

國立高雄應用科技大學觀光管理系

ホテルサンバード

海外實習心得報告



指導老師：王明元 主任

班級：四國企延修

學號：1094133140

姓名：高珮芬 (まな)

中華民國 九十九 年 十二 月

前言

很謝謝觀光系王明元主任，給了我這個機會參加貴系的海外實習，自己是國際企業系的學生，但是對語言很有興趣，對日本也一直有個憧憬，聽說了這個消息，就跟朋友一起約好來報名，雖然畢業後空白了半年的時間，也讓我有時間好好準備，查詢很多相關資料，要讓這一年不白費且滿載而歸。

一起同行的同學加起來總共七個人，大家從不認識到變得像家人一樣，在這一年裡大家就像生命共同體，為了同一個目標而努力著，不時的替對方加油打氣，在這邊遇到的人事物，有好有壞，有生氣有開心有難過，都是一生也無法忘記的。

我把在日本的這一年，當作一生只有這麼一次的機會，每天用力的去體驗，因為過了這個6月9號，明年的6月9號就已經不在日本了，這麼想起來就會令人更珍惜這一年的每一個日子。

目録

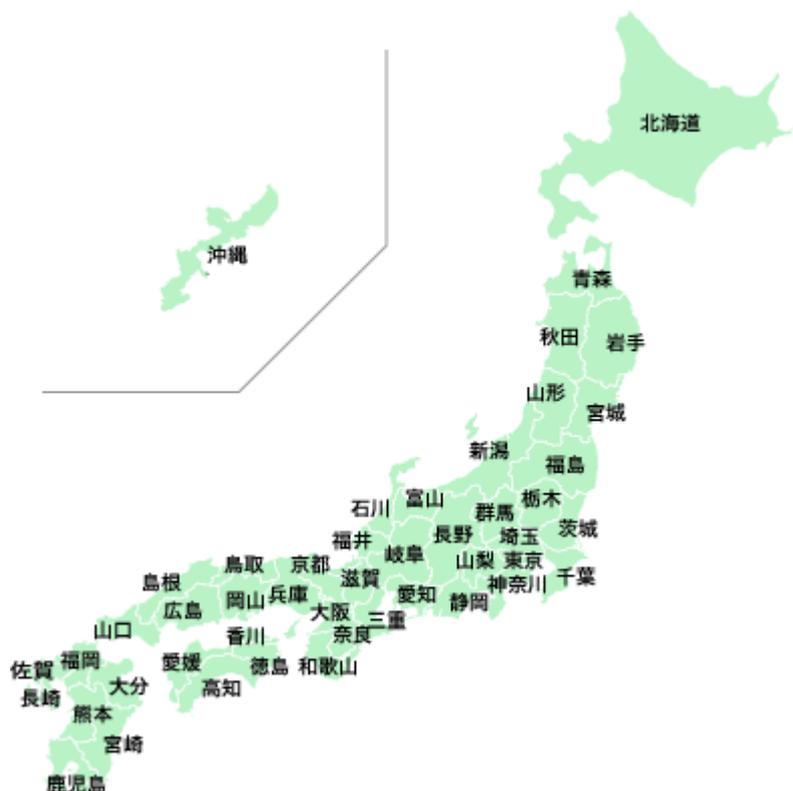
第一章 緒論-----	1
第一節 地理位置-----	1
第二節 天候状況-----	2
第三節 公司簡介-----	4
第四節 交通方法-----	4
第二章 工作內容-----	5
第一節 フロント-----	5
第二節 ルーム-----	6
第三節 客室-----	8
第三章 年度工作重心-----	13
第一節 春-----	13
第二節 夏-----	13
第三節 秋-----	14
第四節 冬-----	14
第四章 人物簡介-----	15
第一節 負責人 松本則子-----	15
第二節 負責人 松本亨太-----	15

第三節 フロント 富岡幸子-----	16
第四節 フロント 藤本守-----	16
第五節 ルーム 山内マサ-----	17
第六節 ルーム 蓑野敏子-----	17
第七節 客室 馬場ユキ子-----	18
第八節 客室 武田真樹-----	18
第九節 厨房 杉木直光-----	19
第五章 姉妹館-----	19
第一節 地理位置-----	19
第二節 天候状況-----	20
第三節 公司簡介-----	22
第四節 交通方法-----	22
第五節 工作內容-----	23
第六章 困難與解決方法-----	24
第一節 語言-----	24
第二節 生活-----	25
第三節 工作-----	26
第七章 旅遊-----	27
第一節 高崎-----	27

第二節 前橋-----	27
第三節 軽井沢-----	28
第四節 水紀行館-----	29
第五節 桃李館-----	29
第六節 カヌー-----	30
第七節 新潟-----	30
第八節 谷川岳ロープウェイ-----	31
第九節 湯檜曾公園-----	32
第十節 Disney Land -----	33
第八章 心得與建議-----	34
第一節 心得-----	34
第二節 建議-----	錯誤! 尚未定義書籤。
第九章 附錄-----	35
第一節 實習參考用語-----	35
第二節 參考資料-----	39

第一章 緒論

第一節 地理位置



群馬縣為日本關東地方西北部內陸縣，是用水和發電的大動脈，也是著名的農蠶之地。面積 6,356 平方公里。人口 196.6 萬，首府前橋市。群馬縣也擁有許多風景名勝，其中“湯釜”是白根山的火山口湖，湖水呈乳綠色，非常少見，還有可以利用索道登臨其上的雄偉的谷川嶽，以及可坐在行駛緩慢的小鐵路火車上欣賞溪谷美的渡良瀨溪谷等。輕井澤是國際著名的避暑之地。

縣內有許多遠近聞名的溫泉區，一年四季遊人不斷。其中草津溫泉以傳統的“湯紅絹舞”和泉水大量噴湧的“湯優”而出

名，伊香保温泉以溫泉區沿著石階路一字排開為特征，還有自古以來受到文人青睞的水上溫泉。

第二節 天候狀況

當群山積雪開始融化時，也正是春天造訪群馬的時刻，轉成深綠色的草木，捎來夏天降臨的訊息。當迎接紅橙黃茶等五彩繽紛的紅葉時期，群山著了一身美麗的紅葉，告訴人們該開始過冬的準備。10月中旬北部地區初雪飄舞，以北部和西部的山區為中心，群山開始披上雪亮銀裝。

☆ 春：

以濕原和高原為首，群馬有眾多賞花名勝地，櫻花和杜鵑，紫陽花等鮮艷奪目。從群山流下來的雪融



水，增加了溪谷和瀑布的水量，更加能夠感受自然界生氣勃勃的景象，這也是春季的醍醐味。

☆ 夏：

你想親身感受溪谷中豐富的自然景象嗎？不妨嘗試泛舟和橡皮艇、獨木舟、溪降運動等活動，登上橡皮艇豪爽落下急流

驚險滿分，讓您汗水暢流。7到8月份，群馬各地召開煙火大會和祭典等活動。



☆ 秋：

群馬周圍被群山環繞，如果您想欣賞秋天的景色，推薦您造訪山岳的名勝地。乘坐纜車登上山頂附



近的話，就能立即感受到由紅葉點綴的自然美。眾多的溪谷和瀑布也是欣賞紅葉的名勝地。

☆ 冬：

群馬擁有 20 所以上的滑雪場，以北部的山區為中心，您能享受滑雪和滑板的樂趣。此外，還有可以在群山和高原的銀白世界散步的雪鞋活動，在結冰湖上釣公魚活動等也非常有人氣。浸泡在露天溫泉中欣賞片片雪花飄落，別有一番愜意悠閒。



第三節 公司簡介

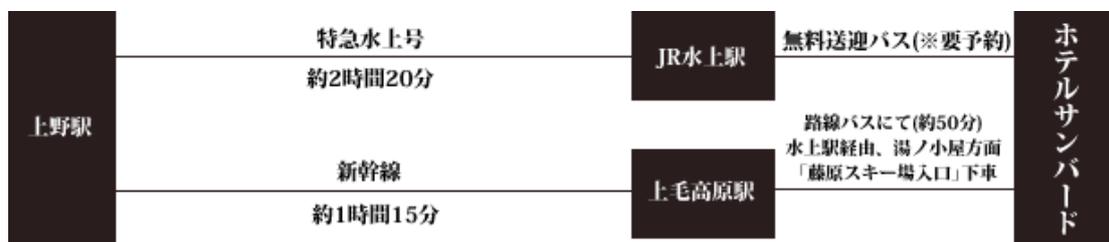
- ☆ 地址：379-1721 群馬県利根郡水上町藤原 4957
- ☆ 電話：0278-75-2321
- ☆ 網址：<http://www.hotel-sunbird.com/>
- ☆ 員工人數：40 至 50 人
- ☆ 房間數目：76 間（內含 10 間特別客室）
- ☆ 負責人：松本則子、松本亨太

第四節 交通方法

- ☆ 車：



- ☆ JR：



- ☆ 送迎巴士：

【4月上旬～12月中旬】

お迎え＝14：21（水上5号）、送り＝10：00

【12月中旬～4月上旬】

お迎え＝9：41（水上1号）または12：21（水上3号）

送り＝10：00 または 15：30

第二章 工作内容

第一節 フロント

- ☆ Check In：跟當日住宿的客人介紹飯店設施、大浴場、餐廳位置，晚餐及早餐時間。如果是雪季時，須多加リフト券的介紹、乾燥室、更衣室以及行李放置所的位置說明。
- ☆ Check Out：跟前晚住宿客人說明住宿明細之後收錢，最後附上姊妹館的優待卷。
- ☆ 露天風呂：預約好時間的客人前來櫃檯時，跟客人說明露天溫泉的位置以及使用方法，最後把專用鑰匙交給客人，收下客人的房間鑰匙。
- ☆ 売店：站收銀機幫客人結帳及包裝。
- ☆ 一般櫃台的工作就如上述，淡季時客人比較少，就會被派去做一些打掃工作，或是幫忙搬東西等等，夫人會隨時分配這樣。

第二節 ルーム

☆ 一號館：一號館的客人是等級比較高的，所以他們的晚餐是在房間裡出餐，每個客人都有附一張菜單，必須跟客人說明料理名字以及吃法，料理有時候會變，但是大致上都差不多，出餐順序也都差不多。

出餐順序大概可分為五次：

1. 筷子、筷台、濕紙巾、濕紙巾台、墊桌子的紙、醬油、前菜、生魚片、抹布一條。
2. 台の物（鍋物或蒸籠）、ごとく、燃料 25g、茶碗蒸。
3. 煮物、酢の物、焼き魚、土瓶蒸。
4. 飯、漬物、味噌湯。
5. 水果。

這是五個大概的順序，大部分的人都是這樣的做法，依不同人有些東西會先出後出，餐的擺法以及在你盆上面的 SET 法，大家也都有點不太相同，來到這邊之後再跟這邊的日本人學習，很快就能上手。每個順序的出餐時間，依客人吃的速度為準，沒有一定，吃飯的時間也是由客人決定，出完水果之後，跟客人說用餐結束後內線聯絡櫃台，然後在進去收拾剩下的餐具，最後告知客人明天早餐

的時間之後，就請客室的人進去客房幫客人鋪床，就算完成了。

☆ 學生餐：學生大概在暑假以及雪季到來，學生餐有分幼稚園以及國中高中的，學生吃的餐跟一般客大不同，SET法其實沒有一定，終究還是看那天是哪個日本人帶大家，就以他的意見為準。

☆ 一般客早餐 SET：一般客的早餐，料理以及 SET 法幾乎完

全沒有變過，只有一號館的客人會多一道陶板的料理而已。客人來之後，送上飯、



茶、味噌湯，再幫客人點火，進行簡單的料理介紹。

☆ 一般客早餐自助：一般客如果超過 40 人，早上就會改成

自助餐，自助餐的 SET 法也是都不會變，料理增加會減少而已，前一晚先依客人人數準備好盤子即可。



- ☆ 一般客晚餐 SET：晚餐的料理半年左右會換一次，冬天吃鍋料理，夏天吃牛排，剩下的東西不常換，SET



法也不常換，飯的火在客人吃飯前 30 分鐘點，剩下的等客人來了之後再點。今年雪季開始試辦晚餐自助，詳細的做法我們也還在學習中。

- ☆ 宴會餐：宴會餐跟一般客晚餐不一樣的地方在於，每個人的筷子旁邊多了小酒杯以及玻璃杯，料理下面



用紙代替半月盤，宴會的帶法，全部的火都不先點，等客人集合完乾杯完之後，自我介紹後再幫客人點台物的火。飯的火看客人想甚麼時候吃飯，再點。

第三節 客室

- ☆ 二號館：收垃圾—做布團—掃廁所—吸塵—補水、杯子—

補備品—擦塵—放茶器—鎖門。

- 一、 收垃圾：將垃圾分成 3 種，一般、塑膠瓶、鐵鋁罐。
負責此工作之人，一開始進入房間時，先打開窗戶、窗簾，讓房間明亮、通風，把電燈、暖氣的電源關掉，不浪費能源。將垃圾收完後，要把客人用過的毛巾、浴衣拿到外面走廊分別放好，以便之後集中。還需要把茶器拿到休息室裡，之後清洗然後要拿出符合住宿人數的椅子和坐墊置於桌上，便於之後用吸塵器。*冬天有多背心，也拿到走廊放，依樓層的人作法不同。
- 二、 換布團：先把新的被單、枕頭套放一壘在推車上，方便拿取。一進房間先拆舊的被單、枕頭套，放在走廊上，再從推車上拿今日住宿人數的份數，(若今日入住的房間預備 4 人份)，然後把床墊收進去櫥櫃就有空間可以更換新的被套，做完後一樣收進去櫥櫃裡。
- 三、 掃廁所：準備清掃用具、3 條毛巾（一溼二乾）、衛生紙、垃圾袋。進房間廁所時先開燈，收用過的牙刷、垃圾，換垃圾袋、補衛生紙(一間廁所有 2 卷，一卷裝好已可使用、另一卷預備用)。刷馬桶一定要用清潔劑，刷完後用溼毛巾將馬桶周圍擦乾淨，用枕頭布(不易殘留毛

屑)擦拭鏡子，洗漱口杯後用乾毛巾把水分擦乾。洗溼毛巾時順便清洗手台，再用一條乾毛巾(通常是大浴巾，因為水很多、房間多)將水擦乾，再來用溼毛巾把地板擦乾淨，最後用噴香劑除臭完關門、關燈。*4、5樓面對滑雪場的房間，都有附浴缸，所以用大浴巾較方便。

註：我們這一屆研修生沒有學到掃廁所，一到飯店剛好是很忙的時期，沒有人有時間交我們，就這樣過完了一年，都沒有學到。

四、 吸塵：先將之前丟出走廊上的布巾、浴巾分類包裹集中起來，之後會有洗潔公司的人來收，把走廊清空後，才開始吸地。房間內除地板外，電視、桌子、冰箱上、鞋櫃，也都要吸，房間吸完後外面走廊也要。出房間之前，須把桌子推到正中間放好，上面的椅子跟坐墊也要移下來放，才能進入下一間。

五、 補玻璃杯及水：杯子的數量一概為5個。補水通常提大水壺倒進熱水瓶裡，然後要準備一條溼毛巾將熱水瓶外圍及墊在下面的托盤上灰塵擦掉，而熱水瓶的插頭以今日有無住宿的客人所定，有則需插電。不過需不需要插電的問題，還是以當樓層的領導人為準。

- 六、 放浴衣：用三層推車上有浴巾、牙刷、毛巾、冬用背心、腰帶依人數放入衣櫃，而浴衣有特大、大、中三種 size，數量依人數分，簡單來說：特大固定 1 件，大固定 2 件，中的以人數放，幾人就放幾人，5 人就放 5 件。剩下的備品全部依人數分放進衣櫃，當天沒有入住的房間則放 2 人。
- 七、 擦塵：提水桶裝溫水，及一籃裝著館內介紹的紙、保管貴重物的信封袋及面紙盒。擦的順序大桌子-電視-櫃子-冰箱內外-房間玄關的木頭地板-鞋櫃。在擦完大桌子時順便把桌上的紙擺好、信封袋 8 個；小桌子下的面紙盒不夠用就換新的；鞋櫃擦完後把拖鞋排整齊，大房間 5 雙、小房間 4 雙。
- 八、 茶器：在休息室裡把撤下的茶器洗乾淨擦乾、盒子內擦乾淨，依人數放茶杯、點心，照一定順序把茶器擺好。拿進去房間時把點心拿出來放在小托盤上及菸煙缸拿出來擺在桌子中間，而點心的字要面向電視的方向。
- 九、 鎖門：將上述的工作檢查是否正確後，就可以關門。
- ☆ 一號館：流程與 2 號館一樣，以下列出不同之處。

- 一、 布団：有附露天溫泉的房間，做好的布団只要放回櫥櫃即可，用了幾件就做幾件，除非不夠在去別間搬；另一邊因為房間小沒有櫥櫃可放，所以需要把床墊跟棉被搬回倉庫。
 - 二、 廁所：大房間需要多放擦手的毛巾在廁所和洗臉台，補洗臉台上的面紙、化妝品，杯子擦乾後要用袋子套好，廁所掃完後要放一張紙在馬桶蓋上面；小間的與2號館小間的相同。
 - 三、 補杯子：大房間的須用袋子套好，每間放4個；小房間不用套只放2個。
 - 四、 放浴衣備品：大房間的毛巾、浴巾數量是大人人數x2，小孩有分別給一個可愛的袋子裡有牙刷、毛巾，但浴巾數也x2，牙刷、襪子放大人人數即可，浴衣要放6種不同顏色。小房間放法與二號館相同。
 - 五、 茶器：點心放的位置在煙灰缸的旁邊，而盒子放在對向花的地上。
- ☆ 學生：做法與二號館的相同，不同的地方在於學生房間沒有附浴衣等備品，所以不用補，學生桌子的放法也不一

樣，需要把房間內的小桌子跟椅子搬到門口放，因為學生入住通常一間都比較多人，搬走之後位子會比較寬。

☆ 宴會：宴會的做法也與二號館相同，不同的地方在於，宴會補備品時，浴巾跟毛巾不用放入手提籃裡。

第三章 年度工作重心

第一節 春

3月至5月，滑雪場大概要到4月左右才關閉，在這之後就是融雪，此時段的客人前半段就一樣是滑雪場的客人，後半段比較沒有那麼忙，接一些一般的旅遊客人，然後閒的時候種種花。五月開始會有大量的宴會進來，大概都是來打高爾夫跟泡溫泉。

第二節 夏

6月至8月，日本的暑假八月開始，六月一樣會有不少宴會，七月開始會比較閒，大家都會到外面種花種菜的，為了秋季的宴會團做準備，同時也為暑假作準備，暑假的黃金周（お盆）每天人數會是兩百多，暑假飯店有也有露營活動，

一天最多可以接 20 幾組，這段時期會很忙很忙，體力很重要！

第三節 秋

9 月至 11 月，春天夏天種的花差不多都開了，來賞花的宴會團每天絡繹不絕的來，真的不知道哪裡來的那麼多客人，尤其是 10 月份，飯店到處都充滿了老人，秋季還滿忙的，到 11 月底左右，宴會會越來越少，會漸漸變閒。

第四節 冬

12 月至 2 月，每年的滑雪場在 12 月的第二個星期六開幕，當然今年遇到沒下雪的情況，延後了一下，在宴會越來越少之後，到滑雪場開之前，應該是整年度飯店最閒的時候了，開始為雪季做準備，把雪季的裝備都拿出來。滑雪場開跑之後，就會有不停的學生團來這邊上課學滑雪，假日時就是大量的一般滑雪客人，會很盲目的一直忙到滑雪場關閉。

第四章 人物簡介

第一節 負責人 松本則子

姓名：松本則子（夫人）

簡介：飯店裡大大小小的事，都得經過夫人決定，我們研修生所有的事情也都是夫人決定，包括生活起居、上班休假時間、去箱根的時間等等。



第二節 負責人 松本亨太

姓名：松本亨太

簡介：飯店的新上任社長，是夫人會長的兒子，平常都不在飯店裡，人大都在東京或是埼玉附近招攬團體客人，拜訪學校等等。



第三節 フロント 富岡幸子

姓名：富岡幸子

簡介：飯店的櫃台，我們研修生在櫃台的所有工作，幾乎全部都是富岡一點一滴很有耐心的指導我們，也是我們生活上有問題時的好幫手。



第四節 フロント 藤本守

姓名：藤本守

簡介：他也是櫃檯的一員，常常被派出去接送客人，老人會季節也是，是一個親切的大哥哥，平常也很照顧我們，常常買東西給我們吃，也會帶我們去我們想去的地方。



第五節 ルーム 山内マサ

姓名：山内マサ

簡介：照片有點晃到，看不太清楚山內，他是餐廳的領導，餐廳的所有事情都歸他管，他也很照顧我們研修生，很耐心的指導我們，不懂的地方，做法不對的地方，都以山內的意



見為準，不過山內已經在今年11月退休。

第六節 ルーム 蓑野敏子

姓名：蓑野敏子

簡介：一樣是負責餐廳的，山內退休了之後，就換他當領導，決定餐廳內的所有事，群飯店身材最嬌小的從業員，性子一急起來就會不耐煩，不過平常總是很親切的跟我們聊天，很照顧我們研修生。



第七節 客室 馬場ユキ子

姓名：馬場ユキ子

簡介：是客室方面的領導人，客人多時我們會被派去客室幫忙，這時候就是去找馬場，讓他分配我們的樓層，馬場也是飯店裡很照顧我們的人，每次去客室幫忙他一定買飲料給我們喝，又常常煮東西給我們吃，就像自己的媽媽一樣叮嚀我們不要感冒了之類的。



第八節 客室 武田真樹

姓名：武田真樹

簡介：他也是客室的一員，平常是負責一號館部分的掃除工作，一號館是館內高級客人住的地方，要注意的細節比較多，武田也會比較嚴苛一點，偶爾櫃台缺人的時候，武田也會去櫃台幫忙，櫃台裡的工作他也有經驗。



第九節 廚房 杉木直光

姓名：杉木直光

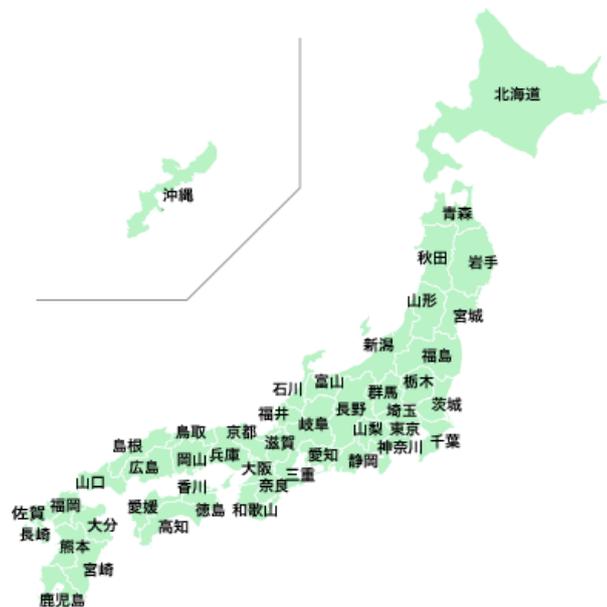
簡介：他是飯店的料理長，所以我們也都直接叫他料理長而不叫名字，飯店內料理的材料購入以及客人的料理要改變等等，夫人都會找料理長商量。料理長對我們研修生也很好，常



常我們跟他說想去哪裡，他就會想辦法找休假時間帶我們去，然後怕我們吃不飽又會買麵包買飲料的給我們吃。

第五章 姊妹館

第一節 地理位置



箱根是日本最負盛名的溫泉鄉之一，從東京前往只需 85 分

鐘！交通便捷，景色優美，從古至今，吸引著眾多海內外的遊客前往。在箱根您可以欣賞到四季繽紛的美景。春季有日本的國花櫻花盛開。夏季有杜鵑花與繡球花的綻放。秋季有彩色繽紛的紅葉絕景與仙石原的金黃色芒草飄逸。冬季有雪白透明的雪景。在箱根還可以遠眺日本第一靈峰富士山的雄景，盡情的享受日式溫泉，品嚐道地的日本料理，更可深入體驗日本的風俗與文化

第二節 天候狀況

☆ 春：

日本人非常喜歡櫻花。沒有賞櫻花意味著新的一年無法開始～滿開的季節，在櫻花樹下，人們聚在一起賞櫻花，開宴會是日



本的傳統習俗。您也不妨也來參一腳。圖片為箱根湯本橋。

☆ 夏：

夏天的箱根，杜鵑花齊放的美景，彷彿童話故事裡面的場景一樣。看過一次就會上癮的動人景觀，另外夏天箱根也會盛



開的繡球花也是日本極為有名的，配合觀光，箱根的登山電車也會沿路種上繡球花，常常有人時期一到特地來這裡搭乘繡球花電車呢！圖片為強羅公園。

☆ 秋：

一望無際的金黃芒草飄揚，白浪翻騰，訴說著秋天已到來，秋天的味道就在箱根，秋天也是日本賞紅葉的最佳季節，箱



根位於山區，又是日本最熱門的觀光地，秋天飯店常常會有賞紅葉團體客蒞臨呢！圖片為箱根玻璃之森博物館。

☆ 冬：

箱根披上一見銀色大衣，溫泉及雪景象徵著日本，箱根也不例外！推薦景點大涌谷（別名：地獄谷），到了這裡您可千萬不要



忘了品嚐以溫泉特製的黑雞蛋！據說吃一個可延長6年的壽命，聖誕節在強羅公園，玻璃之森美術館，小王子博物館等設施舉行各種活動！圖片為大涌谷。

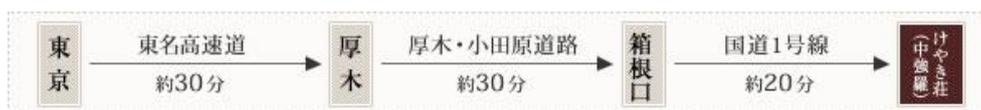
第三節 公司簡介

- ☆ 地址：250-0408 神奈川県足柄下郡箱根町強羅 1300-120
- ☆ T E L：0460-82-2780
- ☆ 網址：<http://www.keyakiso.com/>
- ☆ 員工人數：20 人左右
- ☆ 房間數目：31 間（內含 3 間特別客室）
- ☆ 負責人：松本勝男

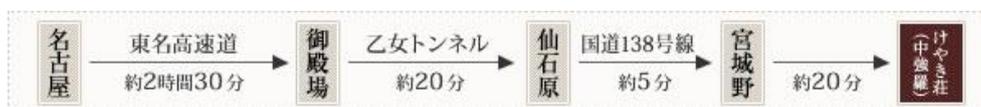
第四節 交通方法

- ☆ 車：

1. 東京出發

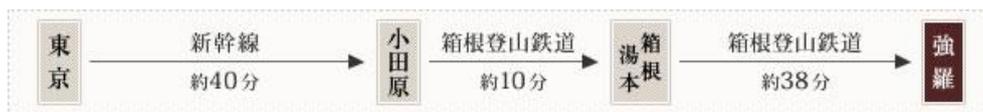


2. 大阪出發

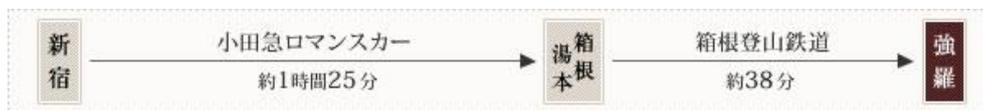


- ☆ 電車：

1. 新幹線



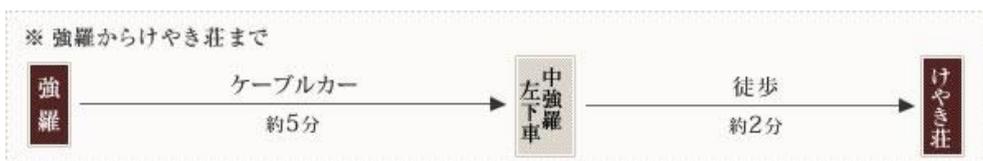
2. 小田急線



3. 新大阪



----> 強羅



第五節 工作內容

☆ フロント：櫃台部分的工作跟群馬的差不多，一個人輪一個禮拜，早上的 Check Out 跟下午的 Check In，案內的內容比較固定，群馬雪季時以及暑假有露營的客人，都有不同的案內，箱根的話都比較差不多，一樣跟客人館內說明之後，介紹飯店設施以及餐廳位置跟用餐時間等等，詳細的內容請參考去箱根實習的學姊的報告。

☆ ルーム：餐廳的部分是箱根比較重要的地方，在箱根不用

去客室幫忙掃地，可是箱根的料理比較多後出，要記的菜名也比較多，而且箱根每個月換一次菜單，每個月用的餐具也不一樣，都要特別去記，箱根的工作時間比較長，就算客人少工作時間也是差不多，大概是早上六點半出勤，下午的話是兩點五十分出勤，一個人負責一間食事會場，到全部收時結束後在 SET 隔天的早餐，詳細內容請參考去箱根實習的學姐的報告。

第六章 困難與解決方法

第一節 語言

這個問題相信是所有來實習的每一位同學都會遇到的問題，畢竟這也是我們來這裡的目的之一，學日文，來之前看了很多書，會話的書呀、飯店服務的書呀、敬語的書呀、前輩們的報告等等，但是真的來到日本工作之後發現真的落差很大，日本人們的口音跟我們平常自己讀的就差很多，有時候覺得自己看了很多準備了很多，但是來到這邊還是要重新習慣重新適應，我還滿後悔看了飯店服務會話的書，因為真的不會跟書上的一樣，哈哈！這邊的人真的不會跟書上一樣我一句他就接下一句。

我認為最好的方法就是，當然事前的準備是一定要的，日文一定的基礎，至少打招呼跟問說現在該做甚麼之類的話要懂，再來就是到了這邊之後一點一滴的學然後記，剛來的前三個月都是聽到一個不懂的單字，就算只是不確定，也是寫下來回家查，前三個月每天都是，大家回家之後還再一起討論工作單字等等，膽量也很重要，有時後準備很充足，該背的都背好了，遇到客人時腦袋又空白了，連說句歡迎光臨都會發抖，只要熬過了這一段時期，就會比較輕鬆了。

第二節 生活

來到這邊之後的生活，跟想像中的完全不一樣，雖然也有聽說過這邊是山上很偏僻等等，但是真的沒有想到會那麼的偏僻，山路開了很久看到了別家飯店，以為已經到了，殊不知還要再往裡面走半小時，到了一個充滿雪的山頂，一下車出邊的雪都堆到我們的腰那麼高，好像只有電視上才會出現的畫面就那麼真實的出現在眼前，這邊附近沒有甚麼店家餐廳，只有兩家拉麵店，走路大概要 15 分鐘左右，最近的公車站牌也是在那邊，剩下的便利商店等等，都是走路到不了的地方，開車都需要 20 分鐘以上。

所以我們日常生活用品等等，都是在山下的一家大賣場

(BEISIE) 裡面買，休假時跟夫人說一聲，夫人就會幫我們找司機帶我們去，或是跟客人一起坐 10 點的送迎巴士下山，然後在坐下午 1 點左右的接客巴士回飯店，剩下的時候要出遊的話，也都是先問過夫人，沒有車的話就自己坐公車下山到車站之後，在轉車去附近玩，說不方便其實習慣了也就還好，一年而已嘛，也是個很不錯的體驗。

第三節 工作

剛開始來這邊工作時，因為有學姐們的指導，有問題也可以用中文問他們，而且來到這正值雪季，客人都是已大批學生為準，所以做法比較簡單，之後開始慢慢接觸到一般客以及一號館的客人時，就開始是給日本人帶，或是要跟他們一起工作，那時候就開始發現每個人的做法不太一樣，他們自己應該也有發現這件事，可是就是沒有人願意妥協，雖然大多時候都是由山內的意見為意見，可是有時候大家被分在不同的會場，每個會場的負責人不一樣時，就得聽他的，一開始還會跟負責人說，可是誰不是那樣做的，誰不是那樣教的，他們也都不太會聽。雖然很不想這樣，但是最後真的只能變成跟誰上班就怎麼做。

第七章 旅遊

第一節 高崎

從水上車站坐電車大概一小時，是群馬最熱鬧的地方，來這邊實習最能夠享受購物之樂的地方就屬高崎，雖然跟東京比起來真得是平



靜很多，不過車站前的兩三間百貨公司，也是休假時的好去處。車站內也有五樓高的百貨公司可以逛，UNIQLO 也在裡面。

從高崎車站也可以轉車到很多地方，姊妹館也是從這邊轉車過去，車站外的公車 7 號，搭到最後一站叫イオンモールの購物中心，裡面也有各式各樣吃喝逛的東西，也是我們很愛去的地方之一。

第二節 前橋

從水上車站坐電車大概 45 分鐘，在新前橋站可以轉搭公車到一個叫けやき WALK 的購物中心，這邊跟高崎比起來雖人然比較小，可是也有不少便宜的東西。看著雜誌上介紹前橋一日遊的行程很

好玩的樣子，放假就自己組團去探險，拿著雜誌沿路走，吃雜誌上介紹的餐廳，很有一番滋味。



前橋公園每年櫻花季的

時候，人滿為患，我們也趁櫻花開時，去看了一次，日本的櫻花真的很美很美，日本的野台也很吸引人，台灣每年都有的花博展，日本則是季節一到，整個公園就像花博會場一樣。

第三節 輕井澤

來日本之前就有聽說這個地方有一個很大的 OUTLET，料理長很好心的帶我們開了兩三個小時的山路，一路上暈車的暈車，睡覺的睡覺，雖然天氣不太好，但總算是到達輕井澤。

那邊是一個很大的廣場，佔地真的很廣，然後一棟一棟的建築物裡面，就是個大品牌的 OUTLET，你能想的到的這邊應該都有，鞋子衣服包包內衣



等等，吃飯的地方也不少，不過因為路程真的太遠，沒有想要買

的東西想要逛的店，還是不要花費那麼大的精力去比較好。

第四節 水紀行館

水紀行館是水上鄉的觀光勝地，在這座山上，能觀光的地方不多，他是一間小到不能在小的水族館，入場料 300 日幣，就在水上車站的不遠處，



飯店常常會建議客人在回程可以順道去這邊看看，我們自己在這邊的飯店實習一年，一定也要去看看。

第五節 桃李館

其實是被他的傳單吸引了，飯店裡總會放著附近的觀光地的傳單，這邊就類似台灣大湖採草莓的地方一樣，但是他還可以草莓吃到飽，還附煉乳，另外還很奇妙的有手工製作麵包跟果醬的課程，就跟夫人說，我們好想去這邊，好想去做麵包這樣。



桃李館也位在群馬，一年四季就種著各季節的水果，我們去的時候就是草莓季，蘋果阿葡萄阿櫻桃等等，也都在各個季節裡可以去採。當然我們也手工作了麵包，可能沒有那麼好吃，但是做出烏龜跟螃蟹形狀的麵包真的很棒！

第六節 力又一

夏季跟秋季，飯店的熱門搭配方案就是獨木舟，我們也趁機去體驗了一下，夏天去坐真的完全不熱，湖中間非常涼爽，秋天去的話就是去賞紅葉，



我們去的時候是夏天，認識了那邊很開朗的教練金ちゃん，獨木舟是兩個人一艘，兩個人的動作要一致，類似小型的龍舟嗎，只是沒有龍舟那麼激動就是了！地點在藤原湖跟奈良俣ダム。

第七節 新潟

夏天真的讓人很想去水族館，我也不知道為甚麼阿，就很想去日本的水族館或動物園看看，看看跟台灣有沒有不一樣，好不容易在忙碌的暑假中，終於找到時間可以去水族館，大家都在說



新瀉那家水族館很不錯，感謝夫人還派了司機，然後辦的好像小員工旅遊一樣，去了很多人，叫新瀉マリンピア水族館。

結果是一個很小一小時就

逛完的水族館，但是也很滿足去了水族館，很開心，今年的夏天

特別熱，新瀉就更熱，因為他靠海所以海產很多，午餐大家一起去了海產逛了市場，好像旗津那樣的街，一邊是海一邊是店家這樣。



第八節 谷川岳ローブウェイ

本來以為這一年沒有機會去坐這個纜車了，因為夏天太忙碌，還好在夏天的尾聲，有了一個叫做星星鑑賞會的活動，山上的星星真的太太太美麗，不用去天文館不用望遠鏡，就是滿滿的星星在天上，雖然是



晚上的時候去搭纜車，看不到周遭的風景，但也算是搭過了嘛！搭到最高點去看了星星，不過其實飯店這邊的星星就很美麗了，不用去鑑賞會也可以的！

日本還滿多地方都有纜車的，姊妹館箱根那邊也有，還有新瀉一個叫湯沢的地方也有纜車，那邊的纜車是號稱日本最大，可以搭 160 人左右。

第九節 湯檜曾公園

這個活動不知道是不是每年都有，只有兩天的時間，在那邊有熱氣球可以坐，我們也是被傳單吸引了，看到有熱氣球可以升到天空，一個人 1000 日幣，就覺得實在是便宜，一直聳恿夫人讓我們去，夫人對於太危險的活動都會避



免讓我們參加，畢竟我們在日本的安危是他要負責的，但是夫人還是被我們說動了！

這個公園位在飯店不遠的位置，這次很難得的是社長帶我們去的，坐了熱氣球也許了願，類似光明燈的那種東西，就是在塑

膠杯子上寫上願望，裡面放水之後在放蠟燭，點上去之後就完成啦！裡面當然也是滿滿的野台，跟表演。

第十節 Disney Land

從來日本就很期待迪士尼樂園，一年裡面聽到也許有可能不會去，每年不一樣等等的話，真的是既期待又怕受傷害，今年還好迪士尼



樂園也順利成行了，只是不像去年一樣是大家都去，今年因為還要去箱根支援的關係，只有研修生去了而已，雖然有點孤單，不過還是玩得很開心。



好像實現了夢想一樣，看到迪士尼的大門，看到米奇米妮的遊行車出來，都覺得這一年來的辛苦都值得了，裡面的紀念品真的怎麼買都覺得不

夠，錢就像水一樣不停的流掉，然後還不知道要停，但是真的很過癮是真的！以後有機會真的每年都想去一次，聖誕節萬聖節新

年等等，都想看看迪士尼樂園會變出甚麼花樣。

第八章 心得與建議

第一節 心得

能來日本實習真的太好了，一年好快，就這樣已經到了尾聲，想當初本來很害怕這邊的一切，生活工作等等，卻還是想要來闖一下看看，一開始不太習慣，工作也沒有很上手，即便你知道要回什麼話，跟客人說日文時還是會發抖，每天回家睡覺時間很短，又要努力的記很多單字的那前兩三個月，真的很辛苦。

可是來這邊的一年裡，受到飯店所有人的照顧，就因為我們是台灣來的研修生，大家都把我們當小孩一樣照顧，雖然有時候也會遭到冷言冷語說因為我們是研修生所以才有那樣的特權之類的，也只能聽聽而已，在這邊就是上面吩咐甚麼我們就做甚麼，只是到了後半年，離職的退休的人越來越多，所以新來的人也越來越多，我們在飯店的身分也漸漸變成前輩，需要用日文指導日本人也是一個新的學習。

我想來這邊的一年，我得到的比失去的還多太多了，認識了很多日本人，不管是客人還是從業員，他們的態度都讓我對日本

更難以忘懷，日本人真的很親切很有禮貌，早上一定要打招呼，見面也會打招呼。來這邊的一年裡，只要受到客人的鼓勵，就覺得這一切都很值得，有些客人會很捨不得我們離開家人到這邊一年都不能回去，有些客人會很鼓勵我們叫我們要加油，不時也會收到客人寄來的信或照片，叮嚀我們剩下的日子也要努力，回台灣回到父母身邊之後也要好好孝順父母，從客人身上得到了很大的力量。

這邊的從業員也很耐心的指導我們，夫人會長更是對我們用心良苦，其實真的很捨不得離開這邊，夫人對待我們就像自己的媽媽一樣，沒有私心的對我們好，尾牙的時候聽到夫人在台上說，我們回台灣之後她也會很寂寞的，她也從我們身上學到很多的時候，真的很感動，這一切比甚麼都值得了。

如果還有機會，我想我會毫不猶豫的決定再來一次。

第九章 附錄

第一節 實習參考用語

☆ 櫃台 Check In 篇

いらっしやいませ、お待ち致しておりました。

こちらは宿帳になります。

お名前と電話番号とご住所をお願いします。

松本様本日はご1泊大人様2名様ご予約でございましたね。

ありがとうございます。

本日、松本様の部屋は3階の356号室をご用意させていただきました。

お食事の所は2階の大広間でございます。

後ろの階段を上がっていただいて、右手でございます、時間は6時になります。

朝食は1階のレストランふじでございます。

後ろの階段を上がっていただいて、左手のエレベーターで1階まで降りてください。

朝7時から9時までの和食のバイキングになります。

あと、こちらは貸切露天風呂になります。

本日お客様は1回分が無料でございます、

お部屋の中に、同じパンフレットがございます、

お好きな時間と場所が決まりましたら、お電話内線

8番でご予約をお願いします。

あと、女性の色浴衣無料をご用意しております、

好きな色、どうぞ選らんでください。

お待たせいたしました、ご案内させていただきます。

☆ 櫃台 Check Out 篇

おはようございます。ありがとうございます。

松本様でございますね。

こちらは領収書になります、ご確認をお願いします。

2名様のお宿泊代と入湯税2名様で、

合計は2万円でございます、

～円をお預かりします、少々お待ちください。

～円のお返しになります。

あと、こちらは当館の姉妹館、箱根強羅温泉けやき荘の優

待券でございます、

2名様から、5名様までお一人様が無料でございます。

機会がございましたら、ぜひご利用くださいませ。

ありがとうございました。

お気をつけてお帰りくださいませ。

☆ 露天温泉案内篇

こちらの玄関を出て、右手の渡り廊下、つきあたり貸切露天風呂になります、

自動ドビラと5番の部屋の鍵を開けてください。

中に入ると、壁のところにオレンジの差込口があります、
白いの鍵を差し込むと電気とドライアが使えます、

40分間ご利用できます。

ごゆっくりどうぞ。

☆ 晚餐案内篇

いらっしゃいませ、ご案内させていただきます。

はい、こちらへどうぞ。

こちらお席になります。

こちらはステーキでございます。

陶板の上に焼いてください。

手前のあら塩をつけてお召し上がりください。

お飲み物がよろしいでしょうか。

瓶ビールと生ビールがございますので、どちらがよろしい
ですか！

瓶ビールで。

はい、かしこまりました。

お待たせいたしました、どうぞ。

おそれいりますが、こちらにサインをお願いします。

ごゆっくり、どうぞ。

第二節 参考資料

☆ ホテルサンバード

<http://www.hotel-sunbird.com/>

☆ けやき荘

<http://www.keyakiso.com/>