

## 應用日語科學生國外實習心得報告



補助年度：	107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</u> 年級 <u>楊明翰</u> ( 50407043 )
國外實習國家：	日本
國外實習機構名稱：	東橫INN札幌站西口北大前
國外實習期間：	2019年2月27日～2019年9月6日

# 目錄

一、緣起	1
二、行前準備	2
(一)機票	2
(二)簽證	2
(三)健康保險與身體檢查	2
(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	5
(一)食	5
(二)衣	5
(三)住	6
(四)行	6
(五)育樂	7
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	23

## 一、緣起

自從我選上了應用日語科之後，我就已經決定了，我這輩子一定要看一次雪，所以我從一年級就決定要去北海道了。至於為什麼是北海道，明明其他地方也有機會看到雪，原因是因為我覺得既然要看雪，為何不去高緯度的地方看，這樣才可以看得比較久，所以我從一年級的時候就已經決定以後實習或是留學一定要去北海道。

至於為什麼選擇實習，這就要從我三下開始講起，其實我一直到三年級為止，一直以為每年實習或是留學，要到四年級才會確定，所以我到三年級為止一直都沒有認真在聽學長姊的實習心得，除非他們的地點在北海道，不然我其實沒有太大的興趣。所以我唯一有認真聽的就只有小樽的報告而已。如果還有其他在北海道的留學或實習的話，那應該就是我睡眠不足的關係，導致我沒有印象吧？至於三下的時候，因為辦公室前面有貼實習或留學單位的地圖，所以我就仔細的看了一下，看到北海道沒有什麼很多的留學學校，我想了一下，如果我去實習還可以自己照顧自己，不會沒有錢，去留學的話我自己是認為，反而會讓自己有雙重負擔，因為要讀書又要打工，所以我就決定去實習了。

之後四年級時，一部分的實習單位公布了，我就一直看北海道的實習單位資訊，我原本是覺得都先上網看看，結果發現飯店星星數，在函館的某一間是最高的，所以我就開始對那間飯店感到有興趣了，後來才發現，不能用星星數來判斷一家飯店，而且最後要去的也只剩下我一個人，我也決定放棄它了，而且那個時候老師有說今年的東橫 INN 在北海道，我就開始查了有關東橫的資料，發現裡面居然是在做飯店櫃檯，我頓時間充滿了興趣，感覺可以學習到很多日文，而且老師說的時候，也只剩下最後一位名額，所以我就決定去東橫 INN 了。



說明：準備出發去日本。(2019/02/27)

## 二、行前準備

我自己覺得我自己的行前準備其實很簡單，麻煩的只有一直跑地方而已，一直找哪個地方在哪裡，我和我爸真的覺得出個國而已何必搞的這麼麻煩。

### (一)機票

等到我們確定會在東橫 INN 上班後，我是先弄護照，我才處理機票，因為護照可以先辦，但機票要大家統一，當時總公司負責我們的森重有事先給我們行程表，所以我是們買機票的日期是固定的，只是之後要再和她說幾點的班機，我們是先決定要從哪個機場出發，再查什麼時段比較便宜，並考慮哪個航空公司的行李寬限大，我們最後決定買來回，因為學校比較好核銷，缺點就是回來時間你要考慮清楚，不然會像我一樣在東京玩 10 天 9 夜。再最後，就是和所有人報備時間，沒報備慘的就是你。

### (二)簽證

機票買好了，報備也好了，接著就是簽證，簽證的話，要等日本方的在留資格交到你手上後，才能開始辦，辦理簽證需要，本人護照、申請書(要在網站上下載，哪個語言的都行)、身分證影本(正反面在同一張 A4)、在留資格影本和正本，還有最重要的錢!!!!!!我記得那個時候花了我 1100 元，要去高雄的台日交流協會辦理。

因為我是男生，又還沒服兵役，所以我還有去跑役男出國的手續，它需要學校的證明，所以我有去向學校申請，那時才發現，明明有比我早出發的男生，我居然是第一個申請的，所以我便幫大家申請，那個時候我真的忙到暈頭轉向了。向學校申請完，學校會給你一張證明，最後才去區公所蓋印章。

然後我有考慮是否辦國際學生證，我自己是覺得不用，因為很多時候，觀光地是要高中以下的學生證，我們去的時候就是算大學的年紀所以我就沒辦了，結果來日本之後才發現樹人的學生證居然可以過!如果沒有限制學生正要高中以下的觀光地的話，他就只會看是否是學生證。

我們還決定實習結束後要去東京玩，所以需要改簽證，改成觀光簽證。公司是和我們說，我們實習結束後，再去更改簽證，我們更改簽證是到札幌交流協會，我們帶了護照和在留卡，當時問了能否更換成觀光簽，他們的人是說，不太確定實習生能否更改成觀光簽證，但他們是叫我們寫申請書和理由書，然後等消息。

幸好最後札幌入國管理局給我們延到 11 號，我們都很開心，費用 4000 日元。

### (三)健康保險與身體檢查

我當初是沒有收到來自日本的身體檢查的資訊，所以我就沒有去做任何有關身體檢查的事，不過現在想想當時應該去洗牙才對，這樣才能給日本其他人帶來個好印象。

#### (四)行李

我是第一次出國又加上目的地是北海道，所以我就帶了蠻多薄長袖，結果發現北海道比我想像的還要熱，所以有很多衣服我都無法穿到。

一開始真的是在下雪，很冷，我也穿很厚，但是6、7月的時候真的很熱，是北海道睽違五年的熱浪，所以我就很多衣服都放著不穿，幸好的是8月北海道有點冷，所以我的長短袖又重出江湖了。

至於其他的，我就是覺得日常生活用的到的全部都放進去啦。我覺得生活的人是你，要帶什麼就看你自己平時生活會用到什麼，你就帶什麼。

而且還要額外再帶給日本公司的土產，為了這個真心想了很久，因為不知道日本這裡到底有多少人，而且他們也不知道喜歡什麼，我當時就只希望他們能夠喜歡我選的，而且希望夠，最後才發現更本不夠！

### 三、 國外實習機構簡介

我這次實習的地點是東橫 inn 札幌站西口北大前，在介紹我的店鋪之前想先介紹東橫 inn 這家公司。

東橫 inn 是一間商業飯店，由於總部設於東京和橫濱之間，所以取名為「東橫 inn」，東橫 inn 現在有超過 250 家分店，到目前為止，在日本僅剩高知縣尚未設分店，除了日本國內，在大韓民國、柬埔寨、菲律賓、德國、法國、蒙古也有設分店。

東橫 inn 在日本全國許多地方開設的分店客房中皆使用相同的設備，優點是能夠很快的讓客人熟悉其他分店的房間，也能降低旅館的採購及維護成本。

設店地點大多鄰近車站，有些甚至出站即可抵達，並使用大型屋頂招牌，可讓旅客一眼即可看到。

東橫 inn 有會員卡制度，是基於在美國受到很多人支持的「40 到 50 美元就可以住宿的飯店」的概念而產生。全世界的旅客都能加入成為會員，只要加入會員就能享受東橫 inn 會員卡的 7 大優惠。

接下來來介紹我的店鋪，東橫 inn 札幌站西口北大前，整間飯店共有 179 間房間，有經濟單人房＋標準單人房＋商務雙床房＋經濟雙人房＋標準雙人房，冬天時也有冬季價格，會比較便宜。

距離北海道札幌車站走路大約只要 5 分鐘。在札幌車站或是車站附近買東西也很便利。位置處在北海道大學的正門前，所以晚上的時候是個比較安靜的地方。

房間內的床也換成床單、被套類的樣子。客人可以在很乾淨的房間內舒服的休息。飯店也在平成 31 年 1 月的時候把早餐的時間更改為早上 6：30～9：00，早上很早出發的人也可以慢慢的享受早餐，如果是有衣服需要洗的人，本飯店也有提供投幣式洗衣機。

本飯店並沒有設置停車場，但我們可以和客人介紹鄰近的停車場，請安心的詢問櫃台。

如果是要 check-in 的話，如果是有會員卡的客人，最早可以在下午 3 點入房，如果不是的話，就只能在下午 4 點入房，如果只是辦理入住手續的客人，任何時間都能辦理，有行李的客人也能事先寄放在櫃台。

#### 四、 國外實習企業或機構之學習心得

我在這次學到了很多東西，因為我的工作經驗不多，所以我很感謝我的支配人，讓我學了很多有關工作的事情，讓我以後不管在哪裡或是哪個公司都能夠運用我在這裡所學到的事情，感覺大家都學到的是服務業的待客之道，或是日文的敬語，而我在這裡學到了工作時我認為最重要的事「気づく」，也就是不管什麼時候，都要隨時注意哪裡有什麼需要幫忙或是客人需要幫助的，我就要幫助他，我最覺得可惜的是有一組客人房間在不同層，他們明明說了他們在不同層，但並沒有明說他們想要在同一層，我就沒有幫他們移到同一層，事後他們寫到問卷內，所以我很懊惱。

櫃台姊姊們也交了我很多比較細微的事情，所以我也非常的感謝她們。

#### 五、 國外實習之生活體驗

##### (一) 食

我覺得自己一個人在日本住，最便宜的就是自己煮，所以我都自己煮，在這次的實習之前我完全沒有煮菜的經驗，所以一開始我煮菜的時候很混亂，再加上東橫inn是沒有提供三餐的，所以自己煮是最棒的，結果我到公司的時候發現大家都買泡麵類的吃，那個時候就已經了解了，大家的工作應該都很忙，所以才會選擇泡麵。因為這樣，所以我覺得我的廚藝有進步一點點了。

如果是在說札幌美食的話，我覺得湯咖哩很好吃。也有很多的台灣客人來札幌吃。札幌的拉麵也很好吃，我極度大推薦。至於下午茶或甜點的部分的話，我覺得不管在世界的哪裡，自己尋找自己享受，這樣的感受會比別人推薦的深。

##### (二) 衣

我們會在飯店實習房務、早餐、櫃台，所以我們的制服就會有三件。當中對我來說最容易換衣服的是櫃台的櫃台，除非有洗過，不然就只要套衣服和換褲子還有皮鞋而已，穿起來最容易活動的是房務制服，因為鞋子是穿自己的布鞋，而且褲子也是穿自己最容易活動的褲子，但是要穿頭巾和Tshirt和圍裙，綁的時候很麻煩，最後是早餐的制服，帽子和Tshirt和圍裙，還有口罩，褲子和鞋子是和房務是一樣的。

因為剛開始3月的時候北海道還在下雪，所以我穿的很厚，否則會感冒，而且還要開暖氣，不然會冷到爆。之後，雖然有經過睽違五年的熱浪，但是以大部分來說北海道都是涼爽的甚至會覺得稍微冷的天氣。所以我沒有帶很多短袖的衣服。

### (三) 住

東橫 inn 是沒有宿舍的，所以日本的住宿是要自己找的。可是東橫 inn 有規定一定要一個人一個房間，如果是同一間房子，但是自己的房間是自己一間，其餘的客廳和廚房共用，這樣是沒有問題的。

我們這次是住在北海道的札幌中央區的一間叫做「DK House サッポロ」的一間 share house，那是一個能夠住很多很多外國人的一間 share house，而且有的時候還會有活動，讓大家能夠交流的活動，就連日文很差的外國人也能夠安心的住在那裡，大家至少都會說英文，有的時候還會有為了日文程度低的外國人開設日文教室。

如果說到租金如何計算的話，每月租金原本為 40000 日圓，但因為和東橫 inn 有合作（？），所以折扣了 3000 日圓，也就是 37000 日圓，再加上自己房間的電費還有公共空間費，所以一個月也不會確定到底是多少，因為都不一樣，每個月 25 號前到便利商店繳費，因為我們是 3 月開始住，但是 2 月 25 號還沒去日本，所以要在台灣用銀行繳費給日本方。

如果要在台灣繳費給日本，必須要在銀行填資料，填台灣方銀行的資料+日本方銀行資料，還有為何要支付此費用的原因。必須要考慮的是，對方要收到的價錢、台灣方的手續費、中間銀行的手續費還有日本方的手續費，但是手續費是無法確定價錢的，所以我就超過價錢湊個整數，超過的部分那就在下個月的租金中扣除。

### (四) 行

在東橫 inn 的薪水裡有包含交通費，然後東橫 inn 只接受定期券，所以第一天實習的時候，支配人就有帶我們去做第一個月的定期券，我們只需付定期券手續費 500 日圓，其餘是支配人支付，所以第一次收到的薪水就不會有付交通費，但之後的定期券時間更新是自己付錢的，所以第二個月之後的薪水就有付交通費了，因為住的地方確定了，所以定期券的地點不會變，我們只要去儲值的機器那裡延長定期券的時間就好，你可以延一個月，也可以一次延長三個月，看你自己。

至於我的通勤狀況就是走路去搭最近的地下鐵東西線「西 11 丁目」車站，坐到下一站「大通」車站，再轉車去南北線，坐到下一站「札幌」車站，最後從出口出去後，走路去公司，大約花 40 分鐘左右，但還是看電車和人潮的狀況通勤時間也會變。



## (五) 育樂

如果要說我出去玩的經歷的話，那就是我的周末生活了。因為東橫 inn 就是從星期一到星期五，國定假日也不休的班次。

我一開始會想星期六出去玩，星期天在家休息，但是我發現我沒辦法，因為上班太累，而導致我星期六大爆睡，反而星期六一整天是從下午開始的，所以有的時候會星期天也一起出門，或是星期六就不出門了。

在北海道的我，去了很多的地方。園山動物園→北海道神社→卡拉 OK→Sanpiaza 水族館→新札幌車站的百貨公司→舊北海道廳→北海道大學→賞櫻（穿和服）→小樽→拉麵共和國→札幌拉麵秀（祭典）→ノースサファリサッポロ→ヨサコイ（祭典）→北大祭（祭典）→社員總會→teamLab→白色戀人公園→真駒內煙火大會→雪之博物館→旭山動物園。不管去哪裡我都很開心。



說明：防務的制服。(2019/03/11)

## 六、 國外實習之具體效益

我覺得這次實習帶給我的收穫，我覺得很多，因為每個人不同店鋪，所以支配人一次就只需要照顧你一個人，指導方式也是會為你量身訂做，我認為這樣學到的東西會比其他人來得多。學到的東西一定會比你想像的還多。

## 七、 感想與建議

(中文)

首先先感謝這半年的各位，讓我有這麼美好的實習經驗。一開始實習的時候，我真的什麼都不懂，所以收到了大家的幫助。有的時候我聽不懂日本人說的話的時候，大家也都會幫助我。我其實不管在什麼時候都覺得飯店的不管是哪個職業都很辛苦，所以從一開始就抱持著，我不用把東橫 inn 的東西學的很透徹，但我要盡全力幫忙其他人。所以到最後大家都和我說，我真的幫了很大的忙的時候，內心也很開心。

在最終報告的時候，支配人說我長大了，我雖然很開心，但我感覺不出來，即使支配人有實際舉例，我也感覺不出來。而是，實習結束在中華餐廳時，看到了店員的樣子，就在想這不是剛開始實習的我做的事情，然後被支配人唸的嗎？那個時候就有感覺，我好像真的和支配人獎的一樣真的長大了。支配人、真的非常感謝妳。

人生史上第一次的日本+實習，我過的很開心。真心感謝大家！

(日文)

まずは皆さん、私にこんなに素晴らしいインターシップを経験させてくれてありがとうございます。最初の時、本当に分からないことばかりでしたが、皆さんは親切に教えてくれました。時々日本人の話が分からない時も、皆さんは私を助けてくれました。私はどこのホテルのどんな仕事でも、大変だと思います。なので、最初は東横インのことを詳しく理解しなくてもいいと思います。でも、必ず他の人は皆さんを助けてくれます。最後のとき皆さんが私に「本当に助かりました。」と言ってくれたとき、心の中は嬉しかったです。

最終報告会の時、支配人が「大きくなった」と私に言ったとき、嬉しいけどそんな感じがしなかったです。例えがあっても、そんなに大きくなったと感じません。でも、インターシップが終わって、中華料理屋さんにいるとき、その店員の姿を見て、「これはインターシップ最初の頃の私じゃないですか、こんな事したら、支配人は絶対に言いますよ。」と思いました。そこで支配人が言った「大きくなった」を感じました。支配人、本当にありがとうございます。

人生で初めての日本+インターシップは、楽しく過ごせました。心からありがとうございます！

八、 照片集錦



說明：我的店鋪我自己鋪的床。(2019/03/11)



說明：在北口鋪的床。(2019/03/15)



説明：園山動物園。(2019/03/17)



説明：北海道神宮。(2019/03/17)



年 月 日 ◆ホテルからお得な各種ご案内を差し上げてもよろしいでしょうか  はい  いいえ  
 ◆Do you mind we can send you various kinds of useful information?  No  Yes

Room No.

クリオナー  
 ご芳名 (Name) 年齢 (Age) クリオナー  
 に芳名 (Name) 年齢 (Age) 人数 (Number of Persons)

住所 (Address) 性別 (Sex) 様 才 (Female) 様 才 (Female) 名

連絡先電話番号 (Contact Telephone Number) 名

会社名・職業 (Company・Profession) 旅券番号 (Passport No.)

出発日 (Departure) 前泊地 (Last Stay) 後泊地 (Next Stay) 国籍 (Nationality)

個人情報に関する注意事項 ご記入いただいたデータは「旅館業法第6条」に基づくものであり、お客様の許可なく、第三者に譲渡・提供するものではありません。  
**Personal Information Policy** The form which you fill out with your personal information is required by Japanese Hotel Business Law Article 6, and these data are never transferred or offered to the third person without your permission.

toyoko-inn.com  
 東横INN

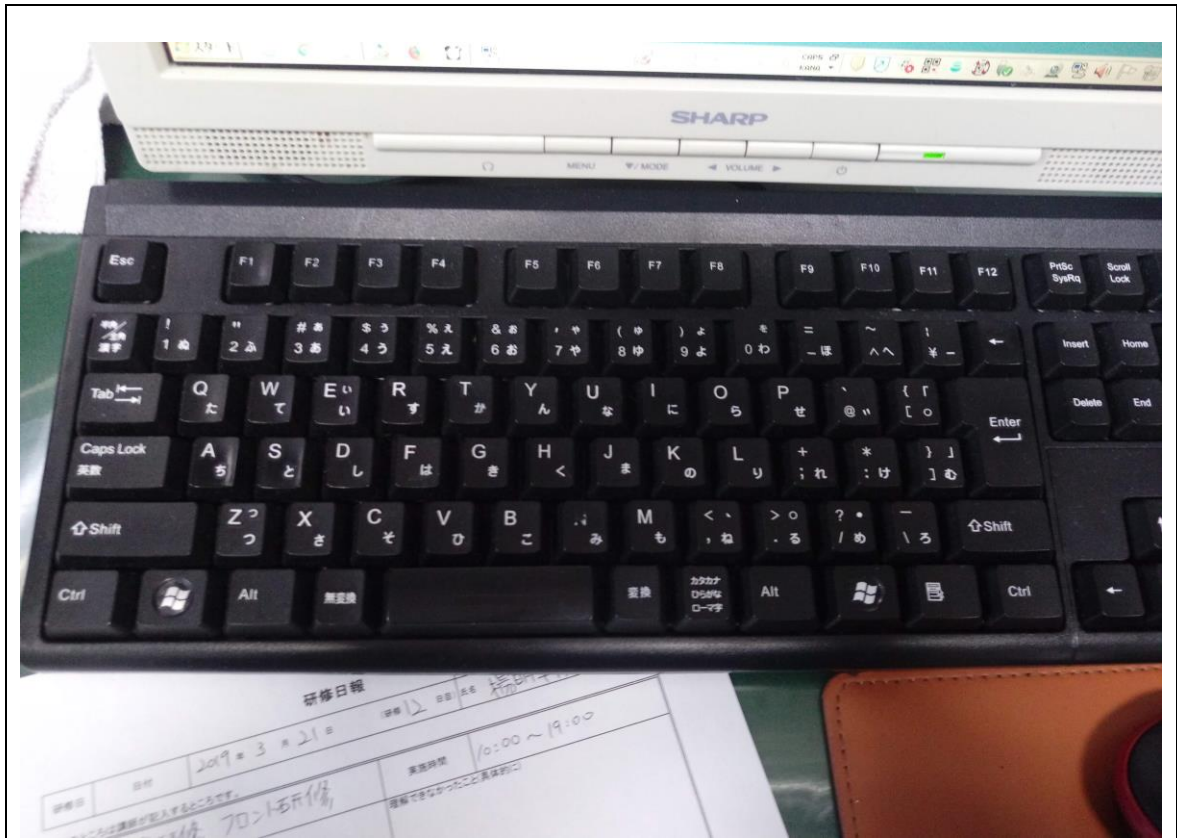
会員番号 (Membership number)	領収書名 (Name of receipt)
ご芳名 (Name)	ご芳名 (Name)
前泊地 (Last Stay)	後泊地 (Next Stay)

個人情報に関する注意事項  
 ご記入いただいたデータは「旅館業法第6条」に基づくものであり、お客様の許可なく、第三者に譲渡・提供するものではありません。  
**Personal Information Policy.**  
 The form which you fill out with your personal information is required by Japanese Hotel Business Law Article 6, and these data are never transferred or offered to the third person without your permission.

説明：非會員寫上面，會員寫下面。(2019/03/18)



説明：和我一起工作的櫃台姊姊們。(2019/03/20)

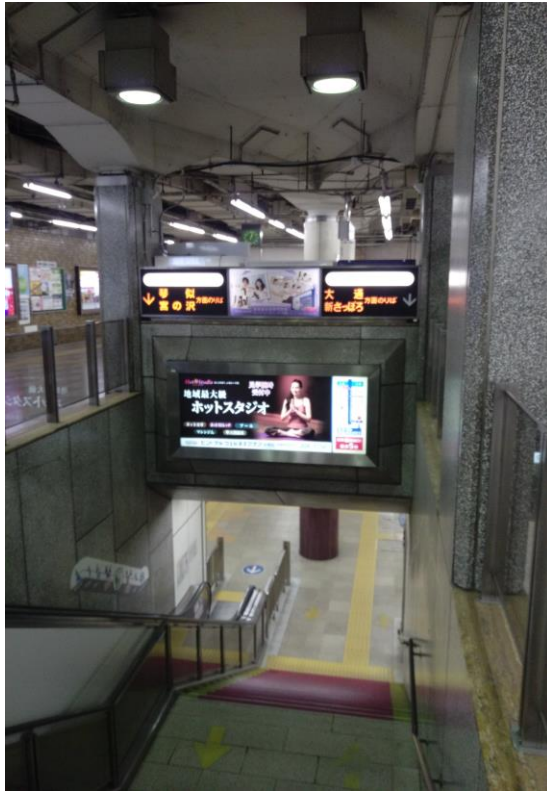


説明：日本電腦鍵盤。(2019/03/21)



説明：才一ナ一様送的冰。(2019/03/22)





説明：我最常坐的地下鐵「西11丁目」的裡面。(2019/03/23)



説明：第一次的日本卡拉OK。(2019/03/23)

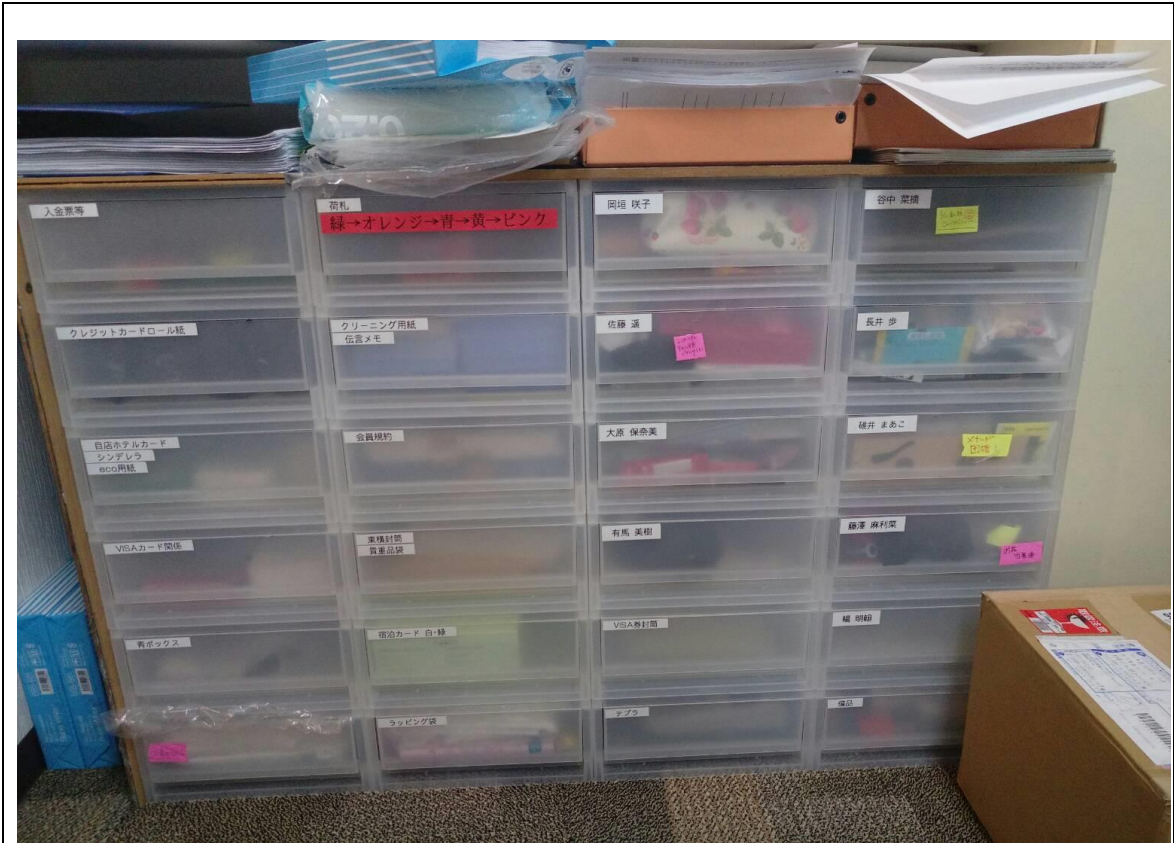


說明：sanpiaza水族館。(2019/03/31)

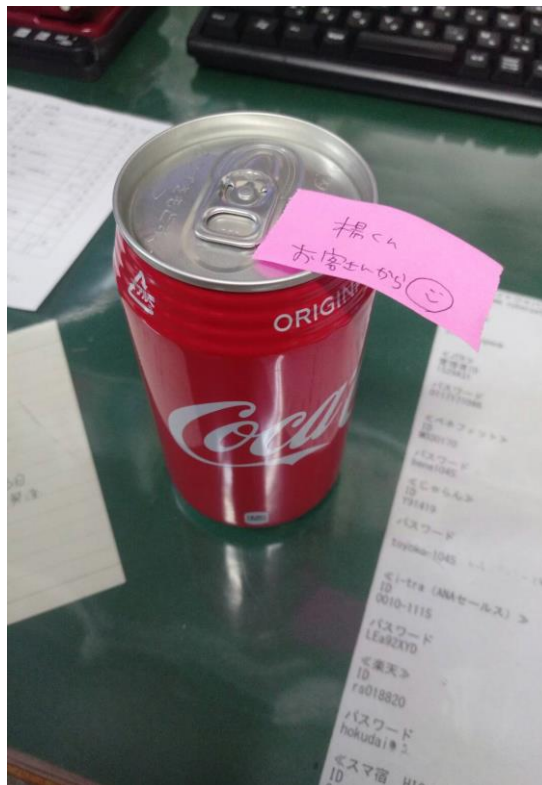


說明：新的櫃台制服。(2019/04/01)





説明：櫃台姉姊和我的抽屜和一些其他的東西。(2019/04/08)



説明：從客人那拿到的飲料。(2019/04/10)



説明：2小時涮涮鍋吃到飽。(2019/04/14)

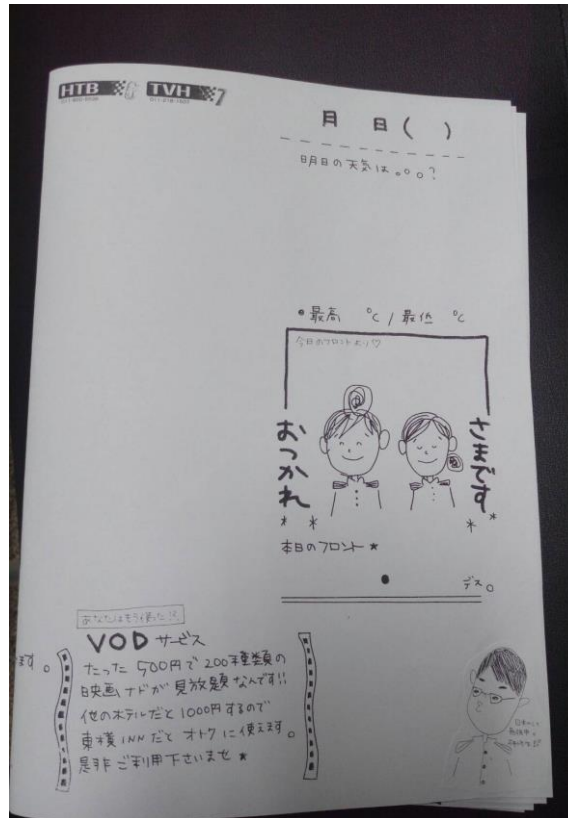
平成31年4月フロントシフト(店舗名札幌駅西口北入前) \*1/19至/規定6人

日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	基本	過出勤	有休		
曜日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火					
碓井	A			B			A			B				A							振			A			B			8					
岡垣		有			B			A	→			B			A					替				A				B			8		1		
谷中			A			B		←	A			B			A							B			A			有			8		1		
佐藤		過			振		B			A			B/A			A/B								振		A		有			7		1		
長井	B			替			B			A			B			A								替		A					8		1		
有馬		B				A			B					振		B				A				替		B			替			8			
藤澤				振			A			B				替		B				A					B			替				8			
大原			替				A			B				A/B			B			A			A			B		A				8		1	
( )																																			
補佐		△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	替	△	△			△	△	△	△	有		振			21		1	

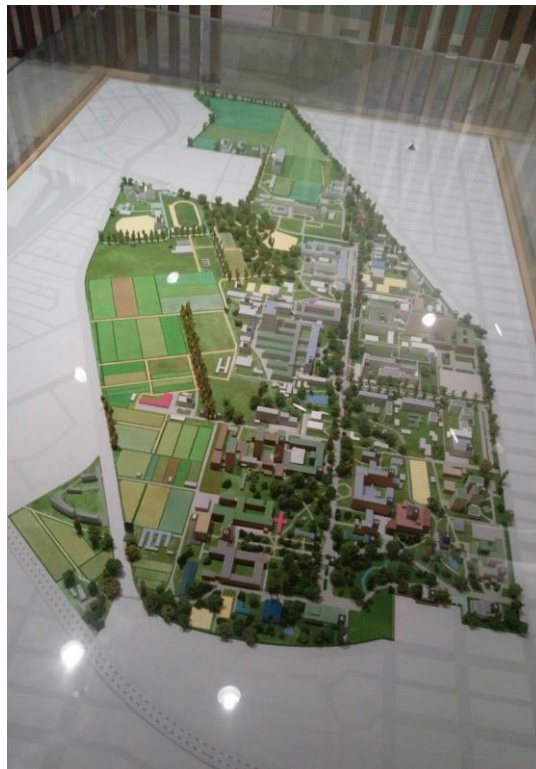
△・・・25勤務  
○・・・25時間以外勤務  
M/T  
5/20~26  
5/22~27

説明：櫃台的班表。(2019/04/17)





説明：有我的照片的電視節目表。(2019/04/17)



説明：北海道大學。(2019/04/28)



說明：一起去賞櫻。(2019/05/04)



說明：小樽的小樽運河。(2019/05/11)





説明：小樽水族館。(2019/05/12)



説明：札幌拉麺秀。(2019/05/19)



説明：ノースサファリサッポロ。(2019/06/02)



説明：社員總會。(2019/06/10)





說明：在teamLab的櫃台姊姊。(2019/06/11)



說明：白色戀人公園。(2019/06/29)



説明：真駒内煙火大會。(2019/06/11)