

バリ島ホテルインターンシップ研修実施報告及び課題の考察

岩崎 真哉*

Report of the Hotel Internship Program in Bali and a Consideration of the Issues Raised

Shin-ya Iwasaki*

Abstract

This research note describes how the Hotel Internship Program in Bali was carried out and what outcomes the program generated. This article also considers the issues raised by the current program and explores how the program should be implemented in the future and what kinds of measures should be taken to make the program better.

キーワード

海外研修、ホテルインターンシップ、国際交流、バリ島

I. はじめに

2014年度で2回目となるインドネシアバリ島ホテルインターンシップ研修に、引率者として参加した。海外経験が初めてである学生もいたが、皆英語を使いながら3週間のホテルインターンシップを修了した。その引率をする中で今後の研修のあり方にプラスになることを願い、研修の報告と今後の検討課題と考えられる点を以下に述べる。

II. 実施報告

1. 研修先：バリ島（インドネシア）
2. 研修期間：平成27年2月22日（日）～3月16日（月）の3週間
3. 参加学生：7名（国際コミュニケーション学部国際コミュニケーション学科：男子学生2名（2年生）、女子学生：5名（2年生4名、3年生1名））
4. 研修日程：
・学生は2～3人の組になり、Front Office、Restaurant、House Keepingを1週間ごとに

*いわさき しんや：大阪国際大学国際教養学部講師（2015.6.6受理）

回る。その中でも、例えば、Front Officeでは何日かは説明を聞いて、Service Expressの部署に行くなど、部署内でも異なった種類の仕事を行う（House Keepingでは、Bed Making、Laundry、Flower Arrangement等を行う）。

(休日)

- ・ 1週目の土曜日（8時間のツアー）：Pura Taman Ayun, Monkey Forest, Pura Ulun Bratan, dan Pura Tanah Lotを見学。
- ・ 2週目の土曜日（10時間のツアー）：バロン・ダンス観賞、Celukに移動し、銀細工を見学、Masに寄り木彫り見学、世界遺産のRice Terrace、Kintamaniを訪問。Plantationにて、コーヒー、ティーの試飲。Tirta Empul寺院を見学し、Kurisnaでお土産の購入。

(協定大学との学生交流)

- ・ ホテルインターンシップ終了後、1日だけウダヤナ大学で学生交流を行う。各大学3グループがプレゼンテーションを行う。ウダヤナ大学発表グループのテーマは、ウダヤナ大学、インドネシアの食べ物、そしてインドネシアの伝統衣装について。大阪国際大学の学生は、大阪、学生生活、そして日本で流行しているものについてのプレゼンテーションを行う。
昼食をウダヤナ大学生と一緒にとり、2時間ほど話す。その後、Ubudのローカルマーケットをウダヤナ大学生に案内してもらう。

Ⅲ. 事前研修

- ・ 渡航オリエンテーション（2回）
- ・ VELC英語テスト、市場価値測定テスト
- ・ 成功する海外研修ワークショップ
- ・ ソーシャルメディア活用セミナー、自己分析セミナー
- ・ トラベル英語講習（2回）、危機管理セミナー（外務省）、コミュニケーション演習
- ・ 危機管理オリエンテーション（保険会社）
- ・ 「グローバル市場で働くとは」と題する講習
- ・ 効果的なプレゼンテーション講座ワークショップ
- ・ ホテル概論、ホテル実習（レストランサービス、ベッドメイキング等）
- ・ プレゼンテーション準備、発表練習

Ⅳ. アンケート質問結果

【質問1：あなたがこの研修に参加した理由は何ですか。】

- ・ 将来、海外で、海外の人々に関わる仕事がしたいため、海外で仕事をすることの難しさを知りたいと思った。
- ・ ビジネスイングリッシュスキルを得るため。
- ・ 実践的なホスピタリティ（おもてなし）を学ぶため。

- ・母国ではない土地で何かに取り組む強い精神力を身に付けるため。
- ・将来、グローバルビジネスの業界の仕事に就きたいため。
- ・インドネシアの人たちと交流したいと思ったため。
- ・ホテル業界の仕事を学びたいため。
- ・英会話能力を伸ばすため。
- ・この研修を通して、自分を変えられるのではないかと思ったため。
- ・ホテルでのインターンシップに興味があったため。
- ・自分に自信をつけるため。
- ・文化の違いを知るため。
- ・世界水準の接客技術・ベッドメイキング技術を自らの目で確かめ、どのような志でお客様の幸せを作り上げているのか感じてくること。
- ・日本語が全くない領域で自分の英語がどこまで通じるのか、伝えようと努力する強い思いを試すこと。

【質問2：研修動機や研修前に考えていたことについて、研修後、どのように感じますか。】

- ・自分の英語力はまだまだで、日本語の伝わらない国で仕事をするのがどれだけ難しいか、自分で体験し、知ることができた。
- ・海外で働くことはすごく大変な事だと感じました。まず英語を話せないと意思疎通ができなくてしんどかったです。仕事面では、ホテルの人は笑顔で接客していて、どんなに忙しくても嫌な顔せず私たちの質問などに答えたり、色々な事を教えてくれて本当にすごいなと感じました。
- ・周りのスタッフがみな優しく、心配に及ばなかった。
- ・3つの部署を回り、それぞれがどういう役割なのか知ることができた。
- ・コミュニケーションを取る方法が本当に英語だけと限られた中での生活は周りから見れば大きな成長をしたとは見えないかもしれないけれど、私の中では多少ではあっても英語がスムーズには出るようになったかなと思います。
- ・相手が言っていることは少し雰囲気とかで理解できたけど、自分の思いを伝えきれなかった。
- ・徹底した社員の指導と仕事の正確さ、速さを意識しながら仕事に励んでいたところに感動した。また、「辛い仕事だからこそ冗談を言い合ってお互いを励まし楽しく働けるようにするんだ」という外国特有の雰囲気、知らない人にも「Hello」と微笑み付きで誰でも返してくれる温かさが私にとっては一番の心地よさでした。
- ・同年代の社員・訓練生が多くおり、それぞれ自分の将来を見据えてこの仕事を選んでいることに感銘を受け、もっと自分の将来について、本当にやりたいことは何なのかをしっかりと見つめようと思いました。
- ・食器などの衛生管理や各々の社員によって仕事の質に相当の差が出ていたことは残念でした。

【質問3：ホテルでのインターンシップの感想を書いてください。】

- ・こんな素晴らしいホテルで私なんか研修できたことを本当に嬉しく思うし、私にはもったいないぐらいの貴重な日々でした。何にも分からない私たちにホテルの理念やブランドのことを実際にホテルに就職している人と変わらぬ対応で教えてもらったりして、本当に充実していました。
- ・最初は声も全くかけられず、このままではいけないと何かできることはないですか、と声をかけると、それじゃあこれをやろうかと色々なお仕事をさせてもらったり、少し時間があればお話をしておこちの言葉や文化、観光スポットを教えてもらったり、私は日本語を教えたり、仕事の内容で気になったところは質問したり、日本人のゲストの時は代わりに話を伝えたり、何をすべきか、相手はどんなことを望んでいるか考えさせられるようなインターンシップでした。
- ・素晴らしい体験だった。正直、3年の春休みという時期にある私は就活のことなどで何度かこのインターンシップに参加することにとまどったこともあったが、終えてみて思ったのは本当に来て良かったということです。ここでしか得られなかった体験や友達に出会えて一生の思い出になった。
- ・ホテル業界に少し興味があったので今回のホテルインターンシップに参加できて本当に良かったです。もし参加していなかったらホテルで働くという事はどんな感じが分からなかったと思うし、今日の仕事は本当につらいと感じた事が何度かあったけどすべて良い経験になりました。
- ・毎日が楽しすぎて、スタッフさんみんなフレンドリーで優しくてすぐに仲良くなれた。
- ・Front Office：正直、ここまで立ち続けるのが辛く時間が過ぎるのが遅いと思ったことはないです…。基本的に見ているだけで教えてはもらえるけど、何もできないことがない。予想外の展開で本当に嫌だったのですが、どうにかして時間を潰そう！と同じトレイニーの子に話しかけ、とても良い時間を過ごせました。また、後半はプロポーズ予定のお客様の部屋を花で飾ってアレンジしたり、タオルアートを見ることができました。
- ・Housekeeping：最も仕事を楽しかった部署だった。私は担当者に恵まれていて、2人とも決して手を抜かない完璧な仕事をする人たちでした。何をどうするのか始めに手本を見せてくれ、指示してくれる。次の仕事も同じように手本を見せ…という感じで、「やっとなインターンに来ている！」という実感がわいてきました。
- ・F & B：こちらでは最も友達が多くできた。ほとんどの人が私と同年で、みんなとてもフレンドリーでユーモアたっぷりでした。これまた担当者に恵まれ、段階的にやることを増やしていく、ステップ・バイ・ステップの方法で教えてくれたので、最後には一人でルームサービスを行えるようになりました。

【質問4：楽しかったことを書いてください。】

- ・やはり、同年の仲間と仲良くなれたこと、そして親友が2人もできたことです。私がバリから日本に帰りたくなかった1番の要因が彼らです。彼らはみんな親切で明るく、いきなり来た私を元からいた友達のように接してくれました。ルームサービスを回りな

がらこのホテルや外国のホテルで働くための進路、彼女らが歩んできた進路、皆のこれからの夢…仕事中に話した話題は本当に大切な私の財産です。彼女らと居れた時間、すなわちそれ自体が楽しかったことそのものです！！

- ・毎日が楽しかった。ホテルのスタッフさんとしゃべるのがとても楽しかった。日本語もしゃべれる人がいて日本語で会話したりインドネシア語を教えてもらった。
- ・Service Express (Front Office) で電話の内容を聞くことができたこと。
- ・フロントで色々なことを教えてもらったこと。
- ・Housekeepingでゲストの見えない、裏方の仕事。
- ・毎日が見たことない、知らないことばかりだったのでそれを吸収していくのはもちろんのこと、親切なホテルの皆様とお仕事してお話したり全てが楽しかったです。
- ・友達がたくさんできて、みんなとかなり仲良くなれた。
- ・全く知らない人でも絶対笑顔をくれて話しかけてくれてめっちゃ人が温かい！たった3週間でもたくさん友達ができる！

【質問5：難しかったこと、戸惑ったこと、困ったこと等を書いてください。】

- ・くせのある発音が聞き取れなかったり、日本人のくせのある英語を聞き取ってもらえなかったこと。
- ・虫と雷と食べ物の辛さ。
- ・自分の思っていることをすぐに伝えきれない単語力の足りなさ。
- ・仕事のことを全て知っている訳ではなかったため、ゲストに聞かれた時は誰かに助けを求めようとしたができなかったのが一番困ったことです。
- ・インドネシア語なまりの英語が最初は聞き取りづらかった。
- ・フロントに立った時にゲストの人はTraineeと知らないため、話しかけられるのが一番戸惑いました。
- ・自分の英語のなさが実感できて日本に帰ったら勉強しようと思う。
- ・仕事で履く靴が合わなかったこと、蚊、アリ、宿舎の対応。

【質問6：研修前と後では考え方が変わりましたか。Yesならどのように変わったかも書いてください。】

- ・お客様におもてなしする職により一層興味を持った。
- ・研修前は何かかなと思っていましたが、実際ホテルに行ってみるとホテルのこと何も勉強せず行ったのが恥ずかしかったです。研修が終わった今思うことは、もっと色々なことに興味を持ち勉強することが大切だと感じました。後、語学の勉強もしっかりしなければと思いました。
- ・いかに楽しく生きていけるか。
- ・とても変わりました。自分の反省点が多く見つかって、将来について、的が絞れてきた。
- ・インドネシアの人はみなフレンドリーでやさしい！！だから僕もこんな人達みたいになりたいと思った。

- ・一番はポジティブ・シンキングの癖を身に付けられたこと、自分の夢、将来や未来にもっとどん欲になろうと思ったこと、そして、持つべきものは友達だ、ということです。数々の友達が私がこれから生きていく上での人生の格言となるようなものをたくさんくれました。“If you have negative feeling, forget it ! Throw away !” “The choice is in your hand.” “Everything will be fine.” “Don't be sad.”

【質問7：日本の文化との違いについて感じたことを書いてください。】

- ・料理に辛い物が多いのはもちろん、「飲み物＝甘い」という考え。
- ・花は花！魚は魚！バナナはバナナ！種類について考えてみるのがあまりないこと。
- ・敬語がなくみんな仲が良かった。上下関係なく働いていてとても楽しそうだった。
- ・食べ物、言葉、上下関係、人間性、個性、全てが日本と違う。過ごしやすく、楽しかった。毎日笑ってた。
- ・トイレがすごく汚かった（トイレトペーパーがトイレにない場合がある）。
- ・バイクの2乗り以上、ヘルメットをかぶらない、子どももバイクに乗っている。
- ・バリの人はすごく親切。
- ・フレンドリーさ、物価、生活水準。
- ・“Hello.”と言い合い、“How are you?”と気遣う文化。
- ・どんな時でも「楽しもう」と努力するところ。

【質問8：事前にこのようなことを準備しておけばよかったということがあれば書いてください。】

- ・虫よけスプレー。
- ・ボキャブラリーを増やす（2）。
- ・英語をもっと勉強しておくこと（3）。
- ・ホテルの知識を少しでも入れておくこと。
- ・仲良くなる友達が必ずできてくるので、事前にプレゼントを日本から持ってこればよかった。
- ・味噌汁。
- ・インドネシア語のあいさつ。

V. アンケート結果の考察

(i) 本海外研修の目的について：まず、本海外研修がスタディアブロードの単位となることから、その授業の概要・目的を見てみよう。

【授業概要】 日本とは違う海外での生活体験・学習体験・職業体験を通じて、日本社会・文化を捉えなおし、異文化理解を進めるとともに、グローバルマインドを持った国際的に活躍する人材を育成する。

【科目の到達目標】

海外研修に参加することで、諸外国の社会事情や生活習慣・文化を実体験し、異文化理解を行いながら、自分の人生を切り開き、なりたい自分になる力を養成する。また最終的には、卒業後に世界で活躍できることを目指す。

まず、学生が「日本社会・文化を捉えなおし」しているかであるが、アンケート結果を見ると、インドネシア・バリ島の文化に関わる直接的な記述が10件は見られることから、「日本社会」と「日本の文化」をインドネシア・バリ島の社会・文化と何かしら比較し、自国の社会・文化をもう一度振り返り、捉え直していると言える。

また、「科目の到達目標」にある「自分の人生を切り開き、なりたい自分になる力を養成する」に関しては、初めての海外でのインターンシップやホテルの現地スタッフと接することを通して、自分の将来について改めて考えたようであるから、この目標はある程度達成できたと考えられる。

(ii) 語学について：本海外研修は、英語を用いてホテルのインターンシップをする、というものであるから、英語のある程度のスピーキング能力とリスニング能力は要求される。事前の準備として、「ボキャブラリーを増やすこと」や「英語をもっと勉強しておくこと」など英語の学習について述べた意見が合わせて5件見られる。また、学生はインドネシア語なまりの英語にも最初戸惑ったようである。学生には、研修最後のお別れ会で英語で各自一言ずつ述べることが要求された。また帰国後の報告会でもある程度英語で発表することが期待されている。この研修をきっかけとして、学生にはさらに語学力の向上に努めてもらいたい。そして、上級の長期のホテルインターンシップに挑戦してもらいたいものである。

(iii) 異文化について：学生は日本の文化・生活と異なった生活様式・食生活を十分に体験できたようである。特に、蚊や虫が日本よりも多いことは、事前学習で知るべきことであるので、それらに対して苦手であるものは、十分各自、自分で対策をとっておくべきである。

VI. 課題の考察

本節では、研修において改善の余地があると思われる事柄について考察する。

(i) 研修の準備

観光、特にホテル業界を専門にしている学生ではないので、ホテル、しかも海外であるということで最初戸惑った学生も多くいたと見受けられる。事前研修としてホテルの業務について学ぶが限界があるだろう。特に、フロント業務については直接的にホテルのゲストと関わることであるから、学生にとっては困難を伴ったようである。本研修は、全体で

3週間でも1週間しか各部署を経験しないため、ほんの一部しかその部署の知識・技能を習得するという事にしかない。フロント業務は特殊であるため、2、3日で十分であるとも考えられる。

(ii) 体調管理について

寒い日本からいきなり暑いバリ島で、しかも慣れない場所、英語の環境という条件で働かなければならないためか、今回は昨年よりも病院に行く回数が多かった。病院に行ったのは全員女子学生で(4人)、複数回行ったものもいた(うち2人)。病院に行くことは仕方がないことであろうが、夜更かしせず、もっと体調管理に気を付けるべきである。

(iii) ウダヤナ大学でのプレゼンテーションに関して

ウダヤナ大学生と学生交流を行ったが、その際のプレゼンテーションにおいて、OIU大学の内容にもう少し、大学そのもののことや自分たちが勉強していることとの内容の紹介があってもよかったように思われる(アルバイトや遊びの内容が多かったと感じた)。

(iv) 研修成果

日本帰国後の研修成果の報告会について、学生にいかに真剣に、そして早めに取り組ませるかは今後の課題である。人に自分たちが伝えたいことをわかってもらうには、準備をしっかりとすべきであるが、学生にはそれがまだ理解できていないようである。この点に関して、十分に学生に周知する必要がある。

Ⅶ. おわりに

本稿では、春期バリ島ホテルインターンシップ研修の報告と研修で見られた課題を考察してきた。上記で述べたように、本研修の目的は、一応は達成されていると考えられる。しかし、前節で挙げた改善されるべき点がいくつかあるのも確かである。特に、事後指導では、この研修が帰国後の大学生活や将来の職業選択にどのような意味を持つかを再度振り返らせることが重要であると考えられる。そうしてこそ、本研修の目的が満足いくように達成されたと言えるであろう。