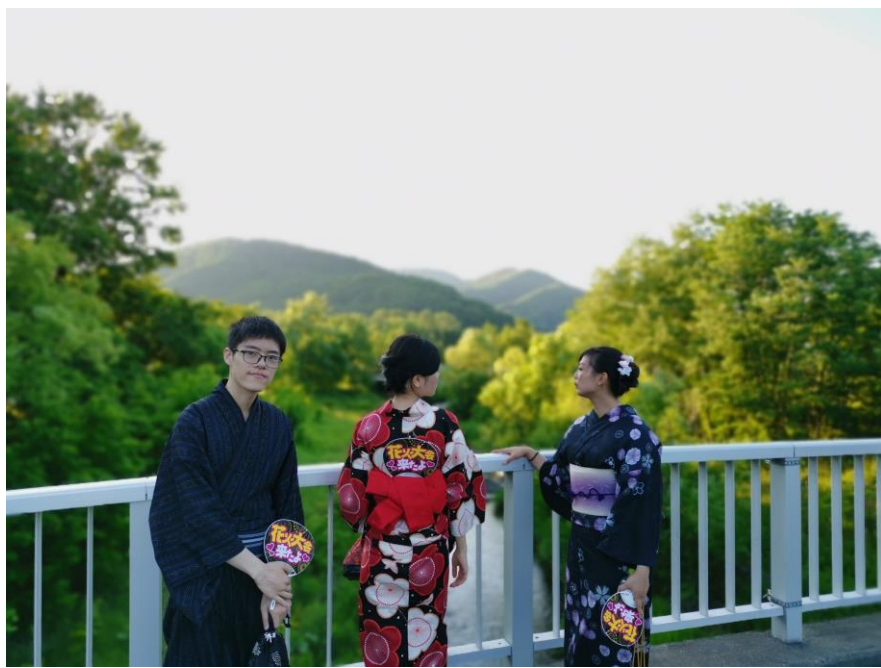
說明：東京社員總會(2019/06/10)



說明：賞花跟煙火大會都受到照顧的老闆娘(2019/07/26)



說明：租屋處附近的咖啡廳兼民宿(2019/06/29)



說明:穿浴衣參加煙火大會(2019/07/06)



說明:19歲的人生,溫哥華跟小樽的蒸汽鐘都拜訪過了(2019/05/11)



說明:研究學家畢生收集的雪花結晶(2019/08/17)



說明:雪之美術館的下午茶(2019/08/17)



說明:吃飯吃到一半，大家跑回來給我大驚喜(2019/08/22)



說明:正式從東橫 INN 畢業(2019/08/23)