

## 観光インターシッププログラムに参加して

松 澤 和

私は、昨年9月に近畿日本ツーリスト株式会社（以下KNT）で実施された「跡見オリジナルインターシッププログラム」に参加させていただきました。参加させていただいた学生の視線で感想を述べたいと思います。

今回のインターシップは他大学で従来実施されているプログラムとは大きく異なり、通常は企業秘密でもあるKNTの新入社員研修プログラムをベースに、観光マネジメント学科の先生方とKNTの方々から私たち学生にも理解しやすいようにプログラムを再構築した、まさに手作りのインターシッププログラムでした。旅行産業の生い立ち、情報化に伴う流通の変化、これらの課題に対する業界としての対応など、観光産業の裏側までも深く理解できる充実の内容でした。さらにプログラムの中には現地研修も組まれていて、旅行客を受け入れる各国への海外旅行事情や激戦の国内観光地が観光客の受け入れ態勢の整備を行政、民間、NPO、大学がそれぞれの立場でどの様な努力を行っているのか等を理解できるプログラムでした。今回のプログラムの一部をご紹介させていただくと、日程は、KNT社内での実習が7日間と現地研修としての講義と会津若松への訪問が3日間、合計10日間のプログラムでした。

社内研修ではまずKNT本社の社員教育のご担当から、社会人スキル研修を受けました。明るい挨拶のための笑顔の作り方やスマートな名刺交換時の立ち振る舞いなど、今日から使える実践的な内容を楽しく学びました。応用研修ではCS推進（顧客満足の推進）やホスピタリティーサービス、同社のブランド戦略の考え方までをKNTの各専門部署の責任者の方から学ぶことができました。特に思い出深いのは、お客様相談センターでクレーム処理を学んだことです。クレームを申し出る客層には、①KNTのファンである、もしくはファンになってくれる見込みのある方々と、②本当のクレマーの二種類があるという事を知りました。私は、クレームと聞くと旅行会社の手配ミスなどを連想しておりましたが、今回クレーム処理の現場を体験してわかったことはクレームの中には、本当にKNTのことを真剣に考え意見してくださる人々が多くいることに驚きました。旅行先で旅の内容に納得されていないお客様に、返品のきかない、かつまた目に見えない旅の品質をどのように保障し納得して頂くのか、お客様一人ひとりからのお話を、時間をかけ丁寧にお聞きして、納得に結び付けて行くあのプロの対応力に感銘いたしました。

また、お客様との接点を持つ現場研修では、私たち学生が考えたツアープランの手配の仕方や、JR券・航空券、宿泊券等の発券などを支店に設置されている本物の端末機を操作させていただき実際に発券させていただきました。さらに羽田空港国際線ターミナル研修ではKNTの専用カウンターで、団体旅行の搭乗手続きの方法について、ダメーのお客さまを仕立て、研修生が受付から出発までの流れをお客様にご説明する疑似体験を通して、わかり易いご説明の仕方とプレゼンテーションのポイントについてもご指導をいただき相当実力が付いたと実感しています。

このような、本格的な東京での業務研修から学んだことは、何があってもお客様に不安を与えることなく、旅行に行って頂く段取りの良さと、その肌理の細かい配慮を知り、人の心の充足を提供する旅行業は想像以上にデリケートで責任の重い仕事だと改めて実感いたしました。

最後に今回の研修中、最大の感動を覚えたのは何と言っても東日本大震災の風評被害で苦しむ福島県会津若松への現地研修でした。事前に現地の観光コースの研究や、会津の歴史について先生から講義を受け、ツアー本番では添乗業務なども体験しました。会津若松に到着してからは、地元の皆様や、マスコミの大歓迎を受け、会津地方に伝わる「こづゆ」や「ニシンの山椒漬け」などの郷土料理の数々をご馳走になりました。その後「会津若松観光産業福島原発風評被害対策協議会」真部代表から震災時発生した福島第一原発事故による会津若松の観光施設の生々しい風評被害の現状をお聞きするとともに、原発から100キロ以上離れ安全な会津若松の実際の放射能数値などを確認しました。県外の観光バスが激減し観光シーズズンにも拘わらず閑散とした会津の街を見たとき、「大学生の私でもできることがある！」と強く感じました。そして私たちは名所の鶴ヶ城や飯盛山だけではなく、授業で習った新たな観光まち



下郷町大内宿にて  
(2011. 09. 12 撮影 篠原靖)



室井会津若松市長に提案書を  
(2011. 09. 13 撮影 篠原靖)

づくりに成功した七日町周辺を女子大生である私たちの視線で探索し、若者が楽しめそうな観光素材を見つけ出す課題研修を行いました。究極は二日目に会津若松市市役所を訪問し、室井照平会津若松市長に私が学生代表として下記の3つの提案を行いました。①首都圏での会津 PR キャンペーンの支援と集客に関する継続的な研究、②紫祭での会津の観光・物産の PR、③若年層の会津への旅行需要創出のために「跡見女子大生が考案する！極上の会津ツアー」を旅行会社とタイアップし商品化する、という内容です。私たちのこの提案に室井市長も大変喜んでいただき市から感謝状を頂戴いたしました。

以上のように10日間、とても内容の濃い充実のインターンシップでした。旅行業界の厳しさや会津の方々が歯を食いしばりながら、明るく観光客のお世話をしている姿に触れ、「観光は絶対、地域を元気にできる源になるし、地域の方々と旅行者たちが笑顔で交流すれば、会津だけではなく東北全体が元気になる」と確信しました。これからも跡見生ができる支援策を私たちが考え、「跡見と会津の絆」を育てていきたいと思えます。

最後に今回の素晴らしい研修の場を作っていただいた先生方や KNT の皆様に心から感謝しております。本当にありがとうございました。