

終業報告書

光陰矢の如し、あっという間に、今回のインターンシップは最後の一月になり、お別れを言うところです。ここで、お世話になった井形さん、和多さん、細川さん、バットさん、小林さん、松本さん及びフロンティアジャパンの方々に感謝の気持ちを申し上げたいと思います。生活上においても、職場においても、皆様から色んな支援と指導をいただき、又、おてつたびの各位と出会い、長き時間を過ごし、異文化のギャップを越え、2回目の日本旅も良い思い出になるでしょう。

私は五年以上日本語を勉強し、語学力に自信を持ち、ブランドが高い人です。最初の面接で色んな誤解を生じ、日光市にある宿と思いましたが、現地に着くと、初耳の那須塩原にあり、まだ開店の準備中で、みんな素人で運営するにショックを受け、未来への迷いがため、最初るとき、ただ指示通りに働き、何か提案があるかと聞かれたら、常に無言でいて、最低限のことさえできればいいと仕事に気が効かなかった。部屋の内装を頼まれたときに、これは自分の業務以外だと心から拒みましたが、やらざるを得ませんでした。自分じゃなきゃだめだという気持ちで、ネットから和室はどんな構造なのか、ほかのホテルの客室はどんなデザインをしたのか、いろいろと調べた上でピクチャーレールを取り付け、ピクチャーをかけました。客室はホテルで一番重要な商品と言われています。プロの料理人がいる割烹旅館と掛け流し、大浴場が整う大手旅館と競争するように、完璧な部屋をお客様に渡すしかありません。普段の清掃はおもてなしの気持ちを込めてやらなければならないのです。綺麗だけではなく、部屋の中の物はそれぞれどこに置くべきか、どんなこだわりがあるのかとルールを作りました。おもてなしは温泉旅館の売り物ですが、おもてなしには自分が何もわかりませんでした。お客様が払った金額に価値するサービスを提供するために、近くにある大手旅館を通りかかるとき、料亭で外食するとき、わざと止まってプロのスタッフの仕草をよく観察し、自分が接客対応するとき、レストランで案内とメニューの説明のとき、同じ行動と話しで対応すればいいじゃな

からうか。最初はぎこちなかったが、話しが通じ、語学力への自信も加え、不安を一掃し、外国人であろう、日本語で接客を熟すようになりました。私たちのような外国人のスタッフがいるだけに、多言語で対応ができ、グローバル化の時代に、メディアで適当な宣伝をやり、世界各地とは言わないが、少なくとも中華系の国々の人が来たら、うちのビジネスチャンスになる上に、地域の復興ももたらすと思ったうえで、中華系インスタグラムでアカウントを運営してみました。この半年間の仕事の中から温泉旅館に不可欠な日常的な清掃、配膳から、接客、OTA の操作、メディアの運営まで、色んな実務経験を積み、段々自分の思考を加え、ただの従業員の立場から管理者の視線で運営状況を見て、自分の担当する分野でそうしたほうがいいのか、そうすべきだとか、政策を提案したりしました。決まりきったルールのもとで仕事をやらされる大手旅館より、小さい宿こそ自分自身の価値を最大限に発揮できるのです。ただ自分が仕事をやり、会社が報酬を払うのではなく、お客様との触合いで、満足げな顔を見るたびに、自分の努力がやり甲斐があったと思われます。

自分の好みも含め、勝手な考えかもしれませんが、アドバイスとして、朝食は配膳でも、バイキングでも料理の種類、特に肉料理の種類が足りないと思います。コスト管理に手間を取りますが、ホテルサンの朝食の洋食の分を出し、ポタージュを作る機械があったほうが良いと思います。

この半年間は学校では習得できぬホテルでの実務経験を身につけ、ネイティブの環境で語学力も上がり、功利的な話しを言うと、自分の履歴が豊富になり、まだ学校にいるクラスメートに比べ、学生から社会人への身分転換ができておき、経済において自立できるのは誇れます。異文化の環境の中、国際的な視野が広がり、飲食、風俗、行事もさることながら、政治制度、イデオロギーが異なる社会の様子を見られ、日本文化への理解が一層深まり、それは実際の日本社会に暮らさないと理解できないものです。これからも入社させていただき、フロンティアジャパンの一員として働くのは光栄の至りです。先輩たちのご指導ほど日本での活躍を望みたいと思います。