

## これからの目標

Y大学：現代ビジネス学部・

国際観光ビジネス学科・3年

期間：平成30年8月28日～31日（4日間）

今回のインターンシップに参加して最初はホテルではお客様に接することが第一の仕事だと思っていました。ホテルに泊まるために来られるお客様に宿泊先を提供することであるため地元の人たちとは関わりが少なく県外や海外のお客様に目を向けていると考えていました。しかし、実際にインターンシップに参加して私が考えていたこと思っていたことのほとんどを覆されました。各部署の様々な方のお話を4日間通して聞く中で自分なりの仕事の向き合い方があることが分かりました。その中で準備を大切にされていることには驚きました。ホテルならではの非日常を提供するためにお客様の要望に沿った空間の提供を机や椅子の位置などから感じでもらうために場合によっては2～3時間かけて作っていく作業にはマイクやプロジェクターなどの機械の知識も必要になる事が分かりました。また、どの部署の方々もおっしゃっていたのがコミュニケーションの大切さです。フロントでは24時間人が立っているため引き継ぎが大切になります。他にはウエディングプランナーは当日までお客様と話し合いをして決めたことを当日は婚礼・宴会の方に受け渡します。多くの部署があり仕事内容が違うということはそれだけ受け渡し、共有が大切になってくるからお話を通して本当によく分かりました。さらにお客様の要望に沿った演出をする際には最近の流行やニュースを常に把握していないといけません。幅広い知識を身に付けるだけでなく、人生に一度の結婚式を挙げるお客様からこんな感じの式にしたいという思いや考えを読み取り形にしていくために聞くだけでなく提案していく力も必要になる事が分かりました。そこには経験が何よりも大切になり一つの事をこだわってするのも大切ですが広い視野を持つためにも自分の興味を広げていく事が出来る人が思い出に残る物が作れると強く感じました。

4日間のインターンシップに参加して私は残りの学生生活でやってみたいことが増えました。一つ目は将来の日本に関する本を読むことです。少子高齢化や地域格差、インバウンドなど様々な視点からこれからの日本はどうなっていくのかを知り自分はどんな将来にしたいのか広い視点を持って考えていきたいです。二つ目は今しかできない経験をしっかりしておく事です。旅行やバイトを残りの学生生活以外でも興味を増やし働くことがどのようなことかを実際に体験することで広げていきたいです。また、今回山口のホテル事情を聞きまだまだ地元の事を知らないなと感じました。広島大学に通う中で外から見た山口、地元だからこそ分かることを両方の視点から考えてみるのも面白いなと感じました。三つ目は企画・広告について知りたいなと思います。実際にプレゼンテーションなどをやる機会が大学でもありますが今回さらに実現するために費用や利益、ホテルだけでなく周りのお店について調べたりするなど知らなかったことがたくさんありました。これから買い物やレストランに行った際など広告に目を通す興味がわきました。学生から社会人になっていく為に大切なこと今の内にできることなどを実際に聞くことができ貴重な体験をすることが出来ました。

## リアルな仕事を体験して

B大学：文学部・人文学科・3年

期間：平成29年8月14日～18日（5日間）

5日間にわたるインターンシップは、私にとって素晴らしい経験になったと同時に驚きの連続でした。旅行業界に興味を持ち、実際に業務を体験させて頂いたのですが、私が想像していたものとは全く違い、はるかにすごい職業でした。旅行会社というと、カウンターでお客様に接客するような旅行代理店を想像していたのですが、むしろ外回りをして仕事を探していくような営業スタイルだったことに非常に驚きました。

初日は、支店長さんと山口で開催されていた西日本医学生体育大会にご一緒させて頂き、お弁当配布と遠方から来られた団体の宿泊やキャンセルの手配を経験しました。こちらの会社では、県内で開催される大会を手配する仕事の主であるという話を聞いて、お客様に旅を提供するだけが旅行会社の仕事ではないのだと学びました。また、その大会は4日間にわたり行われ、各団体の試合結果によって宿泊やキャンセルの手配が変わってくるので、試合を観戦し結果を待ち続ける忍耐力が必要だと思いました。

2日目は、学校担当の方に同行させて頂き、県内の高校や県庁などを回りました。学校担当と聞くと、修学旅行をイメージしがちでしたが、それだけではなく部活の遠征の宿泊やバスの手配などでもあり、旅行会社の仕事は多岐にわたるのだと思いました。よく耳にするのが、旅行会社は仕事のノルマが厳しく残業は当たり前ということだったのですが、社員の方々に話を聞くと、仕事の量は多いが、自分で工夫することによって時間短縮ができるようになることを教えていただきました。早めに職場に来て仕事をしたり、優先順位をつけることで、自分の時間を確保することができると伺いとても納得しました。

3日目は、支店での指示された作業と行程表を作りました。屋内での作業はこの日が初めてだったのですが、支店への電話が鳴りやまずにピリピリとした空気感を味わいながらの作業でした。行程表の作成は、目的地にたどり着くまでの交通手段や時間を計算しながら考えていく作業なので、自身が旅行する時のようなアバウトな計画は立てられず苦戦しました。広島の日帰り旅行で、予算は7,000円から10,000円の条件の中でプランを考えましたが、その県の有名な観光地や流行っているものの知識があまり無かったので、ありきたりな行程になってしまいました。担当して下さった社員の方からは、プランを考える際に、「その旅行で何を一番大事にしたいのか」を際立たせるワンフレーズが必要であると教わり、行程表を作る難しさと楽しさを学びました。

4日目は、社員の方に同行させて頂き、周南や岩国方面の学校関係や一般企業の営業に行きました。ある高校に修学旅行の行程表と見積もりを持っていき、それに先生方が納得され、企画が採用されたときの担当の方の笑顔がとても印象的だったと思います。

今回のインターンシップは、自分が目指したい職業を体験でき、社員の方の仕事に対するリアルな声を聞けるなど素晴らしい経験をさせて頂きました。この経験によって、自分に不足している知識や新たな課題を見つけ、旅行業界へ行きたいと思う気持ちが強くなりました。貴重な体験をさせて頂き本当にありがとうございました。

## 結婚式場でのインターンシップ やりがいのある仕事

Y 専門学校：ホテル・ブライダル学科・1年

期間：平成28年7月21日～8月7日（6日間）

私は今回のインターンシップで、今までよりも、より多くのことを学び成長することができました。今回のインターンシップでは、お客様の近くにいることが多く初日から最終日まで毎日緊張していました。けれど、毎日が充実していて、貴重な6日間でした。

6日間のうち、半分は宴会をしました。会場づくりのために、机や椅子のセッティングをしたり、たくさんのテーブルクロスを運んだりということがとても多かったため、本当に力のいる仕事だと思いました。机を短時間にいくつも移動したり、たたんだりすることをスタッフの方々は、すんなりとこなしていました。また、ある会場づくりが終わったら、次は違う会場で片づけをして、次の会場を作るというように、とても効率の良い行動だと思いました。宴会の方々が、次の宴会のことを頭に入れておいたり、短時間でできるように効率よく動いているということがわかり、常に頭を使って行動しなければいけないことに気づきました。

初めての宴会の日、人数が100人以上もいたので圧倒され、緊張しすぎて、今何をすべきか、どうしたらいいのかなど頭が回りませんでした。けれど、スタッフのみなさんはとても親切に教えてくださいました。

そのあとの宴会は、前回の宴会のことを思い出しながら、積極的に行動をすることができました。そして、プランナーさんの話を聞く機会もあり、お客様に結婚式を挙げていただくために様々な情報を頭に入れていたり、お客様の要望にお応えできるように提案をしたりすると聞きました。それは、とても大変なことだと思います。お客様のために満足のできる結婚式を挙げることであれば、やりがいを感じることもできる仕事ということがとてもわかりました。

また、結婚式を挙げようと思っているお客様のために、フェアのお知らせをしたり、情報誌のページに掲載したりと、チラシを作る方もいて、お客様に結婚式を挙げてもらうために様々な工夫をしていることもわかりました。

今回のインターンシップで、たくさんの事を学びましたが、結婚式を成功させる為にはチームワークとお客様とのコミュニケーションが大切だとすごく感じました。また、プランナーは瞬時に物事を考えなければいけないと改めて気づきました。私は、考えて行動をしようと思うと手が止まったり、おろおろしてしまうことがよくあり、この6日間でたいへん迷惑をかけてしまいました。テーブルセットの時は見本を参考に頑張っていたのですが、セットするということに集中しすぎて椅子をつけて確認すると斜めになっていたり、置き場所を間違えたりしていました。もっとスキルを上げないとこなしていけないという部分もあり、私自身の能力不足を痛感しました。この実習を通して、ウェディングプランナーになりたいという思いが強くなりました。そのためには、今出来ることに一生懸命取り組み、この6日間で学んだことを今後の学校生活に生かしていこうと思います。

～旅行会社でのインターンシップ～

## 華やかな仕事の裏側を学ぶ

K市立大学：経済学部・経済学科・3年

期間：平成27年8月21日～23日（3日間）

私は、地元山口県での就職活動も考えており、旅行業界へ興味があったためインターンシップに参加しました。参加目的の一つが、旅行会社の裏での仕事を学ぶということでした。参加前は、ツアーの手配や添乗員など表から見える仕事ばかりしか知りませんでしたが、実際は想像以上に幅広い業務があり、単に一つの旅をサポートするだけではありませんでした。この会社は、旅を提供するというフィールドを越え、旅を通じての文化交流や地域活性を図ることまでをビジネスとしていました。そこから、私の抱いていた旅行会社の概念が変わり、より社会に役立てることに嬉しさも感じました。

初日のオリエンテーションでは、社員の方からお話を直接聞き、自分の能力がしっかりと発揮できる会社、入社後の制度やサポートが整った会社を選ぶことの重要性を知りました。

2日目、3日目で体験させていただいたシャトルバスへの誘導業務は、地域活性をサポートする仕事の一つでした。在来線や新幹線口から出てくるお客さんをバス乗車口へ誘導するという業務でした。華やかな仕事ばかりに見えていた旅行会社で、このような仕事があることは正直驚きでした。最初は指示通りに動くことに精一杯で、ただただ社員さんの見よう見まねで仕事をしていました。しかし、社員さんたちを見ると、仕事をてきぱきとこなすだけではなく、楽しみながらやっていることに気づきました。笑顔を絶やさずにいること、お客さんに気持ち良い対応をすることはサービス業において重要なことです。仕事を楽しみながらすることが自然と良い対応に繋がるのではないかと思います。翌日からその意識を心がけました。すると、お客さんとのコミュニケーションが増え、沢山の方から「ありがとう」という言葉を受けたことで仕事へのやりがいを感じました。一番嬉しかったのが、仕事が終わりかけた時にお客さんがわざわざお礼を伝えて来てくれたことです。その嬉しさで仕事の疲れは一瞬で吹っ飛び、頑張ってたかったと思えました。今後も楽しみながら働く意識を大切にしていきたいです。

初めてのインターンシップだったので、電話での事前あいさつも礼状を出すことにも緊張しましたが、就職活動前の良い勉強になったと思います。また、実際に社員の方からお話頂いたことで、自分が将来社会人になった時のことをしっかりとイメージすることができました。こういったインターンシップ前後も含めたすべてが、結果的に自分の成長に繋がったように思います。サービス業である旅行業界は、形のないものを売るために収益性が低いというのが現実です。しかしながら、自分が好きな旅行に携わる仕事ということもあり、他にはない魅力とやりがいを実感し、さらに関心が深まりました。

また、企業の方だけでなく、他大学の学生とも交流できたことは、大きな刺激となりました。このような貴重な機会を与えてくださった社員の皆様に本当に感謝しています。三日間で学んだことを活かしつつ、向上心を持ってさらに成長していきたいです。

## 結婚式場でのインターンシップ

# 厳しさの中での成長

K大学：国際文化学部・文化創造学科・1年

期間：平成26年9月11日～15日（5日間）

私は9月11日～15日までの5日間、結婚式場へインターンシップに行かせていただきました。実際に体験してみると、私が思い描いていた結婚式場のイメージとは大きく違い、とても厳しいものでした。

5日間に3組の結婚式があり、そのうちの2組の結婚式に参加させていただきました。式前日までは、お皿やシルバー（フォークやナイフ等）、グラスについている指紋を拭き取る作業やナプキンを折る作業をひたすらやり続けました。「傍から見ると地味な作業かもしれないけど、この作業をしないとお皿も並べられず、何も準備ができないから、大事な作業なのだよ」と従業員の方がおっしゃっていました。このような裏の作業があるとは想像しておらず、確かに結婚式を支えている大切な作業だと実感しました。式当日は朝から忙しく、アルバイトの方も見え、お客様の誘導や対応に追われていました。披露宴が始まると、アルバイト生と一緒に料理・ドリンク運びやドリンクの注文を受けたり、式場を歩き周り、お客様を気にしながら足が止まることのないよう仕事をこなしました。アルバイト生だからと言って、気を抜くのではなく、プロのような動きや心構えをしており、私はその空気感に圧倒され、いい刺激をもらうことができました。余興が始まれば、見ているお客様の邪魔にならないようにしたり、ドリンクがなくなっていれば声を掛けたりと、常に周りに気を配っている状態で、お客様の気持ちになり、考えて動くという気配りの精神を学ぶことができました。そして、どんな時でも笑顔を絶やさず、これは何においても共通することであり意識1つで変えられることだと思えます。

披露宴が終わると、従業員が駆け足状態で次の式の準備に取り掛かり、その速さと機敏さは少しでも時間を無駄にしないという気持ちの表れでした。その片付けの際に、誰が何をしているのかわからない状況なので、1人1人が声掛けをし、自分が今から何をするのかを周りに伝えていました。声掛けをすることによって、効率も良くなりますし、何よりチームワーク、一体感を感じることが出来ます。みんなは当たり前に行っているかもしれませんが、私にとっては驚きの連続で、徹底している姿がとても印象的でした。仕事をしている過程で自分が成長していると感じられるほど、周りの影響が強く、段々と自信もついていきました。

今回のインターンシップで、企画・運営、おもてなしの心を学びたいと目標を立てていたのですが、たった5日間でそれ以上のことを学び取ることができました。マナーや気配りはもちろん、仕事に対しての姿勢も私なりに感じ取りました。

インターンシップ後にアルバイトに行くと、インターンシップに行く前とは比べ物にならない程、無意識のうちに声を出し、積極的に動けるようになった自分の成長に嬉しくなりました。お世話になった皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。

