

修平技術學院
應用日語系

學生校外實習報告爭鮮迴轉壽司

姓名：陳可欣

學號：BX96014

中華民國 100 年 01 月 10 日

目錄

第一章 實習動機與目的—— P 2

第一節 實習動機

第二節 實習目的

第三節 實習單位徵才過程

第二章 實習單位介紹與分析—— P 3 ~ P 9

第一節 實習單位背景(沿革)

第二節 實習單位對外分析(與其他同行間的分析比較)

第三節 實習單位對內分析(單位內部組織分析)

第四節 實習生承擔業務內容

第三章 實習單位工作報告—— P 1 0 ~ P 1 3

第一節 實習生工作週記

第二節 「99 年校外實習業界評分表」。

第四章 實習心得與未來建議—— P 1 4

第一節 實習心得

第二節 未來建議

第三節 我的未來計畫

第一章 實習動機與目的

第一節 實習動機

畢業後有關日文的相關工作無非就是導遊、秘書，幾乎都是要和許多人相處，每天都要接觸到很多人事，想要在實習裡，早一點習慣畢業後的日子，會想到爭鮮工作，是因為自己本身喜歡吃壽司，而且想到日本食物，第一樣就是想到壽司，每次經過家裡附近的爭鮮，就是看到店門口滿滿都是等待的人，想要再這份實習工作裡磨練自己讓自己學到更多在學校裡所學不到的。

第二節 實習目的

實習的目的是想多了解更多有關日本的食物，尤其壽司現在已成為許多家庭出遊，或者出遠門需要搭長途車時，第一時間會想到的食物，既能填飽肚子又不容易因為天氣太悶熱而壞掉，壽司現在已成為日本飲食文化的一大代表，為了能夠更了解日本的種種，當然日本的食物也不能忽略掉，這就是我實習的目的。

第三節 實習單位徵才過程

在面試時，第一印象通常都是最重要的，還記得當時面試時，面試的人不只我一個，還有其他人，收到面試通知時，在自己服裝儀容都打理好後進去爭鮮辦公室，因為當天是例假日，幫我們面試的店長因為生意太好差點抽不出時間來替我們面試，真的是等的越久越緊張，當店長替我面試時劈頭問我的第一句話就是為什麼會想要應徵爭鮮？再來就是想在這份工作裡獲得什麼經驗等的問題，他看我很緊張的樣子，口氣就變的很輕鬆像是再跟我聊天一樣，待我緊張的情緒稍微緩和之後，我就說出為什麼會想來這工作，我的動機與目的是什麼，我們談了大概二十分至半小時後，他就說叫我明天來做看看，還先說明了這份工作的辛苦程度，讓我先有心理準備。

第二章 爭鮮迴轉壽司的分析與介紹

第一節 實習單位背景(沿革)

爭鮮故事從這開始

爭鮮企業前身隸屬 1978 年所成立的津秋實業，企業創始人陳津秋先生兢兢業業地從成衣外銷起家，為延伸多元經營觸角與創新的業態，1996 年以宏觀眼光跨足服務業，成立第一家外帶壽司，同年又成立迴轉壽司，再拓展至業務批發及其他餐飲品牌陸續建立，為轉型最成功之典範。

「爭鮮」與「真鮮」的意義

為了對「新鮮」的堅持，企業自始命名為「爭鮮」，意即「真鮮」。堅持提供最新鮮、最健康、最美味、最安心、最實在並對健康有益的食材。因此「最高級的品質，最平實的價格」是「爭鮮企業」最重要的品牌意義。

新鮮均一價的堅持

爭鮮食材產地直送，65%國外進口、35%國內採購，例如：每週六次挪威產地直送的鮭魚、高雄港、東港超低溫鮪魚等生鮮食材及精選優質米，皆由爭鮮中央廚房層層把關後，物流車隊每天以 4°C 低溫配送到全省直營門市。門市嚴格執行食材 100%新鮮絕不隔夜銷售，並每週進行安全衛生檢查。我們對每個細節的要求只為了堅持給顧客最好的。

創新與成長

爭鮮企業以日式餐飲為主要發展，業務批發至各大零售通路、線上購物等多元化的發展領域。至 2005 年台灣全省各地已達 100 家迴轉壽司直營門市，2006 年拓展大陸地區，陸續在上海、蘇州、北京等地展露觸角，2007 年台灣地區陸續成立定食 8、日式火鍋、迴轉火鍋等平價餐飲品牌，至 2009 年大陸地區延伸至香港，在亞洲地區有 254 家直營門市。

熱情是前進的動力

2008 年《天下雜誌》對台灣五百大服務業調查中，爭鮮在營收表現傑出名列觀光餐飲類第三名。我們唯有繼續深耕並積極創造具有國際競爭力的餐飲環境，並秉持「健康、營養、美味」理念為每一位顧客服務。

爭鮮不定時的促銷活動

8 款定食
爭鮮 8 款定食

美味大對決

照燒祭

雞腿串燒
鷄もも串焼き

照燒牛排定食
照燒ステーキ定食

照燒雞腿定食
もも肉照燒定食

8 款定食 均一價200元 免收服務費

回饋祭

2010/12/01(日) ▶ 12/31(五)

持 **iSushi** 儲值卡 獨享

95折

爭鮮 SHARU SHARU 日式火鍋

◎不可與其它優惠同時使用 ◎服務專線：0800-012-000

爭鮮迴轉壽司再台北、宜蘭、嘉義、台中、南投、彰化等全台各縣市分別開了爭鮮迴轉壽司、爭先外帶、爭鮮日式火鍋和爭鮮定食，數量高達 200 多間

爭鮮關係企業大事紀

A Brief History of Sushi Express

	<p>台灣餐飲事業處成立：</p> <p>Food and Beverage Department established.</p> <p>壽司霸股份有限公司成立，外帶壽司開幕。</p> <p>Sushi 8 Co., Ltd. founded. Grand opening of first Sushi Express Takeout Restaurant (located at National Taiwan University).</p> <p>爭鮮股份有限公司成立，迴轉壽司開幕。</p> <p>Sushi Express Co., Ltd. founded. Grand opening of first Sushi Express Restaurant (located on Yongkang Street).</p>
2001	<p>物流事業處「品中品股份有限公司」成立</p> <p>Toplus Food Processing Co. founded to serve as logistics support.</p>
	<p>爭鮮迴轉壽司單價由每盤 30、60、90 元，調整為均一價每盤 30 元。</p> <p>NT\$30, 60, and 90 per dish prices replaced with single NT\$30 per dish price.</p>
2003	<p>整合壽司霸(股)、品中品(股)，成立爭鮮股份有限公司。</p> <p>Sushi 8 and Toplus integrated into Sushi Express Co., Ltd.</p>
2004	<p>爭鮮迴轉壽司取消 10%服務費。</p> <p>10% service charge waived.</p>
	<p>爭鮮迴轉壽司全面取消牛、豬肉等非魚類，供應全海洋系產品。</p> <p>Pork and beef product sales terminated. Only marine products served.</p>
2005	<p>商場事業處成立，爭鮮美食館開幕。</p> <p>Mall Service Department founded. Grand opening of Taipei New World Shopping Mall.</p>
	<p>爭鮮迴轉壽司達成 100 家直營門市</p> <p>Sushi Express Co., Ltd. established 100th branch.</p>
2006	<p>海外事業處成立：</p> <p>Dining business expanded overseas.</p> <p>4 月上海第一家迴轉壽司開幕</p> <p>Overseas Service Department founded—Grand opening of Wuning branch in Shanghai in April.</p>

	<p>爭鮮「業務批發」事業處成立</p> <p>Sushi Express established wholesale department.</p>
	<p>台灣餐飲新品牌成立：</p> <p>New brands founded in Taiwan.</p> <p>爭鮮日式火鍋開幕</p> <p>Grand opening of Sushi Express Minquan Shabu Shabu Restaurant.</p> <p>定食 8 開幕</p> <p>Grand opening of Teishoku 8 Dapingning Restaurant.</p> <p>爭鮮迴轉火鍋開幕</p> <p>Grand opening of Japanese Style Hot Pots Restaurant.</p>
2007	<p>海外餐飲品牌成立：</p> <p>Dining business expanded overseas.</p> <p>4 月上海第一家外帶壽司開幕</p> <p>Lives branch, Shanghai's first takeout sushi restaurant, grand opening in April.</p> <p>10 月北京第一家迴轉壽司開幕</p> <p>Beijing branch, the first takeout sushi restaurant in Beijing, grand opening in October.</p> <p>11 月北京第一家迴轉火鍋開幕</p> <p>Beijing branch, Beijing's first fire pot restaurant, grand opening in November.</p>
	<p>達成台灣地區 150 家直營門市</p> <p>150th branch founded in Taiwan.</p>
	<p>海外(中國大陸)14 家直營門市</p> <p>14th branch founded abroad (mainland China).</p>
2008	<p>達成台灣地區 184 家直營門市</p> <p>Company set the founding of 184th branch as goal.</p>
	<p>達成海外地區 40 家直營門市</p> <p>Company set the founding of 40th branch overseas as goal.</p>
2009	<p>海外餐飲品牌：</p> <p>Dining business overseas.</p> <p>6 月瀋陽第一家迴轉壽司開幕</p> <p>Grand opening of first Sushi Express in Shenyang in June.</p> <p>12 月香港第一家外帶壽司開幕</p> <p>Grand opening of first Sushi Express Takeout in Hong Kong in December.</p>
	<p>達成海外地區 68 家直營門市</p>

	68th overseas branch opened.
2010	挑戰台灣地區 220 家直營門市 Set goal of opening up 220th branch in Taiwan.

爭先緣起小故事

從品牌小故事說起

爭鮮迴轉壽司自 1996 年迄今十多年經營經驗在台灣站穩了腳步，百餘家直營門市遍佈全省各地，是全台迴轉壽司直營門市及銷售量最大的品牌。2006 年 4 月起市場陸續延伸到上海、北京、瀋陽等海外地區，迴轉壽司成爲爭鮮餐飲最爲國際化和大眾化的品牌。

品牌堅持贏得人心

「迴轉餐台」是第一個認識爭鮮迴轉壽司品牌特徵，創造美食當前顧客與美食零距離，優先以迴台取餐的便利性及送餐速度，擄獲顧客可立即用餐不需等候的服務優勢。2001 年起實施每盤均一價 30 元，並在 2004 年取消 10% 服務費，全面供應全海洋系列產品。秉持注重健康概念，提供新鮮食材、輕鬆價位、高級享受的理念，使「爭鮮迴轉壽司」的精髓脫穎而出。

爭鮮的用餐環境和服務方式

入店告知用餐人數後，服務人員安排帶位。若遇巔峰用餐時間，則給予等候號碼牌。(遇過號時，將延後 3 個號碼再安排用餐，敬請諒解)

本店可刷卡：VISA、Master Card、U CARD、JCB、AMERICAN EXPRESS

本店可接受【悠遊卡】付費。(2010/9 月開始啓用)

本店可接受【國民旅遊卡】註：板新(愛)店、新時代店、漢神店除外。

本店禁煙／勿帶寵物／勿用外食

迴台&其他說明

迴轉台的產品，均一價每盤 30 元，不收 10% 服務費。

薑片、山葵及茶包，免費自取。

迴轉壽司的精神在於師傅製作，客人自取，請優先以迴台取餐。
部份商品，手卷、茶碗蒸、味噌湯、飲料，請現點。
倘有其他季節性產品，請以迴台為準。
產品上的透明保鮮蓋，取下後可放到迴台上〔我來了！請幫我戴帽子〕的回收盤。
迴轉台上備有外帶用餐盒，用行動愛地球，吃不完也可帶走。
如有任何疑問，歡迎向店長或現場工作人員反應，我們立即為您服務。

握壽司怎麼吃

先將壽司往旁邊放倒，夾住壽司的中間部分，在輕輕夾起。
稍微彎曲手腕，讓壽司的食材魚片往下沾一點醬油。
以壽司食材在下的方式送入口中，可以一次全部吃或先咬一半食用。
食材向下，才能讓味覺靈敏的舌頭品嚐到壽司的美味喔！

爭鮮 真的好新鮮

爭鮮專業物流車隊：每天以 4°C 低溫配送到全省門市。
嚴格控管生鮮食材：從中央廚房到門市 24 小時內銷售完畢。
飲用水：使用溫度 85°C 的 RO 逆滲透純水，最適合沖泡茶葉。
天然薑片：使用不添加人工色素、糖精、代糖、漂白的薑片。

入店招呼語

從進到爭鮮門市開始，店員的日文禮貌用語

【進門】歡迎光臨 いらしゃいませ (I Ra Sya I Ma Se)

【離開】謝謝光臨 ありがとうございます (A Ri Ga Dou GoZe I Ma Shi Da)

【服務人員與師傅應答】嗨 はい (Hai)

【師傅送菜】あがり (A Ga Ri)

簡短的日文禮貌用語，代表著我們對客人誠摯歡迎與感謝之意。

下次光臨時，您就聽懂了！

第二節實習單位對外分析(與其他同行間的分析比較)

SWOT 分析

優勢(Strength)：直營門市多，且每間都有一定的規模。迴轉加上壽司的方式獨特。每盤均一價30元。

劣勢(Weakness)：雖然門市多，但是店內管理制度和服務不能一致。30元感覺上是划算，但是真的能吃的人，一餐吃到飽下來也要好幾百元。

機會(Opportunity)：日本壽司文化已在人們心中有深刻印象，可以考慮往海外拓展更大的市場。

威脅(Threat)：近幾年來陸續有日式料理相關的餐飲業開幕，不再侷限於壽司，樣式也越來越多元化，30元再吸引人，但隨著經濟上漲，不知道能不能同時兼顧低價消費和公司利益。

第三節實習單位對內分析(單位內部組織分析)

SWOT 分析

優勢(Strength)：員工和主管間氣氛相處融洽，主管也都會替員工著想，不會讓我們感到有不公平的事發生。

劣勢(Weakness)：福利的機會鮮少，員工提高不了更高的工作效率。

機會(Opportunity)：適時的給予我們更多的知識，讓我們更加一步的了解店內的更多事務。


威脅(Threat)：流動率高，餐飲業相關工作太多，薪水高的又兼具勞健保的工作也一直在增加，可以針對這類事情做更好的調度。

第四節 實習生承擔業務內容

我們的工作內容跟大多數的餐飲業都很類似，有客人上門把他們帶到座位上，第一次吃的替他們介紹我們的用餐方式，如果剛好有優惠活動的話，也可以推薦新的活動，客人結帳時替他們點盤子，走之後整理桌子，整理環境清潔，打烊時候掃地拖地擦台子，大致上就是這樣。

第三章 工作日誌

99 年校外實習課程工作週記

校外實習單位名稱：爭鮮迴轉壽司		合作學校：修平技術學院
實習生姓名：陳可欣		
日期:99 年__08__月__01__日~__07__日(第__一__週)		
所屬部門：外場		職稱：外場服務人員
工作紀錄內容		
<p>第一週上班，在店裡看到的事物和所碰到的東西都是陌生的，一切都要從頭開始，一開始進去是先學背菜單，這個看似簡單但背起來卻有點難度的東西，把我搞的每天都好緊張，又是鮭魚又是鮪魚又是旗魚的，光是生魚片的種類就好多種，每天回家就是背菜單背菜單背菜單，第一次做這種有制度的工作，真的跟以前在別的地方打工有不一樣，在這裡每天會給我不一樣的進度，什麼時間要學會什麼事，要是沒有做好，感覺就像是會拖累到大家的進度一樣，幸好同事們都很好相處，因為我記東西的速度比較慢，教我的那個同事並沒有因為我做錯事而有不耐煩，反而是很有耐心的糾正我，告訴我正確的做法，他跟我說一開始進來本來就是有很多東西要學，有些人學很快但是也忘的快，這樣並不好，把基礎的東西都學好，才可以更進一步的學其他東西，面對龐大的客人量，慢慢的記總會記起來的，真的很甘心，他這麼用心的教我，一點也沒有那種老鳥的感覺，讓我在剛進來的那幾天，雖然緊張但卻過的很充實。</p>		
		
客人吃完的盤子，結帳時要幫他們點看看有幾個。		

校外實習單位名稱：爭鮮迴轉壽司

合作學校：修平技術學院

實習生姓名：陳可欣

日期:99年__08__月__08__日~__14__日(第__二__週)

所屬部門：外場

職稱：外場服務人員

工作紀錄內容

過了第一個禮拜和大家比較熟之後，外場的工作內容也熟悉許多，這個禮拜剛好遇到父親節，讓剛進去工作的我，一個人要面對這麼多客人真的好緊張，因為大家忙的都沒有辦法待在我旁邊指導我，看我有沒有做錯，有些事情記的不是那麼清楚，真的怕會出錯，面對客人詢問時，菜色內容還沒完全記起來，只能跑去問其他做比較久的同事，真的很不好意思，都這麼忙了還這樣給大家添麻煩，還讓客人等了一下，幸好客人沒有等的不耐煩，還開玩笑的跟我說，你是新來的吼，害我尷尬的笑了一下，不過因為這天爸爸節，讓我見識到爭鮮的生意量真的不是普通的大，好多客人願意等待就是為了來我們爭鮮吃東西，讓待在這裡的我感到很高興，因為看到客人吃的開心吃的滿意自己也覺得很驕傲，在這裡上班雖然很忙，不過也讓我再面對這麼多人時，不會手忙腳亂能夠訓練自己不怕生，以後出社會一定會有很大幫助。



校外實習單位名稱：爭鮮迴轉壽司

合作學校：修平技術學院

實習生姓名：陳可欣

日期:99年_08_月_15_日~_21_日(第_三_週)

所屬部門：外場

職稱：外場服務人員

工作紀錄內容

雖然進去工作兩週了，但遇到的事情有大有小，就像是今天再上班時，遇到一桌客人，感覺是專程上門來亂的，剛開始替他們服務時，他問我說有什麼可以推薦他們吃的嗎？我講完之後，他們卻點了別的，不知道是不是我推薦的他們都覺得不好吃，再來就是他們吃到一半時，把我叫過去，說我們店裡的生魚片壽司有些都不新鮮，要求說再重做一份，遇到這麼棘手的事，第一次真不知道該怎麼處理，也有點生氣，因為明知道店內的東西都是新鮮現做的，卻被人家這樣質疑說是不是放了很久，雖然說服務業就是要秉持著服務客人，以讓客人感到滿意的服務為優先，但遇到這種客人，真的會想要撲上去揍他兩拳，後來幫我處理的這位同事告訴我，這種事情發生的話，就直接換上新的給他，跟他道個歉，不要得罪到客人，畢竟我們是開店做生意的，明知道客人是故意刁難的，但只要跟他道個歉就好了，這就是服務業，後來回家想想他講的很有道理，因為做服務業如果得罪到客人，是自己吃虧，客人只要換地方吃就好了，但我們需要的事客人上門，今天這件事又讓我上了一課。



校外實習單位名稱：爭鮮迴轉壽司

合作學校：修平技術學院

實習生姓名：陳可欣

日期:99年__08__月__22__日~__28__日(第__四__週)

所屬部門：外場

職稱：外場服務人員

工作紀錄內容

終於在工作中，慢慢的進入狀況，對於點餐和認菜色已經熟悉許多，花了一些功夫在背的東西上面，才能學快一點，再往下一個進度邁進，且也不會在忙的時候拖到大家的進度，這個禮拜學到的新進度是結帳，本身對數字概念不是很好，很怕找錢時會找錯，又怕會算錯，雖然知道結帳的東西不會困難，但覺得不是自己的錢，就要更加小心翼翼，一不小心少了錢的話，就是大家要跟著一起分擔，所以當然是沒有多沒有少比較好，每次只要遇到了假日，客人就是滿滿滿，更別說是吃飯時間了，客人吃飽後，就是一窩蜂的排隊結帳，剛學結帳沒多久的我，遇到這個情況，真的好緊張，知道自己結的慢，有的客人還等的不耐煩，眼睛一直往櫃檯裡飄，就像是在催我快一點這樣，讓我很不知所措，對於結帳這個部分我還有待加強。這些週記大致上就是我在實習裡的工作，看似簡單，做起來卻不輕鬆呢，希望往後的日子我能學到更多東西。



第四章 實習心得與未來建議

第一節 實習心得

在爭鮮裡工作，我學到的不只是工作上的事與環境整潔，和同事們相處，如何做好自己的份內工作讓自己加快速度，在去幫別人分擔另外的工作，還有和客人應對，客人有問題時，如何能回答出正確的答案給客人，這些都是需要學習的，還有要有細微的觀察力，譬如說我們看到客人好像再找什麼的時候，我們就能馬上上前詢問有什麼可以為客人服務的地方，或者客人需要什麼迴轉台上沒有的餐點，要勝任每一份工作，自己的態度最重要，謹慎的態度，不偷機摸狗不投機取巧，一點一滴慢慢的學，從環境整潔、結帳到點餐每一樣都有需要下工夫的地方，但我想除了工作內容，待人處世才是更需要去學習的，怎麼和同事們分擔工作，有問題怎麼溝通才是最好的，這些都是更值得我去學的。

第二節 未來建議

爭鮮秉持著新鮮現做，30元均一價的原則，但自己身邊的人曾經有人一餐吃下來將近500元，500元說來不多，但一餐這樣下來真的很驚人，我覺得可以再增加一些讓人能夠吃的飽的東西，一碟盤子一個壽司30元，雖然是新鮮現做，但有的人寧可把錢拿去吃可以吃飽又便宜的，還是有很多地方需要改進的。

第三節 我的未來計畫

大學四年已經進入尾聲，再過沒多久就要步入社會，不在像是這樣的半工半讀，有許多事也是現在還沒碰到的，雖然不知道將來面對的會是怎樣的生活，也不知道要從事哪方面的行業，也許是導遊或者是秘書，也許不會從事日文方面的工作，這些都很難說，但畢竟是自己的將來，不管未來有什麼難題在等著我，我還是會願意努力，認真去做每一件事，直到找到自己的目標。

資料來源：

<http://www.sushi-express.com.tw/sushi-express/about.php>

<http://www.sushi-express.com.tw/newsitem.php?id=313231cea3426e657874>