

台湾海外インターンシップに参加して

勝野 真理子

1. インターンシップで学んだこと

今回、近畿日本ツーリスト（KNT）の台湾インターンシップに参加させていただき、国内の他のインターンシップでは経験できないような研修をさせていただきました。

台湾での実地研修前の講義では、旅行会社内の様々な分野の方々の話を聞きました。基本的なマナーから、ツアーが作られるまでの過程、他社の旅行会社との比較を行ったり、経営戦略なども学びました。

インターンシップ前には、会社の表面上のことしか見えていませんでしたが、研修していく中で、社会人としてのふるまいの大切さを知りました。旅行会社では、お客様ともてなす側、相互に初対面でありながら、信頼関係が築かれていきます。社会人と学生との違いは、短い時間の中で人間関係を作り上げていくものではないかと感じました。また働くということは、その道のプロになるということです。自分の仕事に誇りを持ち、生き生きと働いている姿に感動しました。毎回異なる分野の方の講義を聞き、社会人になるということはどういうことか、大学生のうちに何をすべきかを知りました。

2. 現地での活動と印象

台湾では、主に添乗員としての研修をしました。添乗員の仕事は、観光客全体の行動を把握しなければならず、観光として旅行に行くのとは違った面を知ることができました。空港での流れ、現地に着いたときの集合時間や集合場所の指定、バス内で現地の説明、移動ごとの人数の確認、翌日の打ち合わせ等の体験をさせていただき、お客様のことを第一に考えた添乗員という仕事の大変さ、心配りの精神を知りました。そして何よりも海外ではお客様は誰よりも添乗員を頼りにしているわけですから、現地の観光情報は勿論のこと社会情勢や安全情報などお客様が安心して旅行ができるような知識や情報を常に備えていることが要求されることも学びました。こういうことは実際に海外で体



台湾・龍山寺の前での記念撮影 2011. 09. 12

験してみないと分からないことだと思います。実際私たちと行動を共にしてくださった現地のガイドさんは、両国の歴史や社会状況などにも詳しく、私たちの希望を聞き、予定にはないスポットに時間を作り案内してくださいました。

事前の研修で、旅行会社の仕事はお客様とのふれあいを第一に考えていると学びましたが、台湾で、添乗員の仕事と観光客としての行動という二つの側面を体験し、今までの研修の意味を、すべて理解できたような気がしました。

また、事前に台湾の方々はいくつかの歴史的な経緯から大変親日的であると学んで訪台しましたが、実際に現地に行ってみて、それは予想以上でした。僅か、2泊3日の滞在でしたが、出会った方々すべてが親切で温かみのある対応や接遇をしていただき「また行きたい」という好印象を持って帰国することができました。東日本大震災に際しても台湾の方々が日本に対して多くの支援と多額の義援金を寄せていただいたと伺い心から感謝する気持ちとともに、観光を学ぶ学生として、台湾に対しても何か恩返しができないかを考えなければならないと思いました。

最後に、今回は海外インターンシップという大変貴重な体験の場をご提供いただきました学科の先生方やKNT及び現地の担当の方々に感謝の気持ちをお伝えして終わりにしたいと思います。