

學海築夢/新南向學海築夢學生出國實習 心得報告內容大綱

請於封面上方列標題(標題內容須含：選送生獲補助年度、薦送學校系所、年級、中文姓名、前往研修國家、國外研修學校名稱、國外研修成績及短片時間及標題)

獲補助年度	108 學年度
薦送學校、系所、年級	長榮大學、應用日語學系、2B
中文姓名	陳○進
國外實習國家(含城市)	日本沖繩縣那霸市
國外實習機構	株式会社ニューステップ (アクアレンタカー那霸本店)
國外實習考評成績或評語	分數：84 評語：雖然學習上較慢，會有出錯的時候，但學習態度良好，工作也認真，沒有缺勤過。
短片時間及標題	網址： https://www.youtube.com/watch?v=lkEB1tZ1NTk&feature=youtu.be 時間：約 4 分半鐘 標題：長榮大學 應日系 學海築夢 2019 沖繩アクアレンタカー 實習紀錄 (陳耀進)

一、緣起

沖繩(Okinawa)位於日本的最南端，古稱琉球，素有日本夏威夷之稱。日本沖繩縣政府統計，2017 年到訪沖繩的旅客有 957 萬 9,000 人，更新過去五年最高紀錄，其中台灣旅客佔 30.2%，為外籍遊客最大宗。2018 年 1 月至 11 月到訪沖繩旅客也達 909 萬 2,100 人，由此可知台灣人非常熱愛沖繩。

本校應用日語學系設有「觀光模組」，開設「日本文化概論」、「觀光導覽日語」等課程，致力於培育觀光產業日語人才，期望同學步出校門就能與職場無縫接軌。為使同學增加國際體驗與實務經驗，鼓勵同學赴日本接受挑戰，淬鍊自身之抗壓精神與實務能力，希望藉由本計畫，在就學期間進行國際體驗，提升其未來之職場競爭力。

日本「以客為尊」的服務精神、「賓至如歸」的待客之道世界聞名，本計畫以「株式会社ニューステップ：アクアレンタカー那霸本店」為實習機構，期望藉由參加「日本租車自駕旅遊服務人員實習培訓計畫」，感受「顧客至上」、「有求必應」的日本服務業文化，學習服務業應對進退、租借汽車一般業務之外，亦希望同學對「沖繩地區」的地方文化、歷史及觀光資源進行深度的瞭解，提升觀光導覽能力，培養發掘與創造發揮在地故事的能力。

二、國外實習機構簡介

「株式会社ニューステップ」的旗下品牌「アクアレンタカー(租車公司)」，除那霸本店之外，在宮古島亦有營業據點，並與台灣雄獅旅行社合作開發旅遊行程。

「株式会社ニューステップ：アクアレンタカー那霸本店」於 2011 年開始營業，將體貼旅客的用心發揮到淋漓盡致，致力於「把顧客當成家人一樣愛護」，服務人員用心細心洞察客人需求提供專業服務，希望來到沖繩旅遊的每位客人都能留下美好的回憶。

為滿足自駕旅客之需求，「株式会社ニューステップ：アクアレンタカー那覇本店」提供事前預約、當日預約、夜間服務(至 22:00)、各種車型租用、車站與機場免費接送、觀光景點簡介等服務。

近幾年日本面臨高齡化、少子化的衝擊，及為了因應 2020 年日本東京奧運與逐年增加的外國旅客，意識到國際性人才的重要性，人才招募轉為擴大留學生人才聘用或從外國引進。「株式会社ニューステップ：アクアレンタカー那覇本店」亦如此，積極引進海外實習生，希望藉由實習制度發掘優秀人才，畢業後無縫接軌進入職場就業。

三、國外實習企業或機構之學習心得

在國外進行實習，可以見識到與台灣完全不一樣的工作環境，與同事講話時都使用日文，雖然有時候講話還是不流利，但是我也很努力的在與大家進行交流，這一次在アクアレンタカー（AQUA 租車公司）中學習到了非常多接待客人的技巧，也學到了很多平常沒機會接觸到的各式各樣的事物，真的非常的充實，不過在日本的企業中，真的會感覺到有一股競爭力，在默默的推進我們使我們進步，這點是我在台灣以及日本感受差異最大的一點。

四、國外實習之生活體驗

在日本生活，多少會有點害怕，剛到日本的時候不知道當地物價，甚至很擔心在日本的生活費會暴增，但事實並非如此，在我們實習公司附近有一間「業務超市」，裡面會有很多樣很便宜也很大量的商品，很多時候我們的早午晚餐的食材都會在那裡進行採購，雖然說每次去都是滿載而歸，然後拿回到家裡手都快沒力了，但是卻是滿滿的幸福感，這點和我當初想的真的不一樣，正因為有這間超市，我們在日本的生活飲食是健康也非常的幸福。

五、國外實習之具體效益（請條列式列舉）

以一位台灣學生、第一次出國、第一次參加實習的角度的來分析，具體效益彙整如下：

(一)擴展世界觀：我們平常就只有待在台灣而已，也因為種種的原因，我並沒有出國的經驗，但也是因為這次的機會，讓我可以到沖繩進行實習，真的是非常感謝身旁的每一個人。

(二)提升日語口說及日語聽力能力。

(三)培養觀光旅遊產業之「顧客至上」、「有求必應」的日本服務業精神。

六、感想與建議

感謝身旁所有陪伴著我的每一個人，不管是學校的老師，還是公司的日本同事們，每一次的交流，每一次的對話，都使我更加的成長茁壯，雖然我已經離開沖繩了，但是真的非常愛那個地方，甚至都會想要回去再上班的衝動，真的好愛好愛大家，這種心情，說真的是無法用言語來形容的，藉此報告表達我真正內心中的喜悅及感謝，再一次感謝老師可以給我有這個機會，讓我去沖繩進行實習，感謝社長願意讓我到アクアレンタカー一實習，感謝公司的同事們，總是一直在我身旁鼓勵著我，支持著我，細心的教導我，真的真的，好想大家，謝謝大家所給我的一切，我會帶著這份心情，繼續努力朝著自己未來邁進、邁向自己的夢想，直到實現的那一天。

七、相關照片



實習企業雇主蒞臨本校進行職前訓練



核對訂單資料



進行汽車租借說明



進行車檢



老師訪視合影