

はじめに

東北福祉大学は今まさに大きな転機を迎えております。

団塊世代の大量退職や景気の回復による企業の積極的な採用活動により、今年3月の卒業生の就職状況は、福祉・医療分野が31.2%に対して企業が48.8%、公務員が8.0%となりました。来年卒業の4年生も現在の内定状況を見ると福祉・医療分野から企業分野へシフトする傾向はますます強くなっています。

このような外部環境の変化に俊敏に対応するべく、東北福祉大学では来年4月より総合マネジメント学部をスタートさせます。この学部では、企業でリーダーシップを握れる人材を育成することを主眼に、積極的にキャリア教育をカリキュラム化し、講座間はもちろんのこと、就職部の就職支援の活動とも関連性および連続性を持たせ（総合的リエゾンの形成）、学生の「社会力」を涵養することを目指しております。インターンシップも現在の関連科目から専門基礎科目へと昇格し、ますます重要度が高まることは間違いありません。

本学のインターンシップは、東北地区の大学の中でも最も早くカリキュラム化し、社会福祉士等の実習支援などの豊富なノウハウを生かして、改善を重ねてきたという経緯があります。本学では、実施する前と後の教育を十分に行い、企業での現場実習がただの「職場体験」で終わることなく、まさにインターンシップを通して自身の職業観、そして人間観を養うことを目標としております。卒業後、職業人として幸せに生きることができるようには、どのような職業選択をし、どのように職場と関わっていき、どのように職場、ひいては社会に貢献をしていくべきなのか考えをめぐらせることこそ、本学の考える「福祉」の実践にほかなりません。

また、インターンシップによって学生たちの日頃の努力の成果が試されるのはもちろんですが、私たち教職員の事前・事後教育の品質も試されることになるわけです。普段教員は教室に入ると自分のペースで指導ができますが、インターンシップだと全員が同じ条件下での指導になりますので、明らかに比較ができてしまいます。しかし、現在のインターンシップメンバーはお互いに情報交換を密にし、協力しながら切磋琢磨する雰囲気が出てきております。学生を一人前の職業人として社会に送り出すために、私たち教職員も絶えず研鑽を積まなければいけないと肝に銘じている次第です。

2007年度のインターンシップもお陰様で大きな事故もなく、確かな成果を上げつつ完了することができそうです。これもひとえに事業所のみなさまのご協力とご指導の賜であると心より感謝申し上げます。

最後になりましたが、ご多忙中にもかかわらず、本学のインターンシップ教育に多大なお力添えをいただきました事業所の皆様のよりいっそうのご繁栄をご祈念いたしますと共に、今後ともご指導、ご鞭撻のほど宜しくお願い致します。

2007年11月吉日
東北福祉大学
インターンシップ委員会一同

目次

はじめに	・・・	i
目次	・・・	ii
インターンシップ研修報告書		
1 伊藤ハムデイリー株式会社	鈴木 真祈子 (2年) ・・・	2
2 //	森谷 和エ (2年) ・・・	4
3 株式会社プランニング・オフィス社	伊藤 渉 (2年) ・・・	6
4 ハリウコミュニケーションズ株式会社	五十嵐 文 (2年) ・・・	8
5 //	大内 香澄 (3年) ・・・	10
6 //	杉田 祐子 (3年) ・・・	12
7 株式会社河合楽器製作所仙台支社	佐藤 望 (2年) ・・・	14
8 株式会社JALスカイ仙台	若生 美穂子 (2年) ・・・	16
9 //	菊田 理恵子 (2年) ・・・	18
10 株式会社日本航空インターナショナル山形空港所	山田 祐維 (3年) ・・・	20
11 株式会社インターサポート	大江 のどか (2年) ・・・	22
12 //	金田 京子 (2年) ・・・	24
13 株式会社地球の旅仙台	菅野 理美 (2年) ・・・	26
14 //	平田 実 (3年) ・・・	28
15 株式会社読売旅行仙台営業所	小泉 裕道 (3年) ・・・	30
16 株式会社ラッキーツアーセンター	佐藤 恵理子 (3年) ・・・	32
17 韓国観光公社仙台支社	平野 さやか (2年) ・・・	34
18 近畿日本ツーリスト株式会社	奥山 綾子 (3年) ・・・	36
19 //	久高 将 (4年) ・・・	38
20 郵便局株式会社(日本郵政公社)東北支社	阿部 真也 (2年) ・・・	40
21 //	石ヶ守 杏奈 (2年) ・・・	42
22 株式会社藤崎	齋藤 恵 (3年) ・・・	44

23	仙台国際ホテル株式会社	亀田 瞬	(2年)	・・・	46
24	〃	田村 直子	(3年)	・・・	48
25	株式会社東北ロイヤルパークホテル	佐藤 拓真	(3年)	・・・	50
26	〃	谷口 まいこ	(3年)	・・・	52
27	ホテルモントレ仙台	沖 さやか	(2年)	・・・	54
28	〃	三浦 有貴	(2年)	・・・	56
29	〃	高橋 理恵	(2年)	・・・	58
30	〃	齋藤 みなみ	(3年)	・・・	60
31	〃	高橋 久美子	(3年)	・・・	62
32	〃	舟山 佳代	(3年)	・・・	64
33	株式会社オリエンタルランド	丹羽 美華	(2年)	・・・	66
34	〃	久納 秀稔	(3年)	・・・	68
35	〃	根元 瑠衣	(3年)	・・・	70
36	〃	五戸 美緒	(3年)	・・・	72
37	株式会社わらび座	高田 美沙起	(3年)	・・・	74
38	株式会社東北ハンドレッド	田崎 麻由実	(2年)	・・・	76
39	〃	三浦 大樹	(2年)	・・・	78
40	〃	長谷川 陽光	(3年)	・・・	80
41	株式会社楽天野球団	前田河 雄太	(2年)	・・・	82
42	〃	菅原 優里	(3年)	・・・	84
43	株式会社東日本放送	姉齒 成美	(3年)	・・・	86
44	株式会社仙台商工団地情報処理センター	茂木 聡美	(3年)	・・・	88
45	株式会社ジェー・シー・イー	後藤 友樹	(3年)	・・・	90
46	株式会社データウェイ・システムズ	渋谷 周平	(3年)	・・・	92
47	東北ユーザック株式会社	尾形 麻衣子	(3年)	・・・	94
48	〃	早坂 拓	(3年)	・・・	96
49	株式会社福祉工房	森田 太咲	(3年)	・・・	98

50	日総ニフティ株式会社	秋保 慶二	(2年)	・・・	100
51	株式会社ディスコ東北支社	石澤 磨美	(3年)	・・・	102
52	株式会社ウイングル	山田 智子	(2年)	・・・	104
53	〃	梶川 友希	(2年)	・・・	106
54	〃	大石 優郁	(3年)	・・・	108
55	せんだいメディアテーク	五十嵐 珠実	(2年)	・・・	110
56	〃	氏家 温美	(3年)	・・・	112
57	〃	佐藤 奈緒	(3年)	・・・	114
58	芹沢銈介美術工芸館	岩佐 こずえ	(3年)	・・・	116
59	岩沼市役所	石渡 美紀	(3年)	・・・	118
60	〃	佐々木 明子	(3年)	・・・	120
61	利府町役場	星 優希	(2年)	・・・	122
62	富谷町役場	藁谷 なつみ	(3年)	・・・	124
63	氷川町役場	石原 朝子	(3年)	・・・	126
64	滝沢村役場	野里 菜津季	(2年)	・・・	128
65	〃	菅野 正也	(2年)	・・・	130
66	〃	片山 育子	(3年)	・・・	132
研修プログラム表				・・・	135
インターンシップ担当教員					
編集後記					

2007 年度

インターンシップ研修報告書



平成19年度 インターンシップ研修生

研修事業所名 : 伊藤ハムデイリー株式会社
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 27 日 (月) ~ 9 月 1 日 (土)
 研修学生氏名 : 鈴木 真祈子

1. はじめに

今回、私がインターンシップを受講した理由は、今後の就職活動に向けて社会や企業がどのようなものであるのかということを実際に体験し、自分の中の狭い視野を少しでも広げたいと思ったからである。現在、私は食品衛生について勉強しているのだが、食品を扱う企業では具体的にどのような衛生管理のもとで食品製造が行われているのかを知りたいと思い、伊藤ハムデイリー株式会社での研修を希望した。

2. 研修先概要

伊藤ハムデイリー株式会社は、昭和 46 年 11 月に創設され、ハム・ソーセージ、調理加工食品、惣菜類、冷凍食品等を中心に事業を行っており、角煮と全国の幸楽苑のチャーシューはこの東北工場だけで作られている。安全で安心できる商品をお届けし、お客様に「おいしい笑顔」を頂けるように、企業価値を日々高めている。また、「事業を通じて社会に奉仕する」を社是とし、創業以来、社会貢献活動や地球環境保全に関わる活動にも取り組んでいる。

3. 研修内容

(1) オリエンテーション

研修初日は、会社概要や工場内での諸注意について説明していただいた。食品会社は徹底した衛生管理が求められるため、工場内ではいくつかのルールが定められていた。例えば、現場に入る前は必ず手洗いとアルコール消毒をしなければならないことや、工場内の横断歩道を渡る際には一時停止をして左右前の安全を指差しで確認しなければならないことなどがある。こうした一つ一つのルールを守ることが、食品の衛生管理や従業員の安全を守ることにつながるのだと感じた。

午後からは、HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) についての説明と工場見学をさせていただいた。まず HACCP についてだが、HACCP システムとは、NASA が宇宙食を供給するために開発した衛生管理システムで、各々の工程の危害を分析し、危害発生を防止するための重要な工程を特定し、常時監視して未然に防止する管理方法である。伊藤ハムデイリー株式会社では、この HACCP に該当する商品をいくつか製造しており、該当しないものでも HACCP の商品と同じように各工程で危害を未然に防止して製造している。このように伊藤ハムデイリー株式会社では、一つ一つの商品に不良な点がないかをチェックし、安全なものをお客様にお届けしているということを改めて感じる事ができた。工場見学では、普段見ることのできない食品製造の様子を見せていただいた。私が初めにイメージしていた工場の様子は、機械による流れ作業で食品が製造されているものだった。しかし実際は、機械もちろんあるのだが、思った以上に人の手が加えられていて驚いた。私たちが普段目に見ている商品がどのような過程を経て製造されているのかを見せていただき、大変貴重な体験をすることができた。

(2) 商品開発

研修初日に、商品開発部門の方から新商品開発について説明していただいた。新商品は、発案、テールテスト、ラインテスト、営業といった段階を経てやっと市場に出すことができる。新商品開発は、原料や需要、空きラインを考慮して発案しなければならない。また、自分たちでレシピを決めたり、調理して味を確認したりしなければならないと教えていただき、新商品を開発することの難しさを学んだ。そして、実際に私にも新商品を発案するという課題が与えられた。研修 3 日目に新商品を考える時間を頂き、4 日目に発表会というスケジュールだった。商品名、商品形態や包装形態のイメージイラスト、ターゲット、発売の狙い、主原料、売価を考慮して新商品の開発に取り組んだのだが、なかなか良い案が思い浮かばず、非常に難しかった。新商品を開発することの大変さを身にしみて感じた。

(3) クリーンルームでの包装工程

研修 2 日目と 3 日目はクリーンルームでの作業をさせていただいた。袋詰めなどの段階など菌や異物が侵入しやすい所では、それらの侵入を防ぐため、クリーンルームで作業を行う。クリーンルームではマスクをつけ、目の部分しか出ない作業着を着用し、髪の毛等が落ちないようにゴムバンドをつけるといった格好をしなければならない。さらにエアシャワーを浴び、粘着ローラーで衣類についたゴミ等

を取り除いてようやく入室できるのだ。入室後も必ず手洗いとアルコール消毒をし、消毒済みのビニールエプロンを上からさらにアルコールで拭いて着用しなければならなかった。また、食品は素手で扱うことは許されず、ゴム手袋をつけて扱った。クリーンルームではこれだけ厳重な衛生対策のもとで作業が行われていることを知り、私も衛生面に注意を払い気を引き締めて一つ一つの作業を行った。ここでは主にビーフジャーキーを袋詰めする作業をさせていただいた。袋詰めは全て手作業で行い、重量の測定も人の目で確認していた。人の手が加わっているので一つ一つの作業の正確さが重要であると感じた。クリーンルームでは拭き取り検査といわれる菌の量を測る検査を毎日行っていた。そこで菌が多いようだったら、菌の量が減るような対策を考えると教えていただいた。クリーンルームでは常に衛生管理が十分である環境を作っていることがわかり、食品を扱う上での責任の重大さを学ぶことができた。

（４）箱詰め作業

研修４日目と５日目は、包装されたハムやソーセージの箱詰め作業をさせていただいた。一つのレーンには、金属検出、重量チェック、X線検出の機械が備え付けられており、異常がないものだけが箱詰めされる。ダンボールに箱詰めする際も人の手によって、賞味期限の日付が正確に記されているか、包装容器がしっかり密閉されているか、異物の混入はないか、成分表示等が記されたシールは貼られているかを検品して箱詰めをしていた。人の目による確認が一番信頼できるものである。お客様に信頼していただける商品をお届けするためには、機械による検品だけでなく、最後に人の目で確認することが大切だということがわかった。

（５）考察・まとめ

今回伊藤ハムデイリー株式会社で研修させていただき、衛生管理の仕組みのほか安全に仕事をする事の大切さを学ぶことができた。伊藤ハムデイリー株式会社では「労災ゼロ」の目標を掲げており、10時と14時に安全確認タイムという時間を設け、従業員が安全に仕事を行えるように注意事項の確認作業をしている。この安全確認タイムの時、KYT（危険予知トレーニング）というものを行っていた。これは、一つの写真を見てどこに危険が隠れているかを皆で話し合うものだった。KYTは、今後自分たちが同じ場面に遭遇した場合、適切な対応ができるように行っている、と教えていただいた。こうした確認をすることが「労災ゼロ」の目標を再度認識させるのだろうと感じた。安全に仕事をするができるということは、お客様に安全な商品をお届けすることにつながる。十分な衛生管理のもとで食品を製造しているのはもちろんのこと、このように従業員の安全についても十分に管理を行っている伊藤ハムデイリー株式会社であるから、安全な商品を作ることができるのだと思った。

今回、多くの貴重な体験をさせていただき、自分自身の将来に対する姿勢が前向きになった。この研修で学んだことを糧に、今後もさまざまなことに挑戦し、自分を高めていきたいと思う。

（６）おわりに

この度は、インターンシップ研修を受け入れてくださりましてありがとうございました。５日間という短い期間ではありましたが、たくさんの貴重な体験をすることができました。この研修で学んだことを今後の大学生活に生かしていきたいと思います。お忙しい中にもかかわらず、温かくご指導してくださいました人事総務部の倉内様をはじめ、お世話になりました社員の皆様、そして研修に当たって熱くご指導してくださいました山口先生並びにインターンシップ担当の先生方に深く感謝申し上げます。

研修事業所名 : 伊藤ハムデイリー株式会社
 研 修 期 間 : 平成 19 年 8 月 27 日 (月) ~ 9 月 1 日 (土)
 研修学生氏名 : 森谷 和エ

1. はじめに

今回の研修で学びたかったことは、工場の中で製造作業を経験し、その製造工程がどのように衛生管理と結びついているかについてであった。実際の研修を通じて製造業ならではの安全を守る工夫を知ることができた。従業員一人ひとりの持つ安全に対する意識が、工場内の安全と商品の安全を守っているということを学ぶことができた。以下、研修を通して学んだことを報告する。

2. 研修先概要

伊藤ハムデイリー株式会社は、伊藤ハム株式会社の子会社として 1971 年 11 月に創業、東北にある食品加工会社の中では規模の大きな会社である。事業内容には、ハム・ソーセージ、調理加工食品、惣菜類、冷凍食品、その他食品の製造及び販売などがある。「事業を通じて社会に奉仕する」を社是として掲げている。

3. 研修内容

今回は包装一課に 2 日間、包装二課に 2 日間の日程で作業をさせていただいた。

(1)包装工程について

包装工程は商品として送り出すための最終段階である。建物に入る時は、必ずエアシャワー室と手洗い場を通った。エアシャワー室では鏡を見ながら粘着ローラーを使用した。この時、毛髪が確実に帽子の中に入っていることを確認した。毛髪を帽子の中に納めてかぶったつもりでも、もみ上げの部分が帽子から出ていることもあった。手洗い時は必ず石鹸を使用した。洗浄後アルコールで消毒を行った。作業場にもよるが、手荒れを予防するために、手洗い後にワセリンを使用できる所もあった。作業衣を整えることは衛生管理を行う上で重要視されていることがわかった。この入室過程を経て包装一課に入った。当初、包装一課の野島課長から「ここで包装されたものが直接商品として店頭に並んでいる」との説明を受けた。この説明を受けたときは「そうか」と軽く思う程度であった。しかし、作業の内容がわかってくると、野島課長の言われたことは、重要な意味を持っていることがわかった。出荷前の商品であるからこそ、細心の注意が必要であることを知った。

包装一課と包装二課の作業：包装一課と包装二課では、扱う商品の量に大きな違いがあった。包装一課では焼き豚（ブロック）などの商品を、包装二課では、ハム・ベーコンなどの商品を包装していた。包装一課では次の作業を体験した。

- ・商品のパッケージに不良品が混入していないかを確認する
- ・日付の確認をする
- ・手作業でラベルを貼る
- ・決まった個数ずつ商品を段ボール箱に詰める

レーンに乗って次々に流れて来る商品に、これらの確認作業を行うのはとても大変だった。自分の所には作業中常に商品が積み上がっていた。普段からこの速度で日付の印字、ラベル(品質表示も含む)、破損の有無を確認していたことがわかった。時々作業員の方がレーン内で作業位置が変わることがあった。しかし、1 つのレーンで作業が空いた時でも、担当しているレーンを越えて作業をするという様子はなかった。このことについて従業員の方から、1 つのレーンに対して 1 つのグループがあることを教えていただいた。

包装二課で体験した作業も、レーンから流れてくる商品の確認作業であった。しかしここでは、隣の無菌室から流れてくる商品の日付とトレイに対し隙間なくパッケージされているかを確認した。レーンの途中には異物混入の有無を確認するため、金属探知機が組み込まれていた。包装二課は包装一課に比べレーンの数が多かった。レーンごとに必ず 2 人の従業員が付いていた。商品を 2 人以上の目で検品する。この事で器械では分別できなかった不良商品を選り分けることができていた。

包装工程では作業衣を整えることと、レーンに乗って流れてくる商品の最終検品に重点を置いていた。商品の安全を確保するために、機械と人の目の両方を用いて衛生管理を行っていた。この工程への理解が深まったことで、取り扱った商品が店頭に並ぶことを思い出し、責任の重さを実感した。

(2)従業員の安全について

作業時間中 10 時と 14 時に安全確認を行う時間が設けられていた。これは、諸連絡や作業の注意点を確認しあう時間となっていた。ここでは従業員全員が「今日も一日安全確認よし」、「ゼロ災よし」と声をだして指さし確認をしていた。またこの時間にも粘着ロールを用いて作業衣の確認を行った。確認作業はその日、係になった者により行われた。係を設けることで他者の視点から確認を受けることができ、見落としに気づく事ができる。確認作業は次の手順で行われていた。粘着ロールをかける。毛髪や埃の付着がないかを粘着ロールを見ながら確認する。確認した結果を記録として残す。確認される側から確認する側になることで、安全に対する知識の幅が広がる。そのことが安全に対して意識を向けるきっかけ作りになることに気がついた。包装二課の山村課長から月に二回、KYT(危険予知トレーニング)を実施していると説明を受けた。KYT とは一枚の作業風景の写真を見て、予想される危険を挙げ、その対策を考えるというトレーニングであった。

安全に作業をするには、従業員全員が安全に対する意識を高めることが大事なのだとわかった。そのために、一人ひとりが危険な要因を察知して改善策を考えたり、お互いに声を掛け合ったりする必要があることがわかった。

4. 考察

研修前、工場で作られる食品は機械によって製造されているイメージが強かった。しかし、そのイメージはこの研修で大きく変化した。実際に作業を経験して、商品となるまでに多くの人の手と人の力が必要であることを知ったからである。商品の安全は厳しい衛生管理のもとで、人の手と人の力で作ることを学んだ。また、従業員の安全は一人ひとりが自ら安全意識を持つことが大事であることがわかった。

謝辞

5 日間という短い期間ではありましたが、普段の大学生活の中では味わうことのできない貴重な体験をさせて頂きました。食品業界、食品企業について視野を広げる良いきっかけとなりました。ご指導をいただきました倉内様をはじめ、多くの社員の皆様に御礼申し上げます。それと同時に、研修に向けて準備指導をいただいた山口先生、並びにインターンシップの先生方や事務局の皆様のおかげであります。心より感謝申し上げます。

研修事業所名 : 株式会社プランニング・オフィス社 りらく編集室
研修期間 : 平成19年8月1日(水)～8月10日(金)
研修学生氏名 : 伊藤 渉

1. はじめに

今回りらく編集室を希望した理由は、出版業界に興味があり、私たちが普段見ている雑誌はどのようにして制作されているのだろうと思い、雑誌の編集や誌面作りの裏側を知りたかったからである。また、アルバイトではうまく実体験できない「社会」という場を、インターンシップという限られた短い期間ではあるが、よりリアルに社会を体感し、社会人基礎力を身につけていきたいと考えている。

2. 研修先概要

(1) 株式会社プランニング・オフィス社

株式会社プランニング・オフィス社は、1986年6月に設立された。総合広告・求人広告・販売促進・アウトソーシング・人材派遣・人材紹介など多岐にわたり事業を展開しており、人と企業のコミュニケーションを大切に、新しいビジネスを創造する企業である。主力媒体として情報誌「りらく」がある。

(2) りらく編集室

りらく編集室では、主に大人の情報誌「りらく」を発行している。「りらく」は地域でユニークな活動をされている方の紹介や身近で趣きのある情報の掲載など「読むだけ」の雑誌ではなく、「行動し、仲間づくりを応援する」雑誌を目指している。地域の人々の声を交えて多彩な提案・発信をしている心温まる雑誌である。

3. 研修内容

(1) 書店巡り

りらくバックナンバーフェアの売上状況を確認するため、仙台駅周辺・泉中央にある書店を中心に巡った。私が普段訪れる書店が多く、新鮮な感覚を覚えた。客として書店を訪れたときには特に意識しなかった、異なった視点で店内を見渡すことができた。例えばこの書店は現在どの本・雑誌を強く押しているのか本は読みやすい位置に配置されているか、など本の営業を行っている企業の視点から見ることはできたのである。りらくは書店からの信頼も厚く、りらくと類似している全国誌・地方誌がある中、りらくはどの書店もお客様の目に留まりやすい場所に配置してあった。しかしこのように信頼を得るためには雑誌の内容が良いことはもとより、日頃から挨拶をしに書店を巡ることも大切なのだということを教えていただいた。またバックナンバーフェアを行ってない書店に開催の交渉をするなど、書店のスタッフの方と交渉・営業する様子を見学させていただいた。こういった地道な努力がりらくの売り上げにはもちろん、新たなお客様(読者)の獲得にもつながるのだと感じた。

(2) りらく原稿校正

りらくの原稿校正の一部を体験させていただいた。今回のインターンシップで最も体験してみたかったことである。担当させていただいた箇所は、コンサート情報・催し物などの記事で、インフォメーションと呼ばれるページである。インフォメーションに掲載してほしいと依頼された方々からおおすじの情報を受け取り、それをさらに少ない行数・文字数に要約した。最初はどこの情報をインフォメーションに掲載すれば読者に伝わるだろう、こんな風に文体を工夫してもいいのだろうか戸惑い、難しく感じたところもあったが、要約するためのコツや決まりを教えていただきながらなんとかインフォメーションを作成することができた。この作成した原稿を「ハート&ブレイン」という主にりらくから送られてきた原稿のレイアウトや校正作業を行っている企業に一度目を通してもらい、それからさらにりらくで再度校正をするという形だった。私は雑誌の原稿というのはその会社の中ですべて校正されるものだと思っていた。しかしこのように様々な企業と連携して初めて記事になるということを知ることができてとてもよかった。また、ハート&ブレインに会社訪問をする機会があり、実際にりらくの原稿をレイアウト作業をしているところを見学させていただいた。

(3) 人材派遣・広告・販売促進業務レクチャー

プランニング・オフィスの基幹事業となっている人材派遣・広告・販売促進業務についてレクチャーをいただいた。

人材派遣業務は販売促進業務と共通している部分があり、スーパーに派遣するマネキンや人材派遣と請負の違い、派遣されるまでの流れ、雇用形態などを分かりやすくレクチャーをいただいた。また人材派遣の仕事として、ある試験の準備を請け負っていて、その問題・解答用紙・プリント配布等の仕分け作業を体験させていただいた。単純作業ではあったが、膨大な量でありプランニング・オフィスの方々と作業を手分けし、進めていった。人材派遣は依頼された仕事内容によってももちろん程度は異なるが、こういった仕分け作業まで責任をもってこなすのか、と驚いた。

広告業務レクチャーは、主に求人広告の内容についてだった。プランニング・オフィスでは私たち学生に馴染みの深い「workin」という求人広告のフリーペーパーを各地に配布している。このworkinは主に学生がターゲットで手軽なアルバイト・パートを中心に求人広告を載せている。また真剣に転職や就職を考えている人向けには「QJ」という求人情報雑誌があり、こちらは有料になるがかなり質の高い内容となっている。他にも新聞の折りこみチラシにある求人広告なども手がけている。求人広告を手がけていて嬉しかった事は、クライアントから「おかげで良い人を雇うことができた」などの報告を受けることが嬉しく、またやりがいにもつながっているということだった。

(4) その他

上記のほかにもたくさんの業務を経験させていただいた。印象に残っていることは、りらくで連載を続けている厚生仙台クリニックに訪問し、カメラマン・ライターを交え、インタビュー現場を見学させていただいたことだった。打ち合わせをしているところから見学し、インタビューの緊張感を味わうことができた。インタビュー現場を見学できたことはとても貴重な体験だった。またりらくとトヨタのタイアップ記事の原稿校正のため宮城トヨタに訪問し、写真の明るさや文字のレイアウトなど細かいところまでやり取りをし、校正をしていく様子を見学したり、プランニング・オフィスに依頼されている東北電力生協の冊子の原稿校正のため会社を訪問し、意見を交し合い記事がより良いものに出来上がっていく様子を見学できたことなど、「出版」という括りのなかにこんなにやりがいのある分野があるのか、と出版業界に違う視点からまた新たな魅力を感じることができた。

4. 考察・まとめ

初めは出版業界にとっても興味があり、りらく編集室で原稿校正などの出版の具体的な業務を体験させていただき、出版業界に対してさらに関心を持つことができた。しかし、プランニング・オフィスの方々から人材派遣・広告業務・販売促進業務についてレクチャーをいただき、出版業界とはまた違うやりがい、楽しさなどを教えていただいた。この3つの分野は出版業界とはまったく無縁のように思っていたが、どれも共通している部分があることに気付いた。それを知っただけでも私にとって大変な収穫だった。特に、広告業務のレクチャーや原稿校正のため企業に訪問したことなど、広告業務の一環としても出版に携わることができるのだと、この体験によって気付き、将来に対する視野・選択肢をさらに広げることができた。

インターンシップは毎日が発見で新鮮なものだった。私は今回のインターンシップを経験したことにより、将来に向けての自信につながった。

謝辞

お忙しい中インターンシップを受け入れ、ご指導していただいた浅井編集長ならびにりらく編集室の皆様、プランニング・オフィスの方々、そして10日間付きっきりでご指導下さいました佐藤四郎様には、社会に向けての心構えや出版に関わる本当にたくさんのことを教えていただきました。今回のインターンシップで得た貴重な体験や感じたことを将来に活かしていきたいと思えます。この場をお借りして皆様に心より深く感謝申し上げます。ありがとうございました。

研修事業所名 : ハリウコミュニケーションズ株式会社
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 1 日 (水) ～ 8 月 10 日 (金)
 研修学生氏名 : 五十嵐 文

1. はじめに

今回、私は企業の中で一社員となって働く姿勢を学びたいと思い、インターンシップを受講した。2 年生になり、就職活動を視野に入れなければならなくなってきたためだ。数年後に社会人になるという自覚を持つためには良い経験になるのではないかと考えた。

研修先にハリウコミュニケーションズ株式会社を希望した理由は、斬新なサービス内容・事業に惹かれ、研修を通じて自分の将来像に幅ができるのではないかと考え、また地域に向けた情報発信と社会福祉の関わりを見出したいと思ったからである。

2. 研修先概要

ハリウコミュニケーションズ株式会社は昭和 11 年に創業した。現在の社名に変更されたのは平成 14 年である。近年はデジタル化によって印刷技術が革新され、業務内容も拡大してきている。さらに地域との関わりを重視しており、様々な機関と連携しつつ、イベントのプロデュースといった従来の印刷業という枠にとらわれない事業が展開されている。

3. 研修内容

初日と 2 日目の午前中は木町通小学校にて小学生へのパソコン教室のサポートを行った。これは仙台市の「楽学プロジェクト」の企画であり、市内の小学生が大勢参加していた。パソコンを使ったプログラミングのアシストということで、それに関する知識をほとんど持っていない自分は小学生に教えられるのかと初めは不安だった。しかし、指定された文字の入力ミスを修正すれば解決する質問がほとんどだったため、困ったことはなかった。講師としていらしていた菊地専務は、技術的な面だけでなく、仕事をする上で「大切なこと」について話をされた。「自分の役割や責任をはたすこと」と「自分の行動について自己決定すること」が特に重要だとあった。小学生に向けられた話ではあったが、まるで自分のことのように聞いていた。

初日と 2 日目の午後と 3 日目はメディアテークにて実習を行った。7 月 29 日から始まっていた「せんだい街のアルバム製作委員会 2007」と、8 月 3 日に行われた「いっちゃね！仙台弁の日」というイベントにスタッフとして参加した。「せんだい街のアルバム」では、展示物の監視をしつつ、会場にいらっしゃったお客様の意見を聞く業務を体験した。初日はどうしても自分から積極的にお客様に声をかけることができなかった。さらに、アンケートを手渡ししながら会場を回っていたのだが、受け取ってもらえないことが数回あり、落ち込んだりもした。しかし反省してみると、声のかけ方やアンケートの渡し方に問題があったように思われた。そこで次の日からはその反省を生かし、アンケートを会場の地図と一緒に渡した。さらに、お客様の意見や思い出を直接聞くことを重視した。紙に書かれた意見も大事だが、話すほうが率直な意見を聞くことができるのではないかと考えたからだ。お客様からは、今まで知らなかった仙台の昔の町並みや市民の生活ぶりを聞くことができた。展示物は昭和中期以降の写真などが多く、当然その頃生まれていない私は当時の仙台を知らない。自分の生まれ育った街の歴史を垣間見ることができて良かったと思う。「せんだい街のアルバム」の最終日には、お客様と一緒に写真を撮っていただいた。「一緒に写ってください」と言われることはもちろん初めてで、とても嬉しかった。「いっちゃね！仙台弁の日」では、会場設営からリハーサル、受付から撤収作業に至るまでの一連の流れを体験することができた。椅子や机一つを運ぶにしても、一つのイベントを完成させることに繋がると考えると、とても重要なことだと感じた。会場設営の間、与えられた仕事が終わっても何もせずにじっとしていることが嫌で、なるべく自分から仕事を見つけるように心がけた。受付ではチケットのもぎりの係をしたが、大勢のお客様がいらしているのを見て緊張した。お客様に「緊張している？」と尋ねられて、表情から笑顔が消えていることにやっと気付いたほどだった。

4 日目はイベント会場の撤収作業とアンケートの集計を行った。「せんだい街のアルバム」ではお客様が付箋紙に意見や思い出を自由に書いて、展示されている写真に貼ることができるようになっていた。作業をしていると、展示されていた写真の枚数の多さもさることながら、お客様が貼っていかれた付箋紙の多さに驚いた。アンケートの集計では他校からインターンシップに来ていた方々と分業し

て行っていたが、結局1日では終わらなかった。Excelの扱いに慣れておらず、アンケートの内容を入力していくのに手間取った。それでも、グラフ化した集計結果が少しずつWordの文章に埋まっていくのが嬉しかった。チームワークが必要な作業は確かに大変だが、終わった時には大きな達成感が伴うものなのだと実感した。

5日から7日目は企画研修だった。その内容とは、アンケートの集計結果を踏まえて、来年度のイベントを企画するものであり、アイデアや企画力といった自分の力が試される場を与えられた。最終日にPower Pointを使ってプレゼンテーションをするため、まずは企画書を作成した。しかしどうしても文字数が多くなってしまい、自分の考えをうまくまとめることができなかった。「エレベーターに乗っている間に社長に見てもらえるような企画書を」というアドバイスをいただいた。見る人のことを考えた文章作りが大切なのと思った。7日目にはPower Pointの研修も行った。意外にも今まで知らなかった機能を学ぶことができた。

6日目の午前中には本社・工場の見学をさせていただいた。実際に印刷や製本をしている所を見るのは初めてで、普段手にしている冊子やパンフレットがどのようにして作られるのかを知ることができた。またデザイン研修ということで、実際にデザインに携わっている方のお話を聞かせていただいた。印刷物や雑誌ができるまでの過程を教えていただいた。「デザインとはコミュニケーションツールであり、最後に見る人＝お客様のことを考えなければならない」とおっしゃっていたが、これは福祉的な考えに通じるものがあると思った。お客様のことを考えるというのは、利用者本位の考え方と同じものではないかと感じた。

最終日は企画発表会を行った。発表時間は一人5分と言われていたが、私は10分もかかってしまった。落ち着いて話せたのは良かったのだが、のんびりし過ぎたように思う。ダラダラと話すよりも言いたいことを簡潔に伝えるべきだったと反省している。また、企画発表の前に、針生社長のお話を聞くことができた。印刷業の歴史や働くことの意味といったことをお話していただいたが、その中でも働くことの意味や自立について、自分探しをしている人に向けたものが印象的だった。「就いた仕事を好きになれることが重要で、それは自分の夢を見つけ努力するのと同じこと」という言葉が今も私の心に残っている。

4. まとめ

毎日が新しい発見の連続だった。辛いこともあったが、楽しい、嬉しいと感じたことのほうが多かった。初めは慣れないことばかりで戸惑ったが、時間が経つにつれて、その時どう行動すればいいのかが分かってきたように思う。しかし私は肝心な場面で緊張し、進んで行動を起こすことができなかったり、自分の考えをうまく伝えられなかったりした。大事な時こそ冷静になる必要があるということ学んだ。自分の考えを伝えるには、まずはどう伝えるのかをまとめてからでなければ意味がないということも学んだ。

10日間という短い期間であったが、働くことの意味を考えることができた。イベントの期間中は、「メディアテークの職員の一人である」という意識を常に持って行動しなければならなかった。社員になるということは、同時に自分で自分の行動に責任を負わなければならないということ学んだ。学生と社会人の違いを確認できたように思う。針生社長のお話から、やりたいことを見つけるのも大事だが、現状を受け入れ、その中で自分なりに最大限の工夫をすることが大事なのだと感じた。理想や希望ばかりを将来に押し付けていては成長を妨げるだけだと考えた。2年生のこの時期にインターンシップに参加できて本当に良かったと思う。今回の経験で得たものを、来年、再来年に控えた就職活動に繋げていきたい。

謝辞

最後になりましたが、お忙しい中ご指導して下さった代表取締役の針生英一様をはじめ、ご担当の企画部開発課主任木村一也様をはじめとするハリウコミュニケーションズ株式会社の皆様に、この場をお借りして厚く御礼申し上げます。また研修を行うにあたり、様々なご指導をして下さった山口政人先生をはじめ、インターンシップ室の先生方には大変お世話になりました。無事に研修を終えることができたのは、皆様のお力添えがあったからです。10日間で非常に貴重な体験をさせていただきました。本当に有難うございました。

研修事業所名 : ハリウコミュニケーションズ株式会社
 研修期間 : 平成19年8月1日(水)～8月10日(金)
 研修学生氏名 : 大内 香澄

1. はじめに

私にとって、今回は二度目のインターンシップだった。去年と比べると、今回は就職の二文字がより具体性を持って迫っており、真剣に自分が進む道を探りたいという思いが一番強いものだった。そして、インターンシップを受講する前段階で研修先リストを眺め、実際にホームページを目にし、興味を引かれたのがハリウコミュニケーションズであった。産業福祉学科に所属する私は、これまで『働く』上で何が必要かという内容の講義を多く受けてきた。そして学んできたことがホームページ上で針生社長の述べていた事と繋がり、学んだ事を肌で体感したいという思いから、ハリウコミュニケーションズを研修先として希望させていただいた。

2. 研修先概要

ハリウコミュニケーションズ株式会社は昭和11年創業、昭和24年に株式会社針生製本所を設立し、平成14年に多様化する事業内容を受け、現在のハリウコミュニケーションズ株式会社に社名変更をした。印刷業を中心に幅広く展開しており、その領域はイベントプロデュースなどにも及ぶ。地域とのかかわりを重視し、地域のプロデューサーを目指して活動している。

3. 研修内容

初日と二日目の午前中は木町通小学校で、仙台市の教育委員会が主催をしている「楽学プロジェクト」という小学生を対象とした、職業を知ってもらおうというイベントのお手伝いをさせていただいた。ハリウコミュニケーションズは「コンピューターのお仕事」という分野を担当しており、コンピューターを用いた仕事の説明と簡単なプログラミングでゲームの制作体験を行っていた。イベントに参加している小学生は意欲的で、話を聞く目は真剣そのものであった。ゲーム作成に入ると、静かに話を聴いていた子供たちは生き生きと、楽しく会話をしながら作業に取り組んだ。一人ひとりパソコンを扱えるレベルが違っていたため、その子によって、どこからどうやって教えてあげればいいのかというのが悩みどころだった。質問コーナーでは、今の小学生がどのようなことを考えてこの分野に興味を持ったのかを知ることができたと共に、担当者の方々の仕事に対する考えも伺うことができた。とても勉強になった。二日目は最終日ということで、教育委員会の方から生まれて初めての感謝状をいただいた。小学生と触れ合うこともでき、とても楽しく学ばせていただいた二日間であった。

午後には木町通小学校を離れて主な研修場所となるメディアテークに行き、今回の研修のメインとなる「せんだい街のアルバム」のスタッフとしての仕事を教えていただき、イベント会場に立った。「せんだい街のアルバム」は毎年行われているイベントで、戦前から現在までの仙台の姿を見ることができる写真展である。今回は、写真のほかにも市鉄に関する展示物や荷を運んだ自転車の現物展示、なつかしのお茶の間再現がなされていた。私たちの仕事は、来年このイベントを企画運営する上での参考にするために来場者にアンケート用紙を配る、直にお話を伺う、というものだった。初日は四時間ほどしか会場に立っていなかったが、緊張感や仕事を把握し切れていないことから、足が棒になってしまうくらいとても長く感じた。「いらない、あっち行って」とアンケート用紙を露骨に嫌がる方もおり、渡し方や話しかけ方など、課題の多い初日となった。しかし二日目には少しずつ勝手も分かり、来場者の方と楽しく会話することもできるようになった。「市鉄の職員だった」という男性のお話を伺うこともできた。その方が写真と共に路線や経路地などを詳しく教えてくださいましたので、市鉄が走る姿を見たことがない私でも、市鉄が走っていたという息吹を感じることができた。レコードの扱いにも慣れ、曲を選んでヘッドホンでかすかに流していると、「何の曲があるの」と何人もの方が足を止めてくださった。開場の試聴設備はレコードとCM曲集があったが、その両方が人気を集めているようだった。人によって選ぶ曲は違ったが、誰もが選んだ曲についての思い出を持っており、「本当にありがたい」と涙ぐまれている方もいらしたのが印象的だった。三日目には来場された方から開催期間を尋ねられ「今日で終わりなんです」と言うのと「もっと早く知っていればよかった」といってくださる方や「何を見に来られたんですか」という私の問いに「毎年来てるから」と答えてくださる方もいた。多くの人からこのような言葉をいただいて、イベントに関われたことをとても嬉しく思った。

三日目には「いっちゃね！仙台弁」という、仙台弁を広めていらっしゃる先生の口演会のお手伝いをさせていただいた。いつもはイベントに観客として参加する側であるため、会場設営からリハーサルまでの流れを目にするのはとても新鮮だった。リハーサルでは最前列の特等席で見学をすることができ、仙台弁で行われる先生の昔語りに聞き入ってしまった。リハーサルが終わり昼食をとると、開場時間が迫り、お客様が集まってきた。私の仕事はお客様の座席への誘導だった。チケットは完売で、座席はお客様の人数ぴったりしかなかったため、前列中央から着席していただかないと入りきらない状態であったが、詰めていただくなどして予定通りに開演時間を迎えた。先生が入場されるとそれだけでお客様が笑顔になっていたのが印象的だった。私は「いっちゃね！仙台弁」が本番を迎えている間はその場を離れ、最終日となった「せんだい街のアルバム」の会場に立っていたが、この最中も口演が気になっていた。時間が来て「いっちゃね！仙台弁」が終演し、会場から出てくるお客様からのアンケートを回収する作業を行っている時、口演を終えた先生が何人もの来場者の方々と話されているのを目にした。お客様は様に目を潤ませていて、感動的なラストであったことが窺えた。

四日目はいつもより早く集まり、「せんだい街のアルバム」の会場を解体する作業を手伝わせていただいた。三日間足を運んだ会場を自分たちの手で解体していく作業は寂しくもあったが、写真を外す過程で、同一場所で撮られた写真を数枚発見したりと、その作業自体を楽しむことが出来た。また、この日からパソコンを使用した作業が主な研修内容となった。まず「せんだい街のアルバム」と「いっちゃね！仙台弁」のアンケートを集計するためにチーム編成が行われた。ハリウコミュニケーションズには他校からもインターンシップ生が来ていたため、各学校から一人ないし二人ずつ出る形となり、今まであまり会話のなかった学校間の交流が多くなった。データ量が多いため、入力箇所を分けて作業をすることになったが、その時、数字の全角半角などを統一していなければ、最後のまとめのときにエクセルがうまく機能しないなどのアドバイスをいただいた。チームで作業をするときに一番大切なコミュニケーションがそこで問われるということや、助け合いながら一つのものを完成させるというところにチーム作業の良さを感じた。また、整理したデータを基に報告書を作成することも与えられた課題の一つだった。その中で、報告書を作成する上で重要なことは一目で伝えたい情報が頭に入ってくるかどうかだということを教えていただいた。そして出来た報告書や集計結果を元に、私たちは最終日、「せんだい街のアルバム来年度企画案」のプレゼンテーションを行うこととなった。最終日までは各自の企画書作りやパワーポイント講習など、これからの学生生活にも生きてくことを教えていただきながら、パソコンとインターンシップ仲間と向き合いながらの数日間だった。作業の合間に本社見学で普段目にするののない大きな印刷機を見せていただいたり、デザイナーの方にお話を伺うなど、貴重な体験をさせていただいた。お互いに自分なりの工夫を見せ合いながらの作業は楽しいものだった。最終日のプレゼンテーションでは、発案の動機は同じでも発展の方向が違う発表があるなど、皆が試行錯誤してきた分、面白いものになったと思う。私は与えられた時間を超過してしまった上、説明下手なために自分の考えをよく伝えることが出来なかった。表現の難しさを痛感するとともに、これを改善することが今後の課題となった。また、この日は針生社長にお会いし、お話を伺うことが出来た。印刷業の歴史や針生社長の職業観などのお話は興味深く、最終日に改めて研修に来てよかったと思うことが出来た。

4. まとめ

今回のインターンシップで学んだことは大きく二つあった。一つ目は仕事に対する姿勢だ。お話をしてくださったすべての方が仕事を続けることの大切さについておっしゃっていた。好きなことを仕事にすることと同じくらい、今取り組んでいる仕事を好きになることは素晴らしいということ、仕事は必ず誰かの役に立っているというお話は特に私の心に大きく響いた。二つ目は、相手の立場に立つことだ。相手の立場に立って物事を考えることで円滑にコミュニケーションをとることができる。それを今回のチーム作業や企画書、報告書作りで実感することができたと思っている。

謝辞

最後となりましたが、お時間を割いてお話をしてくださった針生社長、丁寧にご指導をしてくださいました木村様をはじめ社員の皆様に、心から感謝申し上げます。インターンシップ期間中、本当に世話になりました。この度得たことを胸に、仕事を好きだといえる社会人になれるよう就職活動を頑張りたいと思います。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : ハリウコミュニケーションズ株式会社
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 1 日(水) ～ 8 月 10 日(金)
 研修学生氏名 : 杉田 祐子

1. はじめに

今回、私が「インターンシップ」を受講した理由は、大学 3 年生になり就職活動を間近にひかえ、自分の意識を高めるとともに、実際に興味のある企業へ研修に行くことで、自分の漠然とした企業へのイメージと現実との違いを体験したいと思ったからだ。

数ある研修先の中から、ハリウコミュニケーションズ株式会社を希望した理由としては、幼い頃からデザインや出版・企画など、創造的な仕事に興味があったこと、このような業界は在学中では体験できないこと、針生社長の利益追求だけでなく地域貢献を考えておられる姿勢や幅広くイベントや教育などの分野に目を向けておられる人間的に魅力のある生き方や考え方を学びたいと思ったからである。

2. 研修先概要

ハリウコミュニケーションズ株式会社は昭和 11 年に創業した。主な事業内容には印刷物の企画編集・出版、広告宣伝・看板、イベント企画運営、ホームページ企画・制作、データベース構築、コピーイラスト、デザイン・CG 制作などである。また、「社会貢献」にも積極的に力を入れている。地域活性化を図ることを目標とし、地域との関係を重視した生涯学習や人材教育、地域振興、福祉、まちづくり・ひとづくりに関わる事業に取り組んでいる。

3. 研修内容

＜夏休み楽学プロジェクト＞

夏休み楽学プロジェクトとは、仙台市教育委員会が主催で行っており、夏休み中の仙台市内の小学校高学年の子どもを対象に関心のある職業分野の体験学習を支援することを目的としたイベントだ。研修 1 日目と 2 日目の午前はこのプロジェクトで、小学生にパソコンでゲームを作る講座のアシスタントを担当した。小学生がとても元気で素直だったことと、将来コンピューターの仕事につきたい、という熱意から一生懸命ノートをとっている様子が印象的だった。講座の中では、菊地専務や木村主任は受講に来た小学生に対して、この仕事をしていて嬉しかったこと、なぜこの仕事を選んだか、働くこととはどのようなことか、という話をした。小学生だけでなく、インターンシップに来た私たち大学生もとても役立つ内容だった。

＜せんだい街のアルバム 2007＞

せんだい街のアルバム 2007 とは、毎年せんだいメディアテーク 1 階オープンスクエアで開かれる仙台市内の街並の写真が展示される写真展である。今年のテーマは「市電」で、大変多くの方に喜んでいただけた展示であった。私たちの仕事は、研修 1 日目と 2 日目の午後に写真展の監視を兼ねて、次年度のイベント企画のためお客様の生の声を集めることと接客であった。昭和 30 年代の写真が多いため来館者数は年配の方が多く、私が生まれる前の仙台の歴史や風俗、学生時代の思い出などについて色々なお話を聞くことができた。お客様との会話を通して、世代は違えども共通した仙台への想いがあることや、伝承遊びを教えてくれるおじいさんなど、娘や孫のように接してくれることを嬉しく思った。

＜いっちゃね！仙台弁＞

いっちゃね！仙台弁とはアナウンサーの渡辺裕子さんの仙台弁の魅力を伝えるイベントで、せんだいメディアテークスタジオシアター 7 階で行われた。私たちは研修 3 日目にこのイベントの会場設営と受付・会場案内・CD 付きの本の販売・撤収作業をさせていただいた。リハーサルでも全力投球でエネルギーにひとり語りを見せてくださった渡辺裕子さんのプロ意識とスタッフ全員に握手と感謝の言葉を述べてまわる姿にとても感銘を受けた。当日券は売り切れであったが、辛抱強く入口でキャンセル待ちをするお客様やなんとか無理やり会場内に入ろうと交渉してくるお客様がいて驚いた。また、本の表紙と挿絵を書いたデザイナーさんの専門学校時代のお話もうかがうことができて、とても貴重な一日だった。

<会社見学>

仙台市若林区六丁の目にあるハリウコミュニケーションズ株式会社の本社を見学させていただいた。印刷機はとても大きく、自動的に紙を瞬時に3つ折りにする機械や冊子を糊付けするための巨大な糊のタンクがあり、圧倒された。

吉村作治先生のエジプト展のポスターをデザインしたデザイナーの方から、デザインやライターの仕事、取材したものや企画したものが形になるまでのお話をうかがった。一つのデザインが完成するまでに、20～40個も案を用意しておくということ、お客様が満足するものを用意するには他の会社やライターさんともかけあわなくてはならないこと、忙しいときは家に帰れないことは当たり前になる…など、現実的なお話を聞くことができ、とても参考になった。

<企画・デザイン研修>

今回の研修で、私の中で一番の課題となったのは、企画・デザイン研修である。企画・デザイン研修ではプレゼンテーションにおけるパワーポイントの扱い方、わかりやすい企画書の作り方、仲間と作業を分担してのアンケート集計、企画のための着眼点や発想のしかたなどを考えさせられる研修であった。見やすさばかりにこだわり、内容が薄いとプレゼンテーションの際に困るし、伝えたいことを詰め込むと、読みにくくなってしまう。最も伝えたいことは何であるのか、自分の中で明確にすることが意外と難しかった。最終的に自分の中でも自分の企画案に対し、自信を持ってない状態のまま進めていたことを感じさせられた。本当に望まれていることは何であるのか、目先の理由や根拠だけでなく、多角的に色んな視点で物事を考えることが企画において大切だということを学んだ。イメージでは「企画・提案なんておもしろそうだ!」と単純にワクワクしていたが、その「企画」にどのようなメリットがあって、その企画のバックグラウンドとなるものが何であるのか、順序立てて誰にでもわかりやすく「説明する力」が大変重要であることを痛感した。プロジェクトには大きな予算と多くの人が関わっているので、様々なことを見越した上で広い視野で物事を考える必要性を感じた。そのためにも多くの経験を積んで学ぶ姿勢を持ち続けることは大切なことだと感じた。今回、私は行き詰っているときほど視野が狭くなってしまうことに気づくことができた。今後はこのことを大切にしていきたいと思う。

4. まとめ・今後の課題

今回の研修を通して、一つの「仕事」が成立する背景には、会社、事業所、協力するスタッフ、それぞれが見えないところで時間をかけて作業をして、そこにお客様があって成り立つということを実感することができた。このような創造的な仕事をする企画やデザインや舞台の世界においては、自分の好きなことが仕事にできる、というイメージを持っていたが、どんな仕事においてもいつも自分の好きな仕事ができるわけではない。人様の役に立つようなものを目指す以上、責任と誇りを持って、辛いときも乗り越える強さが必要だと感じた。

針生社長のお話の中では、お金や地位があっても「?」のつく生き方をしている大人はいっぱいいる、本当の自立とは何か、職業人として家庭人として社会人として、一個人のアイデンティティを持ち、自分には何ができるか、担うべき役割は何であるのか考えるという部分と、「夢をもてなくても、就いた仕事を好きになることはそれと同じくらい、尊いこと」、若いうちに苦勞して、年をとってから楽をするという「先憂後楽」という言葉がとても心に残った。「今がよければいい」ではなく今の時期にやれることは「つらくても頑張ろう!」という気持ちになれた。

謝辞

この度はインターンシップ研修を受け入れてくださり、また、温かくご指導いただき、本当にありがとうございました。代表取締役 針生英一様をはじめ、専務取締役 菊地淳様、企画部開発課主任 木村一也様、社員の皆様に厚く御礼申し上げます。そして研修にあたって熱心にご指導くださいました山口政人先生ならびに、インターンシップ室の先生、事務局の皆様に感謝申し上げます。

研修事業所名 : 株式会社河合楽器製作所 仙台支社
 研 修 期 間 : 平成 19 年 8 月 21 日 (火) ~ 8 月 28 日 (火)
 研修学生氏名 : 佐藤 望

1. はじめに

今回私がインターンシップを受講した理由は、これから先就職して社会の一員として働く前に、自分は社会人になるのだという心構えを強く持っておきたいと思ったこと、また、インターンシップで実習をすることは、自分自身が知らない長所・短所を知るいい機会なのではないかと思ったからである。研修先に河合楽器を選択したのは、音楽が好きであり、ジャンル問わず様々な音楽の知識や興味を深めたいと思ったからである。

2. 研修先概要

株式会社河合楽器製作所は、1927 年に創業者河合小市が「河合楽器研究所」として創立、ピアノの製作・販売から始まり、1929 年に「河合楽器製作所」と改称、翌年にはオルガンの製造を開始した。戦後は海外にも進出し、楽器事業のみならず、教育関連事業、素材加工関連事業、情報関連事業など、幅広い事業に着手し、今年で 80 周年を迎えた。

3. 研修内容

<1 日目>

9 時 45 分頃に到着し、エプロンと社員証を戴き、控え室で準備をした。10 時になり、従業員の皆様に交じって朝礼を行った。朝礼では、各フロアからの連絡をしあい、全員で挨拶をする。朝礼をして始めて一日が始まるといった感じだ。そこで、私の紹介をしていただいた。そして販売実習に入る前に、オリエンテーションと会社の概況説明をしていただいた。事前訪問のときにも河合楽器の歴史や現在行っている事業などを教えていただいたが、それに加えピアノの歴史や、接客の基本などについても教えていただいた。

オリエンテーションが終わり、楽譜売り場に出た。書籍などの品出し、商品整理、レジ業務が主な業務内容だった。私は品出しと商品整理をさせていただいた。また、河合楽器が主催するコンサートのチラシ折りもさせていただいた。初日なのでまずお店の雰囲気や業務に慣れることから始めた。売り場はとても静かで落ち着いていて、普段味わえないような雰囲気だったので、とてもよい刺激になった。

<2 日目>

前日に引き続き、朝礼後、楽譜売り場の手伝いから始まった。売り場の掃除と、書籍の整理・品出しをした。前日より少し慣れてきたのか、お客様への挨拶などあまり躊躇わず出来た。お客様から挨拶が返ってくると、とても気持ちがよかった。やはり挨拶を交わすことは大切なことなのと思った。

午後は鍵盤楽器売り場の手伝いをさせていただいた。はじめに、鍵盤楽器売り場の説明、楽器販売において必要な商品知識を学んだ。楽器売り場の業務は接客が基本であるので、接客の仕方、接客するときに必要な知識、何台もあるピアノ一つ一つの特徴や違いを教えていただいた。一通り教わった後、業務の一つであるピアノのワックス磨きをした。しかし鍵盤にはワックスをつけてはいけないので気をつけて作業した。これが意外に重労働で、約 20 台あるピアノ全てを磨いた後には息が切れたが、ぴかぴかになったピアノはとても美しく、清々しい気分になった。

<3 日目>

朝礼後、すぐに鍵盤楽器売り場の業務をした。鍵盤を専用のポリッシュで磨いたり、接客業務を見学したりした。業務にもだいぶ慣れ、お客様とも少しだが会話を交わすようになった。

午後は、音楽教室の仕事を手伝った。近々店頭でデモンストレーション演奏があるため、忙しい時期なのだそう。それに合わせて街頭で配るチラシの製作をした。チラシとボールペンを一緒に袋に入れて口を閉じる作業だった。チラシだけでは受け取ってくれないために、ボールペンを入れるのだそう。単純な作業だったが、意外に骨が折れる仕事だった。こういった細かい仕事も、接客や楽譜の販売も、全てが大切で欠かせない仕事なのだと実感した。

<4日目>

この日は外出し、福祉大けやきホールのピアノの調律に同行させていただいた。ピアノの調律は普段見ることが無いので、楽しみにしていた反面、とても緊張していたが、担当の高橋さんはじめ調律師の方々は大変快く迎え入れてくださり、わたしの緊張も徐々にほぐれていった。

調律師の仕事は、調律、整調、整音の三つが基本で、一般家庭では調律だけするのが殆どらしいが、今回は、三つ全ての作業をした。調律は、調律師1人が1台を担当するのが普通だそうだ。けやきホールには、合計3台のグランドピアノが置いてあったので、今回調律師の方は3人だった。それぞれ作業の仕方が違うということで、3人のお仕事を見て回った。作業は細かいものが殆どで、鍵盤の部品一つ一つをチェックしてゆく。私も少し手伝わさせていただいたが、とても根気の要るものだった。また道具などを使わず、勘で作業をすることもあり、圧倒されてしまった。作業は朝の9時から夕方5時くらいまで続いたが、何もかもが初めてのことで目が離せなかった。とても貴重な体験だった。

<5日目>

午前中にピアノについての勉強をした。調律の現場を見ていてピアノの構造は大方理解していたので、各パーツの役割なども納得して理解できるようになっていた。綺麗な音を出すには一つ一つのパーツが役目を果たしていないと駄目だということが改めて解った。

午後は音楽教室の手伝いをした。絵画・造形教室を手伝わさせていただけるという話もあったが、その日はたまたまお休みだったので、受付を手伝わさせていただいた。造形教室ではピアノ製作時に出た木の切れ端を使って何かを作るということだったので少し残念に思った。

音楽教室受付の業務内容は、教室・練習に来る方の入室の受付と、次回の教室予約の受付、電話番号等であった。私は受付の手伝いと教室案内のはんこ押し等をさせていただいた。売り場とはまた違った雰囲気だったが、お客様が挨拶してくれたので、気持ちよく仕事することが出来た。

<6日目>

最終日は引き続き音楽教室のお手伝いをした。英語教室の先生に頼まれて、英語教室の生徒さんに送る会報を折る作業をした。会報には、教室の情報や各地の教室の様子、英語の問題が載っていた。親子共々楽しめるように工夫されていて、細かい所にも気を配っているのがわかった。この日は最終日だったのでいつもより早く仕事を終え、杉本課長のお話を聞き、それまで疑問に思ったことを質問させていただいた。体育教室が発足した理由のひとつに、社員の方にスポーツをしている人が多かったからという理由があってとても驚いた。

実習のまとめを記入し、お世話になった皆様に挨拶して出てゆくときは少し寂しくなった。貴重な一週間だった。

4. 考察・まとめ

研修をするにあたり、私がインターンシップで研修中の学生だということはお客様には関係無いのだから、絶対にお客様に失礼の無いようにしよう、そう思って仕事に取り組んだが、とても緊張し積極的になれずにいた。しかし売り場の皆様とお客様が笑顔で話しているのを見て、適度な距離感と親近感が大切で、硬いだけではいけないのだということを学んだ。また、ピアノのことを学んだり、調律の仕事を見学したりして、音楽、楽器は深いということを改めて実感できた。ジャンル、楽器が違って、学んでいくことにより解らないことが増えたり、どんどん知りたくなったりするのは同じなのだなと思った。それに改めて気付けたことは、私にとってとても大きいものとなった。

今回、様々な体験をし、書ききれないほどたくさんのことを学んだ。研修を通して、わずかながらも成長することが出来たのではないかなと思う。

<謝辞>

最後になりましたが、この度はお忙しい中快く受け入れてくださった杉本課長をはじめ、河合楽器の皆様方には、本当に心より感謝しています。大変貴重な経験をさせていただき、ありがとうございました。また色々ご指導くださった漆山先生、インターンシップの先生方にも感謝いたします。ありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社 JAL スカイ仙台
 研修期間 : 平成 19 年 9 月 13 日(木) ～ 9 月 21 日(金)
 研修学生氏名 : 若生 美穂子

1. はじめに

中学生の時の修学旅行をきっかけに空港で働くグランドホステスに「かっこいい」という単純な理由から興味を持ち始めた。私のこの研修で一番学びたいことは、華やかなイメージを持たれる仕事の裏側を覗いてくることである。裏側を覗くことによって、イメージとのギャップにショックを受けてしまうかもしれないが、それにも優る楽しさなどの魅力を感じてきたい。また、事前調査でスマイルサポートという取組が導入されていることを知ったので、その対応の様子を学びたい。

2. 研修先概要

1998 年 11 月 11 日に設立した。業務種目は航空旅客サービス業務、航空機運行に関する地上支援業務である。JAL グループおよび外国航空会社を仙台空港でご利用されるお客様のお一人お一人が快適に「空のたび」に出発されることを願い、「親しみやすく、あたたかい」を基本コンセプトとして、様々なお客様を“笑顔”でお迎えし、お見送りを担っている。

3. 研修内容

(1) カウンター業務

搭乗手続き・発券・払戻し・バッグなどの業務を行っている。私がお手伝いしたのは、バッグである。他は、金銭を扱う業務もあり OJT という研修を得てからでないと扱うことはできないようだ。バッグは、搭乗されるお客様の受託手荷物を預かる処置をするところである。搭乗券を指定の機械に通すと長いシールが出てきて、私はそのシールをバッグに貼りコンベアに流すということを主に行った。貼って流すという単純な作業であったが気をつけることはいくつかあった。まず、荷物を汚したくないお客様のバッグはビニールに入れたり、HEAVY・CONEX・割れ物・精密機器・生鮮食品など種類に分かれた TAG を付けて荷物を積み込む人に分かるようにしたりする。また、ベビーカーや車椅子、早めに荷物を受け取りたいお客様の荷物には DOORSIDE という TAG を付け、便の荷物の最後の方にコンベアに流すなど工夫がされている。コンベアに流すときも、荷物を積み込む人のことを考えてバッグの向きや間隔に気をつけて流していた。ここから、些細な部分にも留意していることが分かる。また、発券から座席指定までできる機械の使い方、説明の仕方を学んだ。

(2) 到着業務

到着した便から降りてくるお客様をお迎えする業務である。ゲートを開けたり、引換証の回収箱を設置したり準備をしてお迎えをする。また、コンベアから流れてくる荷物の他にお客様に直接荷物を渡す時もある。荷物には、様々な種類のものがあり、ペットをよく見かけた。また、プライオリティゲストや体調が悪くなってしまったお客様のサポートも行う。また、空港で使われる車椅子は少し特殊で機内に入れるように工夫されていた。

(3) デスク業務

この業務は、その日の各仕事の責任者 3 人の中の 1 人で媒介人でもある。様々な情報が行き交っていて四方から情報や連絡が入ってくる。出発便が続いている時やトラブルが発生した時は特に慌ただしい様子であった。カウンターの前に掲示してある電光掲示板の表示する事項や、到着地への連絡事項を送信したり逆に送信されてきた情報を連絡したり様々なことができる。

(4) 航務体験

パイロットと打ち合わせをしながら、飛行航路の決定等、飛行機を安全かつ快適に飛ばすための調整を行う業務を行っている。ここは、オペレーションとも言い、飛行機がファイナルに入ったことやランニングになったことを無線で全体に連絡をする。他にも難しそうな業務を行っているようだった。この業務に就くには会社規定の資格を取得しなければならない。

4. まとめと反省

あこがれの職場に研修に行くということで初日の緊張が大きかった。何をすればいいのかわからず、最初はただ指示を待つだけで積極的に動くことの難しさを痛感した。先輩のお客様を誘導する声かけの仕方や立ち振る舞いを見て、些細なことにもきちんとしていることから接客のプロという一面を感じた。そのような部分をみて、この仕事が華やかに見える理由は一人一人が常に姿勢や話し方において丁寧で的確であるからではないかと考えた。その裏側は、仕事のハードさにあったと思う。お客様を探して走ったり、バッグをコンベアに流したりなどの肉体的労働があることや、無線や電話を多々利用して情報交換を常に行っているなど忙しい様子が見受けられた。また、スマイルサポートを利用されるお客様への対応を見て思ったことは、常に声を掛けてから行動に移しているということである。第一にお客様のことを考えて行動に移していることがわかった。私は、この研修で車椅子ご利用のお客様をご案内したことが強く心に残っている。初めて車椅子の扱い方を知り、そして乗る側と押す側の両方の気持ちを実感することができた。また、プライオリティゲストに対する取組をみても、カウンターへ来るお客様への対応を見ても共通して感じたのは、お客様一人一人を大切にしているということである。華やかなイメージの裏側には驚きがあったが、やはりあこがれる職場だと思った。

この研修で、私はいくつかの失態を犯してしまった。まず、業務に遅れてしまったことである。カウンターの業務を見学していて BAG の手伝いをしていたのだが忙しくなってしまう、時間を忘れて業務に没頭してしまった。時間が過ぎていることに気づき、急いで行こうとしたが行くはずの業務が既に始まってしまったので、カウンター業務見学をすることの指示をもらい結局その業務に行くことができなかった。このことから、責任を持つことの大切さを学んだ。一人が迷惑を掛けてしまうと他の人たちにも迷惑を掛ける上に、信頼をも失ってしまう。その場だけでなく私を信頼して送り出してくれた学校側にも多大な迷惑と信頼を失わせてしまった。本当に自分が情けないと思う。時間は守るものと、研修前に教わっていたはずなのにできなかった。できると思い込んでいた自分が本当に恥ずかしく感じる。人とずれた感覚を持っているとはよく言われ、自分でもそう意識していたがここまでずれているとは思っていなかった。

次に、休憩の時間に仮眠をとってしまったことである。インターンシップに来ているのに寝るということは大変失礼なことである。しかも、一回だけでなく何回も繰り返してしまった。その時は正直、次の業務で眠くならないようにと思って仮眠していた。悪いことを悪くないと思い込んでいた。研修後、他に寝ている人がいなかったことと自分の立場を理解しきれていなかったことに気付いた。また、今思うと仮眠を取るほど疲れることをしていないのに、なんで寝てしまったのだろうと後悔している。

最後に、自分ではきちんとしていたつもりでいたあいさつも指導された。当初、あいさつだけはしっかりしようと思っていたのに、後から思うと足りなかったように思う。一番の基礎であるあいさつが欠けていたとわかると、私はどんなに失礼な態度で臨んできたのだろうと申し訳ない気持ちと恥ずかしい気持ちでいっぱいになった。これらの失態から自分の幼さと常識のなさを痛感した。

反省しだすと、全てが駄目だったのではないと思う。きちんとした目的と意識を持って臨まなければ、相手側にも迷惑を掛けてしまうだけでなく、他の人たちにも迷惑や嫌な思いをさせてしまうこと身を持って理解した。今後、研修や社会人になった時に今回と同じ失態をして後悔したり、周りに迷惑を掛けたりしないように肝に命じて注意していきたい。また、大学生になってからはあこがれを持って取り組むだけではやっていけないことを理解することができた。この研修は私にとって、忘れることはできないものになった。

謝辞

大変お忙しい中、インターンシップを受け入れていただきありがとうございました。このような貴重な機会を与えてくださった鹿島部長様、質問等を分かりやすく教えてくださった曾根部長様、忙しいにも関わらず優しく丁寧に指導してくださった J A L スカイ仙台の皆様にご心より感謝申し上げます。今回の失敗を今後二度と繰り返さないように心掛けていきたいと思えます。最後に様々なアドバイスやサポートをして下さった島川先生をはじめ、インターンシップ委員会の先生方には、大変ご迷惑をお掛けしました。このインターンシップでの学んだこと、反省するべきことを忘れず今後に活かしたいと心から感じております。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社 J A L スカイ仙台
 研修期間 : 平成19年9月13日(木)～9月21日(金)
 研修学生氏名 : 菊田 理恵子

1. はじめに

私は将来、企業に就職したいと思っている。1年の頃興味本位でインターンシップの授業に参加した。初めは“インターンシップ”の言葉の意味さえ知らなかった。授業で“インターンシップ”について話を聞いているうちにすごく興味が出てきた。私は以前から早く働きたいと思っていたが、就職についての知識が全くなかったので、授業での話はとても新鮮だった。その時に2年での研修は絶対に参加しようと決めた。企業の中でも接客業に興味があったので J A L を選んだ。

2. 研修先概要

株式会社 J A L スカイ仙台は1998年11月11日に設立され、航空旅客サービス業務(旅客サービス)、航空機の運搬に関する地上支援業務(運搬管理)航空機の手荷物・貨物・郵便の投降載に関する管理業務(ランプ管理)を行っている。快適な空の旅ができるよう航空機の日々の安全運航を守り続けることを第一に、親しみやすく、あたたかいを基本コンセプトに、真心のこもったサービスの提供に取り組んでいる。

3. 研修内容

(1) カウンター業務

カウンター業務は、主にチケットの発券・チェックイン・荷物のお預かり・放送での出発着陸時刻の案内などをする業務である。現在では、チケットの発券・チェックインは直接空港に来なくてもインターネットを利用しお客様自身で済ませることができる。カウンターの隣にはお客様自身で発券・チェックインができる自動機も設置されている。だが、仙台空港はお客様とのコミュニケーションを大切にしているのでカウンターでの発券・チェックインもおすすめしている。また、チケットの払い戻しなど直接お金をやりとりする場合は自動機ではできないのでカウンターが利用される。

私たちは主に荷物のお預かりの仕事を担当した。カウンター業務の中でもポジションがあり、荷物を預かるポジションは B A G という。お客様から預かった荷物にタグを取り付けベルトコンベアーに流すという作業である。タグには様々な種類がある。割れ物が入っている場合は“割れ物注意”のタグ、J A L をよくご利用いただくお客様には荷物が到着した際に一番最初にお返しできるように“D O O R S I D E”のタグ、重い荷物には“H E A V Y”のタグなどその荷物に合ったタグをつける。H E A V Y のタグには荷物の重さも書き入れる。お客様からビニールに入れて欲しいとの要望があればビニールに包装する。その他にもブランドのバッグ、ベビーカーにもビニール包装をする。ペットはお客様が持参したペット用のカゴごと預かったり、J A L で用意している専用のカゴに移してペットとカゴを別々に預かったりする。紙袋で中身が出そうな荷物には上からテープでとめる。バッグが壊れていないか確認することも大切な作業だった。はじめから壊れている荷物にはお客様からサインをもらわなければならない。その他にも、キーホルダーなど搬送中に取れてしまう可能性がある物がついている荷物はもし取れてしまっても大丈夫かどうかの確認をとらなくてはならない。お客様の荷物を扱う際、中身が壊れたりしないように静かに丁寧にということを心がけながら作業した。

(2) 到着業務

到着業務とは、空港に着いたお客様をお出迎えし到着ロビーまで誘導する。到着ロビーでは回転テーブルから流れてきた荷物のタグの引換証を回収ボックスに入れてもらう業務である。まず無線から飛行機の到着の知らせが入ったら、どんなお客様が乗ってくるのかを確認しなければならない。例えば車椅子が必要なお客様がいたらその手配をしなければならない。その時のお客様に合わせてこちらでも準備をしないといけないのだ。車椅子のお客様の場合、飛行機の入り口まで車椅子をもっていきロビーまで車椅子をおしていく。私も一度だけ車椅子ご利用の女性ご高齢の方をトイレまでご案内した。私は車椅子の使い方を全く知らなかったし、急に頼まれたことだったので内心すごく焦ってしまった。でもその焦りがお客様に伝わってしまうとお客様を不安にさせてしまうと思い、とにかくゆっくり冷静にということに努めた。でもやはりストッパーの位置や、車椅子用トイレの仕組みが分から

なかったのが結局先輩に手伝ってもらった。そのときは、車椅子についてもっと知っておけばよかったと思った。実際自分が車椅子に乗ってお客様がどう感じているかという体験もした。思っていた以上に怖くてお客様の気持ちが少しわかった。車椅子の扱いはすごく難しいと感じた。

JALでは9月より荷物の照合をしなくなった。お客様自身で確認してもらい、引換証を回収ボックスに入れてもらう。9月に制度が変わったばかりだったのでお客様に分かりやすいよう呼びかけを何度もした。お客様に仙台駅への手段や喫煙所の場所など色々と聞かれるので、空港の構造を頭に入れておくことと、電車やバスの乗り場までの行き方を知っておくことが必要だった。

4. まとめ

今回の研修を振り返って私はやりきったという達成感より後悔でいっぱいだ。JALの先輩方、実習の前後にご指導いただいた島川先生に迷惑をかけてしまい、申し訳ないという気持ちと研修を甘くみていた自分自身に反省している。

初日、何をすればいいのか、今私たちが見学していいのか、どう思われているのだろう…と不安と緊張でいっぱい自分から積極的に行動することができなかった。もっと自分から話を聞きに行ったり、すべきことを探したり積極的に行動できなかったことに後悔している。それから私は、今回の研修でやってはいけない失敗をしてしまった。福祉大という名の元で研修へ行ったのにこんな結果になってしまい申し訳ない気持ちでいっぱいである。

カウンター業務では、飛行機の時間帯に合わせて混む時間帯と混まない時間帯との差が激しかった。混まない時間帯は、先輩方にお話を聞くことができた。カウンター業務について細かい所まで教えていただいたり、学生のうちにやっておいた方がいいことについて、会社での上下関係についてなどのお話を聞いたりした。社会人になったばかりの先輩から伺ったお話は近い将来自分も同じ立場になるので、社会人になった時のことを真剣に考えることができ、また参考にすることができた。混む時間帯は、次から次へと荷物を送らなくてはならない。私たちはこの時間帯に荷物を送る作業に夢中になってしまい到着業務に行きそびれてしまった。5分程して気づき慌てて事務所に戻ったが、先輩方はすでに業務へ行っていてその時間の到着業務をすることができなかった。次からはカウンターがどんなに混んでいても到着の5分前には事務所に戻り、先輩について行けるよう隅の方で先輩の様子を見るようにしていた。こんな失敗は絶対にあってはならないことで、時間を守るという当たり前のことができなかった自分を恥ずかしく思う。

休憩は昼休みを1時間いただいた。昼食を済ませ、午前中に聞いたお話をメモにまとめたり、午前中の反省をしたり、午後はどのように動くか話したりしていたが、余った時間に仮眠をとってしまった。研修に来ている立場にも関わらず、仮眠をとってしまったことは今振り返ると後悔でいっぱいだ。研修が始まる前までに、夏休みの乱れた生活から早起きの規則正しい生活へ生活リズムを戻せなかったことを大変反省している。

もう一つ思ったことは今回の研修で空回りが多かったように思う。私は研修が始まる前にこれだけは必ず守ろうと決めていたことがあった。それは遅刻をしないことと、あいさつを元気よくすること。当たり前のことだが、これは一番大切なことだと思う。あいさつは元気よくすると決めていたものの、言うタイミングは難しいものだと痛感した。忙しそうにしているのに丁寧にあいさつしていたら邪魔になるだろうし、だからといって軽くあいさつするのも大変失礼である。自分ではきちんとしたつもりでも相手にうまく伝わらなかった時があったかもしれない。思っている行動にしないと意味がないのである。

今回の研修は多くの方に迷惑をかけてしまい、反省と後悔の研修になってしまった。細かいことを色々思い出すと、こうすれば良かったのかもしれないと思うことばかりである。ただ言われたことだけ、当たり前のことだけを一生懸命になるのではなく、他に自分が何をすべきか考え、周りの状況を考えて責任を持って行動することが大切だと思った。それから分からないとき、迷ったときはハッキリと自分から聞くことが大切だ。言わないと相手にも伝わらないし分からない。それから自分が努力したつもり、気を使ったつもりでも相手への伝わり方は違う場合がある。人とのコミュニケーションはすごく難しいと感じた。だが、接客業において人とコミュニケーションをとることは重要なもの。相手の話をよく聞くこと、様子を見るのが大切なのではないかと思う。JALの先輩方、島川先生には大変な迷惑をかけてしまった。自分自身、反省と後悔でいっぱい。もっと一つ一つの行動に気をつけて、二度と同じ間違いをしないように、今後の人生に役立てたい。

研修事業所名 : 株式会社日本航空インターナショナル 山形空港所
 研修期間 : 平成19年9月17日(月) ~ 9月22日(土) ※21日(金)を除く
 研修学生氏名 : 山田 祐維

1. はじめに

私が大学生活を2年過ごし感じたことは人と関わることがとても好きだということである。アルバイト先を決める際にも必ず接客が仕事内容に含まれていなければやる気が起きないほどである。そして「接客のプロになり、人の役に立ちたい」と強く考えるようになったのである。特に旅行業に関する接客に興味を持つきっかけとなったのは、福祉観光分野として開講されている授業でサービスに対する考え方を学んだことである。本当にお客様の立場となってサービスのあり方を考えるということとはどのようなことなのか、どのような形でお客様のニーズを反映させるのかなど、実際の旅行業に関するサービスの例を知っていくうちに、接客に対する付け焼刃の知識しか持っていなかった自分に気付かされたのである。大学3年になりインターンシップを履修するにあたり、旅行に関する接客のプロの仕事を経験しながら、自分の接客に対する課題を見つけることができ、なおかつ愛する故郷山形で働けるということで、日本航空インターナショナル山形空港所での研修を決意したのである。

2. 研修先概要

株式会社日本航空インターナショナルは2004年4月1日に商号変更により創業され、2006年10月1日に株式会社日本航空ジャパンと合併した。事業内容は定期航空運送業および不定期航空運送事業、航空機整備事業ならびにこれに附帯または関連する事業を行っている。JALグループの企業理念として、総合力ある航空輸送グループとして、お客様、文化、そしてところを結び、日本と世界の平和と繁栄に貢献することを目指している。

3. 研修内容

(1) 保安検査

通称「Xレイ」と呼ばれている保安検査は、空港を利用する際に必ず持込手荷物をチェックする重要な箇所である。お客様にも検査を受けて頂き、飛行機に乗る前の最終確認が行われ、お客様が安全に旅立られるよう設けられている場所である。保安検査の補助を行う際に担当の方が「安全性に勝る利便性はない」と仰っていたのが印象的であった。お客様の安全性を追求するためには、お客様の協力も不可欠であるが、時には面倒とお考えになるお客様がいらっしゃる。しかし、職員が1つでも例外をして認めてしまえば、安全性を欠くことになり、お客様に本当のサービスを提供できなくなってしまう。私の研修中にはなかったが、実際の現場では、パソコンを鞆とは別に検査されるのを嫌がるお客様がいらっしゃる。お客様のことを本当に考えているサービスとは、お客様の要望にただ「はい」と素直に答えるだけではなく、お客様の為にルールを守り抜くことだと感じた。

(2) BAG 受託

BAG 受託とは搭乗手続きを終えられたお客様が機内に持ち込まない、または持ち込みができない荷物をお預かりする所である。セキュリティ検査を終え、お客様から荷物を預かる際に壊れやすい物がないかお尋ねし、到着地や荷物の中身によって決められているタグを貼り、レーンに流す作業の補助を実際に行った。驚いたことは、お預かりする荷物の到着地を示すタグを取り付けるのは当たり前で、壊れ物が入っているので取り扱い注意を喚起するタグや、お客様のご要望があれば、飛行機に積み込む際に上積みをするタグなど、封のされていない荷物などをお預かりする際にお客様の了解を得た上でテープで貼り封をするサービスなども充実し、細心の注意を払い安全にお預かりした荷物をお届けする体制が整えられていたことである。普段は旅客として何気なく利用しているが、手荷物にいたるまで安心をお届けするサービスがあることを知り、お客様の大事なお荷物をお預かりする責任を痛感した。

(3) 誘導

お客様が搭乗手続きと保安検査を終えられ、飛行機に搭乗されるまでお客様の先頭に立ち搭乗口までご案内する出発誘導と、お客様が到着された際に到着ロビーまで先導する到着誘導の2種類の誘導を行った。山形空港では、飛行機からまずエプロンに降り、階段を上り到着ロビーまで行かなければ

ならないので、お客様が迷わず到着ロビーに行けるよう誘導が必要不可欠なのである。優先搭乗として小さなお子様連れのお客様を誘導する際にはお客様のご要望に添って、ベビーカーで階段の手前まで移動されるお手伝いをしたり、到着後に最後に車椅子で降機されるお客様の進路にあるドアを解放して待機したりした。誘導で学んだことは、後ろを来られるお客様を常に意識し、お客様の歩くスピードに合わせ、快いお見送りができるように笑顔で会釈をするなど、些細な心配りの大切さである。お客様のニーズを敏感かつ瞬時に感じ取り行動する担当者の方を見て、お客様にとっての誘導の重要性を理解することができた。

（４）到着アナウンスと手荷物合符

お客様が到着し、受託手荷物を回転台から受け取って頂くために流すご案内が到着アナウンスである。受託手荷物をお待ちになっているお客様全員に耳を傾けて頂くために、わかりやすく、はっきりと聞き取りやすく放送しなければならないのである。デパートなどのアナウンスとは違い、話し言葉に近いような感覚で、イントネーションが上がったり下がったりしないようのご指導を頂き、実際にアナウンスを担当させて頂いた。アナウンスにおいて感じたことは、お客様が耳を自然と傾けていただけるようなアナウンスができるかできないかでは、その後の手荷物合符の回収がスムーズに行われるかどうか違ってくるといえる点である。日本航空においてはお客様の手荷物合符とお預かりした荷物に取り付けたタグを照合する作業は９月３日で終了し、お荷物のお引取りはお客様の確認に委ねられている。手荷物合符の回収は継続され、回収箱は設置されているが、手荷物合符を手渡しされるお客様や、タグの取り外しを希望されるお客様も多く、お客様と直接触れ合うことが可能だったので、素早く安全な取り外しや手荷物合符を受け取る際に感謝の心と共に「ありがとうございます」と気持ちを伝えたり、会釈をしたり精一杯の誠意で接客をさせて頂いたりした。手荷物の照合が終了してから１ヶ月が経とうとしていたが、現在のところ荷物の取り違い等の問題は発生していない。

（５）販売

最終日に山形空港の「空の日イベント」に合わせ、日本航空の山形支店の皆さんとともに JAL グッズの販売を行った。国際線機内食として実際にお出ししているうどんやラーメンなどのインスタント商品や飴などをはじめ、福袋や、ボーイング機のプラモデル、T シャツ等を日本航空のハッピーを着て販売するのである。物品販売の他に、キャプテンと直接話しができるイベントや、ラジコンの航空ショーなど、お客様に空港や航空の仕事を身近に感じていただけるような催し物が行われていることから、地域に開けた空港を目指していると感じ取ることができた。お客様が商品をながめていらっしゃる声をかけたり、説明をしたり、商品についての質問に丁寧に答えたりして、旅客業務において接客について学んだことを活かせるように努力した。担当の方のお客様への対応を見て、お客様がどんな説明を望まれているのか判断し行動に移されたり、決して押し付けではないさわやかな笑顔でお客様と当たり障りの無いお話をされているのを見て接客のプロはとても自然に接客をこなしているのであると感じることができた。

４．まとめ

今回のインターンシップから得た今後の私の課題は、お客様のニーズを冷静に正しく判断し素早く行動に移すことができるようになることだと感じた。５日間の研修でプロの接客の技を肌で感じ、自分もいつかお客様から愛される接客ができるようになりたいと思う気持ちはよりいっそう強くなった。また、空港の待合所から見える山の名前をお客様に説明できるように調べてあるのを見て、山形について考えられる質問を全て想定して答えられるように職員の方々が工夫されているということに山形県民としてのアイデンティティを感じ、私自身生まれ育った山形という地の魅力をもっと広めて行きたいと強く思った。「まず何もできなくても周りをよく見ることで、何かできることに気付くことができるし、先輩が何をしているのか学ぶことができる」という言葉を頂き、今回の研修はこれから自分が社会に出て、接客に関わっていく上で一生忘れられないスタートラインとなった。

謝辞

お忙しい中インターンシップを受け入れてくださり、温かくご指導して下さった日本航空インターナショナル山形空港所、山形支店の皆様、大変お世話になりました。心から深く感謝申し上げます。また、研修に行くにあたりご指導くださった島川崇先生、インターンシップ室の皆様、貴重な体験をする機会を与えていただき本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社インターサポート
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 3 日 (金) ～ 8 月 18 日 (土)
 研修学生氏名 : 大江 のどか

1. はじめに

私がインターンシップを受講したのは、2 年生になり将来の方向性が徐々に定まり、旅行関係の会社で実際の仕事を体験してみたいと思ったことと、社会に出るにあたっての礼儀や心構えを学びたかったからである。

また、研修先にインターサポートを希望したのは、旅行関係の会社であったことと、同じ女性でありながら、ベンチャー企業で会社を立ち上げた社長の下で仕事をし、そのパワーを感じ、少しでも吸収したいと思ったからである。

2. 会社概要

株式会社インターサポートは主に海外の語学留学、ホームステイ、ワーキングホリデー、インターンシップ等の手配を行っている会社である。

「厳選されたプログラム・充実のサポート」、「信頼と安心・適正費用」、「ご紹介・リピーターの多さ」を 3 本柱として掲げ、お客様が安心して海外へと旅立てるようなサービスを提供している。特に、長期留学の際の学校の手続き等を無料でサポートしている点は他社にはほとんど見られないビジネスモデルであり、お客様の立場に立ったキメ細やかなサービスを提供が感じられる。

3. 研修内容

(1) オリエンテーション

出社から退社までの 1 日の仕事のおおまかな流れや、電話対応の仕方、今回のメインである商品企画についての具体的に教えていただいた。電話は「お客様と接する一番はじめの場所」とあるという言葉が強く印象に残った。また、担当者が電話に出ることが出来ない場合に残すメモは、担当者が電話をかけなおす際にとても重要になるものだということを知った。

(2) 電話対応

オリエンテーションの際に教えていただいたことを注意しつつ、戴いたマニュアルも参考にしながら電話対応を行った。実際に電話を取る前にロールプレイング形式で様々なパターンを想定して練習を行った。しかし、はじめはとても緊張して、電話口のお客様の名前を覚えていなかったり、誤った敬語を使ってしまったりと、失敗を繰り返してしまった。また、私は普段声が低いほうなので、声だけを聞いたお客様に明るい印象を持っていただく為に、1 オクターブ声を高くするように注意した。さらに、顔の表情は見えないけれども、顔の表情によって声にも表情が付くことに気づき、硬い表情になりすぎないように気をつけた。

このようにして、より「お客様が気持ちよく感じていただける電話対応」を心がけることで、はじめの頃よりも落ち着いて対応することが出来るようになった。しかし、敬語に関しては、ある程度は理解していると思っていたが、いざ使うとなるとうまく使えていない場合や、間違った覚え方をしている場合が多かったので、今後の課題にしていきたい。

(3) 店内ディスプレイ

現在行っているキャンペーンに関するディスプレイを行った。3 種類のプレゼントの中から好きなものを選んでいただける形式だったので、ディスプレイ自体を目立たせるのはもちろんだが、プレゼントの 3 種類それぞれが目立ち、どれも欲しくなるような装飾になるよう気を配った。また、今回のキャンペーンは「長期語学留学手配料無料」と「ワーキングホリデーリニューアル」の 2 つだったので、学生をターゲットとして、興味を持ってもらうために、若々しさと可愛らしさを出した。

加えて、来店される全てのお客様がキャンペーンに興味を持っていただくために、チラシを至るところに貼り、お客様の目に届くように心がけた。実際に、来店したお客様の中には、待ち時間などにチラシやディスプレイに目をとめてくださる方が多くみられた。

(4) 広告とメールマガジン作成

毎月発行の情報誌に掲載している広告の 2 か月分を作成した。構成と掲載する内容は決まって

いたので、それを文章に直したり、キャッチフレーズを考えたりする作業を行った。読者が目を引くキャッチフレーズや、楽しさを伝える文章を考えるのは予想以上に難しく、文章によって見え方も全く違うことから、一言の重みがあり、責任感を感じた。

続いて、メールマガジンの作成も行った。前回のメールマガジンを参考に、予定されていた出張相談会の案内を中心に作成した。私は普段メールマガジンをよく読むが、興味のないものはあまり読まずにすぐに削除してしまうことがある。そこで、そのような読者もいることを想定し、はじめのほうで読者の興味がそそられる内容を入れ込み、最後まで飽きずによんでもらえるような内容考えた。特に最初の作者コメントの部分は、留学先の景色を想像できるような文章を作ろうと考えた。

(5) 商品企画

今回のインターンシップのメインは商品企画である。アメリカでの有給インターンシップの商品を企画し、パンフレットを作成し、実際に商品として発売する、というものだ。

まず、他社の商品と比較する表を作成することから始め、その比較をもとに、あらかじめ作成してあるファイルの中から、パンフレットに載せる必要のあるものと無いものを振り分け、作成を進めていった。何回も印刷を行いながら、より見やすく、お客様にアピールできる商品になるよう試行錯誤を繰り返した。今回担当した商品はインターンシップだったので、なおさら、パンフレットの最初に載せるキャッチコピーに想いを込めたいと考え、最後の最後まで悩んだが、意見を出し合い、10日間の集大成と言えるパンフレットを完成させることができた。また、ターゲット設定とその理由・企画の目的“ウリ”をまとめた企画コンセプトも作成した。

最終日には、完成したパンフレットと企画コンセプト資料を使い、プレゼンを行った。この商品の他社と比較した上での“ウリ”や、ターゲット、商品設定の理由などを含めながら、商品の説明を行った。

プレゼン終了後に社員の方々からコメントをいただき、修正をしてみたところ、さらに見やすいパンフレットにすることができた。自分で理解している部分でも、お客様からしてみたら初めて見るものなのだとすることを忘れずに作成すること、つまりお客様の視点に合わせた工夫をしていかなければならないと気づかされた。

4. まとめ

「相手の立場に立って物事を考える」ということがインターンシップでの大きな課題だった。「自分が理解していることだから」「自分が行きたいと思えるものだから」といった、「自分」を中心とした考えでは、お客様の心をつかむことはできないと気づかされ、それでもどうしたらいいのか分からず悩み続けた10日間だった。自分ではなく、目に見えない「お客様」の姿を想像し、お客様が喜んでくれるものを常に考えた。それは商品企画のみにとどまらず、電話応対などの日常業務でも同じことが言えるのではないだろうか。一日中そればかりを考え続けた先に完成したこの商品と達成感は、何物にも代えがたい将来への大きな財産になった。

初めは緊張で戸惑うばかりだったが、次第に仕事を覚えていくことができた。さらに、商品の企画を丸ごと担当させていただき、普段では決してできないような経験ができた。それと同時に、敬語の使い方や作業の進め方、服装などの仕事に対する姿勢は、これからもっと学んでいかなければならないと実感した。

また、インターサポートの会社の雰囲気は女性の華やかさがあり、リピーターやご紹介のお客様が多い理由を、身をもって実感することができた。インターサポートで働く方々は、仕事の「プロ」であるという意識がとても高く、感銘した。私も将来、仕事をしていく上でのプロ意識は絶対に忘れてはならないと感じた。

このインターンシップを通し、得た経験が無駄にしないよう、これかも日々邁進していきたい。

謝辞

インターンシップを受け入れてくださった、株式会社インターサポートの皆様、担当教員の島川先生には、大変お忙しい中、丁寧な指導と助言をいただき、大変感謝しております。この経験を生かし、これからも「今」に満足することなく、学校生活のみならず、自らの夢に向かって日々努力して参りたいと思います。ありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社 インターサポート
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 3 日 (金) ～ 8 月 18 日 (土)
 研修学生氏名 : 金田 京子

1. はじめに

語学は将来自分にとって大きな武器になる。その思いを胸に、老若男女問わず海外へ旅立つ人が増えている。また、私は英語に力を入れている。また副専攻で福祉観光を学んでおり、観光とは違った視点で海外を見てみたいという思いもあり、留学斡旋を主としたインターサポートこそ私が興味をもっていることが詰まった場所だと思った。インターサポートの脅威のリピーター率、留学斡旋会社の実状に関心をもってインターンシップにのぞんだ。

2. 研修先概要

会社名称：株式会社 インターサポート

仙台市で主に語学留学、ホームステイ、ワーキングホリデー、インターンシップの手配等を業としている旅行会社。スタッフ全員が留学経験を持っている。

お客様の 70～80% が紹介やリピーターである。留学にあたっての勉強法や進学、就職等のキャリアカウンセリングにも取り組んでいる。

3. 研修内容

「相手の立場に立って物事を考える。」これが研修を通して私が学んだことである。普段の学生生活の中では相手の立場になって考えたり行動したりする経験が少なかった。実際に社会に出て仕事をし、一つ一つの仕事でお客様や他の従業員の立場になり、少し違った見方をするだけでヒントが隠されており、今まで気づけなかったさまざまな発見があった。このことは相手はもちろん、自分にとってもプラスになった。

<朝会>

「毎朝、従業員全員が今日は〇〇を仕上げます。」等、一日の流れを具体的に報告していく。何時にお客様がみえるなどこの報告で他の従業員と情報が共有でき、仕事を他に任せたりすることが容易になり、計画が立てやすく、作業がしやすい。会社の流れがスムーズになるのだ。社長からの前日の仕事内容を反省としたアドバイスをいただくことの出来る、貴重な時間である。

<電話対応>

初日から電話対応を任せられた。普段の生活では、電話対応などしたことがなかった。国見祭実行委員会で交渉外務の仕事をしているのだが、それも年に両手で足りるほどの数だ。相手の会社名、名前、用件を聞き、メモを取るだけのことなのだが、これがなかなか難しい。きちんと聞きとれなかったり、聞き間違えてしまったり、どう返事をしたらいいのかも緊張でわからなくなってしまう。さらに、明るく、はきはきと話すことが大切なのだ。相手に顔が見えなくても、声で表情がわかってしまう。初めのころ、とまどいを隠せずに対応をし、毎回間違えては落ち込み、「電話よ、鳴らないでくれ」と正直思ったりもした。しかし、やらなくてはならないのだ。そのうちにコツがつかめ、慣れもあり、間違いが減った。回数をかさねるごとに電話対応が怖くなくなった。また、明るく対応が出来るようになった。なにごとにも挑戦である。相手が急いでいたり怒っていたり、その状況を自分なりに把握しながら聞き取りやすく、丁寧な言葉遣いで対応することは大変だが、やりがいがある。

<アメリカ有給インターンシップのパンフレット作成>

今回の仕事のメインはアメリカ有給インターンシップのパンフレット作成である。なにもない状態からではなく、インターンシップ前から社長にいただいた資料と他社のパンフレットをもとに事前リサーチを行った。研修でまず取り掛かったのが他社のリサーチだ。主に料金やサービスを調査することで、大手とも戦える企画が出来上がる。

仙台に営業所を構える大手数社に実際に客としてリサーチに出かけたりもした。その会社の強みや弱みをつかみ、持ち帰る。やはり大手はサービスの充実度のわりに料金がかかるといった。ビザや航空券の手配などの手数料を含んでいるとはいえ、広告費（大手は完成度の高い、綺麗な広告で説明をする。しかしもらった資料は立派なため、量がかさむ。）、人件費など諸費用がかかるのかもしれない。ただ、大手に対しての安心感はあるだろうと思った。

どうレイアウトを行えばお客様が見やすいか、わかりやすいか、どんなキャッチフレーズならお客様の心をつかむことが出来るかを考えた。有給だということ、ビジネスの中心地のアメリカで経験をつめること、料金がかさまないことなどのメリットをアピールしたいと思った。社長に毎日アドバイスをいただきながら、同じインターン的大江さんとディスカッションを重ね、最終段階においてはお客様役と説明する側になってロールプレイングをした。ディスカッションやロールプレイングをしたりすると、よりリアルに市場が見えてくる。まず見出しで惹きつけて、お客様の欲しい情報がわかりやすく書いてあるような内容にしたかったので、どこに自分たちの一番主張したいことをもってくるか、主張するにはどのような文章にするか、細部までこだわった。字体や文章にメリハリをつけることは大切だ。パンフレットに載せる写真を選んだり、キャッチフレーズを考えたりするのは楽しみながらやることができた。企画者が楽しみながら作ることで、パンフレットにもそれがにじみ出ることを感じた。私はもともとパソコンが使えるほうではない。そのため悪戦苦闘をしたが、インターサポートの皆様や大江さんに助けられ、素敵な作品が完成した。出来上がったパンフレットを見たときの達成感は何物にも代えられない。

＜ホットペッパーの原稿作り＞

大学生におなじみのホットペッパーの原稿作りも任された。知名度が高く、その集客力は甚大だ。その原稿を任された。あの字数の限られた小さなスペースにどんな思いをつめこむか、どんな広告ならお客様が惹かれるか。これもまた、お客様の立場になって考えることが大切になってくる。お客様の欲しい情報を自分たちなりに推測し、短時間でたくさんのディスカッションをし、長期留学や冬のホームステイをベースとした最高の呼び込み広告が完成した。ターゲットを絞るのも、なかなか難しかった。

＜シンガポールへの英文送信メール作成＞

「そう、私は英語を使って仕事がしてみたかったのだ。」その思いをランチで社長に告げると、なんとその日、シンガポールの語学学校に質問メールを送らせていただけることになった。質問項目は3つ。冒頭の挨拶から最後の締めくくりも英語なのだ。手紙形式の英文は初めてだったので大変緊張したが、語学のスペシャリストの皆様にはアドバイスをいただき、3校に送信することが出来た。やってみたかったことが現実になり、自分の語学力に対して新たな課題が見つかったとともに、やりたいことに自信をもって取り組むことの大切さを知った。やりたいことをやらせてもらえるのは、現場ではなかなかない機会だろう。インターンシップの特権かもしれない。目的意識をもってインターンシップに行くことは自分のためになるのだと感じた。

4. まとめ・考察

「相手の立場になって物事を考える。」現場ではそれがいかに重要かを学んだ。お客様は夢や期待を膨らませて留学をする。それをより具体的にする役目を担った。お客様がどんな情報を求めているかをリサーチし、わかりやすくまとめることは実は難しい。だがそれは自分の能力を伸ばし、成長させてくれた。相手の立場になることにより、今まで気づかなかったことが見えてくる。それを学べたことは大きい。

近畿日本ツーリストや JAL セールスにインターサポートの一員として航空券を受け取りに行ったりもしたが、社員の一人として行動することにより社会人としての意識を高めることができた。

インターサポートはお客様に真剣に向き合い、一人ひとりに合ったサポートやプランを提供している。ここにインターサポートの強みがある。それは大手にも勝るものがある。サポートが充実しているにも関わらず、適正価格でサービスを提供している。オフィスの中のところどころにかわいらしいディスプレイが施されており、女性だけで作られたアットホームな環境にお客様も安心しているようだった。このトータルがお客様に喜ばれ、選ばれている理由だと思った。

5. 最後に

多忙中、私たちを受け入れてくださったインターサポートの皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。未熟な私たちに親身になってさまざまな助言、ご指導をしてくださいました。アットホームな雰囲気、とてもいいインターンシップ先に出会えたと思っています。

電話対応や英文メールではご迷惑をおかけしましたが、あたたかなアドバイスをいただき、自信をつけることができました。これから先、インターサポートでの経験が私の糧になり、手助けしてくれることと思います。素晴らしい機会を与えてくださった皆様に心から感謝します。ありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社地球の旅仙台
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 20 日 (月) ～ 8 月 26 日 (日)
 研修学生氏名 : 菅野 理美

1. はじめに

このインターンシップを通して、就職する前に社会に出て働くということを経験したいと考えた。また、副専攻で福祉観光を学んで、旅行業界に興味があったことも大きな理由だ。地球の旅仙台では、主にシニア層を対象に海外ロングステイを行っているを知って興味を持ち、この事業所をインターンシップ先に選んだ。

2. 研修先概要

株式会社地球の旅仙台は、六丁の目にある本社と、仙台駅前にあるさくら野仙台店がある。

本社では主に、国内・海外の社員旅行やグループ旅行の企画、忘年会・新年会などの宿泊・宴会プランの紹介を行っている。

さくら野店は、海外ロングステイとブライダル&ハネムーンの専門店である。ロングステイとは、生活の拠点を日本に置きながら海外に比較的長く滞在し、その国の文化や生活に触れる、海外滞在型余暇活動のことである。東南アジアのタイやマレーシア、台湾へのロングステイはシニア層に人気があり、ロングステイに興味を持った方のために、下見ツアーやロングステイ説明会を行っている。

3. 研修内容

(1)本社 20 日～22 日

<旅行業全般研修>

初日の午前中は、会社の概要と今回のインターンシップの説明があった。地球の旅の特徴や、仙台市内で他の旅行会社と違いを持たせているところ、去年地球の旅で行ったイベントについてお話を伺った。地球の旅仙台は、カウンターを隔てた社員とお客様の流れ作業ではなく、なるべく一人ひとりのお客様と向き合って話をして、お客様がその旅行で何を求めているのかを知って情報提供を行い、的確な旅程を提案することを目指していることを伺うことができた。

午後は、自分がロングステイについて知っていることと、福祉と観光のコラボレーションができることについて考えていることを書き出した。自分がロングステイについて知っていることは少なく、研修を通じて知ることが多かった。

<営業研修>

社員の方の営業に同行した。そこでお会いした方からは、私たちが東北福祉大学の学生で、インターンシップという授業でこの事業所にお世話になっていることを知って、就職して社会人になることや、自分たちの仕事についてのお話を伺うことができた。そのお話の中で「自分のポジションを見つけることが大事」という言葉が印象に残った。自分で自分の役割を見つけると言う意味である。社会もチームワークで動いていると感じた言葉だった。

移動中は、営業を担当する社員の方から、営業職とはどのような仕事をしているのか、営業という仕事に対する思い、などのお話も伺った。会社の仕組みと、それぞれ自分の仕事に対する思いについて知ることができ、社員一人ひとりに役割があると考えさせられた。

本社では 1 日に何度も電話がかかってきていて、たくさんの方が協力して旅行を支え仕事をしている様子を見ることができた。

<インターネットを利用した現状調査>

バリアフリーを取り入れている旅館やホテル等の宿泊施設を、インターネットを利用して調査するという課題が与えられた。想像していたよりもバリアフリーを取り入れている宿泊施設がなくて驚いた。バリアフリーを掲げる宿泊施設は、段差をなくす対応から、介護機器を取り入れている所まで幅広く、旅行に行きたくても行けなかった方が、これらの設備によって旅行を楽しめていると感じた。ホテルには、バリアフリーよりもユニバーサルデザインが取り入れられていることが多く、ホテルは広くたくさんの方が使えることが、重要視されていると思った。

(2)さくら野店 24 日～26 日

＜一般業務研修＞

さくら野店では、荷物受け取りとごみ捨て、買い物、お茶出しなどをした。また、百貨店内の事業所ならではの動き方を教えていただいた。さくら野店は百貨店内にあるので、パンフレットなどの荷物は百貨店の 1 階で受け取るようになっていた。ごみ捨てでも同じように、ここに一度百貨店中の廃棄物が集められて処分されていた。また、さくら野店で働くことは百貨店で働くということになるので、さくら野百貨店内で出会う方はすべてお客様であることを意識するように教えて頂いた。そこで、挨拶を忘れないこと、百貨店内ではトイレや店舗の場所を尋ねられることもあるので、ある程度頭に入れておく必要があることを学んだ。

＜旅行業務研修＞

手配専門の旅行会社から送られてきた英語の旅程表をお客様に渡せるように日本語で作成し直す仕事を体験した。すべての予約内容は英語で書かれていたり、専門用語がたくさん含まれていたりするので、お客様に渡すことを想定して、分かりやすく作り直すのである。この作業を通して、準備の過程ではお客様の利便性向上のために様々な工夫が行われていることを知ることができた。

また、海外に行く上で使われる申告書などの整理をした。国ごとに違う書類を国別に整理するという作業なのだが、日本語がついていないものが多く、英語以外に、タイ、中国、韓国、マレーシアなどの様々な言語に触れることが楽しかった。

＜ロングステイについて＞

地球の旅では、ロングステイに興味を持った方のために、定期的の下見ツアーを行っている。ロングステイ下見ツアーの旅程は、病院の見学や、ロングステイの先輩方と話すことに重点を置いて組まれていた。壁にロングステイ先を紹介する写真があり、住居の様子、現地の屋台の価格、近くの日本語に対応できる病院の紹介を中心に、ロングステイ先を想像できるようになっていた。

さくら野店には、大型テレビがあり、いくつかのテレビ番組を再生していた。ロングステイをしている夫婦を取り上げた番組や、下見ツアーの様子などが夕方のニュース番組で取り上げられたもの、などである。研修中、さくら野店を訪れたお客様の中に、テレビ番組を見てやってきたという方がいて、シニア層に海外ロングステイに興味を持つ方が多いことを実感した。

社員の方がお客様と話されているのを聞いたり、お話を伺ったりして、なぜ、海外ロングステイ先が、タイのチェンマイや、台湾なのかを知ることができた。タイは親日国であり、台湾は漢字がある程度通じることなどが、海外で生活する上でのシニア層の安心に繋がるのである。なぜ、ロングステイ先がオーストラリアやハワイではないのかというお話を伺って、今のシニア層の感じる、英語の言葉の壁というものを、深く感じていなかった自分に気付いた。アジア人ということ、海外に出てみて初めて実感するのではないかと思った。

4. まとめ

今回インターンシップを通して感じたのは、働いている人は、自分の仕事についていつも考えているということだ。旅行は、お客様それぞれの希望や、その時期の人気があるので、常に新しいことに目を向けながら仕事をしているという印象を受けた。

この事業所でインターンシップを行って、自分の行ったこともないような海外事情の実際を、様々な場面で知ることができた。また、この研修をしたことで、仕事と旅行業界に持っていた自分のイメージだけの世界から抜け出すことができ、自分を知り、自分を見つめなおす機会にもなった。仕事においてプロとはどんなものかに気付いたり、人と接する上で大切なことを学んだりして、新しい考えや発見を見つけることができたと思う。これらの経験を自分の糧に、今後の成長につなげていきたい。

謝辞

最後になりましたが、株式会社地球の旅の皆様には、お忙しい中で受け入れをしていただき、時間を割いて関わってくださったことに深く感謝しております。多くのことを学ばせていただきました。また、インターンシップ室の先生方には、大変お世話になりました。この研修を通し、お世話になった皆様、本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社地球の旅仙台
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 20 日(月) ～ 8 月 26 日(日)
 研修学生氏名 : 平田 実

1. はじめに

私が今回インターンシップを受講した一番の理由は、社会とは、社会人とは、企業とはどういったものなのか、インターンシップを通して少しでも垣間見ること、就職活動に対しての意識を高め、将来の自分のことを現実的に捉えることができるよう自己啓発したかったからである。

研修先に地球の旅仙台を希望した理由としては、自分が旅行業に就職することを希望しているため、実際にどのような業務を行っているのか、旅行業がどういったものかを明確に知りたかったので希望した。

2. 研修先概要

株式会社地球の旅仙台は、平成 4 年 7 月に創業し、今年で 15 年目の節目を迎える。本社のほかに、仙台駅前さくら野百貨店 4 階にも店舗を構えている。

主な業務内容は、さくら野店はロングステイとブライダル&ハネムーンの専門店として業務を行っており、毎週実施されているロングステイの説明会や毎月あるロングステイ下見ツアー、結婚式場見学バスツアー等を行っている。また、本社では国内・海外の社員旅行・グループ旅行の企画や宿泊・宴会プランの紹介や各種手配等を行っている。

3. 研修内容

研修は、前半 3 日間が本社での研修、後半 3 日間がさくら野店での研修となった。

〈本社での研修〉

(1) 旅行業全般研修

旅行業全般研修では、旅行業とはどういったものなのか、現在の旅行業界の状況、地球の旅仙台がどういった会社でどのように事業を展開しているか等の話を伺った。その中で、インターネットの普及による旅行業界の新たな事業展開の必要性や、団塊の世代の定年退職による余暇活動の増加、それによりロングステイが注目され需要が高まってきていることを知った。

また、社会人としての心構えや意識の持ち方、将来を考えることの重要性についても伺うことができた。これにより、今までの自分の意識の低さや物事に対する考えの浅はかさに気づかされた。そして、自分のことを改めて考えるいい機会を与えられたと思う。

(2) 営業研修

営業研修では、取引先の企業に同行し、営業をしているところを見学した。同行することになったのは、担当の方が入社当初からお世話になっているという企業だった。

取引先では、近況報告や日常的な会話をする等、自分で想像していたものよりもとても和やかな雰囲気だったのが印象深かった。また、学生というよりも社会人に近い立場で目上の方と話をするという貴重な体験もできた。

取引先への移動中には、担当の方に営業について、自分の体験談、自分がどういった意識を持って仕事をしているか等の話を伺うことができ、より現実的な社会人の考え、意見を知り将来を考える上で非常に参考になった。

(3) レポート研修

「ロングステイについて」「福祉と観光について」という課題を与えられ、自分の知っていることや考えをレポートにするという研修を行った。大学の課題レポートでは、枚数制限があり、資料や文献を用いてレポート作成をするのが当たり前ようになっていたので、自分の知識や考えだけでレポートを作るというのは思った以上に困難なものだった。出来上がったレポートも用紙一枚半に書くのが限界で、思うようには書くことができなかった。しかし、そのレポートを点数ではなく、言葉で評価されたときは、大学とは違った満足感を得ることができた。

（４）インターネットを用いた研修

インターネットを用いて、バリアフリーや福祉的対策を行っている宿泊施設を調べるといったことを行った。調べてみると、バリアフリーやユニバーサルデザインを謳っていても実際にどういう設備があり、どのような福祉的サービスを行っているというような情報を掲載しているところは、思いのほか少ないことに驚いた。さまざまな情報が錯綜している昨今、自分が本当に必要な情報を見出すということも重要なことであることを思い知らされた。

〈さくら野店での研修〉

（１） ロングステイ研修

さくら野店では、ロングステイに関する研修を行った。この研修では、地球の旅仙台が行っているロングステイサービスの説明を聞いたり、現地での写真を見たりした。地球の旅仙台がロングステイサービスの中心として展開しているバンコクやチェンマイ等は、物価がとても安く夫婦二人で月 10 万円程度の費用で暮らせるということを知った。これは、私自身がロングステイに興味を持つきっかけになり、ロングステイ研修への意欲にもつながった。

また、ロングステイは生活の拠点を日本においているため、海外移住よりもリスクが少なく実行できるということや、テレビや新聞等のメディア各種にも取り上げられ、新しい余暇活動として注目を集めていることを知った。このことから、ロングステイは旅行業界が新たな機会として注目すべき事業であると実感した。

（２） 一般事務研修

さくら野店では、一般事務に関する研修も行った。この研修では、書類に押印したり、お客様へのお茶出しやその他一般事務を体験したりした。さくら野店での一般事務がお客様と一番身近に接する機会となったので、仕事をしているという実感をもって取り組むことができた。

また、お客様と一番身近であるゆえに仕事というものは中途半端な作業は許されないということも意識することができた。お客様が帰ったら、テーブルや椅子を拭き、次のお客様がいつ来ても良いように備える。当たり前のことだが、こういったことに手を抜かないということがとても大切だということを再確認することができた。

まとめ・考察

今回の研修で自分が学んだこと、それは「お客様のニーズを取り入れ、活かすことができる企業が生き残る」ということだ。当然のことだろうが、お客様がいなければ会社は成り立たない。つまり、利益だけを追求してもその企業が発展することはないだろう。お客様のニーズを知り、同じ目線で商品やサービスを生み出し、提供していくことが重要であると知ることができた。

また、旅行は「テストドライブができない高価な買い物である」とロバート・クレバトンが言うように、車等の目に見える商品とは異なるものである。旅行やサービス等の目に見えない商品を提供する企業では、どのようにお客様を惹きつけ、信頼を勝ち取るかが重要であることも学んだ。そして、信頼を勝ち取るために各々の社員が高い意識を持つべきだと痛感した。

自分の将来に対する意識の低さ、知識のなさも知ることができた。旅行業の中にも多くの業務内容があることを身を持って体験し、「自分が旅行業に就き何がしたいのか、他業種はどのようなものがあるのか、自分に向いている職種は何なのか」等、今までよりも、将来について深く考える貴重な機会を持てた。これを機に、一つの業種にこだわらずに、自分の知らない他業種についても調べていき、視野を広く持って就職活動に臨めるよう努力していきたい。

謝辞

最後になりましたが、ご多忙の中インターンシップ研修を受け入れ、多くのご指導、ご教授をしてくださった地球の旅仙台の皆様へ深く御礼申し上げます。短い期間ではありましたが、大学生活では得ることができない多くの貴重な体験を通して、自分の成長を実感しました。

またインターンシップ委員会の先生方にも大変お世話になりました。心より感謝申し上げます。

研修事業所名 : 株式会社 読売旅行 仙台営業所
 研修期間 : 平成19年8月20日(月)～8月26日(日)
 研修学生名 : 小泉 裕道

1. はじめに

私がインターンシップを受講したのは、実際に社会で働く経験を得る事で、働く事の厳しさや責任感を学び、就職に対する意識を高めたいと感じたからである。また、研修を通して自分に足りないものや社会に出る上での礼儀やマナーを学びたいと考えたからだ。

旅行業界での研修を希望した理由は、お客様を満足させるために、どのような工夫をしているか知りたいと考えたからである。

2. 研修先概要

読売旅行は読売新聞読者サービスを創業の理念とし、1962年に創業された読売新聞社100%出資の株式会社である。「あなたの街から」をキャッチフレーズに地域に密着した主催旅行を中心とした事業を展開している第一種旅行業である。「お客様第一主義」の考えによる徹底した地域密着型の営業を展開し、心のこもった添乗サービスにより多くのお客様から厚い信頼を得ていることが特徴である。また、各営業所は独立した一つの会社として、それぞれに営業されているという特徴もある。

3. 研修内容

(一日目)

まず、八木所長から会社概要についての説明を受けた。読売旅行設立や特徴など、会社概要について細かく丁寧に説明してくださったのでよく理解できた。説明後は、インターンシップ担当の佐藤さんから、電話業務についての説明を受けた。

(二日目)

この日は商品企画をした。最初、商品企画担当の西島さんに企画をするうえで注意しなければならないことを教わり、「日帰り」という条件で、実際にたくさんの資料を使用して企画した。私は、岩手県の「けんじワールド」への日帰り旅行を考えた。しかし、途中で様々な問題が発生した。高速の料金、所要時間などを考えなければならないことがたくさんあり、資料を使用するのも初めてだったため、考えていたよりも時間がかかってしまった。最後にエクセルで企画書作成をした。午後からは、インターネットコース登録をした。一通り教えてもらったが中々覚えることが出来ずに、質問ばかりしていたが、次第に出来るようになり、一人でインターネットコース登録が出来るようになった。

(三日目)

休日

(四日目)

この日は主に電話業務を行なった。電話での業務はただでさえ難しい接客だが、それに加えてパソコン入力も同時にしながら、お客様とのやりとりをすることは、非常に難しい作業であると感じた。電話ではお客さまと直接関わるため、失礼のない対応が求められた。また、パソコン入力は間違えると、お客様の予約が出来なくなってしまうため、忙しい時でも細心の注意を払わなければならないと感じた。電話業務を実践した時は、初めは緊張して中々スムーズに会話する事が出来なかったが、何度か数をこなしていくうちに要領をつかむ事が出来るようになり、落ち着いて、対応することが出来るようになった。また、電話業務の際に、様々なお客様がおられることを知った。お客様一人一人に対応した接客をすることが良い接客に繋がると感じた。

(五日目)

大曲花火大会の前日ということもあり、朝から添乗準備補助で荷物を運んだりした。また、添乗会議に参加させていただき、そこでは添乗員の方々が集まって、当日の駐車場から会場までの道の確認、

道路状況によつての帰路の話し合いがなされた。また、道路の混雑、泊まりのバスを優先にするのかなど、前年度の結果を参考に問題点が話し合われていた。その後、お客様に参加人数、当日の持ち物、乗車場所、集合時刻、お弁当等の確認電話の仕方を教わり、実際にかけてみた。お客様は当日の花火大会のこと大変楽しみにしていて、その気持ちがこちらまで伝わってきた。添乗員は当日の予定管理を行なうだけでなく、自分が担当するバスに乗車されるお客様、一人一人に予約内容や乗車地、当日の持ち物などの確認をするのだが、なるべくお客様の時間をとらせないように要領よく、なおかつ早口にならないように、丁寧に伝えなくてはならないことは、意外と大変な作業であると感じた。午後は、広告折り等、一般業務補助をした。

(六日目)

25日、26日の早朝にかけて秋田県での大曲花火大会の添乗補助業務を体験した。早朝から各乗車地にバスを停めて、お客様に乗車して頂く為、添乗員はバスの入り口でお出迎えをして席に誘導していくことから始まった。この日は他の旅行会社を含め、非常に多くのバスが出ていたため、駐車してから動き出すまでの時間を出来るだけ短くしようとテキパキと行動しているように感じた。すべてのお客様が乗車し終わると、挨拶・日程・時間・注意事項などの説明をしていた。楽しい会話も含めながら、お客様とのコミュニケーションをとっていた。お客様の多くは高齢者の方なので、途中のトイレ休憩には気を付けているようだった。大曲には2時過ぎ頃に到着し、駐車場から徒歩で会場に向かった。駐車場が会場から遠いところだったので50分程の道のりを、昼過ぎでとても暑い中、歩いて移動することは非常に大変だった。会場までお客様を誘導し終わると、後から到着する他のバスのお客様をお迎えして、誘導の手伝いをした。この誘導時間が長く続き、暑さもあり疲れを感じた。花火会場は日中から場所取りをしている人でいっぱいになり、さらに混雑し始めていった。そして花火が終わる頃には渋滞になり、何時間も動けない状態が続いた。仙台駅についたのは朝6時半頃であった。

添乗終了後は添乗報告書があり、この報告書には、乗車地・休憩所の時間や状況を細かく記入し、全体を通しての注意事項など次回の添乗の際に役立つように明確に記入しなければならない。こうした積み重ねが良い添乗、良い旅行に繋がっていくのだと感じる。今回添乗を体験してみて、実際の添乗は自分が思っていたよりも細かい作業が多く、時間や日程を考えながら働いていかなければならない、非常に難しい仕事であると実感した。しかし、同時にお客様の生の声を聞くことができる場でもあるので、積極的にお客様の意見を聞く事も大切な事だと思った。また、旅行中に起きたトラブルなどにも、添乗員が冷静に判断し対応していくことで、お客様からの信頼を得る事が出来ているのだと感じた。

(七日目)

最終日は早朝に業務終了した。

4. 考察・まとめ

サービス業は様々なお客様のニーズに応えていかなければならず、それは日々変化するものである。旅行業は特に自然災害や、社会の時事の影響を受けやすい職業なので、いくら商品の内容が良くても売れない時があるようだ。しかし、どんな悪条件の中においても、商品を提供する側の心配り一つで、より良いものにすることが可能であるという事を学ぶ事ができた。このような点から旅行業は究極のサービス業であるということを感じた。

5. 今後の課題

今回のインターンシップ研修を通じて、特に痛感したのは、言葉遣いや礼儀等の一般常識を身につけていないことだ。また、常に物事の要領を考えて取り組む事、そして今以上に様々なことに挑戦し、広い視野を持った社会人になれるよう努力していきたいと思う。

謝辞

今回は大変忙しい中、快く受け入れて下さった八木所長をはじめ、読売旅行の皆様方、またインターンシップ担当の職員の皆様には、大変暖かく丁寧なご指導をいただき心より感謝申し上げます。今後はこの貴重な体験を糧にして、精進していきたいと思っております。ありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社 ラッキーツアーセンター
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 2 日 (木) ～ 8 月 8 日 (水) <東 京>
 平成 19 年 8 月 28 日 (火) ～ 8 月 31 日 (金) <ソウル>
 研修学生氏名 : 佐藤 恵理子

1. はじめに

私は将来、旅行会社を立ち上げたいと考えている。そのためには旅行業の仕事というものを具体的に知りたかった。そこでお客様と直接話すカウンター業務の仕事ではなく、旅行の手配を行っているランドオペレーターの仕事であれば旅行業の全体像を詳しく学べると思い、当社での研修を希望した。また仙台よりも企業数が圧倒的に多く、競争も激しい東京で就職活動前に研修することで社会を見る視野を広げたい、さらに一人で海外に行くことで自分の力を試したい、そして自信をつけたいとも思った。

2. 研修先概要

株式会社ラッキーツアーセンターは 1993 年 7 月に設立された地上手配業務を行うランドオペレーターである。ランドオペレーターとは主に、旅行会社のためにホテル・レストラン・エンターテインメント施設などの手配を請け負う業者のことで、ラッキーツアーセンターは韓国を手配地域として中心に取り扱っている。

また株式会社ツアーージャパンはラッキーツアーセンターの韓国事務所という位置づけで、ラッキーツアーセンターで依頼を受けた韓国のホテルやレストラン予約などを現地で手配している。そしてツアーガイドも在籍し、日本人が韓国旅行を快適にかつスムーズに進められるようサポートしている。

3. 研修内容

(1) ラッキーツアーセンター <東京事務所>

《電話対応》

1 日目から最終日まで、電話対応は毎日行った。電話相手はほぼ旅行会社であり、相手の名前や伝えるべき情報は必ず聞いてメモするように心掛けた。しかし最初の頃は上手く話せず、名前を聞き取れずに社員さんに渡すことも多く、電話対応の難しさを知った。また社員さんは電話のときずっと笑顔で明るく対応していたのがとても印象的で、電話であっても相手に明るい印象を与えることで会社の良い雰囲気を伝えることができると思った。それと同時にその雰囲気が伝わることで、またこの会社に依頼しようと相手も思うのではないかと感じた。

《手配業務・見積書等への入力作業》

手配業務については、インターネットで日付・航空会社名・便名などを入力し、飛行機の席の空き状況を調べた。さらに確認のために航空チケットを取り扱う会社に電話をして、そして実際に予約もした。その際、日付や航空会社や便名などを間違いのないように気をつけ、お客様の名前も絶対に間違えないように気をつけた。また旅行業界では ABC を普通に発音しない。A はエイブル、B はベーカーのようにアルファベット 26 文字に対して旅行業界特有の読み方を設定している。これは主に電話でお客様の名前を確認するとき、似たような発音のものを区別するためにある。そのため、私もこの言い方を覚え、予約の電話のときに使った。予約のときお客様の名前が一文字でも間違っていたら、飛行機に乗れない、またホテルのときは泊まれないという状況が発生してしまうので慎重に行った。電話での予約が終わり、FAX で予約確認書が送られて来たとき再度名前のチェックを行い、間違いがないか入念に調べた。そしてこの確認書の担当者名に自分の名前が書いてあったときは、一つの仕事をやったという嬉しさと同時にその予約に対する責任を強く感じた。

見積書などへパソコンで入力作業も行った。旅行の全日程やお客様の名前、飛行機の便名などをパソコンに打ち込みする作業で、最初のほうは全ての情報や入力方法を全て教えていただきながら行ったが、最後のほうは飛行機の時間を自分で調べたり、旅行会社からの依頼書のみで情報を読み取ったりもした。そして入力するときも予約と同様に、お客様の名前を間違えないよう注意した。

《営業・挨拶まわり》

社員さんと一度だけ JTB に行って航空券を受け取り、そしてその後、空港で旅行客に航空券を渡すことを行っているセンディングの会社へ届けに行った。この作業は昨年まではたくさんあったそうだが

が、今年から「e チケット」という航空券をお客様に発行せずに紙一枚で済むものが一般的になり、このような作業がかなり減ったと教えていただいた。e チケットは、航空券の発行のコストダウンや旅行会社の負担軽減、そしてお客様が無くしてもすぐに無料で再発行できるというメリットがあるという。

そして旅行会社への営業や挨拶に同行もした。予算内でその旅程が組めるのか、また旅程の内容をどうするべきかなどを素早く丁寧に行っていた。いろいろな会社をまわっているときに驚いたのは、旅行会社の規模・形態である。私の旅行会社に対するイメージはカウンターでお客様と接するというもののほうが大きかった。しかし、そういう会社は全体の2割程度にしか過ぎず、実際はビルの中のたった一部屋、またマンションの一室を使ってやっている人が8割方だという。旅行業は何も大きな場所、そして大人数でなくともできるということに気付かされた。

（2）ツアージャパン <韓国事務所>

韓国では主に社内業務を行った。当社のホームページを新しくするにあたって他の韓国旅行サイトとの料金比較をしてまとめたり、どういった情報を載せると見やすいかを考えた。そして実際に会社から歩いて行ける観光地に一人で行って、ホームページに載せるために写真を撮るということもした。

社外ではガイドさんに同行し、日本人の韓国ツアーの実体験をした。このときガイドさんは韓国の観光地だけでなく、話を弾ませるために日本の歴史や日本で有名な場所のお話もしていて、膨大な量の知識を備えていて、あまりの知識の深さに驚いた。別の日にはソウルからプサンへ乗り継ぎするお客様のために、金浦空港へ行って案内をする同行もした。このお客様は韓国が初めての方で、不安でいっぱいだったらしく、少しの時間ではあったが日本語で会話ができてとても嬉しそうだった。お客様にとって乗り継ぎはとても不安なことであり、そういった短時間の案内も安心感を与えられることができるし、必要なことだと感じた。また、最終日にはソウル市内の主要ホテルを見て回った。一般的なホテルから高級ホテルまで幅広く見ることができ、ランクの違いを肌で感じることもできた。

4. まとめ

東京・韓国とも共通して学んだことは、旅行会社は“つながり”や“付き合い”が大切であるということだ。東京であれば手配を依頼してくるたくさんの旅行会社、韓国であれば実際に手配をするホテルやレストラン、といった旅行業界内でのつながりである。もちろんお客様がいなければ旅行は成り立たないが、お客様はリピーターにつながるとは言えど、一度きりの付き合いかもしれない。しかし、旅行会社やホテル・レストランは旅行会社を続ける限りずっと付き合いしていく間柄なのである。ここで大切なのは信頼関係であり、この関係を築き上げ継続していくことが旅行会社を運営していくうえで必要なことなのだとして二つの事業所で教えていただいた。そしてそういった付き合いでできた“縁”を大事にしていくことで新しい縁も生まれ、仕事も楽しくなるのだという。研修期間中も、付き合いを大切にしているということを実感できる場面がたくさんあり、とても勉強になった。また、みなさんが楽しそうに、生き活きと仕事をしていたのが印象に残った。実際の仕事は大変であっても社員のみなさんが楽しく仕事ができる環境作りが大切なのではないかと思った。

今回の研修で私は一つの旅程ができるまでの流れや手配業務、営業活動といった仕事の面白さ、厳しさを詳しく学ぶことができた。またそれと同時に、“働くことの意義”も実感することができた。私は研修前まで、社会へ出ることへの不安をかなり持っていた。しかしこれらの経験を積んだおかげでむしろ社会へ出て、新しく縁を作ることで周りとのつながりを増やしていきたいと思うようになった。ここで学んだことは決して無駄にせず、これからの生き方に役立てていきたいと思う。

謝辞

この度はお忙しい中、インターンシップを受け入れてくださり、そして旅行業界について詳しく教えてくださったラッキーツアーセンターの尹起準社長をはじめ、金さん・小暮さん・小俣さん、ツアージャパンの尹起鎮課長・高橋さん・全さん、本当にお世話になり、心から感謝しております。私はそれぞれの事業所で旅行業の大変さ、そして何より楽しさ・面白さを学ぶことができました。この経験をこれからの就職活動のみならず今後の生き方の参考にしていきたいと思います。最後になりましたが韓国でお世話になった李知映さん、そして研修に行くにあたりいろいろとアドバイスを下さった島川先生やインターンシップの先生方にも感謝申し上げます。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 韓国観光公社仙台支社
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 1 日(水) ~ 8 月 14 日(火)
 研修学生氏名 : 平野 さやか

1. はじめに

私が今回インターンシップⅡを受講したのは、働くことを体験してみたかったからだ。アルバイトやボランティアとはどう違うのか。仕事とはどのようなものか。社会に出て必要なことややらなければならないことを社会人の方から研修を通して学びたいと思った。研修先に韓国観光公社仙台支社を選んだのは、事業内容が観光振興を目的としているからだ。観光振興に必要なのは、人にどのようにして興味を持たせ誘致するかであり、その方法は集客を必要とする全ての仕事に活かすことができる考えた。また、近年観光業が盛んになっている韓国について学びたかった。

2. 研修先概要

韓国観光公社(KTO)は、観光振興や観光資源の開発、観光産業の研究・開発及び観光要員の養成・訓練に関する事業を行うことにより、韓国経済の発展と福祉の増進に寄与するために設立された韓国の政府投資機関である。事業内容は海外観光マーケティング・観光テクノロジーの開発及び拡散・国際会議の誘致・グローバルインターネットマーケティング・観光イベントの開催・観光情報提供サービス・国内受け入れ態勢の改善・南北観光協力事業・地域観光資源の育成と開発・収益事業などがある。1962 年の設立以来、国内海外に 23 の支社を設け、日本には東京支社・大阪支社・名古屋支社・福岡支社・仙台支社の 5 つの支社がある。仙台支社は昨年事務所を青葉区一番町に移転したばかりで、1 階には展示館「コリアプラザ」を設けている。

3. 研修内容

(1)観光業の概要把握

まず観光業について知ることから始めた。観光業の定義からはじめ、観光産業の位置づけや盛んな国、観光の波及効果などの資料を集めまとめた。そして、毎日午前中に観光に関わる様々なことを教えていただいた。主に観光プロモーションについて学んだ。一口に観光プロモーションと言っても様々な方法・媒体があり、とても奥深いものだった。そこで学んだのは誘致活動を行うときには多くの企業や人が関わっているということだ。旅行会社や広告代理店、マスコミなどの連携の結果成り立っている事業であり、単一で行うことはできない。また、プロモーション内容は細かく計算されたものであるということも学んだ。誘致の対象となる団体の様々なデータ収集から始まり、それに合ったプロモーション方法や予算との兼ね合いを経て観光プロモーションは行われる。そして様々なプロモーション活動は誘致という目標のための 1 つの戦略であり、観光振興事業の奥深さを知った。

(2)レポートの作成

研修中はレポート課題を与えていただいた。テーマも自分で決め、自分が興味のあることについて調べてもよいということだった。私は(1)の内容を元に観光プロモーションについて詳しく学びたかったので、各観光プロモーション方法の特徴に関するレポートを作成した。また、研修先が韓国の観光公社であることから、日本と韓国の観光政策についても調べ比較することにした。はじめに各国の観光産業の成り立ちから調べ、現在の観光による各国の収入、観光政策をまとめた。そして代表的な観光プロモーション方法を媒体別に挙げ、その特徴などをまとめた。日本と韓国では行っている観光プロモーションは似たようなものが多いことがわかったが、その中でもインターネットやイベントなどのプロモーション方法は差異があったように思う。まとめとして自分が観光プロモーションを行うと仮定し、誘致の対象となる集団に合ったプロモーション方法を考えた。誘致の対象となる集団を選ぶのも、その対象となる国の社会的情報や自国との関係まで把握しておかなければならず、単に型にあった観光プロモーション方法を行うのでは駄目だということを改めて実感した。また、誘致の対象となる集団に合ったプロモーションの内容を考えることは大変ではあったが、面白さを感じた。

(3) コリアプラザ案内業務体験

韓国観光公社仙台支社の1階にある展示館「コリアプラザ」で案内業務体験もさせていただいた。昨年オープンしたばかりの綺麗な展示館で、慣れない場所や接客業務ということもあり緊張した。最初の頃は挨拶1つにしても不自然でどこか嫌いなものしかできなかったが、少しずつ慣れてくるにつれお客様とも笑顔で話せるようになった。また、お客様から韓国について聞かれても知識が無く答えられずにいたので、時間のあるときは韓国の文化を学んでいた。また、途中からは館内の整理も自分から行えるようになり時間を上手く使って働くことができた。案内業務を行っている社員の方は韓国の知識も豊富で明るく接客をしており尊敬した。案内業務は直接お客様と接する仕事なので常にお客様の気持ちを考えられるようになることが大切なのだと考えた。また、お客様から「ありがとう」と言われることが本当に嬉しく、やりがいを感じた。

(4) その他

行わせていただいた事務所での仕事は、主に事務所の整理や電話対応、イベントの案内の広告を封筒に入れる作業などだ。電話対応は不慣れな敬語や自分は全く知らない常連の取引先の方からの電話、韓国語のお客様からの電話などで最後までまともな電話対応を行うことができなかった。経験の積み重ねの重要性を実感した。また、どの仕事を行うにしても責任感を感じながら行うことができた。

4. まとめ

最終日に、研修生を担当して下さった課長や事務所での仕事を教えて下さった社員の方、コリアプラザ案内業務を行っている社員の方、さらには支店長にもお話を聞いた。社会人の立場からのアドバイスをしていただいた。大学生活で大切なことは、沢山様々なことを経験することだとおっしゃった。自由な大学生活中に自分の関心の幅を広げ、挑戦することが将来の糧になるのだと教えていただいた。目標を立てずに生活することは、現在の周りしか見えておらず、損をしていることになる。目標をたてそれに向かって努力することで人は成長してゆくのだと思った。また、人との関わりを大切に、ともおっしゃっていた。人の話を聞くことで多くの考えや知識を得ることができるし、人生の財産になる。

2週間の研修を通して学んだことは、インターンシップは単に会社の仕事内容を体験するだけではないということだ。インターンシップ研修を通して、社会人の考え方や責任、人との関わり方や企業の奥深さまで学ぶことができた。また、自分の短所や長所も知ることができた。大学生活では体験できないようなことを行えたと思う。

謝辞

七夕祭りやお盆の時期の忙しい時にも関わらず、研修を受け入れてくださってありがとうございました。研修で学んだことを活かし自己の目標を定め、これからの大学生生活を有意義に過ごしたいと思います。

研究事業所名 : 近畿日本ツーリスト株式会社 仙台イベント・コンベンション支店
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 17 日 (金) ～ 8 月 30 日 (木)
 研修学生氏名 : 奥山 綾子

1. はじめに

今回、私がインターンシップを受講したのは旅行業に興味があったからである。昨年から観光分野の副専攻も勉強していたため、旅行業を営む企業で研修してみたいと思っていた。近畿日本ツーリストのイベント・コンベンション支店を選んだ理由は、行う研修概要が最初にイメージしやすいカウンター業務ではなく団体客向けのイベント運営ということと、そのイベントが海外のお客様をお招きするため英語を使う機会もあるかもしれないということからであった。他の旅行会社には無いユニークさに興味を持ち希望した。

2. 研修先概要

近畿日本ツーリストは、昭和 22 年に設立された旅行会社である。国内・海外に複数の事務所を持ち、企画旅行や手配旅行を主な業務としている。最近では、イベント・コンベンションという新しい業態を取り入れ、国際会議や医学会、フォーラムやシンポジウム、スポーツ大会や文化イベントなどの企画立案や手配、運営を行っている。イベント・コンベンションは従来のビジネスモデルからの脱却を図り、新しい価値と感動をプロデュースすることが目的である。

3. 研修内容

研修生は東北福祉大学学生 2 名と東北学院大学学生 5 名であった。幾つかのイベントの事前準備や運営を担当の網野氏の指導のもとで、それぞれ役割分担をして行っていた。イベントは①ISACM 2007 (脳外科を扱った国際学会)、②Prion 2007 (狂牛病についての国際学会)、③全国ソフトテニス大会、④イーハトーブツーデーマーチの 4 つである。私が関わったのは、ISACM 2007 とイーハトーブツーデーマーチであった。

まず一日目には顔合わせのオリエンテーションと、10 日間のシフトを割り振られた。その後は ISACM 2007 の会場となる松島のホテル大観荘へ向かい、使用される部屋やレストランの下見を行った。ホテル大観荘は大変立派なホテルで、今後行うイベントがかなり大規模なものであることがうかがえた。イベント当日にはお客様の誘導や案内が私たちの主な仕事になるので、クロックや喫煙所などの場所やエレベータの位置などを全て把握した。

二日目以降はシフトを組まれた研修生が研修に参加した。私は二日目から 4 日間はイベント・コンベンション支店にて事務の作業を行っていた。具体的には、ISACM 2007 で使用されるポスター展示のためのラベルをパソコンで作成したり、参加者の個人情報登録リストに打ち込む作業をしたりした。単純な作業ではあるが、ある程度パソコンのワードやエクセルの知識がないとできないため、あまりパソコン操作が堪能でない私は、途中何度か社員の方々に尋ねることもあった。また、登録リストの作成は、参加者の電話番号やクレジット番号などの個人情報を打ち込んでいくので、間違いがないか入念に確認を行ったうえで作成した。使い終わった資料をすぐにシュレッダーにかけることも徹底され、外部にも持ち出さないよう厳重に注意を受けた。そのほかには領収書のフォーマットを作成したが、これは他の研修生とともに協力して作成した。今回のイベントの幹事である仙台広南病院の医師の方々に訪れ、一緒に参加者のネームプレートを作ったり、封筒を分ける作業を行ったりした。医師の方々にも、当日のイベントでは特定のお客様にはこの説明をしてほしいといった指示をいただいた。また、網野氏から指示された仕事を完了させ手が空いたときは、他の社員の方の業務を手伝った。旅行のパンフレットにストアスタンプを押したり、FAX を流したりした。

六日目と七日目は、岩手の花巻に向かいイーハトーブツーデーマーチというウォーキングの大会の添乗を行った。花巻までは社員の方と一緒に社有車で向かった。現地では主催者である地元の組合や委員の方々と、近畿日本ツーリストの派遣の添乗員の方々とツーデーマーチの運営に携わっていた。本部のテントの設営、ゴール時の MC、スタンプカードのスタンプ押し、表彰式の補佐などを行っていた。待機時には参加者であるウォーカーの方々にお水やお茶を汲んだりしていたのだが、その際にいろいろ伺ったりお話しすることができた。組合の方々にもとても親切にしてもらい、このような共同主催のイベントは、地元の方々との交流と協力が必要なのだと二日間一緒に運営して感じた。花巻

には一泊し、宿泊したホテルがすばらしかった。出張先のホテルの設備や温泉などを実際に見て確認してくるのも大事な仕事なのである。

八日目から最終日までの3日間は、松島のホテル大観荘にてISACM 2007の運営を行っていた。ISACM2007は脳外科を扱った国際学会で、日本の医師だけではなく海外からやって来た医師や教授の方々が、研究したテーマをプレゼンテーションしていくものである。

初めの日にはサテライトレセプションであったため、ポスター展示の準備や会場設営を行った。また、次の日からのメインレセプションでのスケジュールと自分の配置を確認した。

次の日からは主に、学会が始まる前は参加者の登録受付、学会が始まってからは質問タイムの際のマイク係、ランチョンセミナー時の弁当の配布などを行っていた。この学会は国際学会であるため、外国人の参加者がとても多く、登録受付の際は英語が必要となった。登録がスムーズなときはいいのだが、不具合や問い合わせがあったときは、すぐに英語が堪能な他の研修生や医師の方々に対応を代わってもらった。こういうときにやはり英語ができる人というのは役に立てて立派である、と少々自分に引け目を感じてしまった。しかし参加者の方々は日本人、外国人問わずとても親切で、陽気に声をかけていただくこともあった。松島をとてとても気に入ってくれている方々が多くいらっしゃり、私が松島の歴史や良さをつたない英語で説明するととても喜んでいただけた。その他には、会場内での誘導や昼食を配ったりした。最終日には全ての学会が終了したあとにホテル一の坊に移動して、パーティ会場での誘導も行った。最後の夕食会では私たち研修生も参加させていただき、豪勢なフルコースを楽しむことができた。

4. 考察とまとめ

今回インターンシップとして仙台イベント・コンベンション支店で研修してみて、多くのことを学ぶことができた。まず、イーハトーブツーデーマーチで、自分は人と関わる仕事が好きだということを確認することができた。旅行業の添乗には実はあまり興味がなかったのだが、このイベントで新たに添乗の楽しさを知りとても印象深い経験になった。それは、そのイベントを心から楽しんでくれているお客様を直接目の当たりにすることができるということからだと思った。また、ISACM2007では多くの外国人のお客様と接することがあったが、旅行業に携わるには最低限の英語の能力が必要であると感じた。今回自分の英語は全く使い物にならなかったため、まだまだ勉強の余地があると思った。ほかにはパソコン業務がもっとスムーズにできるようになりたいと思った。

仙台イベント・コンベンション支店で事務を行うにあたり、パソコンでの作業にとてとても時間をかけてしまい大きなタイムロスになってしまった。徐々に英語もパソコンも、まともな形にしていくことが今後の課題である。

幾つかのイベントを運営して思ったことは、どのイベントにも時間や経費がたくさん費やされており、一つのイベントを成功させるには多くの人の力添えや入念な事前準備が必要であるということであった。そのため、朝早くからの準備作業などもあり、大変に感じることもあったがイベントを無事成功させたときの達成感は、普段ではなかなか味わえないことだと思った。また、10日間のうち花巻や松島というようにいろいろな場所を周ることができたが、花巻で一泊して帰宅したら次の日は松島で一泊、というようになかなかハードなスケジュールであった。このような事を体験できたのも旅行業ならではの研修だったと思う。あとは研修とはあまり関係ないのだが、スーツをきっちりと着て仕事をするのはとても身が引き締まるような感じがして、普段より姿勢正しく仕事に向かい合うことができた気がする。

全体的には10日間という短い期間での研修だったため、なかなか仕事に慣れることができず周囲の方々にご迷惑をかけてしまうことがあり残念であったが、今後は就職活動を行っていくにあたり、このインターンシップでの経験を生かして職業選択の視野を拡大したい。

謝辞

最後になりましたが、今回のインターンシップの担当をしてくださった仙台イベント・コンベンション支店の網野次長並びに社員の方々、お忙しい中ご指導いただき厚く御礼申し上げます。このような貴重な機会を与えていただき、大変嬉しく思います。網野次長には今後の活動への励ましをいただきまして感謝しております。また、インターンシップ室の皆様、特に島川先生には大変お世話になりました。重ねて御礼申し上げます。

研修事業所名 : 近畿日本ツーリスト株式会社 仙台イベント・コンベンション支店
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 17 日 (金) ～ 8 月 30 日 (木)
 研修学生氏名 : 久高 将

1. はじめに

私が今回インターンシップを受講したのは、今年から就職活動が始まるため、参加することにより自分自身の視野を広げ、就職活動を行う際の参考になるのではないかと考えたからである。研修先に近畿日本ツーリスト仙台イベント・コンベンション支店を希望したのは、今回の受け入れ先が一般的な旅行業と思われがちなカウンター業務ではなく、国際学会やスポーツ大会、地域交流のための文化イベントなど、これらのサポートを行う「イベント・コンベンション」という旅行業の新しい業態に、興味を持ったからであり、その際に外国の方も相手にするということで、昨年ニュージーランドに留学して習得した英語力を持続させることにも役に立つのではないかと考えたからである。

2. 研修先概要

株式会社近畿日本ツーリストは、昭和 22 年 5 月の設立である。本社は東京都千代田区にあり、現在事業所は国内 241 ヶ所、海外 34 都市 42 拠点 25 事業所で、仙台イベント・コンベンション支店もその一つだ。この支店は学術系の国内・国際学会を中心に取り扱っているイベント・コンベンションコングレスチームと、各種組織団体や宗教団体の旅行を案内している一般団体チーム、修学旅行をはじめ教育関係を主要顧客とする教育旅行チームの三つのチームからなっている。以上のことからわかるよう仙台イベント・コンベンション支店は、一度に沢山の顧客を相手にすることを得意とした団体専門の旅行会社である。

3. 研修内容

研修は東北学院大学の学生と合同で、男 3 名、女 4 名の計 7 名で行った。今回携わることの出来たイベントは、①ISACM2007 (脳外科の国際学会)、②Prion2007 (狂牛病の国際学会)、③全国中学校ソフトテニス大会、④イーハトーブツーデーマーチの 4 つで、そのうち自分は全国中学校ソフトテニス大会と ISACM2007 (脳外科の国際学会) の二つのイベントに携わることが出来た。それから初日に、誰がどのイベントの手伝いをするか 10 日間のシフト調整を行い、2 日目から決まったメンバーと仕事を行った。

(1) 全国中学校ソフトテニス大会

このイベントでは、全国中学校テニス大会に出場する学校が事前に近畿日本ツーリストに申込みをしており、その方々のホテルの手配や弁当の手配、観光場所の案内、苦情の受付、それ以外にも会場の看板の設置・管理などを 4 日間かけて専用のブースにて行った。普通、旅行会社というと飛行機の手配やホテルの手配、各種パンフレット旅行の案内、実施などを行う会社と思いがちだが、イベント・コンベンション支店の場合、本当にイベント会社と同じような業務まで行う。例えば前述した看板の設置や、テントの片付けまで旅行会社が行うわけである。これは、イベントの主催者側の立場で考えると、ホテルや飛行機の手配は旅行会社、弁当は弁当屋、テントはテント屋など、ひとつひとつその会社をお願いするより、全部旅行会社に任せて、旅行会社の方ですべてやりとりしてもらったほうが効率が良いということで、この業態はこれからどんどん需要が高くなるということであった。

私はこのイベントを通して、イベント・コンベンション支店のスタッフは体力、忍耐力、判断力等様々な力がないと務まらない職業だと強く感じた。通常の旅行会社であれば決められた時間の中で仕事をし、昼食や休憩時間もちゃんととれるが、イベント・コンベンション支店の場合現場が仕事場なので、当たり前だが、すべて顧客第一になり、自分達のことはすべて後回しになる。このようなことから、女性が活躍していると思われがちな旅行会社の中で、イベント・コンベンション支店の場合男性が多く活躍しているという意味がなんとなく理解できた。

(2) ISACM2007 (脳外科の国際学会)

このイベントが今回最も重要なイベントであり、最初のシフト調整の時からこれはみんなで力を合わせて行うよう指示されていた。全国中学校ソフトテニス大会の仕事が終わり、一日だけこのイベン

トの準備作業に携わった。準備作業というのは、このイベントのホストである広南病院の先生方と一緒に、配布物の最終チェック、参加するゲストの領収書チェックなどであった。

それから二日後、イベント会場である松島のホテル大観荘に向かい、3泊4日の泊まりで業務を行った。この学会では、会場受付が朝 7:30 からということで、毎朝 6:00 起床で仕事に向かった。ここでは沢山の外国の方々と話す機会があり、有意義に仕事を行うことができた。

この4日間の研修はというと、受付にて医者の方々に登録をしていただいたり、領収書を渡したり、会場での照明作業をしたり、食事会場の案内をしたりすることであった。今回のイベントでは前述した通り、沢山の外国の方がいらしていたので、トイレの案内、食事会場の案内、交通機関の案内などすべて英語で行った。そのため何を言っているのか解らない時や、どう説明していいのか解らない時も度々あったが、お互いに理解し合えたときは本当にうれしかった。また3日目と最終日の夜には松島湾をまわるディナークルーズに参加させていただいたり、ホテルの坊にてフルコースディナーを楽しませていただいたりした。

このイベントでは、旅行会社の近畿日本ツーリストからすると、イベントを依頼してきた広南病院も顧客であり、広南病院の方が招いた方も顧客である。しかし広南病院とは、ある意味同じスタッフ同士であり、打ち合わせをしながら業務を行わなくてはならない。そのため、顧客であると同時にこのイベントを成功させるという共通の目標を持つ同志のような関係になった。そのため、ついつい同じスタッフのような言葉使いになってしまったりした。これは本当はあまりよくないことなのかも知れないが、イベントが終了し、最後の打ち上げの際にはゲストとホストという枠をこえ、信頼関係を築けたことが自分にとって大きな財産となった。

4. 考察とまとめ

今回の研修を終え、イベント・コンベンションという仕事に、より興味を持つことが出来た。それは通常の旅行業務とは異なり、打ち合わせを何度も行いオーダーメイドでイベントを作り上げていくという職業柄に大きな喜びと楽しみを感じることが出来たからである。しかし、顧客と顔合わせをする機会が多くなれば多くなるほど失敗は許されないと感じた。今回この二つのイベントを通して学生による大きな失敗はなかったものの、全国中学校ソフトテニス大会では、顧客である学校側からホテルが良くないと苦情がきた。しかしその日は仙台市内で他のスポーツの全国大会も行われており、このホテルもいっぱいであった。それでもできる限り要望に応えるべく、旅行会社のネットワークを駆使してようやく別のホテルの予約を取ることが出来た。その際顧客からは、迅速に対応してくれてありがとうというお礼の言葉が返ってきて、信頼を深めることができた。このように、「失敗から生まれる成功もある」ということを強く感じさせられた研修であった。

またイベント・コンベンションという分野は、ものを売るというより身体を多く使う仕事でもあるので、体力があり、かつとっさの判断力のある人でないと向かない仕事だと感じた。今後の課題としては、大学卒業まであと1年半あるので、社会に出て恥じをかくことのないようこれまで以上に学力をあげ、また、身体が弱いと仕事にも影響を及ぼし、周りにも迷惑をかけることになるので、丈夫な身体づくりをすることである。それからどのような依頼がきても対応できるようにしておくことと、この経験を大いに生かしていくことではないかと思う。

謝辞

最後になりましたが網野次長をはじめ近畿日本ツーリスト仙台イベント・コンベンション支店の皆様、お忙しい中インターンシップをお受けしていただき、心より御礼申し上げます。網野次長や吉田課長には旅行会社の裏側について話をさせていただいたり、社会の厳しさを教えていただいたりと本当にためになる話をさせていただきました。また米谷先生、島川先生を中心にインターンシップ委員会の先生方にも色々ご迷惑をかけたことと思います。しかしそれをやさしく対応していただいたり、このような貴重な体験のきっかけを作ってくれたり本当にありがとうございました。重ねて御礼申し上げます。本当に最後になりますがこの経験を、就職活動、日常生活、色々な面で思い出し、日々自分自身を高めるよう努力していこうと思いますので是非応援して見守っていて下さい。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 日本郵政公社東北支社
 研修期間 : 平成19年8月20日(月) ～ 8月24日(金)
 研修学生氏名 : 阿部 真也

1. はじめに

私が今回インターンシップを受講した理由は、就職に対した漠然とした考えを持つに過ぎない現状を打破し少しでも現実を見るということ、就職ということに具体的考えを持てるようにすることのためである。私は日々を無駄に過ごしすぎである。時間を無為に過ごし、ともすれば現実逃避をしている。そのようなことから抜け出し、しっかりとした社会人としての基礎を作りたいと思い受講した。

研修先に日本郵政公社を希望した理由は、郵政事業の民営化に伴い官から民の移行期にあるため公社としての郵便局を見る最後の機会であり、今までの「官」としての部分とこれからの「民」としての部分両面を見ることができると思ったからである。

2. 研修先概要

① 日本郵政公社の概要

平成15年4月1日日本郵政公社法に基づき、政府の全額出資により設立された。同時に同施行にしたがい、旧郵政事業庁がおこなっていた各郵政事業の事務に関し国が有する権利及び義務、ならびに簡易保険福祉事業団の資産および債務を承継した。

監督する総務省郵政企画管理局は、同郵政行政局となった。同時に、郵便貯金・簡易生命保険業務に関する検査の一部を日本郵政公社法により金融庁に委任することになった。平成16年2月現在、世界最大の金融機関である。

平成16年1月23日、郵政民営化の企画準備を行う日本郵政株式会社が発足した。

平成19年10月1日、日本郵政公社から、日本郵政株式会社とその元に発足する四つの会社に郵政三事業が移管される予定。

郵便局数は約24,700局、支社が13社それに本社という組織をとっている。職員数は26万人(東北2万人)それに50万人程度のアルバイトを擁する超大型組織である。目的としては国民生活の安定向上、国民経済の健全な発展に資する。

② 仙台北郵便局の概要

昭和63年6月27日開局。設置課6課、定数196名。平成3年10月23日に宛名自動読取区分機を管内で初めて配備、平成9年10月31日に東北管内で唯一の新郵便番号案内センターを設置する等、先進的郵便局として発展してきた。平成19年7月1日現在で、総務課、(内務職員10名、ゆうメイト等10名)郵便課(内務職員27名、外務職員1名、ゆうメイト等70名)第一集配営業課(内務職員2名、外務職員45名、ゆうメイト等56名)第二集配営業課(内務職員2名、外務職員57名、ゆうメイト等51名)貯金課(内務職員7名、外務職員8名、ゆうメイト等2名)保険課(内務職員9名、外務職員29名、ゆうメイト等4名)からなっている。平成18年3月末現在で、区内人口は179,031人、83,564世帯を数える。これに4,900事業所が加わるため区内配達箇所数は98,338箇所にもなる。1日平均各種郵便を計32,800通受け取り、計104,255通を配達している。また小包を1日平均300個受け取り、730個配達している。青葉区及び泉区の一部を持受地域とし、区内に大学、高校5校をかかえている。そのためか、引き取りよりも配達の方が多くなっている。区内にポストは177個ある。また区内62店のコンビニエンスストアと提携し「ゆうパック」引き受けをおこなっている。貯金、保険も取り扱う大きな郵便局である。地域貢献として、生活環境等情報提供への協力・わがまち情報提供サービス・こども110番たすけてハウスの設置・イベントへの参加・仙台まもらいだー・七夕清掃活動等を行う地域密着の郵便局でもある。

3. 研修内容

研修初日は、日本郵政公社東北支社にて郵政についてのさまざまな講義を受けた。その最中少々ボーっとしてしまい注意を受けてしまった。深く反省している。午後になると仙台北郵便局に送ってもらい仙台北郵便局でもオリエンテーションを行った。仙台北郵便局内を詳しく案内してもらい、私は本当に郵便局について「ほんの少ししか知らないのだな」と思った。仙台北郵便局では主に総務課の方々に担当していただいた。特に5日間田中課長代理にはお世話になった。

二日目以降は直接仙台北郵便局での研修となった。局長講話があり大変有難いお言葉を頂いた。5日間にわたって、局長にはさまざまなお心遣いを頂いた。二日目は郵便課の研修となった。郵便課課長代

理の小野寺さんがその日はほとんど付き切りで郵便業務について教えてくださった。トヨタの生産方式を取り入れ、4S（整理、整頓、清掃、清潔）の徹底がなされとても効率的な郵便業務ができるようになっていて大変感激した。区分作業やバーコード打ちといった作業を体験させて頂いたが、ノルマにまったく足りない量しかこなすことができなかった。民営化が近いとあってか、ほぼすべてのことにノルマがあり、達成できない職員は研修、配属変更が待っているとのことだ。

三日目は第一集配営業課にて研修をした。まず順立てという配達のための作業をさせて頂いた。これは、郵便物を配達の順番に人の手で確認しながら並べるというものだ。配達の手順は主に機械で区分して、人の手で確認しながら配達の順番に並べ、さらに配達の職員は投函するときに名前の確認をしてから確実に配達する。というものだ。ここまでするのは一通でも誤配が起きないようにするためで、サービスでは $10-1=0$ となってしまうからだ。こちらにとってはたった1でもお客様にとっては唯一の1=全てだ。万が一郵便が届かないということになってしまえばもうそのお客様に郵便局を使って頂くことはできなくなってしまう。だから、郵便業務において失敗は許されない。そのため何重にもチェック体制をとり万全を期しているそう。その次に集荷を体験させて頂いた。実際にお客様のご自宅に伺い、ゆうパックの引き受けをするというものだ。ここで印象に残ったのは、ただ堅苦しい言葉を使うのではなく、お客様と友好的にコミュニケーションをとる、ということだ。郵便局は社会貢献への取組として「ひまわりサービス」など地域社会への貢献に努めている。これは押し売りのセールスマン等、言葉は丁寧だが距離がある関係とは違いお客様と共に歩むという姿勢が大切だ。お客様あつての郵便局というのは勿論だが、地域と共に歩む郵便局の姿に感動した。行動憲章に「地域とともに歩む公社」とあるが、掲げるものの確かさがよくわかった。その後昼休みとなった。昼休みは2日目以降仙台北郵便局の食堂でいつもとらせて頂いている。そこで気づいたのだが、とても職員がすごしやすいように環境の配慮が行渡っているということだ。行動憲章に働く喜びのある公社が掲げられており、これは職員に「働く喜び」がなければお客様に満足してもらうことはできない。まず、職員を大切にする事が大事ということだそうで、実際5日間喜びながら研修できた。午後は、クレーム処理の事や集荷等を体験させて頂いた。しかし、午後に入って直ぐに何をしたいか分からなくなってしまいオドオドしてしまった。その折加藤課長代理に大変親切に指導して頂き、また集荷の職員を先生役に割り振って頂いた。深く感謝すると共に、自分で人を見つけて積極的に動かなければ駄目だなと思った。突然先生役になるよう指名された職員の方は、突然にもかかわらず大変熱心に指導して頂いた。

4日目はほぼ一日営業活動を行った。郵便課の長尾主任がこの日は、ほぼ付き切りで指導して下さった。かなり大変なものだよと事前には言われていたが実際難しかった。それでも、「郵便局」という絶対的なブランドが有り郵便局とは何かしらで関係が有るため営業はしやすいとのことだ。日ごろの行いというのがいたるところで出る物だと思い、郵便局のこれまでの取り組みがいかに大切かわかった。営業とは、相手方と信頼関係を築いていかななくてはならず、日々情報を集め精進していかななくては成功しないものである。大変さを感じつつも、やりがいを感じる研修であった。

最終日は、午前中に共通事務を行った。総務課での各業務を研修させて頂いたが、本当にいろいろな業務があり、郵便局はこんなこともしているのかと感心した。仙台北郵便局での研修最後に再度局長より励ましのお言葉を頂き仙台北郵便局での研修を無事終えた。午後になると日本郵政公社東北支社まで送ってもらい、研修報告会を開いて頂いた。金先生にも来ていただき5日間の「まとめ」らしい大変有意義な報告会となった。

4. 研修のまとめ

まず今回のような機会がないと知る得ないことを学ぶことができた。私には、「官と民」というテーマがあったわけだが、内部の方々から直にどう思っているか、意見感想を聞くことができた。外部からではまったくわからない「郵政事業」というものについて学ぶことができて大変有意義な研修だった。謝辞

今回民営化直前という大変お忙しい時期に5日間にわたりまして、日本郵政公社東北支社、仙台北郵便局の皆様には本当にお世話になりました。報告書に書けないぐらいたくさんの研修、お名前をだしきれない程の方々にご指導、貴重なお話をいただきました。この場をお借りして御礼申し上げます。今回の研修を糧にこれから頑張っていきたいと思っております。最後になりますが、報告会にまで来ていただいた金先生はじめインターンシップ担当の先生方ありがとうございました。

研修事業所名 : 日本郵政公社 東北支社
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 21 日(月) ～ 8 月 24 日(金)
 研修学生氏名 : 石ヶ守 杏奈

1. はじめに

私がインターンシップの研修を希望した理由は、実際に企業などに行ってみる事で、「働く」という事は、どういうものなのか知りたかったからである。そして、自分が知らない業務内容を知る事で、将来の職業選択に役立てたいと思ったからである。

日本郵政公社を研修先に選んだ理由は、私は以前、郵便貯金会館と呼ばれていた「メルパルク仙台」でアルバイトをしており、郵政関係の方が利用する機会が多いので、接する機会も多い。そのため、郵政民営化でメルパルクはどうなってしまうのか、話題にもなっていた。そのため、民営化を目前に控えた現状を、見て来たいと思ったからである。

2. 日本郵政公社の概要

日本郵政公社は、平成 15 年 4 月 1 日に設立された。資本金は 1 兆 2,688 億円で、職員数は 256,572 人である(平成 18 年 3 月 31 日現在)。その内訳は、郵便事業が 110,579 人、郵便貯金事業が 55,410 人、簡易保険事業が 41,248 人で、その他が 49,335 人である。全国に郵便局は 24,631 ヶ所あり、支社は 13 ヶ所ある。郵政の事業は「郵便事業」と「郵便貯金事」と「簡易保険事業」の大きく 3 つに分けられる。

そして、平成 19 年 10 月 1 日から日本郵政公社は、日本郵政株式会社になる。持ち株会社である日本郵政株式会社と郵便事業を行う郵便事業株式会社、郵便貯金事業を行う株式会社ゆうちょ銀行、簡易保険事業を行う株式会社かんぽ生命保険、窓口業務を行う郵便局株式会社の 5 つのグループに分かれるのである。

3. 研修内容

今回の研修のテーマは、郵便局の運営についてだった。

1 日目の午前中は、東北支社で、オリエンテーションを行った。この時に郵便局の概要や、昇進制度について、郵便局の業務、民営化について、地域貢献、CS(Customer Satisfaction)推進活動、環境施策などについての講義を受けた。午後からは仙台北郵便局へ移動して郵便局内を案内していただいたり、ユニフォームの交付、ミステリーショッパー調査についての説明があった。ミステリーショッパーとは、お客様になりすまして窓口対応や郵便局内の美化環境、電話対応を評価するもので、仙台北局は良い評価をうけているようだった。1 日目は説明が中心であった。

2 日目はまず最初に局長の話を伺った。局長の考え方は素晴らしく、共感する部分がたくさんあったので、とても嬉しく感じた。次に郵便課長から郵便事業の説明があり、その後郵便課の業務を実際に体験した。最初にフロアを案内していただき、各機械の説明をうけた。思っていたよりも手作業が多い事に驚いた。次に区分機と呼ばれる、手紙を住所ごとに分ける機械を操作した。ここでは手紙の向きを合わせて機械に負けないスピードで手紙を入れるのに苦戦した。次は機械では区分出来ない郵便物を手作業で区分した。正確さとスピードが要求される作業であったが目標数には達せず、職員の方の速さに驚きを隠せなかった。

午後からは VC 入力といって、機械で読み取れなかった郵便番号や住所をパソコンを使って入力する作業を行った。これも正確さとスピードが要求される作業であったが、目標数には届かず残念だった。次に押印機といって、手紙に消印を押す機械を操作させていただいたが、コツをつかむのが難しく、機械のベルトが外れ、一時作業がストップしてしまい、多大な迷惑を掛けてしまった。そして最後に定形外郵便物の区分をし、質疑応答の時間を設けていただき、2 日目の研修は終了した。

3 日目は、午前、午後を通して郵便外務作業を行った。午前中は「大口」と呼ばれる、大学や企業がたくさん入っているビルに配達に連れて行っていただいた。最初は助手席に乗っているだけだったが、ビルの配達の時と一緒にポストに手紙を入れたり、直接届けに行くのを手伝ったりした。

午後は大きなマンションを回ったのだが、その前に順立という作業を行った。マンションごとに、101 から順番に並べていくのだが、この作業を行う事で、配達する時に効率良く回る事が出来るのだ。その後は実際に配達に連れて行っていただいた。ポストに入れる作業は順番に並んでいたのが楽だった。

たのだが、直接届ける作業は最初に一番上までエレベーターで行って階段で降りながら配達したので少し疲れ、体力のいる仕事だと感じた。しかし、とても大切な事を学ぶ事が出来た。直接渡しに行く際、まずチャームをならす。そしてしばらく待つ。それでも出て来ない場合、もう一度ならす。ここで待つ時間がポイントなのである。私たちは自分の感覚で「もう来ない」タイミングを決めてしまう。しかし人にはそれぞれのペースがある。だから自分が思っているタイミングよりも長く待つのだそう。もしせっかくお客様が出てきたのに、もういなかったらクレームにつながってしまう。このような所で1日目に習ったCS推進活動が実践されているのだと体感した1日であった。

4日目は、郵便営業について学んだ。まず、同じ手紙を大量に出した時に重さで数を数える作業を行った。30個の重さを量り、その後全体の重さを量り、そこから入れ物の重さをひいて実数を出すのだ。その後に2日目にも行った区分の作業をさせていただいた。そして、午前中は最後に、はがきの袋詰めを行い、休憩になった。

午後からは、午前中に袋詰めしたはがき(かもめーる)を持って実際に営業に同行させていただいた。カラオケ店や飲食店、ゴルフ場など、飛び込みで営業を行ったので、なかなか購入していただけなかったが、別な注文を受けたり、新商品のアピールなども行っていたので、営業は商品全ての事が頭に入っていないと、柔軟な対応は出来ないと感じた。また、郵便局の人が営業を行っているなんて思いもよらなかったのが、驚いた。切手やはがきは郵便局で買うイメージが強いのだが、今は営業に行っても買ってもらえる事も少なくないそうだ。

5日目の最終日は、共通事務と呼ばれる、庶務的な作業を体験させていただいた。午前中はパソコンの郵便局のポータルサイトから新しい情報を印刷し、各課ごとにまとめて配布したり、書類にハンコをついたり、新しい求人のチラシを作ったりと、一般企業のOLのような仕事をさせていただいた。これらの業務は他の課と接する機会が多く、たくさんの方々と関われる仕事なので、楽しそうだった。

午後は、配達バイクの点検を行った。晴れた日の金曜日の午後は一番事故が多いそうで、バイクの出発口に立って、ヘルメットのひもはゆるんでいないか、ネームプレートと番号が書かれたプレートはついているか、を一時停止してもらい確認し、大丈夫だったら見送る。この作業を行う事で、気持ち引き締まるのだそう。その後、局長の話を伺い、東北支社へ移動した。東北支社では研修報告会が行われた。そこには、偉い人が並んでいて、金先生もいて、面接のような席順だったので、5日間の研修の中で一番緊張した。「研修を通じての感想を5分以内で発表してください。じゃあレディファーストで石ヶ守さんから。」と言われ、少し焦ったが、思った事が言えたので良かったと思う。その後もしばらく意見交換をし、報告会は終了となり、最後に企画部長に挨拶に行き、5日間の研修は全て終わった。最後に「また顔出しに来てください。」とおっしゃっていただいて、とても嬉しく感じた。5日間の研修を終え、達成感と少し寂しい気持ちが混ざって、複雑な気分だった。

4. 研修のまとめ

この研修を通じて、郵便局の裏側を体験する事が出来た。そして、民営化を目前に控えた状態の、いわば公務員とOLの中間を体験させていただいたようなものだ。今、このタイミングで郵政公社にインターンシップに行けた事は二度とない貴重な体験であった。私は郵便局といえば、窓口にいる人と配達の人しか知らなかったのだが、思っていた以上に郵便局の中にはたくさんの人が働いている事に驚いた。今では、研修の時に学んだ事を頭に置きながら郵便局の職員を見るようになった。配達バイクに名前はついているかなど、自然にチェックしている自分がいる。民営化についても詳しくなった。この5日間はとても内容が濃く、充実したものであった。この短い期間の間に確実に郵便局を見る目が変わった事がその証拠だと思う。そして何より、インターンシップを楽しめた事を嬉しく思っている。

謝辞

私が5日間を楽しいと感じられたのは、研修先の皆様が私達を気遣い、暖かく迎えてくださったおかげだと思います。民営化が近くとても忙しい中、インターンシップを受け入れていただき、ありがとうございました。そして金先生をはじめとして、インターンシップ担当の先生方には色々な面でお世話になりました。日本郵政公社で研修する事が出来て良かったです。本当にありがとうございました。

研修事業所名：株式会社 藤崎
 研修期間：平成19年8月3日（金）～ 8月8日（水）
 研修学生氏名：齋藤 恵

1. はじめに

私が今回インターンシップ研修を希望した理由は二つある。一つ目は、今年で大学3年を迎えた今、今後の就職ガイダンスやもうすぐ本格的に始まる就職活動を前に、企業におけるサービスというものを、実際に体験したいと思ったからである。

二つ目は、私は人と関わることが好きなので、将来は、接客を中心とした職業に就くことを希望している。そのため、お客様と関わる上での接客やマナーを身につけ、実践を通して、たくさんのことを学びたいと思った。研修先は、永く地元に愛されている百貨店、株式会社藤崎を希望した。

2. 研修先概要

（1）歴史の重み

株式会社藤崎は、1819年に太物商を創業し、屋号を「エビスヤ」と称した後、株式会社を設立し、社名を「株式会社 藤崎」と改称した。今年で創業188年である。経営理念は、地域発展主義、顧客第一主義、創意実行主義とし、親切一番店を目指している。キャッチコピーは、「#LIFE」であり、「ちょっと先の暮らし」を目的としている。

（2）福利厚生

女性として、出産と育児は働く上での重要なポイントとなる。少子高齢化や価値観・生活観の多様化に伴い、働く人のライフスタイルも多様化している。女性が働きやすい環境として、パーソナル休暇、連続休暇制度、半日休暇、出産休暇、育児休暇制度、育児勤務制度、子どもの看護休暇、高齢者の看護休暇、研修休暇制度がある。どれも、ワークライフバランスに配慮した福利厚生制度である。

3. 研修内容

研修初日。午前中は、オリエンテーションを行い、他大学の人たちと同席の中で、自己紹介をし、インターンシップの目的を発表し合った。次に、勤務時間や出勤についての詳しい説明があった。補足事項として、①時間を守る、遅刻や無断欠勤をしない、②勤務上のルールを守る、③あいさつをする、④メモをとるといふようなどれも当たり前だが、決しておろそかにできないことを教えていただいた。次に身だしなみの確認があった。アクセサリ、髪型、服装に関しては、店内でのルールを守るように指導された。また、食事、休憩、お手洗いの際には、お客様には失礼がないよう、秘密のこぼしとしての隠語を教えていただいた。エレベーター、エスカレーター、お客様のトイレは、利用禁止となっており、通路は、「お客様の通路を歩かせていただいている」という意識で、右側通行と決まっていた。すれ違うお客様には会釈することが基本であることを教えていただいた。藤崎で使っている接客基本7大用語は、事前訪問の際に暗記するように指示された内容である。二人組になって動作も交えて、確認する作業を行った。このとき、金銭取り扱い用語も練習した。

その後、配属先が決まり、私は、4階の紳士のフロア、ネクタイ売り場を担当することとなった。普段、男性用(紳士用)衣料品を気にすることがなかった私にとって、ネクタイ売り場での研修は不安と緊張でいっぱいだった。ご来店下さったお客様に積極的にお声がけするだけで精一杯の状態だったと思う。また、ネクタイ売り場での仕事を始める前に教わったことがある。それは、ネクタイ売り場がエスカレーターがすぐ目の前にあるということから、お客様によくお手洗いや他の売り場の場所を尋ねられることが多いので、4階のフロアをスポンサーの方と回って、それぞれの売り場内を拝見させていただきながら、お客様をご案内できるように売り場の場所を覚えることだった。これだけでも、お客様を何より大事にし、安心してご利用いただけるよう配慮しているのが分かった。その後、ネクタイ売り場でブランド品・セール品の配置場所や一本一本きれいに並べるコツを教わった。次に、本題である「接客」について、お客様の立場に立って考えるという姿勢を教えていただいた。お客様がネクタイをお手にとって選ばれる際に、シャツやスーツのディスプレイをこちらで用意し、お選びになったネクタイのお気に召した色や柄を見やすく目立たせて、選んでいただくというサービスである。私は、この考え方を接客の基本とし、お客様と一緒に考え、選び、お客様が満足のいくお買い物ができるような楽しい接客を心がけた。

二日目以降、「今日の目標は何本」と具体的な数字を掲げ、目標達成をめざしてネクタイ販売をしたが、残念なことに私は目標に数本足りなかった。お客様の男女の割合は半々だったが、旦那様へのプレ

ゼントとしてお買い上げいただく女性のお客が多かったように思う。もちろん、自分の好みのネクタイをお買い上げくださった男性のお客も大勢おられた。お客様の中には、接客を嫌がる方もいらして、そういう方への対応の仕方の難しさを知った。また、同じ柄の色違い2本をどちらにしようか悩んでいるお客様に、「どちらも素敵なお色と柄で、両方お似合いですよ」とすすめたところ、2本ともお買い上げになられたお客様もいらっしゃった。この時、言葉はとても大事で、やさしい言葉ひとつで、お客様の心を動かしたり、楽しい雰囲気を作ったりすることができることに気づかされた。ほんの一瞬ではあるが、お客様と密接な関わりができると、意識しなくても、にこやかな表情になり、それが心のふれあいになることを体験できた。私の理想は、笑顔での楽しい接客である。お客様は、一人ひとりがとても大事で、例え、商品をお買い上げにならない方とも笑顔で接することで、気持ちのよい心のふれあいができ、笑顔は無駄にはならないことを学んだ。私の失敗は、ワゴン内の紳士用のパジャマと下着を販売したときのことだった。レジが遠くにあったので、お客様を待たせてはいけないとの思いから、売り場内を走ってしまい、注意を受けた。また、姿勢についても指摘を受けた。普段から自分が猫背なのを自覚していたので、姿勢には気をつけていたつもりだったのに、悪い姿勢で売り場に出てしまったのだ。この二つの体験を通して、百貨店のイメージを壊してはいけないという意識が私の中で高まり、失敗や欠点を常に意識しようという自覚が芽生えた経験となった。

<接客の難しさ・楽しさ>

インターンシップ研修を通して、率直に感じたことは、販売は、難しいということである。それは、人間はひとりひとりが違うように、いろいろなお客様がいらっしゃるのだと思った。例えば、店内の雰囲気・売り場での接客がお気に召さないとおっしゃる方や、それとは全く正反対に、接客を喜んで買い物をして下さる方もいらしたからである。事前訪問の際に、お客様は80パーセント表面的な付き合いをして下さることを教えていただいたが、そのとき販売員の身だしなみ、印象のよさ、笑顔などに気を配ることがどれほど重要かを考えさせられた。実際に売り場に立ったとき、どんなお客様にもいつも気持ちよい対応をすることが、どれほど大切なのかを実感した。サービスの提供とは、本当に奥が深いと思った。

嬉しかったことが一つあった。それは、お客様から、好みのデザインや色をお聞きしながら、一緒にネクタイを選んだり、楽しい会話をさせていただいたりして、笑顔でお帰りになるお客様の姿に触れることができたことだった。

短い実習期間でしたが、少しの時間でもお客様と素直にお話ができ、心と心の触れ合いができたことは、藤崎様、売り場の皆様のご指導のおかげであると思っています。

お世話になり、ありがとうございました。

4. まとめ・考察

5日間の研修のなかで、言葉では伝えきれないほど、本当に多くのことを学んだと思う。

今回の研修で、私に求められたものとは、

- ① コミュニケーション能力
- ② 創意創造…自分なりの創造
- ③ やる気・威力…一生懸命さ
- ④ 常識…ルール・マナー・ビジネスマナー（電話のマナー・エントリーのマナー）

＊ 座学は必要

ということであった。

今回のインターンシップ研修で、わかったことは、「100人のお客様には、100通りの接客があり、そのお客様が喜んでくださる接客が、成功である。つまり、接客の答えはひとつだけではなく、大変奥が深く、難しい」ということだった。

接客を好きな人でないと、百貨店では働けないとも思った。私自身、接客が好きだと思っているが、シフト勤務という不規則な勤務時間でも働けるかなど、社会人になるまでクリヤしなければならないことがあるということが分かり、今後の指針にしていこうと思った。

謝辞

今回、お忙しい中、インターンシップ研修を温かく受け入れてくださいました、人事部の小笠原様、ネクタイ売り場の皆様には、心から感謝申し上げます。この研修で学んだことをこれからの就職活動や人生に生かしていきたいと思います。ご迷惑をおかけしましたが、最後まで丁寧にご指導をいただき本当にありがとうございました。

研修事業所名： 仙台国際ホテル株式会社
 研修期間： 平成8月1日（水）～8月14日（火）
 研修学生氏名： 亀田 瞬

1. はじめに

私がインターンシップを受講した理由は、ホテルの接客とはどのようなものなのかを自分の目で確認したかったからである。サービスとは何か、スタッフの方々はお客様と接する際にどのようなことに気を付けているのか、お話を伺うだけでなく、実際に体験してみたいと考え、仙台国際ホテルでの研修を希望した。仙台国際ホテルには大学生に限らず、教職員など社会人も研修に訪れるという。それだけホテルの研修プランは充実しているのだと思い、研修を希望した。

2. 研修先概要

仙台国際ホテル株式会社は、平成元年 10 年 14 日に開業した。「水と緑と潤い」をコンセプトとしている。館内には広瀬川をモチーフにした 7 段の滝が流れている。今年の 9 月には地下にチャペルがオープンした。

3. 研修内容

今回の研修では、(1) 宴会サービス、(2) レストラン、(3) ブライダルイベント、(4) ベッドメイキング、4 種類の業務をさせていただいた。

初日のオリエンテーションでは、会社概要、館内施設、基本接客用語の説明を受けた。その他にも第一印象は何で決まるか、新人スタッフは何をするべきか等、町田支配人が作成して下さったオリジナルの資料で教えていただいた。

中間報告会という場を与えてもらう事によって、共に研修している人がどのような仕事をしているのか、何を感じ取ったのかを知ることができた。それによって中だるみすることなく、後半の研修も課題をもって取り組むことができた。

最終日は、研修のまとめの時間であった。私はこの時間を設けてもらったことにより、研修全体を振り返り、考える事ができた。初日のオリエンテーション同様、町田支配人オリジナルの資料で「企業人にもとめられるもの」の研修を受けた。

(1) 宴会サービス

宴会サービスは想像していたものと違い、体力の必要な仕事であった。宴会サービス初日の「どんでん」と呼ばれる会場作りにはとても驚かされた。国際ホテルで一番大きな会場を講演会場から立食パーティー会場に 30 分で作り変えるというものであった。スタッフ総動員で男女関係なく作業が進んでいた。それはまるで戦場のようだった。それほど忙しい中、仕事が分からずあたふたする私にも態度を変えることなく、丁寧に仕事を教えてくださり、とても嬉しかった。どんでんでは、テーブルを移動したり、ステージを作ったりと体力勝負の仕事もあれば、ナイフやフォークのセッティングのように細かい仕事もあった。2 日目からは通常の業務であった。初日にどんでんを経験したことにより、余裕をもって仕事をすることができた。

宴会サービスを体験してみて、仕事の順序・スタッフ間のコミュニケーション（チームワーク）が大切だと思った。いくら一生懸命仕事をしていても仕事の量が膨大であるために、仕事の順番を間違えると効率が悪くなってしまい時間がかかる。加えて、スタッフのコミュニケーションが取れていないと各自が思い思いに作業を進めてしまい、効率が悪くなる。国際ホテルの皆さんは、研修生の私に的確に指示を出してく下さり、こまめに声を掛けてくださった。私が大切だと思っていたことを職場の方々は実践しており、素晴らしいと感じた。

(2) レストラン

ホテルの隣のビルの 30 階にある、仙台国際ホテル直営のレストラン「ステーキ・サーティー」での研修では、私が経験してみたかった接客を沢山体験することができた。ディナーの準備、休憩、ディナー、片付けこの一連の流れが 4 日間の研修内容であった。ディナーの準備では、店内の掃除、ナイフ・フォークのセッティング、ナフキン折りをした。この、ナイフ・フォークのセッティングの際に使い方やマナーを教えていただいた。知っているようで知らないことであったのでとても勉強になった。ナフキン折りでは用途によって折り方が違っている事に驚いた。

ディナーの時間になるとスタッフの方々の表情が変わってきて緊張感が伝わってきた。私の仕事は、裏方の仕事を中心であったが少しずつバッシングもやらせてもらった。経験不足のため、料理をお客様に出すことはできなかったが、接客の様子を拝見することはできた。簡単そうに見えるものであっても実際は難しい仕事であり誰にでもできるものではないことがわかった。そのとき初めて簡単そうに「見せている」のであり、経験を積むことが大切であるということがわかった。

ステーカーは宴会サービスとは異なり、少人数のスタッフで運営されていた。そのため、コミュニケーションが取りやすく、楽しく仕事をすることができた。

(3) ブライダルイベント

今回私が関わったのは試食会と花嫁体験のブライダルイベントである。特に花嫁体験は印象に残っている。イベント中の仕事はドアをタイミングよく開けたり、照明を当てたりというものであった。花嫁体験と言ってもドレスを着るくらいのものであろうと私は考えていた。入場から始まりキャンドルサービス、ケーキ入刀、退場と本番さながらに行われた。しかし実際に、お客様の喜んでい様子を見ていると研修生の私も非常に嬉しくなった。婚礼予約の状況は一軒家ウエディング等の台頭により厳しいと伺い、これだけのイベントをやっても確定が取れないのはなぜなのか私もスタッフの方々と共に考えさせられた。

(4) ベッドメイキング

私の研修の中で唯一お客様の前に出ない仕事であった。スタッフの方は気を抜いたら手を抜いてしまいそうな仕事にも気を抜かず、仕事をしていた。これがプロの姿勢なんだと関心した。

4. まとめ

今回の研修では宴会サービス（ブライダルイベント）、レストラン、ベッドメイキングを体験させていただいた。一般的にベッドメイキングは裏方の仕事であると言われているし私もそう思っていた。しかし、宴会・レストラン、ベッドメイキングと対照的な仕事をすることによって、表・裏なんてないのではないかと思うようになった。お客様の前に出るか、そうでないかの違いではないだろうか。これに気づけた事は私が将来仕事をする上で接客サービスに臨む上で、心の支えになるだろう。

その他に私が感じたことは、仙台国際ホテルのスタッフの方々の対応の素晴らしさである。お客様に良い対応をするのは当たり前のことである。それに加え、研修生の私に対する対応も親切であった。丁寧に仕事を教えてくださるだけでなく、気さくに話しかけてくださったことが嬉しかった。良いサービスをするにはお客様の前だけではなく、こうした普段からの対応、人との接し方が大切であると思う。

最終日に受けた「企業人にもとめられるもの」についての研修はとても有意義なものであった。講義や本とは違い、実際に現場で働いている方のお話は重みを感じられた。サービスとホスピタリティーの違いを学んだ他に、「顧客の要求をつかむ能力」とタイミングを逃さない行動力が大切であるということを教えていただいた。インターンシップを経験しなければ考えなかったようなことを考える時間を作ってくださったことにとても感謝している。

謝辞

お忙しい中 14 日間という長い期間研修をお引き受けいただき、ありがとうございました。仙台国際ホテルのスタッフの皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。安藤先生をはじめインターンシップ室の皆様のお力添えにより、インターンシップを終えることができました。本当にありがとうございました。このような時間を与えていただいたことにより、「働く」ということを具体的にイメージできるようになりました。この貴重な体験をこれからの大学生活に活かしていき、充実した大学生活にしたいと思います。

研修事業所名 : 仙台国際ホテル 株式会社
 研修期間 : 平成19年8月1日(水)～8月14日(火)
 研修学生氏名 : 田村 直子

1. はじめに

私がインターンシップを受講した理由は、就職や働くことについて、頭の中だけで考えるのではなく、実際に現場で働くことを通して就職への意識を高めたいと思ったからである。また、接客・サービス業の仕事に興味を抱いていたことから、仙台国際ホテルに魅力を感じ、ホテルのサービスがどのようにして生み出されているのかを学びたいと思い、研修先を希望した。

2. 研修先概要

仙台国際ホテルは、平成元年10月14日に「水と緑と潤い」をテーマに開業した。宿泊施設、宴会場、レストラン、エステ専用フロア等の施設が設置されている。最近では、チャペルの新設や朝食をバイキング形式に変え食事スタイルを改善するなど、時代の変化に合わせた試みも行っている。

3. 研修内容

今回の研修では(1)宴会サービス(2)ベーカリー(3)洋食調理(4)ブライダルイベント(5)グロッサリーの5つの作業場で研修をさせていただいた。

(1) 宴会サービス

宴会サービスでは、宴会場の準備と片付け、バーカウンターでお客様にドリンクを提供する作業を行った。重いテーブルや食器類をいくつも運ばなくてはならないため慎重さとスピード、体力が必要になると痛感した。初めは戸惑うことばかりだったが、スタッフの方に指示を伺いながら様々な作業を体験させていただくことができた。しかし、宴会は、予約人数や利用目的によって会場の配置形式が変わるので毎回同じ作業の流れとは限らず、自分から行動を予測して起こすことができないもどかしさも感じた。バーカウンターは、ドリンクと氷をベストな状態にすることが難しく、お客様の来るタイミングと注文に合わせた効率の良い作業が求められた。

宴会サービスの研修を通して大切だと感じたことは、一人ひとりが自分のやるべき作業を把握すること、先の行動を予測してテキパキと動くこと、スタッフ間で目標をたてお互いに励まし合いながら作業することなどである。

(2) ベーカリー

ベーカリーでは、ケーキとパンが出来上がるまでの過程の見学と調理補助の作業を中心に行った。この研修では、見て覚えるだけでなく実際に、自分で作業を繰り返しお菓子作りのコツを掴んでいくことが大切だと痛感した。また、温度や材料の混ぜ方次第で出来栄が決まると聞き、お菓子作りの奥深さを感じた。さらに、お客様が直接ケーキやパンを口にするため、味、見た目、衛生管理に重点を置き、お客様との間に信頼関係を生み出していくことが大切だと思った。

(3) 洋食調理

洋食調理場は、ホット(火を使う温かい料理)とコールド(火を使わない冷たい料理)に分けられていたが、今回は、コールドの作業場で料理の盛り付けと野菜の皮むきの作業を中心に行った。一品ずつが小さいサイズで繊細な作業が求められたが、どの料理も彩りや栄養バランスを考えていることが見受けられた。調理場では、何十人、何百人分の食事を用意しなくてはならないため効率よく作業することが求められる。また、魚や野菜など様々な材料を仕入れるために、各業者との信頼関係や交渉力が欠かせないことも気づかされた。

(4) ブライダルイベント

ブライダルイベントでは、イベント補助の作業を中心に行った。これから、結婚を控えている二人に本番の結婚式のイメージを抱いていただけるように、模擬結婚式という形で体験していただくイベントであった。模擬結婚式とはいえ、様々なサプライズを提供したこともあり主役の二人はもちろんのこと、その場にいる全員が幸せな気持ちと雰囲気に入れ、スタッフはとてもやりがいを感じるのではないかなと思った。

また、補助として、入退場の際のドアの開け閉め、二人に照明を当てる、雰囲気を出すため拍手を送るなどの作業をした。ドアは音響とのタイミングに合わせて開閉し、照明は主役である二人の姿か

らズれないように中心に当てるようにし、拍手は少しでも二人の気持ちを盛り上げるように心を込めて送るなど注意をしながら行動した。はじめは、地味にも思えた作業であったが実際は難しく、それぞれの作業が合体して一つの結婚式が成り立つのだと実感した。そして、このような会場作りに協力できたこと、二人の幸せなときを共に過ごせたことは、感動的で貴重な体験となった。

(5) グロッサリー

グロッサリーとは、ベーカリーで作られたケーキやパンを提供している、仙台国際ホテルの地下に設置されている直営店のことである。主に、店頭の商品を並べ、会計の際に商品を袋詰めする作業を行った。お客様に、気持ち良く来店していただくためには、商品の並べ方を工夫し、見やすいように取りやすいように常に目を配ること、消毒や掃除をしてお店の清潔感を保つことが大切であると学んだ。また、昼頃にお客様が一番多く来店し、素早く作業しなくてはならないのに私の思いとは裏腹に時間がかかってしまい、待っているお客様に迷惑をかけてしまった。しかし、商品が売れていく様子を間近で見ているとベーカリーで研修させていただいたこともあり、自分で作ったものがお客様の手に渡っていくという感動を覚え、嬉しさが倍増した。

4. 考察・まとめ

今回、2週間の研修を通してホテルの仕事のやりがいと難しさを自分なりに感じ取ることができた。当初のホテルに対するイメージは、華やかで冷静な対応でサービスを提供していると漠然と思っていたが、それはあくまでも利用者側の表面的に抱くイメージであると気づかされた。サービスを提供する側は、それぞれ利用目的の異なるお客様のニーズに応えられるように、様々な知識を身につけ臨機応変な対応が求められるなど仕事に慣れるためには多くの時間が必要であると感じた。同時に、各部署間での連携も欠かせないと感じた。宿泊部をはじめ料飲部、調理部などの部署があるが予約人数の把握や変更の情報が行き交うように常にやり取りが行われていた。ホテルの仕事は、一つの部署だけがまとまるのではなく他の部署のスタッフともコミュニケーションをとることが求められると感じた。そのためか、仙台国際ホテルの方たちは、各部署に限らずスタッフ間の仲が良く、当たり前のように挨拶や会話が交わされ、かつ、仕事になると真剣に取り組むというけじめある姿勢が印象的だった。また、スタッフ間の信頼関係の維持、共に働こうという職場の雰囲気や環境が、お客様に提供するサービスの質や好感に繋がるのではないかと考えさせられた。

ホテルの仕事は、地道な作業が多く、多種多様なお客様が対象となるなかで何を要求しているのかを聞き取り理解したり、時には、こちらから予測して行動しなければならなかったりと自分に自信と余裕がなければできない仕事だと痛感した。しかし、その分共に働くスタッフと協力・連携して一つのサービスを生み出すことができるため、やりがいを得られる仕事ではないと感じた。

研修中は、不安や戸惑いがつきまとう反面、毎日、新鮮な気持ちでホテルの仕事に取り組むことができた。また、自分の仕事に責任を持つことの重要性、挨拶や言葉遣いのマナー、共に働くスタッフとの信頼関係を築くことの大切さ、お客様に対しておもてなしの心を忘れず持つ、といったことを学び得た。今回、実際に現場で働くことを体験したが、自分自身の視野の狭さに気づくと同時に仕事に対して以前より具体的に考えられるようになった気がする。これからは、就職の参考にするためにも、研修で学んだことを生かし、たくさんの人と接し、新しいことにも挑戦して、視野を広げながら精神的に成長していきたい。そして、将来、社会人となったとき自分の仕事に誇りを持てるように努めたいと思う。

謝辞

お忙しい中研修をお引き受けいただいた、販売促進部の町田様をはじめ仙台国際ホテルの皆様には暖かく親切なご指導を頂き心から感謝申し上げます。また、安藤先生をはじめインターンシップ委員会の先生方にも大変お世話になりました。

大学の講義だけでは学ぶことができない、働くということの喜びと厳しさを実感することができ、貴重な体験となりました。この経験で得られたことを無駄にせず、将来に役立てていきたいと思います。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社 東北ロイヤルパークホテル
 研修期間 : 平成19年8月20日(月) ～ 8月24日(金)
 研修学生名 : 佐藤 拓真

1. はじめに

私が今回インターンシップを受講した理由は、もうすぐ社会に出るんだという意識が三年生になりさらに強くなり、自分にはどんな職業が合っているのか、特にサービス業は自分に合っているのかこの目で確かめたかったからである。いくら頭の中で想像してみても、実際自分で体験してみないと、社会の厳しさ、仕組み、プロとしての責任感など分からないことばかりである。だから、サービス業の中でもより事細かなサービス精神が必要とされるホテル業に挑戦してみることにした。

また、研修を通して、人間的に自分を成長させたいというのも一つのねらいであった。

2. 会社概要

私が今回お世話になった仙台ロイヤルパークホテルは、三菱地所が持ち株 100%の親会社であり、仙台の他にも名古屋、横浜、東京などにもホテルを持つ。仙台市内からは少し離れた泉パークタウンというベッドタウンにあり、高級感があふれ、他のホテルとはまた一味違った雰囲気味わえる。

実際研修でお世話になったフレンチレストラン『ヴァンセンヌ』は、朝食、昼食、夕食に対応しており、特にブッフェ方式の形をとったランチは人気である。また、レストランを貸切ってそのテラスも用いたレストランウェディングも人気である。

3. 研修内容

私は今回フレンチレストラン『ヴァンセンヌ』で5日間(内1日休み)ウェイターとして働かせていただいた。ホール業務というのはアルバイトでも経験したことがなく本当に緊張と焦りばかりの研修であった。

(1日目)

まずはホテルの裏を案内していただいた。ホテルの裏側というのは表に見えているより広く、社員食堂、社員用ランドリー、調理場、パン工房など様々な施設があり、何より驚いたのは表に出ている人の数倍の人が働いているということである。ホテルというのが人で動いているというのが改めて分かった。

そしてついにお客様の前で働くときがやってきた。

初日ということで、自分たちのやることは大きく分け4つ(ランチ時)。お水のサービス、コーヒ一等の提供、テーブルの下げ物、裏でのグラス拭きなどの仕事である。とにかく何をするにも緊張ばかりで、幸いにもこれといって大きなミスはなかったが、心に余裕が持てず納得のいかない部分が多かった。ランチが終わるとすぐにディナーの準備が始まる。ディナーはランチとは違って、ムーディーな雰囲気の中、テーブル1つ1つにろうそくが灯され、お客様1人1人に対して事細かなサービスを提供しなければならない。素人の私たちは準備までしか関われなかったのだが、裏でナプキン折りなどの作業をした。1日目は後悔の多い1日となってしまった。

(2日目)

2日目は、まず朝食の片づけから始まった。朝食を片付け終わると、グラス磨きをし、すぐにランチの時間がやってくる。初日とやることに変わりはないが、2回目なのだから同じ間違いはしてはいけなと肝に銘じて励んだ。初日と比べると少し心に余裕が出てきて、お客様と会話したり、笑顔も増えてきた気がした。また、この日はヴァンセンヌの池田料理長と少しお話することができ、励まされ、元気をいただいた。

(3日目) 休み

(4日目)

4日目は前日が休みだったということもあり、一度教えていただいたことを忘れないように心がけた。しかし、業務開始後すぐグラスの並べ方を間違えたりしてしまい、不安な再スタートとなってしまった。この日は、ランチの際、もしお客様に聞かれたらオーダーをとってもよいということで、早速聞かれ、あたふたしながらも何とかオーダーテイクできた。4日目なのでだいぶ余裕も出てきて、ここであることに気づいた。マネージャーや先輩方の動きを見ていると、プロの仕事のすごさというのを実感した。お客様に対しての気配りが今まで自分が見てきたものに比べて格段に違うのである。使わないお皿を下げる速さ、デザートを取りにいくのを見計らってコーヒーをお持ちするなどお客様1人1人をよく見ているのが分かった。お客様に言われる前にやるのが本当のサービスなんだなと気付かされた。

4日目は、ディナーの準備が終わった後の時間で、私たちの担当をしていただいた小野寺マネージャーに、チャペル、ドレス試着室、写真撮影室、ウェディングサロン、他のレストラン等を案内していただいた。とてもすばらしい施設ばかりで、ホテルという場所が癒しや幸せのためにあるんだなというのを実感させられた。とても有意義な時間を過ごさせていただいた。

(5日目)

最終日はなるべくミスをしないこと、心に余裕を持って笑顔を絶やさないこと、お客様に積極的に関わっていくことを頭に置いて仕事に取り組んだ。最終日も朝食の片づけから始まり、ランチでの接客、ディナーの準備とこなしていった。ランチが終わった後、小野寺マネージャーの計らいで、昨年入社したばかりの泉谷さんという方に、就職についての悩みや体験談を聞かせていただけるお時間を作っていただいた。そういった時間を設けていただけたとは思ってもいなかったもので、とても貴重な時間を過ごさせていただいた。

最後に小野寺マネージャーご自身のお話も聞かせていただき、本当に親身になって私たちに接していただいた。

4. 考察・まとめ

この4日間を通して接客をする上で重要なことを学べた。お客様に対しては笑顔と常に積極的な態度が必要とされ、事細かな気配りも忘れてはいけない。ホテルでのサービスは決して簡単なものではないということが身に染みて分かった。どの職業でもそうかもしれないが、ホテル業は特に、常にお客様に気を配らなければいけないし、それと共に様々なことをしないといけないというオープンからクローズまで頭をフルに使わないといけない職業であった。しかし大変な反面、ホテルの方々の優しさ、お客様の“ありがとう”という言葉、お客様の笑顔を見ると、本当にやりがいのある仕事だなと思った。ホテル業ほど人と人との関わりが深い職業は他に無いだろう。

また、この4日間の裏の目標として、

【人とすれ違う際は必ずその人を見て元気良くあいさつをする】

というのを設定していた。あいさつは人と人をつなぐ架け橋だからこれだけは忘れずにやり通そうと心に決めていた。これは達成できたと思う。ホテルの方々も快く返してくれた。

5. 今後の課題

今回の研修は決して満足のいくものではなかった。自分にはまだまだやれることもあったし、積極性ももう少しあっても良かったと思う。しかし今回の経験は、普段の生活などにも活かされていて、お客様に対する接客の姿勢を著しく変えるものになったのは明らかであった。これからは、今回学んだ接客の精神を忘れず何事にも挑戦する気持ちを持っていきたい。

謝辞

研修に伺わせていただくにあたって、総務部の原田さんや研修先の小野寺マネージャーをはじめとするご指導をしてくださった皆様など、たくさんの方々に支えていただきました。特にヴァンセンヌの方々には、全くの素人の私たちをお忙しい中、暖かく迎え入れていただき違和感無く研修に望むことができ、本当に感謝いたします。ありがとうございました。この度の経験をこの先無駄にしないように、就職活動にも、その後の人生にも取り組んでいきたいと思います。

研修事業所名 : 株式会社 東北ロイヤルパークホテル
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 20 日 (月) ～ 8 月 24 日 (金)
 研修学生氏名 : 谷口 まいこ

1. はじめに

私たちの生きる社会には、数々の接客業がある。人と人とは直接、何らかの形で接しているとすれば、大きく分けてほとんどが接客業といえるだろう。中でも、接客の頂点と言われるホテル業だが、ここで行われている接客を、このインターンシップを通してお客としてではなく社員としての目で見ることにより、自分自身の人に対する接し方や人への思いやりを知れるのではないか。今の自分が持つ接客のイメージと合致しているのだろうか。そういう思いから、今回、ロイヤルパークホテルへのインターンシップを希望した。

2. 研修先概要

研修先：仙台ロイヤルパークホテルの飲食部、レストランサービス課のヴァンセンヌ

ロイヤルパークホテルのガーデンフロアにある、フレンチレストラン。噴水や豊かな緑のある庭を眺めながら食事ができる。ロイヤルパークホテル内で朝食のバイキングをしているレストランがヴァンセンヌのみであることから、朝食時には洋食だけでなく味噌汁やご飯、焼き魚といった和食も用意してある。昼食はビュッフェスタイルであり、メインの肉か魚料理をつけるコースと、ビュッフェのみのコースがあるが、どちらもおいしそうで彩りのよい料理が並べられていた。若い奥様方やお子様連れ、家族連れ、カップルなどが優雅に食事をしていて、ディナーになるとまた雰囲気が変わり、落ち着いた、ワインを傾ける大人たちが似合いそうな場所となっている。食事をしている日が結婚記念日や誕生日などの記念日のときには、主催者とホテルが協力してサプライズが…？ また、ここはレストランウェディングにも対応しており、チャペルが見える庭とお店、全てを貸切りにしての利用も可能である。

3. 研修内容

- (1) 朝食の片付け (ドンデン) : 朝食のラストオーダーが終了すると、並べてあった料理や皿などを片付ける。その際は台車を使い、なるべく回数を減らして運ぶ。片付ける場所はガテマン、ホット場、テストリーなどに分けられる。
- (2) バ ッ シ ン グ : お客様がお帰りになられた後、食器やグラスを下げ、次のお客様が利用できるようにセットする。
- (3) 水出し, 補充, 皿さげ : お客様がご来店されたら、人数分席に運ぶ。その際コースターも持っていく。
- (4) 料 理 提 供 : ランチの場合、ビュッフェスタイルなので自分の好きなものをもって食べるのだが、シェフが一人ひとりにできたてのパスタと提供するので、それを席まで運ぶ。また、メインディッシュ付のコースを注文されると、お肉かお魚料理を出すので、それを席まで運ぶ。食後にコーヒーか紅茶の提供をするので、タイミングをみて提供する。
- (5) オ ー ダ ー を 受 け る : ランチのオーダーを受け、支配人・シェフ・キッチンに通す。
- (6) ラ ン チ の ド ン デ ン : 朝食と同様、時間になると速やかに行われる。ディナーで使わないものもこのときに下げる。
- (7) グ ラ ス , カ ッ プ 磨 き : コーヒーカップや水用のグラス、ディナー用のワイングラスを一つずつ丁寧に磨く。シャンパングラスは難易度が高かった。
- (8) 掃 除 : ランチのドンデンが終わった後、フロアの一斉掃除となる。掃除機をかけ、ガラスを磨き、コーヒーメーカーやビュッフェ台の掃除などを行う。それと同時進行でディナーの準備をする。クロス引き、グラスのセット、照明のセットなど。

- (9) レストランウェディングの準備：週末に予定されているレストランウェディングの際に利用する食器やナイフ、フォークを人数分用意する。
- (10) ナ プ キ ン 折 り ：ランチやディナーの際にお客様が使うナプキンを折る。しみや汚れがないかの注意が必要であった。
- (11)館 内 の 見 学 ：中華料理のお店の厨房や、見晴らしの良いところにあるバー、チャペル、神殿、ウエディングの着付け室、撮影所、結婚式の打ち合わせの場所など、一般ではあまり出入りのできない場所を見せてもらった。

4. 考察

実際の職場で社員として働くことにより、これまでの自分がしていたアルバイトとどういった違いがあるか知りたかったのだが、現場に行きすぐにわかった。それは、仕事に対する責任感やこだわり、真剣な気持ち、そういったものが姿勢や態度に出ていたからである。裏にいるときは冗談を言ったりしているが、お客様の前に出たとたん表情が変わり、まじめで紳士的な容姿になっていた。そこから、彼らは接客の仕事に自身を持っているのだと感じた。

ホテルは、そこに足を一步踏み入れた瞬間から、綺麗なシャンデリアや絵画、絨毯、飾り物、最高の接客、全てを用いて、お客様を非現実世界へと招待するものである。日ごろの疲れやあらゆることから開放され、最上の癒し、そして驚きや感動を提供する。それゆえ、隅々まできれいに掃除してあるのはもちろんのこと、食事で使われている食器は、想像以上に高かった。そのくらい、このホテルが考えるお客様への思いは大きいのである。

5. まとめ

今回、仙台ロイヤルパークホテルで研修して、この事業所が掲げている「ロイヤルホスピタリティ」というものを肌で感じる事ができたと思う。

ホスピタリティとは、本来おもてなしであり、ロイヤルとはロイヤルパークホテルのロイヤルを付けた、ここならではのおもてなし精神を掲げている。『最高のおもてなしを、すべてのお客様に…。』これを成し遂げるために行われている、社員さんの行動一つひとつが勉強になった。どうやったら、食事の際にお客様が一番気持ちよくいられ、居心地の良いとすることができる空間を作りあげることができるか、すべてを考えて行動しているのだと感じた。お客様が今この瞬間、求めていることに誰よりも早く気づき、行動できることがホテルマンに求められることだと思う。

加えて、自分がお客様のいるフロア、表にでている限り、すべての行動が見られているのだと言うことを再認識した。制服や髪型、化粧、手先、そういった細かいところにも気を配る。そこが自分には欠けていたと知り、当たり前のようなことに今まで自分は気づかなかったのだと反省した。

また、この研修を通して様々な方とお話できたことも財産になったと思う。インターンシップを仕切ってくださった担当の総務課の原田さんとは、お昼の食事をご一緒させていただいた。そのときは総務課という仕事についている目線からお話をいただけた。現場では、今年就職なさった2つ上の先輩から、世代の近い人からの目線で就職や働くことについての考えを聞くことができた。親身になってお話をしてくれたことに感謝したい。また、ヴァンセンヌを仕切るマネージャーの小野寺さんや上松さんは、休憩の時間を割いてまで話を聞かせてくださった。人生は、思いもよらないことだって起きるし、自分の思い通りにもなる。話を聞いてそう感じた。

たくさんの人と出会って、いろんな話を聞くと、まだまだ自分に足りないものや、今やるべきことが見えてきた。少しずつ、自分の興味のある分野に深入りしていかなければならないと感じた。こういった人との出会いや経験を忘れず、大事にしていきたい。今回のインターンシップは、自分を大きくさせたと思う。

謝辞

最後になりますが、お忙しい中インターンシップを受け入れ、たくさんのことを学ばせていただけたロイヤルパークホテルの皆様に深く感謝したいと思います。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : ホテルモントレ仙台
 研修期間 : 平成 19 年 9 月 3 日 (月) ～ 9 月 16 日 (日)
 研修学生氏名 : 沖 さやか

1. はじめに

私がインターンシップを希望したのは、学生である今しかできない体験がしたい、学生である今のうちに「社会に出て働くということはどれほど厳しいものなのか」ということを経験したいと思ったからである。その中でホテルを選んだのは、将来接客業に就きたいと考えており接客のプロであるホテルでお客様に対するマナー、言葉遣いなど接客の基礎を学んでみたいと思ったからである。

2. 研修先概要

ホテルモントレ仙台は、ホテルモンレグループが経営するホテルの 1 つであり、2004 年 4 月に開業した。中世ヨーロッパの「プラハ」をテーマとし、3 種類の客室・和洋中のレストラン・チャペル・神殿・宴会場・スカイスパを設置している。館内にちりばめられたアンティークの品々と共に、プラハの息づかいを随所に取り入れたホテルとなっている。ホテルモントレでは、ホテルを通じて生活の喜びと潤いのあるサービスを提供し、地域社会に貢献できることをモットーとしている。

3. 研修内容

(1) 料飲研修

料飲では宴会や会議などに関わる仕事を教えていただいた。内容としてはグラス磨き、ナプキン折り、会場設営・撤去、備品準備である。会場設営では直前まで使用していた会場がものの数分で次に使用する会場に入れ替わるという速さに驚いた。同じ会場を 1 日に何回も使用するため、集中して作業をしなくてはならない。手際よく作業ができるのは、一人ひとり自分が何をすれば良いのかを把握しているため短時間で会場が出来上がるのだと感じた。お客様をお待たせしないために、速さと集中力が必要な仕事だと知った。また、ただ速いだけではなくその中にもお客様への気配りは忘れず、グラスを置く位置やナイフ・フォークを置く位置までお客様のことを考えて決められているということだった。ナプキン折りはとても地道な作業であるが、折り方が変わるだけで座席のイメージも一変する。料理によって折り方を変えるのは一見小さなことではあるが、そういったお客様に対する小さな心配りがお客様の喜びに繋がっていくのだと思った。

(2) ベッドメイク研修

2 日間ベッドメイクでの研修をさせていただいた。最初に見本として 1 つのベッドを目の前で仕上げていただいたのだが、5 分もしないうちに出来上がり皺が 1 つもなくとても綺麗だった。見ていただけだと簡単そうに思えたが、実際自分でやってみるとシーツに片寄りができたりピローケースの向きが逆だったりとなかなかうまくいかず 1 つのベッドを仕上げるのに 20 分以上もかかってしまった。お客様が疲れて帰ってくるまでに部屋を完璧な状態に仕上げなくてはならないため時間との勝負だった。また重たい布団を片手で支えなくてはならなかったりもするので、体力をとても使う仕事でもあった。お客様が一番安らげる場所を提供するためには、皺や汚れ、においなど様々なことに対して神経を使わなくてはならないのだと感じた。心地よい空間があるのは、裏で地道な作業をしてくれる人がいるからこそだと思った。

(3) フロント研修

12 日間の研修の中で、6 日間フロントで研修をさせていただき、主にクローク・アテンド・フロント業務をさせていただいた。

クロークでは、チェックイン前・チェックアウト後のお客様の荷物を預かり、控えの札を渡すという仕事を行った。私がクロークで研修させていただいたときは土日だったということもあり婚礼がたくさん入っていたため、クロークに訪れる人もたくさんいた。そのため手早く貴重品や壊れ物が入っていないかの確認もしなくてはならず、ただ物を預かれば良いというものではないのだと感じた。また渡し間違いを防ぐために様々な工夫がされているということを知った。

アテンドはエレベーターの前でホテルに来たお客様を案内する仕事であるのだが、エレベーター前

はお客様が最初に通る場所でもあり、ここでの印象がホテルの第一印象になると思い笑顔での対応を特に心がけた。会議の場所などを聞かれることもたくさんあるのだが、すぐに対応できなかったこともあり、会社の一員として働くためには施設設備や周辺状況などもしっかり把握しておかなくてはお客様の役に立てないということを痛感した。アテンドではお客様をお待たせしない、不安にさせない、邪魔にならないなど様々なことに気を配って行動しなくてはならないと思った。

フロント業務では電話対応・バゲージイン・パソコン入力・チェックイン時の手伝いをさせていだいた。フロントではお客様に対する言葉遣いに気をつけなくてはならず、最初のころはとっさの言葉が頭に浮かばず苦勞した。また服装や髪型、爪の先まで清潔に保たなくてはならないと指導をいただいた。そういった細やかな配慮がホテルに対するお客様の印象を良くし、質の高いサービスの提供につながっていくのだと感じた。

バゲージインとはチェックイン前にきたお客様の荷物を事前にお預かりし、お客様が帰ってくるまでに部屋に運んでおくという仕事である。間違いは絶対に許されない仕事であるため、一瞬も気を抜くことはできない仕事だと思った。ミスが許されないからこそ、誰が対応しても確認ができるように記録を残しておくなどチェック体制もしっかりしていることがわかった。

フロントはお客様と直接接する機会が多いため大変な仕事であると感じたが、その分「ありがとう」などという温かい言葉を直接聞けるという喜びがあり、そういった点が接客業の良さだと改めて感じた。

（４）婚礼研修

半日ほどの研修だったが、ヘアメイク・衣装・装花担当の方々、写真スタジオ、ウェディングプランナーさんのお話を聞かせていただいた。またチャペル・神殿の２つの式場も見学させていただいた。チャペルでは雪が降る中バージンロードを歩くスノーウェディングという演出を実際に体験させていただいたり、ホテルでは珍しいひのき造りの神殿でも新郎新婦と親族しか入ることのできない所まで上がらせていただいた。婚礼に関わる様々な方からお話を伺ったが、ホテル内での他の課と異なるのは１組のお客様と長い間一緒に作業をして結婚式を作り上げていくということだった。共に作っていくという意識が強いため、慣れというものはなく毎回とても感動するとおっしゃっていたのが印象的だった。披露宴で使われた映像もを見せていただいたのだが、まったく知らない人なのにグッとくるものがあり、お客様と３人４脚で１つのものを作っていくという仕事はとても素敵だと思った。土日の休みはほとんどなく、大変な仕事ではあるがお客様のありがとうが嬉しくて仕事をしているとおっしゃっていたのが心に残った。婚礼に携わる様々な職種の方が自分の仕事に誇りをもって仕事をしているからこそ素晴らしいウェディングが出来上がるのだと思った。

４．まとめ・考察

今回の研修を通して様々な体験をさせていただき、何をするにもお客様第一というホテルの考えは福祉にも通じるものがあるということを感じた。一見華やかに見える仕事だが、見えない部分では地道で細やかな作業が行われており、備品の運搬や何時間も立ちっぱなしの仕事でもあるため体力が必要だと思った。同じ部署内でのコミュニケーション、部署間の連携があってこそ素晴らしいサービスを提供できるのであり、自分ひとりで働いているわけではないということを忘れてはいけないと感じた。また、言葉の遣い方や社会に出て働くための知識をもっと学習していかなくてはいけないことを痛感した。今回の研修の中で自分が将来どうなりたいかということを考え、就職に対する意識を高めることができた。今後もこの経験を忘れることなく積極的に行動し成長していきたいと思う。

謝辞

最後になりましたが大変お忙しい中、インターンシップ研修を快く受け入れ親切かつ丁寧にご指導していただいたホテルモントレ仙台の皆様には心から感謝申し上げます。様々な体験をさせていただいたり、貴重なお話を伺うことができ、本当に素晴らしい経験をさせていただきました。研修で学んだことは今後の学校生活、さらに自分の将来を考える際に活かしていきたいと思います。本当にありがとうございました。

また、インターンシップ担当の先生方にも大変お世話になりました。ありがとうございました。

研修事業所名 : ホテルモントレ仙台
 研 修 期 間 : 平成19年9月3日(月)～9月16日(日)
 研修学生氏名 : 三浦 有貴

1. はじめに

私がインターンシップを受講した理由は、学生であるうちに社会経験を得て、社会人としての礼儀作法や心得を学ぶことと、卒業後の進路として志望している職種を実際の職場で研修することによって、自分の想像と違いはあるのかを確かめ、また、自分のサービス業に対する適正を知りたいと考えたためである。研修先にホテルを選んだ理由は、旅行業や接客に興味があり、旅行に欠かせない宿泊施設で、どのような接客やサービスをしてお客様を満足させているのか、また、その接客やサービスを生み出す上で、華やかに見える舞台裏ではどのような心がけが支えとなっているのかを学びたいと考えたからだ。研修に参加させていただくことによって、精神的に成長し、社会の一員として総合的に物事を考える力を養いたいと考えた。

2. 研修先概要

ホテルモントレ仙台は、全国に展開するホテルモントレグループの1つとして、プラハをイメージした外観や内装を特徴とし、2004年4月に開業した。館内には206室の客室のほか、和洋中のレストランや宴会場、教会、神殿やスパを備えている。お客様に、夢のある安らぎの空間やサービスを提供している。

3. 研修内容

① 料飲部門

最初に、料飲部門での仕事を体験させていただいた。料飲部門では、実際にお客様の前に料理やドリンクを運ぶサービスだけでなく、まだ目の前にいないお客様のために、グラス磨きやナプキン折りなど、万端の準備をしてお迎えすることも大切なサービスの一環だと学ぶことができた。また、次のお客様のために、使い終わった会場を、椅子やテーブルを動かして素早く作り直したり、セットなどに間違いがないか何度もチェックをしたりと、体力を使う仕事や細かい作業も多く、お客様に満足していただくため、裏方では大変な努力が必要であることを学んだ。加えて、実際のサービスにあたっては、例えばお菓子を飲みたい様子の方にお水を頼まれた場合、通常通り氷水をお出しするのではなく、状況を察し、白湯を準備して差し上げるというような心遣いが大切であるということを教えていただいた。

② ブライダル部門

様々な施設が入り込んでいるホテルの中でも、特にブライダル部門は様々な部署との細かい連携が必要だと感じた。チャペルや神殿の設備を万端にするのはもちろんのこと、衣装やヘアメイク、ブーケや会場を飾るお花、一生の記念となる写真や映像等、たくさんの分野のプロが協力して一つの結婚式を作り上げている。ブライダルプランナーは、新郎新婦との式の相談業務を担うだけでなく、当日までのメンタル面をケアしたり、同時にご両親のことも考え、また、式に関わるそれぞれの分野のプロとの連携も図らなければならない、細かな気配りが必要な仕事だと思った。更に多忙期には、何組かのプランを同時進行したりもすると聞き、驚いた。

担当の方は、お客様に笑顔でありがとうと言って頂けるからやりがいを感じるとおっしゃっていたが、実際の披露宴で使われたビデオを見せていただいたり、担当の方の特に心に残っている実際のエピソードを聞かせていただいたとき、その意味を理解したように思えた。私も、お客様から笑顔で感謝の言葉をいただくことができるような、素敵なプロになりたいと考えた。

③ ベッドメイク研修

2日間、客室のベッドメイクを体験させていただいた。最初は体力と細かな心配りが必要であり、とても難しく感じたが、だんだんと慣れ一人でもうまくできるようになった。自分がベッドメイクを行った部屋で、滞在されるお客様がくつろぐことができた嬉し感じた。また、プロの方がベッドメイクをするほうが、私たちの何倍も早くできるのに、私たちの姿を見ると、「手伝ってくれ

て助かっているよ、ありがとう」と笑顔で声をかけていただき、とても嬉しくなった。そして、もっと綺麗にベッドを作ろうと思うことができた。忙しい職場でも、感謝の気持ちやお互いへの思いやりの心をもって働くことは、とても素敵なことで、同時に生産的でもあったと感じた。

④ フロント・クローク研修

フロントでの研修では、お客様と実際に接する機会がとても多く、一瞬一瞬が不安と緊張でいっぱいだった。ホテルには様々な目的でたくさんの人が訪れるため、ホテル内の施設やサービスの知識はもちろんのこと、仙台周辺の地理や観光情報を頭に入れることも、スムーズな接客をする上で必要と感じた。担当の方からは、接客をする上では笑顔が一番大切であり、お声がけをするときも、お客様の気持ちになることが大切と教えていただいた。更に、敬語を使うだけでなく表情や言い方ひとつにも心配りが重要だと学ぶことができた。また、インターネット予約の入力や客室に配るプリント作り、客室のカーテンの洗濯やお客様の荷物を各客室まで運ぶ作業など、普段目にするものがない、華やかなフロント業務の裏の仕事も体験させていただく事ができ、大変勉強になった。職員の方々が様々なお客様からの要望に、迅速かつ的確に受け答えされている様子を見て、プロの迫力に圧倒された。

クロークでの研修では、お客様の荷物を確実にお預かりするだけでなく、会場や館内のご案内をしたりと、同時に複数の仕事をこなす難しさを知った。

4. 研修のまとめ及び今後の課題

今回、様々な部門から成り立っているホテルに研修に行くにあたって、私は総合的思考力を身につけることを目標としていた。研修ではホテルの各部署で様々な体験をさせていただき、接客やサービスの仕事ではお客様の満足を一番の目標とし、また、お客様と共に自らも喜びを感じることが大切であると考えた。1つの作業にあたる際にも一面的に考えるのではなく、異なる部署とも協力し、様々なことを考慮して仕事を進めていくことの大切さを学ぶことができた。そのためには、お客様や他の部署とよくコミュニケーションをとることが必要で、加えて、常に感謝の気持ちをもって職場環境を気持ちの良いものにすることも重要と感じた。これからの学生生活では、専門知識だけでなく、幅広い知識や教養を身につけ、常に笑顔と感謝の気持ちを忘れずに、目標に向かって努力したいと考えている。

謝辞

ホテルモントレ仙台の皆様には、多忙な業務の中、快く研修をお引き受けくださり、あたたかくご丁寧にご指導頂き、心より感謝申し上げます。また、安藤先生をはじめ、インターンシップ担当の先生方に大変お世話になりました。皆様のおかげで無事に2週間の研修を終え、これからの学生生活や就職を考える上でとても大切なたくさんのことを学ぶことができました。本当にありがとうございました。

研修事務所名 : ホテルモントレ仙台
 研修期間 : 平成 19 年 9 月 3 日 (月) ～ 9 月 16 日 (日)
 研修学生氏名 : 高橋 理恵

1. はじめに

私は大学で食品衛生の勉強をしているが、接客業の仕事にも関心を持っている。接客の仕事は沢山あるが、人と関わって提供するサービスは何かを考えたとき、真っ先に思いついたのがホテルの接客だった。ホテルには、毎日様々な状況・立場の人達が訪れ、その人の状況に応じてサービスを提供する必要がある。その特徴ある接客に興味をもったため、あらゆる人に満足していただけるサービスを学びたいと思い、ホテルでのインターンシップ研修に参加を希望した。

2. 研修先概要

ホテルモントレ仙台は「プラハ」を舞台にしたホテルで、ホテルモントレグループの 1 つである。館内は欧州から直輸入されたアンティークやステンドグラスに囲まれており、ゲストルームや宴会場、レストラン全てに中世ヨーロッパの落ち着いた雰囲気が漂っている。また、最上階にある展望温泉、檜造りの本格的な神殿や中世の教会をイメージしたチャペルは、モントレ仙台の特徴である。

3. 研修内容

(1) 料飲研修

料飲研修では、朝食の後片付けや会場準備、備品補充、グラス磨きやナプキン折り等、裏方の仕事をさせていただいた。宴会のイメージは華やかであるが、準備は短時間・少人数で沢山の手間がかかっており、テーブル・椅子は何センチ単位でセッティングすること、食器を正確な位置に揃えること、料理を出す時のマナー、後片付けのスピーディーさがとても重要であった。特に休日は披露宴が多く行われるため、会場がフルに使われる。備品を倉庫から持ってくる時は必要な分を持っていき、他の会場に迷惑がかからないようにする注意力が必要だった。グラス磨きは水蒸気で中を濡らしてから布で磨くことで、洗った後の水滴や曇りを取り、お客様が気持ちよく使えるように配慮されていた。ナプキン折りは基本の形にしっかり折ると、蓮や薔薇にアレンジができて、眼で楽しむことができる工夫がとても印象的だった。また、会場準備では、テーブルクロスの手折りは必ず山になるように、コースターやカップの置き方等、細かいところまで重要視されていた。気付いてもらえない小さな事でも、お客様の為の気配りが大切であり、このような配慮が宴会の華やかさを作り出していると感じた。

(2) ブライダル研修

ブライダル研修では、結婚式に関わる方々の話を聞いたり、様々な体験をすることができた。チャペルでスノーウェディングの演出でバージンロードを歩いたり、メイク室でヴェールやティアラを付けてもらう体験をさせていただいた。カメラマンの方やウェディングドレスを扱う方、ブーケ等の装花を扱う方のお話も伺うことができ、実際にブーケの製作の見学もさせていただいた。また、結婚式の様子や、披露宴で実際に映された映像を見せてもらうことができた。新郎新婦の素敵な笑顔が輝いているのを見て、私も幸せに感じた。結婚式が人生で一番幸せに輝く時間になるのは、ウェディングプランナーの方がお客様と沢山話し合い、安心や信頼を得ながら様々な職種の方達と連携して作り上げていくためであると感じた。

(3) ベッドメイキング研修

ベッドメイキング研修は 2 日間、東北ダイケンさんにお世話になった。初めにお手本を見せてもらったが、1 つのベッドを整えるのに 5 分程で完成させていることに驚いた。モントレは年間稼働率が 95% 以上であるため、毎日 7 階～16 階まであるほとんどの客室清掃を短い時間の中で終わらせなければならない。限られた時間の中で、正確で丁寧な仕事を求められる難しさを知った。また、ふかふかのベッドを仕上げるのに、こんなに体力を使うのかと思うくらいの労働作業でもあり、汗が止まらなかった。清掃作業は「これで当たり前」と思われがちで間接的サービスだが、1 つ 1 つの細かい配慮を通して、お客様に満足してほしいという気持ちがあるからこそ、気持ち良く利用できると感じた。

（４）宿泊研修

宿泊研修では他の研修先と違い、お客様と接する仕事をさせていただいた。言葉遣いや知識も大事だが、一番大切なことはお客様と笑顔で接することである、と改めて学ぶことができた。

宿泊研修では、主に３つの仕事を体験させていただいた。

＜フロント＞

フロントでは、予約入力やチェックインするお客様の手続きの手伝い、バゲージインの仕事をさせていただいた。モントレでは電話予約はもちろんの事、楽天トラベルや一休等、様々なインターネット旅行代理店での予約が多く、その代理店によっての色々なプランが設けてある。そのため、お客様の希望を確認しながら名前や金額を入力する作業がとても緊張した。チェックインの手伝いは、来店したお客様に用紙を渡すこと、予約されたお客様のプランを確認する紙の取り出し、パソコンへの情報入力をさせていただいた。バゲージインは宿泊されるお客様の荷物を部屋まで持っていく作業で、荷物を間違えないために何回も確認をするので、責任のある仕事だった。フロントはホテルの顔であるため、気配りのある接客はもちろんの事、挨拶や笑顔も重要なことである。挨拶の仕方や、笑顔がなければ冷たい印象を与えてしまう。ホテルの仕事は、疲れたお客様を癒すための空間を提供するサービスである、という事を改めて実感できた。

＜アテンド＞

アテンドとは、エレベーターホールに立ってお客様をスムーズに誘導する仕事である。モントレのエレベーターは全部で３台あり、必ず１台は１階にあるように可動されている。常にエレベーターの動きをよく見て、確認しながらお客様を誘導することがとても大変だった。エレベーターだけでなく、利用されるお客様の雰囲気や荷物の具合で、どのような目的かを見極めながら「おはようございます」「いらっしゃいませ」「ごゆっくりどうぞ」と挨拶を使い分けるのも難しかった。また、アテンドをしていると、お客様から様々な質問をされる。宴会場やレストラン、トイレ等の館内の場所だけでなく、牛タンのおいしい所、別のホテルの場所も聞かれた。館内はもちろん、仙台市内やその他の観光スポット等、周りにも目を向け、様々な知識を身につけることが必要だと感じた。

＜クローク＞

クロークとは、チェックアウトしたお客様の荷物を預ける場所である。平日は利用されるお客様は少ないが、休日になると、婚礼で訪れる沢山のお客様の着替えや荷物を預かるため、とても慌ただしくなる。だからこそ、お客様を不安にさせないように、一緒に貴重品・壊れ物の有無、どんな荷物が何個あるかを確認した。また、別な場所にも荷物がある時は、誰が見てもわかるよう注意書きのタグを貼り、披露宴が終わって荷物を取りに来る際にスムーズに荷物を渡せるようにした。お客様の大事な荷物をお預かりすることの責任の重さ、難しさを学ぶことができた。

４．まとめと考察

２週間という短い期間だったが、今回の研修で様々な仕事をさせていただいた。モントレのオリジナリティあふれる建物の空間や発想が、お客様の求める喜びや癒しのサービスであること、ホテルで必要なサービスの仕事が想像以上に沢山あることに驚いた。ホテルを訪れる時に交わされる挨拶や受け答え、気配りの行き届いたベッドメイキング、宴会で使われるグラスやナプキンの見た目の美しさ等、当たり前を感じられるサービスの１つ１つは、ホテルで働く方１人１人の努力や工夫のもとで生み出されていた。それがお客様を満足させるサービスを提供することであり、リピーターを増やす最高の理由であると感じた。また、クロークやアテンドでお客様からの質問に対し、自分が精一杯受け答えした際に、「ありがとう」と言っていただけで心がとても嬉しかった。お客様に掛けていただく「ありがとう」の一言が、サービスを提供する側の心の支えになり、意識の向上につながっていくと感じることができ、お客様に一期一会の接客をすることの素晴らしさを学ぶことができた。

謝辞

お忙しい中、インターンシップ研修を快く受け入れてくださり、様々な経験をさせていただいたホテルモントレ仙台の皆様には厚くお礼申し上げます。この研修で学んだことを、今後の生活や就職活動で活かしていきたいと思います。また、インターンシップ委員会の先生方にも大変お世話になりました。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : ホテルモントレ仙台
 研修期間 : 平成 19 年 9 月 3 日 (月) ～ 9 月 16 日 (日)
 研修学生氏名 : 齋藤 みなみ

1. はじめに

私がインターンシップを受講した理由は、就職活動に臨む 3 年生になった今、まだなりたい職業が明確になっておらず、自分が社会に出て働いている姿が想像できないため、社会に出て働く事を体験してみたいと考えたからだ。自分にはどのような職種が向いており、社会人になるに当たって不足しているものは何か、そして社会のルールや厳しさなどを学び、職業を選択する際に役立てたいと考えている。ホテルを研修先に選んだ理由は、サービス業に興味があり、接客のプロであるホテルマンから仕事の喜びや厳しさを学びたいと思ったからである。

2. 研修先概要

2004 年 4 月 27 日、杜の都仙台に中欧の都プラハをテーマにしたホテルモントレ仙台が誕生した。仙台駅前に位置し、プラハをテーマとして館内にアンティークの品々を取り入れ、最上階には展望温泉スカイスパ「サラ・テレナ」、アールデコ調など多様なコンセプトの客室、本格的なチャペルと神殿、和洋中のレストラン、クラシカルな建築様式をモチーフにした宴会場を設置している。

3. 研修内容

(1) フロント研修

研修期間の半分をフロントで研修させて頂いた。フロントでは主にアテンド、クローク、バゲージイン、パソコン入力の仕事を行なった。アテンドとは、エレベーターの前やロビーでお客様を迎え、見送り、エレベーターを利用するお客様のサポートやお客様からの質問に答える仕事である。エレベーターのサポートは、簡単そうに見えるが、扉が乗る前に閉まったり、お客様のいる位置で自分の立ち位置を変える必要があるなど難しいものであった。お客様からホテルのことや仙台の道路や観光、バス・新幹線の時間などたくさんのお客様のことを質問されたが、勉強不足のため自分で答えることができなかった。答えようとしても、うまく言葉に出来ず、問いかけに対し自分の言葉で伝えることの難しさを知った。また、正しい言葉遣いが出来ず、勉強しなければならぬと痛感した。次にバゲージインを体験させて頂いた。お客様がチェックインされる前にお客様の荷物を部屋に運ぶ仕事である。お客様の荷物を乗せた台車はとても重く、非常に体力のいる仕事だった。また、台車を思うよう動かせず苦戦してしまい時間がかかってしまった。最後に教えて頂いたクロークは、チェックアウトしたお客様や結婚式・宴会などにいらっしゃるお客様の荷物をお預かりする仕事である。地味な作業に見えるがお客様の荷物を紛失した場合、ホテルの信用が失われるため、とても責任重大な仕事である。私達は土日にクローク研修をさせて頂いたので、婚礼がたくさん行なわれ、お預かりする荷物がとても多かったが、落ち着いて正確に仕事をするように心掛けた。

フロントは、ホテルの顔であり、華やかでスマートなイメージであるが、その裏には力仕事から細かい作業まで多様な仕事をこなす必要があるということが分かった。そして、正しい言葉遣いやサービスマナーがとても重要であり、その中でも 1 番笑顔が大切だと感じた。

(2) 婚礼研修

婚礼研修では、チャペルでヴァージン・ロードを歩いたり、神殿の中に入ったり、写真館で写真を撮らせて頂いた。また、ブライダルサロンで綺麗なウエディングドレスを見せて頂いたり、フラワーショップでブーケ製作を見せて頂いたり普段見られない所まで見学させて頂いた。1 つの結婚式をつくるのに本当にたくさんの方の方が携わっていて驚いた。その中でも 1 番印象に残っているのはフラワーアレンジメントの方の、「人の印象は 7 秒で決まるため笑顔を常に心掛けている」という話であった。どの職業でも笑顔というのは人と接する場面でもとても重要なことだと思った。

(3) ベッドメイク研修

2日間、ベッドメイクの研修をさせて頂いた。ベッドメイクは、「前のお客様の気配を消すのが仕事」と伺い、自分が使う側だった時には、気付き得なかった様々な事に気づく事が出来た。最初に見本を見せて頂いたが数分で皺1つないベッドが出来上がった。実際にやってみると、なかなかうまくいかず、30分ぐらいかかってしまった。私達はベッドメイクしかやらなかったが、実際は他に清掃や備品の補充などしなければならないため時間との勝負であると感じた。また、3ヶ月で10kgやせた方がいるぐらいとても体力の使う仕事であると感じた。部屋がきれいであるのは当たり前だと思っていたが、当たり前であるためには努力がいることが分かった。

(4) 料飲研修

料飲研修では、宴会場の準備や撤去、グラス磨き、婚礼のサービスの仕事を行なった。宴会場は、1日に何件もの披露宴や会議で使われるため、準備や撤去の時はかなり緊張感が漂った雰囲気だった。フォークやナイフを置く場所はどの席も同じくズレのないように置かなければならないことやクロスの引き方などすべて決まっておリ完璧さに驚いた。仕事を効率よく行なうために仕事を分担し、一人ひとりと与えられた仕事をこなすチームワークが大切であると感じた。グラス磨きは、普段気付かないようなグラスに残った水滴まできれいに拭き取る仕事で、細かい所までお客様への心配りが徹底していると感じた。

最後の2日間は婚礼のサービスを行なった。研修生であるという甘えは許されず、不安そうな顔をしてはならず、しっかりと接客をしようと心掛けた。しかし、まったく初めての事だったので、何をして良いか分からず戸惑ってしまった。予想外の事も多く、臨機応変に柔軟に仕事に取り組む事の大切さを知った。婚礼のサービスは大変だったが、お客様は皆、笑顔でとても幸せそうだった。その様子を見ているだけで、とても幸せな気分になれた。お客様の笑顔に1番近いことは接客の醍醐味だと思った。

料飲の仕事は、お客様に楽しいひと時を過ごしてもらえるように様々な裏方の仕事によって支えられていると感じた。

4. まとめ

12日間という短い期間ではあったが、様々なホテルの仕事を経験させて頂いた。華やかなイメージであるホテルは、たくさんの部署のたくさんの人によって支えられ、成り立っていることを知った。どの部署で働いている方もお客様のことを第一に考えていて、その考えがホテルモンテレ仙台の行き届いたサービスにつながっていると感じた。また、ホテルはたくさんの部署から成り立ち、その1つ1つが重要な仕事になっており、部署同士の連携がとても大切である。どの部署でもご指導頂いた事は、「笑顔で接客することの大切さ」である。簡単そうに感じるがこれは非常に難しいことだと実感した。今後就職活動においても、どのような仕事に就いても、日常生活においても笑顔を大切にしていこうと感じた。また、正しい言葉遣いを身につけられるよう、日頃から意識していきたいと思う。ホテルで働いている方は、自分の仕事に誇りを持ち、キラキラしている方ばかりだと感じた。私も誇りを持てるような仕事に就き、自分に自信を持てる人になりたいと心から思う。今回の研修を通して、なりたい人間像が見つかったので、それに近づけるような自分にあった仕事に就きたいと思う。

謝辞

最後になりましたが、大変お忙しい中インターンシップを受け入れて頂き、本当にありがとうございました。半田支配人をはじめホテルモンテレ仙台の方々には丁寧に親切にご指導頂き御礼申し上げます。また、インターンシップ担当の先生方には大変お世話になりました。今回のインターンシップで学んだことを今後の学生生活に活かしていきたいと思います。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : ホテルモントレ仙台
 研修期間 : 平成 19 年 9 月 3 日 (月) ~ 9 月 16 日 (日)
 研修学生氏名 : 高橋 久美子

1. はじめに

私がインターンシップを受講した理由は、大学 3 年になり、就職が身近に感じられる様になったため、社会で働くとは一体どういう事なのかを実際に体験し、学びたかったからである。

また、その中でもホテル業界を選んだのは、ホテルの洗練されたサービスを学びたかったからである。また、ブライダル部門にも興味を持っているため、ホテル業界を選択した。

2. 研修先概要

ホテルモントレ仙台は中世ヨーロッパのプラハをテーマとし、2004 年 4 月に誕生している。客室数は 206 室で、宿泊以外にも結婚式場・宴会会場・レストラン・スカイスパなど多様な施設が備わっている。また、お洒落な外観から女性にとっても人気のあるホテルである。

3. 研修内容

(1) フロント研修

フロントでは 4 日間研修をさせていただいた。フロントはいわばホテルの顔であるため、とても緊張し、最初はなかなか積極的に動く事が出来ずにいた。何よりも笑顔が大事であると教えていただいたが、うまく自然な笑顔を作る事が出来ず苦労した。

エレベーター前でお客様を案内するアテンド業務では、お客様に会場を尋ねられ、焦って丁寧な言葉遣いが出来ない事もあった。今後社会に出る上でもしっかりとした言葉遣いは重要であり、これを機会に学んでいこうと考えた。また、当日どの会場でどんな行事が行われているのかなど事前に把握し、お客様に突然質問されても充分に対応出来る様な事前準備も重要なのだと感じる事が出来た。

また、当日チェックインされるお客様の荷物を部屋に運んでおくバゲージ作業では、お客様が不快にならない様に置き方や見た目に注意を払わなければならないと教えていただき、今まで自分がそんな事まで気にしなくてもいいのではないかと思っていた事にも配慮が行き届いている事を知った。

そしてフロントでは、お客様への接客はもちろんの事、その他にも事務的な作業が多くあるという事を今回の研修で初めて知った。最近ではインターネットでの予約が多いため、その予約をパソコンに入力していく作業や朝食券を切り分けるなどの事務的な仕事を経験し、フロントの仕事の多様さを学んだ。

(2) クローク研修

クローク業務は週末だったため、結婚式が多く、とても忙しかった。職員の方に「クロークは一見単純な作業だが、実はとても重要で責任のある仕事」という事を教えて頂いた。お客様の大切な荷物を預かるため、紛失しない様、気を引き締めて業務を行った。複数の荷物を持って来られたお客様の荷物はまとめ、割れ物などを預かる際も誰が見てもそれと分かる様にしっかり印を付けておかねばならず、多くの事に気を配らなければならなかった。自分だけが分かる様な印では意味が無く、預かった人以外にも連絡が行き届く様にするという事が簡単な様でとても難しい作業だった。

また、結婚式などが終わってお客様が一気に荷物を取りに来てしまった時などは、何処に荷物が置いてあるのか見付けられず、戸惑ってしまう事もあり、お客様を待たせてしまう場面が何度かあった。事前にどの辺りに荷物があるかなどしっかり確認しておくという事が重要なのだと感じた。

クロークでは単純な作業こそ少しの油断が大きなミスに繋がるという事を学ぶ事が出来た。

(3) ベッドメイク研修

ベッドメイク業務では、まず基本的なベッドメイクの方法を指導してもらった。その日お客様が利用するお部屋を作るという事はとても重要な仕事で、お客様が気持ち良く部屋を利用出来る様にする為には影での大きな努力がとても大切になってくるという事を学んだ。

チェックインの時間までに全ての部屋を整えなければならず、1つのベッドを手早く尚且つ完璧に仕上げなければならない。休む暇なく迅速にベッドメイクを行うため、大量の汗をかき、とても体力を使う大仕事だという事を知った。今まで自分がホテルを利用する側だった時に気持ち良く部屋を利用出来ていたのは、こういった仕事を担当されている方達のお陰なのだ改めて感じさせられた。目に見えない所での仕事こそ実はとても大切で、必要不可欠なのだ学ぶ事が出来た。

(4) 料飲研修

料飲業務では、宴会の会場のセッティングやグラス磨きなどを主に行った。会場のセッティングでは、基本的なテーブルの配置やクロスの掛け方、ナプキンの折り方、お皿やシルバーのセッティングの仕方などを教えてもらった。1日に何件か会場が利用される場合は次の利用客の為に時間内に迅速に撤去・セッティングを行わなければならない、大変忙しく、常に走り回っている状態だった。特に、週末は披露宴でとても忙しかったが、披露宴は新郎新婦にとって一生に一度の大事な時なので、失敗の無い様に丁寧なサービスを心掛けた。笑顔で親切丁寧なサービスを心掛けていたが、一度に何人もの人に声を掛けられてしまうと焦ってしまい、なかなか上手くいかなかった。

また、グラス磨きは、一見地味な作業に見えるが、意外とグラスの汚れはお客様の目に付きやすいため、とても重要な作業であるという事を教えていただき、どんな仕事にも必ず意味があり、どの仕事もそれぞれとても大切なものなのだと感じる事が出来た。

(5) 婚礼研修

婚礼部門は主に見学だったのだが、興味のある分野だったので大変勉強になった。

まず、チャペルや神殿で結婚式の知識を教えていただき、その後、各部門の見学させていただいた。私は、ホテルでの結婚式はホテル内だけで作り上げていくものだと思っていたが、ホテル以外の貸衣装店・花屋などとも連携を取り、相談しながら作り上げていくものだという事を初めて知った。また、ホテル内の美容院・写真室などもあり、その全ての部門と連携し、相談しながら1つの結婚式を作り上げていくというのはとても大変な作業だと感じた。

ウェディングプランナーの方のお話では、「この仕事はとても責任重大で、プランナーの一言で結婚式の方向性が決まるため、失敗の許されない仕事である。しかしそれと共に、人の幸せをサポートするやりがいのある仕事である」と教えて頂き、今まで以上にこの業種に興味を持った。

4. 考察・まとめ

二週間の研修を通して一番強く感じた事は、社会人として様々なマナーを身に付けていく必要性である。私は、封筒の宛名の書き方1つにしても把握しておらず、私自身の未熟さを痛感した。

また、実際に接客をしてみて、ホテルにとってお客様はとても大切な存在で、お客様にいかに満足してもらえるサービスを提供するかが重要なのだという事を学んだ。自分の発する言葉や態度がお客様にとってはホテル全体のイメージに繋がるため、言動には気を付けなければならないという事も学んだ。どんなに辛い時でも、笑顔を絶やさず、常にお客様に最高のサービスを提供していく事の大変さ、難しさを身を持って経験する事が出来た。しかし、どんなに辛い時でもお客様の「ありがとう」という言葉を聞くと、とても嬉しく、頑張る意欲が生まれた。今まで自分がサービスを受ける側だった時には、サービスされて当たり前という気持ちを持っていたが、今後は感謝の気持ちを持ちながらサービスを受けようと思った。

また、今までは、ホテル業界というのはどこか華やかなイメージがあったが、実際の仕事には裏方の仕事も多く、直接お客様と接する仕事だけが全てではないという事を知る事が出来た。舞台裏でどれだけ頑張っているかが実はとても重要で、見えない所で努力しているホテルこそ最高のサービスを提供出来るのだと思った。

今回の経験をこれからの学生生活や就職活動に活かし、自分の成長の糧となるようにしっかり役立てていこうと考えている。

謝辞

お忙しい中インターンシップ研修を受け入れてくださり、熱心に指導していただいたホテルモントレ仙台の皆様、心より感謝申し上げます。今回の研修で学んだ事をこれからの学生生活に活かしていきたいと考えております。また、インターンシップ担当の先生方にも大変お世話になりました。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : ホテルモントレ仙台
 研 修 期 間 : 平成 19 年 9 月 3 日 (月) ~ 9 月 16 日 (日)
 研修学生氏名 : 舟山 佳代

1. はじめに

私がインターンシップを受講した理由は、社会人として働く上で、自分に足りないものは何かを模索し、今後、社会人となるために必要な知識や考え方を身に付けたいと考えたためである。また、ホテルのホスピタリティに満ちたサービスに興味を持ち、ホテル業界での研修を希望した。

2. 研修先概要

ホテルモントレ仙台はホテルモントレグループのホテルの 1 つであり、2004 年 4 月に誕生した。有名な都市景観賞を受賞している建築デザインは、中世ヨーロッパの「プラハ」をテーマとしている。三種類のゲストルームをはじめ、ホテル内の随所には、こだわったアンティーク家具が取り入れられており、ロマンチックで、やすらぎのある空間を演出している。

3. 研修内容

初日の午前中に館内見学を行い、ホテルの概要を教えていただいた後、フロント研修・クローク研修・婚礼研修・ベッドメイク研修・料飲研修と多様な部署で様々な業務を体験させていただいた。

(1) フロント研修

フロント研修では、データ入力、キーの受け渡し、クロークの準備、バゲージ・イン、アテンドなどの業務を行った。また、接客業であるため、髪型や身なりに大変気を配った。フロントは華やかなイメージが強かったのだが、データ入力など事務的な作業が多かった。データ処理は顧客の宿泊情報や個人情報の整理を中心に行った。宿泊プランの用語を覚えることに苦戦し、何回も反復して覚えることに努めた。社員の方々はお客様の対応をしながら、データ入力を行うなど、処理の速さに驚くばかりだった。クロークの準備では、当日の宿泊予定のお客様の荷物を預かったり、宅配便の受付・受け取り・確認の仕方を学んだ。バゲージ・インは、お客様の外出中に預かった荷物や先に届けてある荷物などを部屋まで届ける仕事である。多くの荷物を運ぶことがあるので、お客様の荷物とお部屋番号を間違えないように細心の注意をはらった。

アテンド業務とは、フロント前のロビーやエレベーター前でお客様を迎え、見送り、お客様からの質問にお答えし、エレベーターを利用するお客様をサポートする業務である。「おはようございます」「いらっしゃいませ」「いってらっしゃいませ」「お帰りなさいませ」「ごゆっくりどうぞ」とお客様の状況に合わせ、挨拶を使い分けることを基本とし、お客様からのご質問に的確に答えることの難しさを感じた。宿泊に関する質問だけでなく、スパ、レストラン、婚礼、会議など館内施設に関する質問、また、仙台市内の観光地について、多くの質問を受けた。宿泊客に限らず、多様な目的で出入りするものがホテルであり、人が交流する場としても機能していることがわかった。また、お客様から「いつもありがとうございます」や「行ってきます」と笑顔で感謝の言葉をいただいたときはとても感動し、嬉しく思い、より一層頑張ることができた。

(2) クローク研修

クローク業務とは、チェックイン前または、チェックアウト後にお客様の荷物を預かる仕事である。荷物を預かる際、お財布などの貴重品や壊れ物がないかを確認し、ある場合はお客様に持っていただくか、フロントのセーフティボックスに預けるようになっていた。また、荷物の受け取りを扱う際に、番号札を使い、その番号札に「割れ物」や「パソコンあり」などの注意事項を記入し、荷物の把握に努めた。注意事項を書き込むことで、渡し間違いや渡し忘れがないように配慮していた。しかし、一度だけ、荷物管理に甘い点があり、スーツケースの荷物がどのお客様の荷物であったのかわからなくなってしまったことがあった。無事に見つかったが、このときに「責任」の重さを大変強く痛感した。お客様の荷物を預かるのはホテルとお客様の間に絶大な信頼があるためであり、決して失敗は許されないということを学んだ。

（３）婚礼研修

婚礼研修では、チャペル・天翔殿・写真館・美容室・ブライダルサロン・フラワーショップを見学した。式場では、ヴァージンロードを歩いたり、ライトや音楽、雪を降らせるなどの実際に行われている挙式の演出を体験させていただいた。写真館では写真を撮らせていただいたり、美容室ではティアラの装着をさせていただいた。ブライダルサロンではお客様に合ったウェディングドレスを選んでいただくまでの大変さと満足するドレスを選んでいただいたときの喜びを知ることができた。フラワーショップでは「花を飾ることや笑顔の大切さ」など人生を豊かにするコツを教えていただいた。また、一生に一度の大切な記念日をつくりあげるには、お客様とのコミュニケーションを図り、信頼関係を築くことが必要であると痛感した。

（４）ベッドメイク研修

２日間、東北ダイケンの従業員の方々にご指導いただいた。ベッドメイクは単純作業に見えて、とても体力を使い、また、シーツの畳み方、ピローケースの向きなど細部にわたるまで手が込んだ作業であった。また、従業員の方から「私たちはベッドという商品を扱っていて、それをお客様に提供しているから、気持ちの良い商品（ベッド）を作ってくださいね」とお話を伺った際に、とても感動した。お客様と直接接することなく、もてなしの心を伝えることのできるベッドメイクの仕事の凄さを感じた。

（５）料飲研修

料飲課では、主に宴会場の設営や撤去、備品補充、グラス磨き、婚礼でのサービス業務を行った。会場は１日に何度も使用されることが多く、短時間でセッティングを行うためには、自分が何をするのか、次に行うべきことは何か、と次々と頭を切り換える必要があった。数多くの椅子やテーブルを少人数で、しかも女性中心で手早く運んでいる様子には驚きを隠せなかった。グラス磨きでは、お湯の水蒸気を使ってグラスに残っている水滴をふき取り、磨くという作業を行った。この作業は一見地味に見えたが、お客様の口元に運ばれるものであり、このように細部に渡る作業はお客様が素敵な時間を過ごすためにできる最高のサービスにつながる大切な仕事だと感じた。婚礼でのサービスにおいては、１人１テーブルまたは２テーブルを担当した。婚礼が始まるまではウェルカムドリンクを作るなど、婚礼に必要なドリンクの確保や自分の担当するテーブルに不備がないかなどの最終確認を行った。そして、ミーティングを行い、スポット（スポットライト）の担当、シャンパンの担当など、役割分担を確認した。お客様を出迎える際も、スタッフの方々と会釈を合わせることで、お客様を案内する際の動作、細部に渡るまで気が抜けないことばかりであった。サービス時は、必ず上座から反時計回りに行き、お客様の右側で対応すること、料理の進み具合の確認、ドリンクや灰皿の利用状況の確認など、多くの気配りや心配りを学んだ。

４．考察・まとめ

ホテルという「お客様をもてなす場」での研修は、とても貴重な体験ばかりだった。その日に初めて会ったお客様が望んでいるニーズを読み取り、最高のサービスを提供するプロとしての仕事に対する姿勢に大変新鮮さを感じた。サービスにおいても、華やかなイメージであったフロントや婚礼業務は事務作業が中心であったり、裏では大変なスケジュールに追われていたり驚きが多かった。また、どのような小さな仕事であっても、１つも力を抜いてはならないこと、お客様のことを第一に考える細やかな気配りに感激した。また、障害を持ったお客様が安心して利用できる接客サービスが行われていることに感動した。全てのお客様に快適な空間を提供し、満足していただく上でのホスピタリティに溢れた接客姿勢という考えには福祉につながる面でも学ぶことが多かった。

謝辞

最後になりましたが、大変お忙しい中、インターンシップ研修を快くお引き受けいただき、暖かくご指導していただいたホテルモントレ仙台の皆様には感謝申し上げます。本当にありがとうございました。研修で学んだことを今後の就職を考える際に活かし、頑張っていきたいと思っております。また、インターンシップ委員会の先生方に心より御礼申し上げます。ありがとうございました。

研修事業者名 : 株式会社オリエンタルランド
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 3 日(金)～9 月 9 日(日)
 研修学生氏名 : 丹羽 美華

1. はじめに

私は今回キャスト(社員)として、多様なゲストのニーズに対応し、問題解決や、対処方法を学ぶことが目標であった。株式会社オリエンタルランドに受講することによってそれまでの東京ディズニーリゾートへの考え方や、自分自身の周囲への考え方が変わると考え今回インターンシップを希望した。

2. 研修内容

(1)研修にあたって

8 月 3 日(金)にオリエンテーションが開かれ、翌日の 4 日(土)に入社式が行われた。研修期間は 38 日間で、約一ヶ月間であった。オリエンテーションでは、インターンシップで研修に来ている各地の学生たちが集まり自己紹介を兼ね、ゲームや研修期間の目標を発表した。入社式には、東京ディズニーリゾートが目指すゲストへの幸運を意味する「ハピネス」や、ウォルト・ディズニー氏等が築き上げたディズニーの足跡について学んだ。

(2)カストーディアル

真っ白なコスチュームにクリーム色のタイを付け、茶色の帽子を被り、ベルトの部分に青いポーチをセットする。そして最後に、ネームタグを胸につければ、カストーディアルの私が誕生する。私の研修先は、東京ディズニーランド、アドベンチャーランド・ウエスタンランドユニットのカストーディアルである。カストーディアルの仕事は清掃である。

仕事はパーク内の清掃だけではない。もう一つの仕事それは、ゲスト(お客)への接客サービスである。私達は地図を広げているゲストを見かけたらそのゲストに話しかけ、問題を解決して差し上げる。ゲストがカメラを取り出したら、思い出の一枚を私に撮らせていただけないかと伺ってみる。泣いている子どもを見かけたら、特別なパフォーマンスや手品そして、ミッキーやミニーの力を借り、その子が笑顔になれるマジックをかけてあげるのだ。

私達はただ、清掃をしているわけではない。歩くインフォメーションとしての役割も果たしている。常にゲストが話しかけやすい様に、清掃中も姿勢や目線に気を配る。

カストーディアルの一日はとても長い。朝、パークがオープンする前からオープンカストーディアルが仕事をし、お昼からはスイングカストーディアルが、そしてパークが閉園するまでの間はクローズカストーディアルが仕事をし、パーク閉園後にはナイトカストーディアルが一日の汚れを完璧に落とし上げる。そして再びオープンカストーディアルに引き継がれるのだ。ディズニーランドは眠らない。そして、カストーディアルも眠らないのだ。

(3)カストーディアルの私

私の部署がカストーディアルに決った時は正直どう表現すれば良いのか分からなかった。全く想像していなかったため戸惑いが大きかった。しかし、実際にコスチュームを着てオンステージに立つと全くそれまでの不安と戸惑いは消えていた。私は、ディズニースマイルでゲストとコミュニケーションを取っていたのだ。すでにその時点で私は、ディズニーマジックにかかっていたのかもしれない。東京ディズニーランドは、夢と魔法の王国だが、正しくその名の通り、ディズニーランドは魔法の国なのだ。パークには夢や魔法そして笑顔が溢れていた。パークの中は常に「ハピネス」でいっぱいだった。

(4)five star card

ディズニーでは、素晴らしいパフォーマンス(仕事)を行ったキャストには、上司から five star card が手渡される。このカードには、5 つのポイントが書かれていて、当てはまるものにサインが記される。このカードを送る上司はメッセージを添えキャストにプレゼントするのだ。驚くことに、このカードを私は 2 枚も頂いた。私自身、とても驚いた。私が頂いたカードには「素敵なディズニースマイル」と書かれていた。これは、私が何よりも大切にしていた決意だった。私の決意とは、「オンステージでも、バックステージでも、ディズニースマイルを忘れないこと」である。これが私に幸運

をもたらしてくれたのだ。ディズニーでキャストになる事は女優になる様なものだ。どんなに辛くてもオンステージ(パーク内)では泣けない。常にディズニースマイル(笑顔)でいなくてはならないのだ。オンステージではディズニーキャラクターになりきり、最高の演技を毎日披露しなくてはならない。それを私はバックステージ(パーク外)でキャストの前でも行うことで、キャストにもハピネスを提供したいと考えた。きっかけは、あるキャストの方が「丹羽さんの笑顔を見ると癒されます。」と言ってくださったことだった。私はその言葉によって、ハピネスを提供するだけではなく、頂くことが出来たのだ。それがとても嬉しかった。ディズニースマイルはマジックなのだ。このマジックにかかるとどんな人間も笑顔になれる。だからこそ、このマジックを私はみんなにかけたかったのだ。しかし、常にディズニースマイルを保つことは簡単なことではなかった。自分が一息入れられる空間はトイレしかなかった。それでも私は全く苦痛を感じなかった。むしろ幸せだった。私が笑顔でいると、自然と回りも笑顔になる。空気が明るくなるのだ。笑顔は最高のハピネスであり、最高のマジックである。

(5) 心に残るエピソード

私がビックサンダーマウンテンの近くを清掃していると、3人の親子が見えた。お父さんとお母さん、そして小さな男の子だった。男の子は声を上げて泣いていた。両親は、急に泣き出した男の子を見て戸惑っていた。そこに、私は通りかかったふりをして声をかけた。「あれ？ なにか悲しいことでもあったのかな？」私がそう話しかけると男の子は目を向けた。「なんだか泣けてきちゃったのよね？ でもね、お兄ちゃんが泣いているとミッキーが心配しちゃうよ！ ほら、見てミッキーが心配しているよ」そう言って私は一枚のシールを男の子に見せた。「そうだ。一つお姉ちゃんとお約束してくれたらこのミッキーをお兄ちゃんにプレゼントしちゃう！」そう言うと男の子は泣き止み話に耳を傾けた。「お兄ちゃんがもう泣かないって約束してくれたらこれプレゼントするよ」男の子はうなずいた。それを見た私は、指きりでお約束しようと言って男の子と指切りをした。シールを渡すと、嬉しそうに男の子は「ありがとう」と言ってお父さんとお母さんと三人で仲良く手を繋いで歩いて行った。

マップを広げた夫婦が何かを探していた。「何かお困りですか？」と私が訪ねると、2人は初めて東京ディズニーランドに遊びに来たとの事で、随分遠くからパークに遊びにいらしていた。初めてと言う事だったので細かく説明すると奥さんが「こんなに親切に説明してくれてありがとう。田舎者で全くわからなくてね。」と私に言った。しかし、私も東北の出身、奥さんの気持ちがとてもよく分かるのだ。だからこそ私は分かりやすく丁寧に教えた。そして最後に私は2人にプレゼントを渡した。「お2人は初めて遊びに来てくださったと言う事なので、そんな特別な日に出会えた私からあるプレゼントをお渡しいたしますね。今日が最高の一日になりますように。」そう言って私はシールをプレゼントしたのだ。すると、奥さんは涙を流し喜んでくれた。何か思い当たることがあったのだろう。私はなんだか心が温まる気持ちになった。そんな2人の後姿を見ながら私は、地方からパークに遊びにいらしたゲストや、初めて遊びにいらしたゲストの方々が、パークに遊びに来るまでの間にどんな気持ちでこの日を待っていたのだろうかと考えた。私もゲストとしてここに来る時そんな気持ちだったはずだ。これは、地方から来る者にしか分からない気持ちなのだ。その気持ちを私は忘れてはいけないのだと思った。

まとめ

ゲストとしてパークに遊びに来ていた頃、ディズニーは日常とかけ離れた特別な場所だった。しかし、キャストとして研修を終えた今は、なんだか忘れていた物を見つけたようなそんな気持ちだ。ゲストは、楽しさを求めてここに訪れる。キャストはそんなゲストのためにハピネスを提供する。でも、ハピネスはゲストだけではなくキャストにもたくさん与えられているのだ。だからこそ、ディズニーは輝き続けるのだろう。みんながハピネスを感じる事が大切なのだ。相手を思いやる気持ちが、ハピネスになる。優しさは、幸せを運ぶ。だからこそ、パークは常にたくさんの笑顔と、夢で溢れているのだろう。研修中は本当に楽しくて仕方がなかった。毎日が成長の連続で、感動の連続であった。このような場所でキャストとして研修出来た事を本当に嬉しく思い、感謝の気持ちで一杯である。今回得た体験を今後の自分にしっかり繋げて行きたい。

インターンシップを通して出会った全ての皆様に感謝の気持ちをお伝えしたい。本当にお世話になりました。

研修事業所名 : 株式会社オリエンタルランド
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 3 日(金)～9 月 9 日(日)
 研修学生名 : 久納 秀稔

1. はじめに

私が、インターンシップ研修を希望し理由は 2 つある。1 つ目は、キャスト視点からホスピタリティ精神を学び実践することである。ゼミ活動で東京ディズニーリゾートについて学習しており、ゲスト視点からではわからないことを学び、ホスピタリティ精神について考えを深めようと思ったからである。2 つ目は、苦手と感じている業種への挑戦である。私が苦手と感じている業種をもっとよく知り、「この分野の業種は私に向いているのか」、「本当に苦手なら克服したい」と思ったからである。

2. 研修先概要

昭和 35 年に、資本金 2 億 5000 万円にて千葉県浦安沖の海面を埋め立て、住宅地・商業地の開発と大規模レジャー施設の建設を行い、国民の文化・厚生・福祉に寄与することを目的として発足した。企業使命は「自由でみずみずしい発想を原動力に素晴らしい夢と感動、ひととしての喜び、そしてやすらぎを提供します。」とあり、日々多くのゲストにディズニーのファミリー・エンターテインメントの世界を提供しつづけている。

3. 研修内容

株式会社オリエンタルランドでの研修期間は、8 月 3 日～9 月 9 日の約一ヶ月間という長期にわたるものであった。今回、私は東京ディズニーランドの中で一番大きい、世界一のお菓子屋さん「ワールドバザール・コンフェクショナリー」で商品販売について学ばせて頂くこととなった。主な仕事とはレジでのトランザクション（会計、商品の袋詰め）、商品の補充である。

1) 入社式・オリエンテーション

新入社員・社員の方々とともに入社式が始まった。その後のオリエンテーションでは 5 人程のグループをつくり、ディスカッションをして意見を出し合いながらディズニーの哲学や行動基準、キャストが目指すものについて学んだ。

その中でも印象的だったのは、ゲストにハピネスを感じてもらうための土台とも言える「SCSE」という 4 つの行動基準についてである。

S SAFETY 安全性

C COURTESY 礼儀正しさ

S SHOW ショー

E EFFICIENCY 効率

この SCSE は大切な順番に並んでおり、一つでも欠けてしまえばゲストにハピネスを感じてもらうことはできないのだ。私はまず、この 4 つの行動基準をしっかりと理解し、確実に実践していくことを目標とした。

2) OJT(On The Job Training)

トレーニング期間では、レジ操作、商品補充の仕方、ゲスト対応（案内、話し方）を一通り確認した後、実際にオンステージ立つこととなった。まず、「こんにちは」から始まり「いってらっしゃい」で見送るというスピールには特別な意味があることを教わった。「いらっしゃいませ」ではこちらからの一方的な挨拶ですが、「こんにちは」とゲストに話しかけると「こんちには」と返ってくる挨拶になるのである。

そして、オンステージに立つ前にとにかく「笑顔で挨拶をしよう」と自分自身に言い聞かせていた。しかし、実際に買い物をしているゲストを目の前にして、その笑顔さえも意識する余裕はなくなっていた。ただトランザクション（会計、商品の袋詰め）をこなしているだけという状態で、ゲストの方には申し訳ない気持ちでいっぱいだった。それでも、トレーナーの先輩キャストの方々は、温かい言葉をかけてくださり、できなかったところを丁寧に教えてくださいました。この OJT で学んだことや感じた気持ちを胸にこれからの研修を頑張りたいと思った。

3) キャッシャー

初めてディズニーランドに遊びに来てくださった一組の家族と接する場面があった。カゴいっぱいにお菓子を入れ嬉しそうにしている姿を見て、私も嬉しい気持ちになり、最高の思い出になるように楽しい会話を心掛けようと考えた。袋詰めをしながら「今日は楽しかったですか」、「ミッキーに会えましたか」と話しかけたところ、笑顔で「ミッキーにも会えて楽しかったですよ、また遊びに来ます。どうもありがとう。」と言って下さった。その時は本当に心の底から嬉しかった。

キャッシャーはレジでゲストが持ってきた商品をお預かりして、お会計するという一連のトランザクションがある。オープンの時間帯とクローズの時間帯では「ゲスト層」、「並んでいるゲスト数」、「商品の買い方」がまったく違ってくるため、その時間帯にあった挨拶、言葉遣いをしながらおもてなしをする。お会計に時間がかかりそうな場合には、ゲストと会話をする事で短く感じてもらう工夫し、楽しんでもらうことが大切である。そして、キャッシャーで一番大切なことは金銭のやりとりを行うため、お預かりしたお金は慎重に扱わなければならないということである。

4) ランナー

ランナーは商品を補充するという役割を担っている。どんなに混雑した状況の中でも、安全を常に優先させてゲストに注意を呼びかけながら大量の品出しをこなす技術が要求される。また、ランナーはゲストと近い距離で仕事をしていることから、問い合わせを受ける機会も多くある。どこにどのような商品があるのか把握しておくことも重要だが、わからない場合には精一杯調べ、正確な情報をゲストに提供することが大切である。

5) SV トレーニング

一ヶ月という研修中の中で、一日だけ店舗の運営・管理する役割である SV（スーパーバイザー）の仕事を経験した。まず、パーク内全体を知るため、SV の方に案内していただきながらウォークスルーを行った。SV の視点では、入園者数や天候（晴れ、雨、台風）、時間帯（朝、昼、夜）、時期などにより、お店に来店される「ゲスト数」や「ゲスト層」、「商品の売れ方」が、一日一日違ってくるためその場に応じた状況判断、ゲスト対応をしなければならないのである。

また、SV 一人だけでは運営・管理することはできないので、「チームワーク」を発揮して一人ひとりが自分の役割を考え行動しなければならないのである。

4. まとめ

私はこのインターンシップ研修における達成目標を「ホスピタリティ精神を学び実践すること」と決めていた。研修当初は仕事を覚えることで精一杯になってしまい、途中見失ってしまったこともあったが、先輩キャストに質問やお話をさせていただいて目標を達成することができた。

その中で気づいたことは、ゲストにハピネスを感じてもらうためには、「心」が大切であるということである。「本当に幸せを感じてもらいたい」、「幸せを感じてもらうために自分自身どうすればよいか」相手の立場になって考え行動し、ゲストの幸せは自分自身の幸せであると感じることが大切なのではないかと思う。その「心」があればゲストの幸せのために様々なアイデアや気づきが生まれ、より多くのゲストに幸せを提供できるのではないだろうか。しかし、「チームワーク」があっても「心」や「サービス」が最大限に発揮されるのではないかと思う。協力して仕事をする事により、ゲストにハピネスを提供することができると理解できたことは、私にとって一生の収穫である。

謝辞

この度、お忙しい中にも拘わらずインターンシップを受け入れ、ご指導をして下さったキャスト部の方、村山様、「ワールドバザール・コンフェクショナリー」の STM の前山様、SV の小林様、古屋様、二瓶様、加藤様、TR の鎌田様、そして、ワールドバザール・コンフェクショナリー」の皆様へ心より御礼申し上げます。1ヶ月という短い間でしたが、皆様と一緒に仕事させていただくことができたのは私にとっての一生の誇りであり、大きな財産です。本当にありがとうございました。並びに、このような貴重な経験の機会を与えて下さった水谷先生をはじめ、インターンシップ委員会の皆様へ深く御礼申し上げます。今回、インターンシップ研修で学んだ多くのことを今後の人生に活かし、多くの人に幸せを与えられるような人間になりたいと思いました。

研修事業所名 : 株式会社オリエンタルランド
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 3 日 (金) ~ 9 月 9 日 (日)
 研修学生氏名 : 根元 瑠衣

1. はじめに

私は二年生の時のゼミで、ディズニーリゾートの感動経営について学び、実態調査にも取り組んできた。そのなかで、ゲスト一人ひとりの期待をはるかに上回るサービスが感動・感激・感謝に繋がっていることがわかった。現在はそのことを受け、ホスピタリティについて学んでいる。人に喜ばれるサービスとは、人の期待を上回るサービスとは何かを見つけるため、ホスピタリティを充分に発揮し、たくさんの人に夢を与え続けている株式会社オリエンタルランドでのインターンシップを希望した。

2. 研修先概要

株式会社オリエンタルランドの主な事業内容は、テーマパークの経営・運営である。ディズニーランド、ディズニーシーなどのディズニーリゾートの運営を行っている。

親と子が一緒になって楽しめる「ファミリー・エンターテイメント」を実現したい、というウォルトの願いがディズニーランドを生み出した。夢、冒険、歴史、未来といった世界を人々に実際に“体験”してもらうことで、あらゆる年代の人々が一緒に楽しめるテーマパークを作り出したのである。

彼の願いは今もディズニーキャストに受け継がれており、今もたくさんの人々に夢と感動を与えている。

3. 研修内容

(1) 座学

“Tips on Magic”、“You Make Magic”などの座学は、ディズニーキャストとして大切なことを学んだ。ディズニーキャストが目指すもの、それはゲストにハピネスを提供することである。そのハピネスを提供するために、ディズニーの世界で守らなければならない一番のことは、「SCSE」という行動規準である。

S (Safety)	安全性	: ルールを守る, 危険な状態を危険と認識し、見過ごさない
C (Courtesy)	礼儀正しさ	: 親しみやすさ, 相手の立場に立って行動する
S (Show)	ショー	: 五感をつかって体験, 魔法をかける
E (Efficiency)	効率	: チームワーク, 時間を短く感じさせる工夫

SCSEは最も重要視する順番に並んでおり、なによりも安全性を大切にしている。どんなに素晴らしい対応をしても、ゲストにケガなどさせてしまったらそこで全ての感動がなくなってしまうのである。すべてのゲストがVIPである限り、キャストはハピネスを提供するため、この行動規準を常に忘れてはならないのである。

(2) セキュリティ部オリエンテーション

私は今回、セキュリティ部セキュリティグループというところに配属された。セキュリティキャストは、SCSEを使い安全を通してゲストにハピネスを提供する。職責は、ゲストとキャストの安全確保と会社財産を守ること、ディズニーリゾート全体の安全を守ることが使命である。具体的な活動は、出入管理、パトロール、不審物・不審車輛・不審人物の見極めなどがある。これらはすべて予防に重点をおいたセキュリティである。トラブルが起きてからではなく、起きる前に防ぐことが求められている。先に述べたように、安全性は行動規準の中でも一番大切な部分である。セキュリティはその安全性を常に追求し、ゲストとキャストに安全と安心を提供するという重大な使命がある。セキュリティ部のオリエンテーションを受けて、私は今回の研修の壮大さと重大さに責任を感じると共に、この仕事に就くことができる喜びを感じた。

(3) 仕事内容

私のロケーションはTDS ME (メインエントランス) だった。主な仕事内容は、ディズニーシ

一の入り口でゲストの手荷物の確認をすることだった。一見簡単そうに感じられる仕事だが、ゲストに不快を与えず、手間を取らせないようにするのは困難な部分が多かった。またPHSの所持により、常にイヤホンからは様々な情報が流れてきていたので、情報を聞きながらのゲスト対応はすごく苦勞した。しかし、自分のことよりもまずはゲストのことを優先し、ゲストの立場に立って対応することで順調に仕事に取り組むことができた。仕事で一番私を悩ませたのがスピールである。スピールとはゲストへの声がけのことである。午後3時から利用できる“スターライトパスポート”を持っているゲストは、時間になるまで並んで待ってもらう。その際、効率良く手荷物の確認を行うため、全員に向かって、手荷物確認の協力をしてもらうためにお願いのスピールをするのである。私は人前で話すことが苦手な性格から、先輩にスピールの仕方を教えてもらい、3日間家で練習した。そして本番の日、私は緊張のあまり一人のゲストにしか視線を送ることができなかった。しかし数を重ねるにつれ多くのゲストに視線を送りながらスピールをすることができるようになった。決して一人では出来なかった事だが、先輩に励まされ、助けてもらいながら無事やり遂げることができた。また、ゲストがパーク内に入れる場所は、パーク一体型のホテルミラコスタの中にもある。そこでの仕事も経験させてもらい、いつもとは違う雰囲気、またコスチュームを変えての仕事はとても思い出になった。そして、園内のパトロール。園内の隅々まで周り、たくさんのゲストに触れ合うことができた。勉強不足でゲストの質問に対して答えられないこともあったが、先輩がサポートしてくれたおかげで、ゲストにハピネスを提供することができた。セキュリティキャストは園内外どこでも移動することができることから、先輩たちにはたくさんの場所に連れて行ってもらい、たくさんの知識を教えてもらった。

本来、ホテルとパーク内での仕事は1ヶ月という短い期間ではやらせてもらえないことである。しかし、インターンという機会ですら今回しかできないということから、セキュリティのみなさんがたくさんの経験をさせてくれた。本当に貴重な経験が出来て良かったと思う。

4. まとめ

1ヶ月と5日の中で、私が経験したこと、学んだこと、得たものはたくさんある。その中でも一番心に残ったことは、仲間の大切さとチームワークである。うまく仕事ができず、悩んでいた私に声をかけてくれたのはセキュリティの方々だった。どんな小さなことでも丁寧に教えてくれ、わからないことは一緒に問題解決してくれた。私一人の力ではできないことも、みなさんが助けてくれたおかげでできることが増え、より多くのゲストにハピネスを与えることができた。チームワークがどれだけ大切か、そのためのコミュニケーションがどれだけ大切か、自分自身で経験し、知ることができた。

“ $100-1=0$ $0+1=100$ ”。これは、“どんなにみんながGood Show（質の高い、良いショー）をしても、たった一人のキャストがBad Show（質の低い、悪いショー）をしてしまえば、そのゲストにとっては最悪の思い出になってしまう。逆に、ゲストに対してたった一人でもキャストがGood Showをすれば、そのゲストの一日は最高の思い出になる”という意味である。

どんなキャストでもゲストにとっては同じキャストである。私一人でも、ゲストの思い出を変え、ディズニーのイメージを変える力があるのである。そのことを知った時、私はすごくプレッシャーを感じてしまった。しかし私はたった一人で舞台に立っているわけではない。みんなに支えられて立っているのである。素敵なセキュリティの仲間を支えられて一緒に仕事できたこと、セキュリティの一員になれたことに深い喜びを感じると共に、心からの感謝の言葉を申し上げたい。そして、今回の人との関わりを実生活でも生かし、積極的にコミュニケーションをとっていこうと思う。

謝辞

この度、お忙しい中にも関わらず、インターンシップを受け入れ、たくさんの指導をしてくださったキャスト部、村山様、セキュリティ部TDSのワーキングリードの皆様、OJT担当の永野様、エントランス・パーキング・ポートのキャストの皆様、心より感謝の言葉を申し上げます。たくさん迷惑をかけてしまい、本当に申し訳ございませんでした。この1ヶ月と5日は、私の人生のかけがえのない財産となりました。これからもこの経験を自分の将来に精一杯生かしていきたいと思います。そして水谷先生をはじめインターンシップ室の先生方、このような機会を与えていただき、本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社オリエンタルランド
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 3 日(金) ～ 9 月 9 日(日)
 研修学生氏名 : 五戸 美緒

1. はじめに

私は将来、観光に携わる仕事に就きたいと考えている。そのために現在は、観光地におけるピクトグラムという絵文字のあり方を中心に、観光地の情報提供について興味をもって研究をしている。人々が非日常を求めてやってくる観光地において、日常でどこにいても頻繁に見かける看板や標識があつては、その観光地固有の雰囲気や壊しかねない私は考えている。そこで、訪れたゲストに夢を提供することでは他の追随を許さない、世界でも有数のテーマパークである東京ディズニーリゾートでのピクトグラムをはじめとした情報提供の仕方を学ぶため、当社での研修を希望した。ディズニーリゾートで見かける普段の生活では見られない情報提供が、観光客にどのような影響を与えるのかを見てくることが目標とした。

2. 研修先概要

株式会社オリエンタルランドは主に、テーマパークの経営・運営、不動産賃貸などの事業を行っている。今回私の配属された東京ディズニーシーは、2001 年に開業した。海にまつわる物語や伝説を表現した 7 つのテーマポートと、ハイグレードなサービスを提供するホテルミラコスタから成っている。

3. 研修内容

(1) 入社式・オリエンテーション

研修初日は、本社でディズニーでの決まり事やディズニーの哲学(フィロソフィー)を学んだ。

Tips on Magic というクラスでは、ウォルトがテーマパークを作る際に必ず必要と考えた 4 つのものについてお話をいただいた。元々映画の世界にいたウォルトは、大ヒットする映画には「歴史」「冒険」「未来」「ファンタジー」のいずれかがテーマとなっていることに着目した。この世界を実際にゲストに体験してもらうことで、親と子が一緒になって楽しむことができる『ファミリーエンターテイメント』が実現できるのである。訪れたゲストに様々な体験を提供し、思い出を作ってもらいたいというウォルトの思いが込められていると感じた。

そして、私たちキャストのゴールは『ゲストにハピネスを提供することである』と教えていただいた。キャストである私たちがディズニーの魔法のお手伝いをすることで、「すべてのゲストに幸せを」与えることができるのである。たくさんのゲストの中には、今日初めてパークを訪れたゲスト、今日が特別な日であるゲストもいらっしゃる。私たちキャストにとっては毎日が同じ作業であるけれども、ゲストにとって、ここディズニーリゾートに遊びに来ることが特別な 1 日であることを忘れてはならない。私たちキャストにとっては毎日がショーである。

(2) アウトドアベンダー

1 ヶ月間私はディズニーシーのアウトドアベンダーというロケーションで研修を行った。ここではポート内でポップコーンやアイス、ドリンクをワゴンで販売する仕事を行っている。ポート内には全部で 26 ものワゴンがあり、私たちは毎日違うワゴンで違うものを販売することが要求される。また、私たちのようなワゴン販売の飲食店は、入り口で渡されるマップには記載されていない。7 種類の味のポップコーン、4 種類のアイスクリーム、6 種類のドリンクキャップなど販売している物は、ポートを冒険しながら探せる楽しみの 1 つになっている。そして、私たちは「ディズニーシーにある 7 つのテーマポートを旅する旅人」というテーマで働き、7 つのテーマポートの絵がすべて描かれているシャツを身につけていた。「すべてのものには理由がある」というディズニーのバックグラウンドストーリーがこんなところにもあったということに驚きを感じた。

ゲストが次の目的地へ向かう途中の道に私たちはいるので、やはり道やアトラクション・レストランの場所、トイレなどの施設をゲストに尋ねられることが本当に多かった。知っている限りで教えてあげること、また教えたあと笑顔で「いってらっしゃい」と声を掛けることで、たくさんのゲストが笑顔で冒険に出かける。さらに、「いってきます」と返してくれるゲストもいるので、私自身もハピネスを得ることができたと感じている。

先ほど述べたように、ゲストから様々なことを尋ねられ、それに答えることも仕事のひとつであった。今いる所から近いアトラクションやトイレを尋ねられることが意外と多かったことに驚いた。ディズニーシーでは、施設のサインボードやトイレのマーク、ゴミ箱、装飾品までもが、7つのテーマポートのテーマに沿ったデザインになっている。少しわかりにくかったとしてもテーマポートでのショーを壊さない作りであることで、どこにいても夢から覚めない、いつでも冒険しているということを忘れないように作られているのである。

(3) You Make Magic

研修の終盤では、入社して1年ほど経ったキャスト向けのクラスを用意してくださり、それを受けることができた。ここでは初めに学んだディズニーフィロソフィーを再確認し、ウォルトの生涯についてお話をいただいた。ゴミ箱の形ひとつにも理由があり、ディズニーリゾートに何か新しいものを作ろうとすると、形を変えるときにはすべてに理由がある。ストーリーがある。理由があるからこそ新しくする、変化させる。ディズニーリゾートは永遠に完成することのないテーマパークであり、私たちキャストはウォルトの夢を引き継ぎ新しいものを作り出しているのである。

たくさんのアトラクションや飲食店、商品施設は、とても1日では回りきることができない。1日では回りきれないパークの広さ、細部までこだわったデザイン作りや知っても知りきれない多くのバックグラウンドストーリーは、ゲストの心に「また来たい」と思わせるのではないかと感じた。

4. ディズニーリゾートの情報提供

毎日何万人というゲストがディズニーリゾートを訪れる。なぜ人は何度もディズニーを訪れるのかと度々疑問に思っていた。今の私は、ここでは日常では味わえない世界を味わえるからだと考えている。

私たち日本人に「わからないことを尋ねる」という文化はあまりない。できるかぎり自力でみつけるのだ。そのため町中にはこれでもかというくらいの情報がある。

しかしディズニーリゾートでは、情報提供が少ないが故に夢の世界に迷い込むことも楽しみの一つとなっている。すべてを明らかにしたのでは、見つけるまでの触れ合いがない、見つけたときの感動がない。人との交流こそが観光地で最も求められていることであり、その余地を残すことも大切なのではないかと感じた。

5. まとめ 変わらないからこそ革新的

ウォルトも夢みていた五感をフルに使って楽しめる世界がここには今も昔も変わらず存在し、これからもあり続ける。変わらない部分を維持しつつ、革新的なディズニーリゾートには、観光地としての魅力を十分に感じることができると研修を終えて考えた。

そして私は、このような観光地としての魅力を多くの人々に伝える仕事に就きたいと改めて強く志すことができた。様々な観光地の魅力を五感を使って感じ、それを感じてもらうために多くの人へ伝えたい。そんな目標ができた今回の研修は、私にとって将来へ向けての大きな一歩になったことは間違いないと感じている。

謝辞

今回、インターンシップを行うにあたって私たち学生のご指導や楽しいクラスを用意してくださったキャスト部員の村山様、とても大変な仕事であるにも関わらずチームワークの良さを感じさせてくださったスーパーバイザーの有田様、阿部様、吉田様をはじめアウトドアベンダーの皆様、心より御礼申し上げます。並びにインターンシップ委員会の先生方のご指導に深く御礼申し上げます。皆様本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社わらび座
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 13 日 (月) ～ 8 月 18 日 (土)
 研修学生氏名 : 高田 美沙起

1. はじめに

私がインターンシップを受講した理由は、研修を通して、働くことの厳しさや責任感を学び、就職に対する意識を高めるためである。また、私は将来劇団の仕事に就きたいと考えており、研修を通して劇団の仕事についての理解を深め、今度の就職活動に生かしていくためでもある。

2. 研修先概要

わらび座は、民族伝統をベースに多様な表現で現代の心を描く劇団で、1951 年 2 月に創立し、民謡の宝庫と呼ばれる秋田県仙北市(旧田沢湖町)にホームベースを置き、現在 7 つの公演チームが年間 1200 回の全国公演を行い、海外公演もアメリカ、ヨーロッパ、アジア、ブラジルなど 16 カ国で行っている。このホームベースでは、芸術とリゾートを結合した本格的な総合文化エリア「たざわこ芸術村」づくりが進められており、わらび座は日本の素材を生かしたオリジナル・ミュージカル制作・上演や民族舞踊・太鼓のワークショップなど、ソフト面の充実を担っている。たざわこ芸術村の敷地内には、わらび劇場、温泉ゆぽぽ、ホテル、田沢湖ビール、森林工芸館、化石館、民族芸術研究所、デジタルアートファクトリー等を展開している。現在では「劇団部門」と「たざわこ芸術村事業部門」の 2 大部門を軸に年間観客数 60 万人、芸術村来村者数 25 万人、わらび座への修学旅行は年間 150 校を数える。わらび座のコンセプトは「共生」であり、『地域との共生、自然との共生、伝統と現代の共生』である。文化芸術の仕事を通して、多くの人々に“感動と喜び”をお届けしたいと願って事業を進めている。また、2006 年 4 月には愛媛県に「坊っちゃん劇場」もオープンし、活動の拠点を全国に広げている。

3. 研修内容

1 日目は、わらび座についてと劇団の広報についてのレクチャーを受けた。わらび座についてのレクチャーを劇団事務局長の紫竹さんにしていただき、劇団事務局が劇団の雑多なことを色々しているということと、わらび座が劇団以外にもさまざまな経営を行っているということを知った。また、わらび座の施設案内もしていただき、制作部や役者さん達の楽屋、稽古場、終演後に舞台上で稽古をしている役者さん達の様子なども見学させていただき、普段は足を踏み入れることができない場所も案内していただいてとても貴重な経験だった。広報のレクチャーでは、広報宣伝室長の押久保さんから劇団の広報の仕事について教えていただき、劇団の広報は劇団部門だけでなく、たざわこ芸術村事業部門の広報も担当しているということを知った。また、わらび座の特徴として、文化と観光を複合した事業体であるということと、企業がさまざまな経営をしている中の一つに劇団があるというのはよくあることだが、わらび座の場合は、劇団が母体となってさまざまな経営をしているということで、母体が劇団であるという点が全国でも例がなく、わらび座だけなのではないかということも知り、とても驚いた。

2 日目は、夜に花火と盆踊りがあるということで、企画室長の大和田さんを筆頭に、わらび座の皆さんと一緒に野外で花火と盆踊りの準備と本番の手伝いをした。舞台や屋台にちょうちんや紅白幕を取り付けたり、機材等の準備をした。また、お客様が捨てたごみの処理などもした。これらの作業をさせていただいたおかげで、普段自分がお客様の立場の時には分からなかったことを多々感じ、お客様を迎える側の苦勞を知るとともに、成功した時の喜びや充実感を味わうことができた。

3 日目は、わらび劇場で「小野小町」の公演の準備や受付、案内等をした。劇場のトイレ掃除やパンフレットの準備、お客様の接客を行った。トイレ掃除は、実際にお客様が使用するということを念頭に丁寧に行った。パンフレットにチラシをはさむ作業は、全て手作業で行ったので大変だったが、普段自分が手にするパンフレットがこのようなしてできていると思うと、感慨深かった。また、劇場の入り口付近でお客様にパンフレットを渡したのだが、接客をしてもお客様一人ひとりの反応が違い、想定外の質問をされることもあり、接客の仕事の難しさを感じたとともに、接客は臨機応変な対応が必要になるということを実感した。公演が開始すると実際に舞台を観劇させていただくことができ、やはり生の舞台はとても感動的なものだと感じた。終演後には、出演者の方々が劇場の出入り口でお客様をお見送りされたり、一緒に写真を撮ったりお話をされていたりと、これは他の劇団ではなかなかできないことだと思い、お客様、特にファンの方々にとっては本当に嬉しいことだと感じた。

4日目は、学校公演営業についてのレクチャーを受けた。学校公演統括の井田さんから、わらび座の学校公演営業について教えていただき、わらび座作品の年間公演回数の1200回のうち、約400回が小中高校の芸術鑑賞会であり、平成17年度は全国で300校・20万人の小中高校生がわらび座の作品を鑑賞しており、この数字は日本劇団協議会加盟86劇団の行う全芸術鑑賞公演のうち、公演回数・鑑賞生徒数ともに全体の約10%を占めると知り、全国の芸術鑑賞会の1割がわらび座作品だということに驚いた。現在は、予算の削減や少子化などの影響で芸術鑑賞が減少してきているが、芸術鑑賞を是非行いたいという学校は多く、それらのニーズにさまざまな工夫をしてこたえているということもお聞きし、わらび座が複合的文化事業体であるからこそ、さまざまなものを提供できるのだなということを感じた。また、学校公演営業だけでなく、営業の仕事全体についても色々と教えていただき、事例もあわせてお話を聞くことができて、これまでは営業の仕事という外回りのイメージが強かったのだが、それだけでなく他にもさまざまな仕事があるということを知り、とても興味深いお話ばかりで、営業の仕事についてもっと知りたいと思い、営業の仕事に対する興味が高まった。

5日目は、わらび劇場で「小野小町」の公演の準備をし、小劇場で会場の掃除や設営をした。劇場のトイレや玄関・ロビーの掃除からはじめ、パンフレットの準備を行った。この日は裏方に徹しており、3日目にも思ったことだが、他の劇団では業者が行うであろう掃除などの作業も全てわらび座の方々で行っていることに驚き、毎日これらの作業を行っているわらび座の皆さんの苦労を実感した。

6日目は、全国公演営業についてのレクチャーを受けた。劇団営業部長の浦野さんから全国公演営業についてと、営業全体の仕事について教えていただき、営業の仕事では、わらび座とお客様が会合する場所を沢山作っていくためにさまざまな事業を展開しているということを知った。また、企業は社会貢献をしなければならないというお話を聞き、わらび座が文化によって地域振興をしているということも知った。4日目に学校公演営業のお話を聞いた時と同様、営業の仕事の多様性を感じ、ますます興味がわいた。レクチャー終了後、楽屋掃除を行った。わらび座は外部に楽屋等を貸すこともあるそうで、この日もそのために掃除を行った。また、この日は響というミュージックパフォーマンスバンドの稽古を見学させていただくことができ、さまざまなジャンルの音楽を聴くことができてとても楽しかった。

4. まとめ

今回の研修では、レクチャーだけでなく実際に劇団のさまざまな仕事を体験させていただき、これまで自分が思っていた仕事だけでなく、劇団にはこんな仕事もあるのかという発見が多々あった。今回、雑用などの裏方の仕事を体験させていただいたことにより、裏方の仕事の大変さや大切さが分かり、表舞台に出ている人の裏には陰で支えている人が沢山いるということも実感し、自分自身の舞台の見方が変化したようにも感じた。今回の研修のおかげで劇団の仕事についての理解が深まり、また、自分自身がどのようなことに興味があるのかなども分かり、仕事を知るだけでなく自分自身を知る良い機会にもなったので、今回は本当に良い経験ができた。また、わらび座の皆さんはとても暖かく、何事に対しても親切に対応してくださったので、毎日楽しく仕事をさせていただけて本当に感謝の気持ちでいっぱいである。多くの方々と一緒に仕事をさせていただいたことにより、協力して仕事をする大切さを学び、例えばある部署で人が足りない場合は他の部署から手伝いに行く人がいたりするなど、わらび座の方々の臨機応変な対応と協力体制がしっかりとしていることも感じた。お客様に対する接客に関しても、心を込めた対応を皆さんがされていて、わらび座の皆さん一人ひとりの中にもホスピタリティ（おもてなしの心）の精神が根付いているということを感じた。そして、個人的に今回の研修では新たに営業の仕事に対する面白さや興味が持てたので、その点が自分自身に対する新たな発見となり、欲を言えば、もう少し長い期間研修をさせていただきたかったと思う。今回は時間等の関係上、研修内で実際に営業の仕事させていただくことは出来なかったのだが、また機会があれば是非、実際に営業の仕事をしていただければと思う。今回の研修はとても充実した内容の濃いものであり、本当に良い経験になった。

謝辞

6日間という短い期間ではありましたが、お忙しい中、インターンシップを受け入れてくださった、株式会社わらび座の皆様、本当にありがとうございました。また、今回インターンシップを行うにあたって色々ご指導してくださった、水谷先生をはじめ、インターンシップ委員会の先生方にも心から感謝申し上げます。本当に貴重な経験をすることができ、今回のインターンシップでの経験を、今後の自分自身の成長や就職活動等に活かしていこうと思います。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社 東北ハンドレッド
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 3 (金) ~ 9 月 23 (日) 実働 7 日間
 研修学生氏名 : 田崎 麻由実

1. はじめに

私は大学 2 年生になり、自分の将来の職業について興味を持つようになってきた。私が今回、インターンシップで『株式会社 東北ハンドレッド』を希望した理由は、【ベガルタ仙台】という、仙台市民にとって身近なサッカーチームの運営を行っている貴事業所において、J 2 の中で 1 番の集客力を誇るこのチームが、どのようにして地域住民のニーズに答えているのか、そして、裏方でチームを支えている人達の姿を見てみたいと思ったからである。

2. 研修先概要

株式会社 東北ハンドレッドは、平成 6 年 10 月 7 日に設立された、ベガルタ仙台的運営会社である。また、その事業内容は、サッカーその他各種スポーツ競技の振興と仲介、サッカー選手の指導、放送番組や出版物、プロサッカーチームのキャラクター商品の企画制作販売、プロサッカー選手のマネージメント業務、サッカー競技場の管理と運営、飲料物・スポーツ用品・菓子類の販売等、広域に渡っている。

さらに、スポーツを通して地域と密着できるイベント等も企画し、地域住民が親しみを持てるように努力し、『夢と感動』を与えるサッカーチームを目指して、業務を行っている。

3. 研修内容

今回の研修では、バリアフリーサッカー教室やスタジアム運営に関わらせていただいた。また他にも、ベガルタ仙台の選手たちの練習も見学させていただき、充実した内容であった。

(1) バリアフリーサッカー教室への参加 <8 月 12 日, 9 月 23 日>

私たちは 2 日間、東北ハンドレッドの主催で定期的に行われている、『バリアフリーサッカー教室』の補助業務を行わせてもらった。この教室は、老若男女、障害の有無に関わらず、誰でも参加できるサッカー教室であった。シェルコム仙台というところで行われ、午後の 1 時から 3 時までの短時間ではあったが、ベガルタ仙台のコーチの方から、直接指導していただけるということもあり、とても人気があった。また、今日の私の担当業務は、受付・誘導だった。単純な作業ではあったが、あまりの人の多さに驚き、とても緊張した。しかし、参加人数の把握や保険の関係で、受付名簿は重要なものになるので、気を引き締めて業務に臨んだ。この時は緊張して、なかなか自然な笑顔で対応できなかったのが残念だ。また、何を手伝ったらよいのか分からずに、一歩出遅れてしまうこともあり、誘導では、参加者を前に、戸惑ってしまうこともあったので、反省すべきである。

そして、受付・誘導が終わると、私たちもバリアフリーサッカー教室に参加した。開会式後の準備運動では、遊びが取り入れられていて、とても和やかな雰囲気だった。ドリブルやパス、シュート等の技術講習、試合という流れで教室は進められ、参加者同様、自分達も大いにサッカーを楽しんだ。

この他にも、ブラインドサッカーや電動車椅子サッカーの教室もあり、このような活動を通して、【ベガルタ仙台】が地域の人たちと密接に関わりを持っていることが分かった。また、教室終了後には、記念撮影やベガルタのグッズ配布もあり、何度でも参加したくなるような企画が目白押しだった。教室を終えて反省すると、もっと積極的に、準備や片付けに携わったり、ボランティアや参加者の方々に声を掛けられれば良かったと思う。

(2) スタジアム運営業務 <8 月 19 日, 8 月 30 日, 9 月 9 日>

私達は 3 日間、ユアテックスタジアムで行われた試合の補助を行った。一般のボランティアの方に交じり、主として、チケットもぎりやチラシ等の配布、エコステーションでのゴミの分別作業を行った。ボランティアの受付をした際に、インターンシップ生には『One Day Pass』が支給され、スタジアム内部の移動が自由になった。それと同時に、インターンシップ生とはいえ、東北ハンドレッドの社員同様、お客様には責任を持って接しなければならないと実感した。

8 月 19 日のザスパ草津戦では、ボランティアのミーティングに参加し、自己紹介もさせていただいた。とても緊張していたが、ミーティングが明るい雰囲気の中で行われていたので、自然と自分も

笑顔になれた。担当場所の確認や挨拶の練習をした後に、それぞれの場所に移動して、エコ活動を開始した。特にベガルタ仙台では、『ゴミと失点はゼロがいい』というスローガンを掲げ、「ユアテックスタジアム仙台を日本一きれいなスタジアムに!」という趣旨の下、スタジアムから発生するゴミの削減、並びに資源節約を目指すプロジェクトに力を入れている。こうした努力もあって、試合後のエコステーションは、すっかりサポーター達には定着していた。

8月30日の京都サンガ戦では、主に、ゲートでのチラシ配りとチケットもぎりの業務を行った。笑顔で、1人1人のお客様に挨拶をした。『ご苦労様』と声を掛けてくださる方もいて、とても嬉しかった。また、試合終了後には、エコ活動の手伝いも行った。

スタジアム研修最終日の9月9日のサガン鳥栖戦では、エコステーションの担当だった。以前にも体験させてもらっていたので、名前を覚えてくれていた方もいて、感激した。今回のボランティア参加人数は100人を超えていて、ベガルタ仙台を裏方で支えている人たちの多さに驚いた。また、ボランティアの業務の幅広さや、参加者の半数以上を年配の方が占めているという現実にもびっくりした。

3日間の研修を振り返ってみると、接客の難しさを実感した日々だった。スタジアムで席の場所を聞かれたり、トイレの位置を聞かれたりした際に、困ってしまったことも度々あった。事前に最低限の場所は把握しておくべきだったと思った。この反省を生かし、場内の地図をいただき、お客様に道を聞かれた時も、焦らずに対応できるようにした。研修中は、予想外の質問や出来事も多く、ただ言われたことだけをやっていても、通用しないということが分かった。臨機応変に対応する力が自分には欠けていたので、これからの大学生活の中で、身に付けていきたいと思う。

また、多くボランティアに支えられていることから、『ベガルタ仙台』は、地域に根付いたサッカーチームであることが分かった。今回の研修では、様々なボランティアの方と知り合いになり、ボランティアの楽しさを教えてもらった。これで終わりにすることなく、これからも【ベガルタ仙台】を支えるメンバーの一員として、ボランティア活動に携わっていきたいと思う。

(3) 練習場見学 <8月13日>

今回は、トップチームの練習の様子を見学させてもらった。厳しい特訓のような練習をしているイメージがあったが、実際は、監督やコーチ、選手たちが和やかな雰囲気の中で練習を行っていた。裏方でサポートしているコーチやマネージャーには、それぞれの役割があり、責任を持って、仕事をこなしていたのが印象的だった。スタジアムという表舞台で選手たちが活躍できるように、裏方でてきぱきと仕事をしている人たちの姿を見て、カッコいいと思った。今回の見学では、【ベガルタ仙台】をととても身近に感じる事が出来た。

4. 考察・まとめ

今回、東北ハンドレッドにお世話になったことで、J2のサッカーチームが、とても多くの地域活動に参加しているのかを知ることとなった。地域に根ざし愛され、親しんでもらえる【ベガルタ仙台】には、これからもプロフェッショナルなチームとして、地域の人々に、夢や感動を与えてくれる「地域に根ざしたスポーツクラブ」であり続けてほしいと願っている。

また、お客様あってこそ【ベガルタ仙台】において、挨拶や接客などの大切さを学んだ。大学生活では、あまり挨拶をする機会もなく、対人関係の基本的なマナーを忘れかけていたような気がした。この研修では、社会でも通用するマナーやルールをたくさん教えていただいた。

さらに、自分の将来の進路選択を広げることに繋かった。今までは、就職について漠然と考えていたが、インターンシップを経験したことで、企業で働くことの大変さや楽しさを知った。この経験を、自分の就職活動に生かしていきたいと思う。

謝辞

最後になりましたが、ご多忙の中、研修を受け入れてくださり、丁寧に指導して下さった東北ハンドレッドの皆様には、心より感謝申し上げます。本当に有難うございました。また、インターンシップ委員会の諸先生方にも、大変お世話になりました。7日間という短い期間ではありましたが、とても貴重な経験をさせていただきました。この場をお借りして、深く御礼申し上げます。

研修事業所名 : 株式会社 東北ハンドレッド
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 3 日(金)～9 月 23 日(日)、実働 7 日間
 研修学生氏名 : 三浦 大樹

1. はじめに

今回インターンシップに参加した目的は、東北ハンドレッドのサポーターは熱狂的だがそのサポーターのニーズを掴むにはどうしているのか、このニーズ把握力を身につけたいと思ったからである。それともう一つ、色々な企業を実際に見ることが、就職活動する上で役に立つと思い参加した。

2. 研修先概要

株式会社東北ハンドレッドは平成 6 年 10 月 7 日に設立され、主にサッカー競技の振興、スポーツイベントの企画、障害者向けのサッカー教室、キャラクター商品の製作など幅広く活躍。ベガルタ仙台の試合を毎回成功させるために、試合運営体制の中に市民によるボランティア活動を盛り込んでいる。

3. 研修内容

(1)バリアフリーサッカー教室

初日の活動と言うこともあり迷惑をかけないように動くことを目的とした。まず、午後 12 時に集合し、誘導の係りを任された。誘導といっても仕事が多少曖昧だったが、一人ひとり丁寧に誘導し、お客様は迷うことなく会場入りできたのではないかなと思う。午後 1 時から開会式が始まり、コーチや社員による挨拶が行われた。開会式が終わると私たちも一緒にサッカーを楽しんだ。時間をたっぷりかけたストレッチから始まり、ドリブル、パス、シュート、試合など 2 時間で内容の濃い練習を行った。練習が終わると、すぐさま閉会式が行われ、そこで参加者全体の記念撮影、記念品贈呈。参加者が解散すると、イスやゴールネット、机などの片付け作業。その後ボランティアが集まり、感想や講評でしめこの日はこれで解散となった。障害者と触れ合う機会は普段の生活ではあまりないため、今回のような体験は貴重で、サッカー教室の素晴らしさを肌で感じる事が出来た一日だった。様々な人と人とのつながりの大切さというものを学んだ。

(2)練習見学

この日私達は特別にベガルタ仙台の練習現場を間近で見せて頂いた。すぐ近くにいつもテレビで見ている選手がいる。これほど感動したことはない。私たちが練習現場を見せてもらった目的はというと、監督、マネージャー、コーチ、その様々なスタッフの動きを把握するというものである。ストレッチ・柔軟系の練習のときにはマネージャー、基礎練などの身体作り系練習にはコーチ、試合などの実戦的な練習には監督などと、それぞれに役目があるのだ。怪我をしたとき、これもマネージャーの出番だが、このときに出来る最大限の治療を速やかに、かつ確実に行わなければならない。華やかな表舞台・テレビなどの裏では、監督やマネージャーなどの努力があるということを、常に考えなければならない。迅速に動くスタッフを見習って自分も気配りが出来るようにしなければならないと思った。

(3)ユアテックスタジアム

今回のインターンシップの一番の目的。サポーターのニーズを把握するヒントを得るということ今日の課題とした。スタジアムでは、ボランティアの方々と一緒に仕事をした。午後 3 時に集合し、点呼・ミーティングを行う。ボランティアは 100 人以上いて人の多さに唖然とした。ボランティアの数が他のスタジアムと比べ多いのは知っていたが、実際に見ると驚かされる。これだけの人が無償で仕事をこなすのだからボランティアには頭が下がる。

それからそれぞれの位置につきチラシ配り・サポーターチケット確認・チケットもぎりなどの仕事、そして手があいたときにはエコステーションの手伝い。エコステーションとは、燃えるゴミ・ペットボトル・ペットボトルのラベル・紙・割り箸などゴミを色々分別してあるゴミ捨て場のことである。サポーターの方々に分別するように案内したり、入れ間違えたゴミを正しい場所に入れたりする仕事である。試合が終わると同時にエコステーションに人が殺到するので、全てのゴミを分別するのは至

難の業である。たまにペットボトルの場所にそのまま燃えるゴミを捨てる人がいたが、文句も言わず正しい位置にゴミを戻すボランティアの姿勢は素晴らしいものである。

サポーターが会場を出たら、次はスタジアム内のゴミを拾う作業。ここで一つ課題が浮き上がった。スタジアム内には、イスの下に隠すようにして置かれたゴミ。一部の意識の低いサポーターが置いていくのである。そのゴミを少しでも減らすようにしていくのが、今後のサポーター・ボランティアの全体の課題となるのではないと思う。ボランティアの方々のスタジアムをよりよくしたいという気持ちもサポーターのニーズを掴むのに貢献しているのだと感じた。スタジアム内にはたくさんのベガルタ仙台に関連するグッズが売られていたが、一つ一つがサポーターのことを考えて作られているのだ。常に相手の立場に立って消費者が必要としているものを作ったり、売ったりする。それは営業をする上でとても大切なものである。現場を見ることでその大切さを体感することが出来てよかった。

(4)オリエンテーション

オフィスで白河さんが東北ハンドレッドの沿革について話をしてくださった。ハンドレッドは一度経営危機に陥ったという。このような企業を運営していくのはどんなに大変なことかということを知った。社員の方が直々に話をしてくださる機会は滅多にないのでとても勉強になった。仙台大学のインターンシップ生と一緒に話を聞いたのだが一つ気になったことがある。仙台大学の方は積極的に質問をするのに対し、自分も含めて福祉大生はあまり質問をしなかったことだ。これから社会に出たら嫌でも発言しなければならない場合がある。自分から進んで発言することとはとても大事なことだ。これからそのような質問の機会があったとき、積極的に質問していかなければならないと思った。

4. 考察・まとめ

バリアフリーサッカー教室で一番印象に残ったのは皆積極的に参加しているということ。4歳～60歳と幅広い年齢層が参加し、清々しい汗を流す。年齢など関係なし、障害者など関係なし、これがバリアフリーサッカー教室である。初めて会ったにもかかわらず、サッカーを通して仲良くなる。そんなスポーツのコミュニケーション能力に感心した。

スタジアムで働くボランティアの方々は無償だけに仕事もいい加減なところがあるのではないかなと思ったが、一人ひとりが責任を持って動いていた。そんな、ボランティアの姿勢を見習いたいと思う。

今回人前で自己紹介や感想を述べる機会が何度かあったが、人前で話すというだけでもいい経験になった。、企業に直接行くのもオフィス内の空気を体感できて勉強になり、社員と話す機会を設けてもらえたのもとても貴重なものとなった。

遅刻や欠席などのミスがなかったのはよかった。社会人としての最低限のマナーを守り、仕事も最後まで責任を持ってこなせたことに満足している。

ボランティアの方や社員の方と一緒に仕事をして、ベガルタ仙台の魅力が少しわかったような気がするし、サポーターのニーズも知ることが出来た。インターンシップを通してたくさんの人と出会ったが、これも何かの縁なのでまた機会があったらボランティアに参加したいと思っている。今回学んだことを今後の就職活動などに活かしていきたい。

謝辞

最後になりましたが、齊藤さん・白河さんをはじめ東北ハンドレッドの皆様、ご多忙にもかかわらずインターンシップを受け入れて、指導してくださり深く御礼申し上げます。様々な場所での業務において実り多い研修となりました。東北福祉大学出身で我々の先輩である齋藤さんには、今回の業務内容だけでなく自らの体験や就職活動をする上でのアドバイス、そして人生論までお話いただいてとても参考になり心から感謝しております。また、お忙しい中細かい日程調整もしてくださって重ねて感謝申し上げます。今回のインターンシップで学んだことをこれからの大学生活や就職活動の糧とし、日々精進していきたいと思います。

そして、本格的な面接をしてくださった島川先生、受け入れ先に直接挨拶に行ってくださった米谷先生、色々な指導とスタジアムまで様子を見に来てくださった菅原先生、温かく見守ってくださったインターンシップ室の皆様方、学生のうちからの企業研修という貴重な体験をさせていただき深く感謝申し上げます。

研修事業所名 : 株式会社 東北ハンドレッド
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 3 日 (金) ～ 9 月 23 日 (日) (実働：7 日間)
 研修学生氏名 : 長谷川 陽光

1. はじめに

私は大学三年生の夏を迎え、今秋の初めから本格的に就職活動が始まる。私がインターンシップを受講したのは、就職活動を目前に控え、私自身をもっと高めることが出来る体験はないだろうかと考えたことがきっかけであった。たくさんの業種の中でも以前から興味を強く抱いていたスポーツビジネスの分野において、地域に強く根付いたサッカークラブを作り上げることに成功した東北ハンドレッドへのインターンシップを強く希望した。

2. 研修先概要

株式会社東北ハンドレッドの主な事業内容は仙台を本拠地にする地域密着型プロフェッショナルサッカークラブ「ベガルタ仙台」の運営である。運営といっても具体的な事業内容は多岐に分かれており、選手の体調管理や指導をはじめとするチームマネジメントはもちろん、サッカー、その他各種スポーツ競技の振興と仲介や、トレーニング施設の運営、スポーツクラブの経営指導、スポーツ活動に関する調査、飲料物・スポーツ用品・玩具・菓子類の輸出入と販売などといった様々な事業がある。

3. 研修内容

研修内容は大きく分けて 4 つに分けることが出来る。実際に東北ハンドレッドの事業所に出向いての研修、泉区の市民スポーツ施設であるシェルコム仙台で行われた「バリアフリーサッカー教室」、そして選手たちの練習風景を間近で見ることができた練習場見学、そしてホームスタジアムである泉区のユアテックスタジアムで行われたベガルタ仙台のホームゲームの運営。この 4 種類の研修は仕事内容が異なるのはもちろんだが、研修場所も全て異なった施設で行っており、常に新鮮な気持ちでそれぞれの研修に取り組むことができた。

(1) 事業所訪問

研修初日は事業所に出向き、会議室にて東北ハンドレッドの総務部長を務めている白河さんから、現在に至るまでのクラブの歴史や、ここで仕事をする上での喜びや苦勞、スポーツ業界の現在の実態や問題といった、他で聞く機会がほとんどないであろう大変貴重なお話を聞くことができた。私の想像以上にさまざまな困難を乗り越えて現在のベガルタ仙台を作り上げたことを改めて感じる事ができた。また、社会人の先輩として、私たちに対して就職に関する数々のアドバイスもしていただいた。このアドバイスによって非常に曖昧で、あまり実感が沸かなかった今までの自分自身が抱いていた就職に対するイメージがより明確なものになった。今回の東北ハンドレッドでの研修内容は、事業所に直接出向く機会があまりないため、この訪問では職員の方々の仕事をしている様子や社内の構造などを見学することができ、貴重な時間を過ごすことができた。中でも一番驚いたことは、事業所に訪れるテレビ局や新聞社を中心とした来客者の多さであった。絶え間なく様々な業種の方が訪問しておられ、社内は慌しく対応に追われていたのがとても印象的であった。人気クラブ故にたくさんの企業と良い関係を保ちながら運営を行っているのだと感じた。

(2) バリアフリーサッカー教室

「バリアフリーサッカー教室」とは、泉区のシェルコム仙台にて東北ハンドレッドが主催・運営をして行われている、障害者や健常者、高齢者や幼児が同じ条件の下で一緒にサッカーを楽しむといった企画である。この教室には 2 回参加させてもらったのだが、2 回ともたくさんの方々がボランティアとして集まり、このサッカー教室の運営に協力してくれていた。そこで私は参加者を会場まで案内する誘導の仕事を担当した。自ら積極的に声をかけ参加者を迷わすことなく会場まで誘導するように努めた。何もトラブルなく無事開会式を迎え、サッカー教室が開講された。私もその教室に実際に参加させてもらったのだが、障害者だけではなく健常者も、老若男女問わず、終始笑顔と笑い声が常に絶えない非常によい雰囲気であった。この研修を通して、障害者であっても高齢者であってもスポーツをすることによって感じる喜びになんら変わりはなく、改めてスポーツをすることの素晴らしさ

を再認識させられた。さらに、こういった地域の人々が気軽に楽しむことが出来るイベントを定期的に企画・運営することがベガルタ仙台の根強い人気を支えている1つの理由ではないかと感じた。

（３）練習場見学

ベガルタ仙台が普段主に練習している泉サッカー場にてベガルタ仙台のトップチームの練習を見学させていただいた。選手の動きはもちろんであるが、今回特に注目して見学したポイントはコーチ陣の非常に連携の取れた動きである。コーチにはそれぞれ役割があり、練習の流れに合わせ、役割に応じて流動的に指導を行っていた。意外にも練習時間は二時間にも満たない短い時間ではあったが中身が非常に濃い練習内容をしっかりとこなしていたと感じた。これもコーチ陣の入念な打ち合わせと豊富な経験の賜物であるのだろう。ほんの一部ではあるが、ベガルタ仙台がJ2でも常に上位をキープしていただけるためのチームマネジメント方法を学ぶことができた。

（４）ベガルタ仙台ホームゲーム運営

ベガルタ仙台はJ2の他のチームと比べ、群を抜いて観客動員数が多い。私が研修した3試合のホームゲームも毎回13,000人以上もの人々が来場していた。会場の運営には、来場者に比例してたくさんの人手を要することになる。しかしベガルタ仙台の特徴の一つとして、ホームゲームの運営に協力してくれている市民ボランティアの数が非常に多いのである。私はまずユアテックスタジアム内のボランティア控え室に行き、ボランティアの役割と仕事内容の説明を受けたのだが、初めて入る場所に戸惑いと緊張の面持ちで話を聞いていた私に対してたくさんの人が優しく、気さくに話しかけてくれたためすぐにその環境に溶け込むことができた。ここでの主な研修内容は、サポーターの皆様にゴミの分別を呼びかけるエコステーションの運営、チケットのもぎり、座席入場ゲートでのチケット確認、ビラ配布、そして会場のゴミ拾いなどを行った。私が担当したエコステーションはスタジアムの出口付近に設置されていたのだが、試合終了後には大勢の人が一斉に出口に詰め寄るため、混乱状態であった。その中で的確にゴミの仕分けをしたり、ゴミの分別を呼びかけたりすることは予想以上に大変な作業で、初日の研修では、その人の多さに圧倒されてうまく動くことが出来なかった。しかし、ボランティアの方々是非常に親切で話し易く、終始和気あいあいとした雰囲気の仕事を進めることが出来たため、慣れるまでに時間がかからず、最終的には人の多さに混乱することなく冷静に対処できるようになることができた。

4. 考察・まとめ

今回の研修によって、クラブの人気を維持すること、地域に根ざしたサッカークラブであり続けることの大変さを改めて感じさせられた。一番驚かされたことは、東北ハンドレッド主催の地域イベントの多さである。東北ハンドレッドではサッカーイベントはもちろん、朝食の大切さを認識してもらおうとスポーツ栄養学の講演会や、親子で楽しむことが出来るベガルタウォークラリーなどとジャンルを問わず地域の人々に喜ばれる内容の企画をたくさん実施しているのである。研修を通して、東北ハンドレッドが地域の人々とクラブとの距離を縮め、身近な存在であることを目指し努力している姿勢がはっきりと窺えた。私自身の反省点として、与えられた仕事のみを淡々とこなすばかりではなく自主的に考え、行動する姿勢が足りなかったと感じている。自ら考え、積極的に行動に移すことの出来る行動力をしっかりと身につけることが今後の課題であると今回のインターンシップ研修を通して痛感した。

謝辞

最後に、大変お忙しい中インターンシップ研修を受け入れ、温かく熱心なご指導をしていただいた齋藤さん、白河さんを始めとする東北ハンドレッドのスタッフの皆様、ユアテックスタジアムでのホームゲーム運営の際にお世話になりました市民ボランティアの皆様、非常に貴重な経験をさせていただきまして本当にありがとうございました。今後この経験を自分の糧とし、成長していきたいと思っております。また、インターン研修を行うにあたって多くのご指導をしていただいた菅原好秀先生をはじめ、インターンシップ担当の先生方にも心より御礼申し上げます。

研修事業所名 : 株式会社楽天野球団
 研究期間 : 平成 19 年 8 月 1 日 (水) ~ 8 月 31 日 (金)
 研修学生氏名 : 前田河 雄太

1. はじめに

私は現在産業福祉学科食品衛生コースで食の安全や衛生面を主に学んでおり、将来は食品関係の企業に就職したいと考えている。しかし、それが本当に自分のやりたいことなのかといわれると自信が持てない。そこで、実際に企業へ研修に行き働くとはどういうことなのか、社会の厳しさを学ぶことができるインターンシップ研修を希望した。さらに、将来就職を希望する食品関係とはあえて違う楽天野球団に研修に行くことで将来の就職の幅を広げたいと思った。

2. 研修先概要

創設もない野球団だが以下のコンセプトを掲げ毎年大きく成長を続ける。

(1) 常に改善、常に前進。

【GET THINGS DONE】

様々な手段をこらして何が何でも物事を達成する人物を必要としている。

一人一人が物事を達成する強い意志をもつことが重要。

(2) 仮説→実行→検証→仕組化

仕事を進める上では具体的なアクション・プランを立てることが大切。

(3) 顧客満足の最大化

楽天はあくまでも「サービス会社」である。

傲慢にならず、常に誇りを持って「顧客満足度を高める」ことを念頭に置く。

楽天野球団は The Baseball Entertainment Company 私たちは、野球を通じて感動を創り、夢を与える集団であるのだ。

3. 研修内容

株式会社楽天野球団の地域興行部で 8 月 1 日～8 月 31 日の 1 ヶ月間、インターンでは長期にわたる研修だった。1 日 1 日の内容が濃く学生生活では絶対にできないことも経験させて頂いた。

<ミーティング>

楽天野球団はミーティングが多い。部署が沢山あり試合をするためには各部署の役割や企画したイベントをスムーズに行なうための運営について何度もミーティングを重ね試合に望む。細かいこともメールや担当者に確認しながら準備を進める。試合、イベントの成功は徹底された事前準備が鍵を握っている。

さらに、部署が定期的に行なう報告会にも参加し、普段とは違う雰囲気戸惑いながらも少しでも多くのことを学ぼうと社員の方のプレゼンの方法や話し方を意識し、人にわかりやすく物事を伝える方法や話しの進め方なども勉強になった。

ミーティングは会社の中だけではなく、楽天の試合を興行する権利、興行権を購入していただく興行主の企業と値段の交渉を行なうミーティングにも参加した。言葉使いはもちろんのこと立ち居振る舞いも常に考えさせられるいい経験になった。

<資料作成>

ミーティングで話し合ったことなども含め、試合を運営するスタッフ専用の運営要綱作りも任された。イベントの流れや注意事項を分かりやすくまとめるのは難しく、社員の方に指導してもらいながら何度もやり直し完成させた。運営スタッフが自分の作った要綱を見ながらイベントなど対応するので、プレッシャーも感じつつとにかく考えながら取り組んだ。

さらに、地方で 2 軍戦を行なうための資料作りも任され、完成した資料は合格点を頂き、自分の仕事を認められた喜びと達成感を味わうことができた。

<試合対応>

地域興行部はその名の通りに地域の試合に対応している。2 軍の本拠地である山形の中山・天童を初めとして一関市東山、酒田、福島県南相馬、吾妻、など様々な地方試合の対応に参加した。2 軍戦

はお客様との距離が近い、地元の人々と連携して様々なイベントを企画、運営しているという特徴があり1軍戦とは違う楽しさがあった。地域によって運営の仕方や球場の特徴も違うので試合を取り仕切るには地元のボランティアやアルバイトスタッフとのチームワークが必要だった。

事務所での仕事とは違い積極的な行動力、状況把握能力などが必要とされ、言われる前に自分で動くということを自らの目標に掲げ仕事に取り組んだ。

＜アンケート集計＞

試合後に観客に書いてもらったアンケートを集計した。アンケートの結果はただ集計するのではなく、その集計を元にどのようなお客さんが多いのか、お客さんが興味を示したものの、要望などを参考にして次の試合の観客数アップにつなげる。集計結果を正確に読み取るにより良かった点、今後の課題などがわかる。

4. まとめ

私はインターンシップ研修の1ヶ月間で大きく成長できた。研修1日目に社員の方から1ヶ月間の目標を立ててくださいと言われ、自分で立てた目標がある。それは、「笑顔であいさつ」。もちろんその他にも社会人としてのマナーや基礎力アップなどを立てて研修に望んだ。あいさつは基本であり言われなくても自分からするものである。特に楽天野球団は他部署の人や協賛の企業、ボランティアやアルバイトなど多くが働いていて、チームワークが必要とされる会社であり普段から相手とコミュニケーションを積極的に図ることが大切だと思い、どんなに忙しくとも疲れていても笑顔であいさつをすることに心がけた。

2日目になると秘資料、極秘資料が次々に出てきて企業情報の取り扱いに注意するようにした。さらに、研修が始まったばかりの私を大事なミーティングのほとんどに参加させてくれた。時には私の意見を求め、その意見が採用されることもあり、バイトとしてではなくあくまでインターンの研修生として扱ってくれたことがとてもうれしかった。「これやって」などと仕事を押し付けてくるのではなく「どんな仕事がしたいか」「この仕事は何のためにやるのか」を説明した上で指示をしてもらえる。試合の対応にあたっては自分のやるべきことを見つけ指示をされる前に行動するようにした。

慣れない緊張と不安の連続で、体調を崩してしまったこともあった。自分が大丈夫と思っていても周りの人が心配をして仕事に集中できなくなってしまう。自己管理のあまさを感じ、仕事には万全の体調で臨めるように自己管理に取り組んだ。

初めは、仕事思うように出来なくて慣れるまで時間がかかると思っていたが、社員の方に「早く慣れようなんて思わなくていい。楽天野球団の仕事は常に新しいことに取り組んでいるからどうしたらいいのかを常に考えろ」、この言葉を聞いて考え方が変わった。その通りに、1ヶ月間同じ仕事はほとんどしないで毎日が新しいことの連続だった。イベントを企画する話し合いでは急に意見を求められたが、よい意見を出すことが出来なかった。人と同じことをやるのではなく誰もやったことが無いようなことをしなければならない。自分なりの色（アウトプット）を出すことが大切で、考え方の視点を変えることで人とは違う自分の考えを出すことができた。

長いと思っていたが終わってみると短い1ヶ月だったが私は食品関係の仕事以外にもやってみたいことが増えた。野球を通じてお客様に感動を創り、夢を与えるのが仕事である楽天野球団でもっと働いてみたいと思うようになり自分の将来の可能性を広げることができた。

謝辞

とても充実したインターンシップ研修を経験することができました。8月はホームゲームが多く1番忙しい時期に1ヶ月間のインターンを受け入れて頂き本当にありがとうございました。インターンの受入れを担当して、毎日インターン生に気を配ってくれた菅家様、地域興行部で人生の先生としても指導して頂いた松本様、大石様、自分の部署のようにお世話して頂いた地域密着部の小野寺様、太田様、MDの黒木様、東北プロジェクト、運営部の皆様、本当に楽しくそして様々なことを学ぶことができました。心から御礼申し上げます。さらに、インターンをセッティングして頂いたインターンシップ室の先生方本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社 楽天野球団
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 1 日 (水) ～8 月 31 日 (金)
 研修学生氏名 : 菅原 優里

1. はじめに

大学 3 年生を迎え、就職についてより具体的に考えていかなければならない時期に差し掛かり、社会に出て働くことに対する意識を高めていきたいと思った。書面上や画面上で得る知識も重要だが、実際に見て・聞いて・経験することに勝ることはない。インターンシップ研修は、企業の在り方や社会人としての心構えをじかに体験することが出来る。またただこんな仕事に就いてみたいといった願望だけではなく、自分にはどんなことが向いているのか、どんなことが出来るのか、同時に足りないことは何なのかを知ることが出来ると考え、このインターンシップ研修を通して自分を磨いていきたいと思った。

2. 会社概要

株式会社楽天野球団は 2005 年株式会社楽天より設立され、50 年ぶりにプロ野球界に新規参入を果たした球団である。宮城県に本拠地を置き、以来ベースボールエンターテインメントを目指した事業を展開している。

3. 研修内容

研修は中休みを 8 日挟んで 8 月 1 日～31 日までの実質 23 日間、私は法人営業部・営業企画部で研修をさせていただいた。

1 日目はまずオリエンテーションとして会社概要、連絡事項、心構え、注意点、電話対応についてなどの説明を受けてから、球場外周の見学をさせていただいた。その後各部署へと移動し、まずインターンシップ研修を通しての目標を立てた。私が研修をさせていただいた営業企画部とは、営業部が獲得してきた協賛スポンサーに、数ある協賛プログラムをすすめたり、どのようにスポンサー名をアピールしていくかなどを直接スポンサーとやりとりしていく部署である。私は主に協賛デーの対応をさせていただくこととなった。

そこで、『企業はなぜ協賛を行うのかを体感する』『野球というスポーツに協賛する意味を理解する』さらに研修を通し最終日に行われるプレゼンテーションに向け、『新しい協賛デーの提案をする』ことを目標として掲げ研修に臨んだ。

協賛デーとは、球団の主催する試合に協賛することで来場者に対して商品の宣伝を行ったり、企業の顧客に対してキャンペーンを実施する等、多角的に宣伝・広告・販促を行うことが出来る広告パッケージである。

協賛企業が得られる権利として、冠協賛権・メイン/サイド/リボンビジョンでの冠協賛告知・球場内 TV 帯広告掲出・のぼりの設置権・球場正面 LED ビジョン表示板での協賛告知・サンプリング権・ブース設置権・球場前ステージアピール権・球場内プレゼント権・スタメンキッズ・スタジアムツアー・スタジアム DJ・ボールボーイ・グラウンドキーパー・始球式権・贈呈式権、などがある。

これらのプログラムは知名度の向上やイメージアップ、売り上げ増進につながるといった効果が期待でき、また、スタメンキッズ以降のプログラムを一般募集から社員の家族等による募集に変えれば福利厚生の一環とすることも出来るということを知った。

8 月はフルキャストスタジアムでの試合開催が多く、そのほとんどに協賛スポンサーがついており、リピーターも多数で、スポンサーにとって魅力的なものであることがうかがえた。

協賛デーの業務内容としては、ブースの対応、のぼりの設置、スタメンキッズやツアーのアテンドが主であった。ブースの対応ではテントを設置し、スポンサーが主催するキャンペーン等が円滑に進むようにサポートを行った。外周での対応で、常にお客様に見られている状態にも関わらず、手を組むなど姿勢が乱れてしまうことがあり、何度か社員の方に注意を受けてしまった。インターンシップ生とはいえ、周りから見れば自分も楽天野球団の一員として見られていることをもっとしっかりと意識しなければならなかったと思った。スタメンキッズでは子供たちに付き添い、その様子を見守った。選手と触れ合うその姿、笑顔はとてもいきいきと輝いていて、企業がお客様の仕事場ではあったが、子供たちにも夢を与えることができる素敵な現場であると感じた。私たちにとってはいつも当たり前に行われていることであるが、当の子供たちにとってはその一瞬が一生の思い出となりうる。楽天野球団は野球を通じ

てお客様に感動を与えることをモットーとしており、まさにその瞬間を目の当たりにすることが出来た瞬間であった。

ではなぜ企業は協賛デーを行うのか。ましてや野球場という限られたスペースで、限られた人々にしか宣伝が出来ない空間で。CMや新聞の方がより多く人の目に止まり、アピールすることが出来るのに。私は始めどんなに考えても答えを見つけ出せないままだった。しかし研修を重ね、様々な現場を見ていく中で、それはダイレクトにお客様と触れ合いが出来、反応を実感出来ること、共に球場に来て応援しているということでメディアを通してではなく直接的な親近感を与えられること、さらには感動と喜びの場に立ち合えることで自然とプラスのイメージとして印象づくからなのではないかと感じた。

また、数々の協賛デーを対応してきた総括として、8月29日に行われた福島県デーの主担当をさせていただいた。パソコンに向かいスケジュールを作成したり、ミーティング時に他の部署の人に協賛デーの内容を報告したりとなかなか出来ない体験をし、資料作りに手間取ったり、ちょっとしたことの難しさ、大変さを、身をもって実感した。福島県の方々の対応もさせていただいたので共に協賛デーを良いものにしていきたいといった気持ちが湧いた。スポンサーの方々にとってはその1回が勝負なので当たり前前に過ごすのではなく1つ1つの協賛デーを大事にこなしていかなければならないと思った。

最終日には始めに掲げた『企業はなぜ協賛を行うのかを体感する』『野球というスポーツに協賛する意味を理解する』『新しい協賛デーの提案をする』という目標を交えてパワーポイントを使ったプレゼンテーションを行った。それまでの事前準備が大変で、熟慮に熟慮を重ねた。しかし何度もやり直しに合いとても苦労した。内容のみならず時間の使い方の指摘もよく受けた。“順序立ててスケジュールを組み、何時までにこれを仕上げる”といったことである。当然のことではあるのだが私にはどうしてもうまく進められないことが多かった。でもただここで終わらせるのではなく、どうすればうまくいくのか、それを身に付けていきたいと思った。

楽天野球団には私たち福祉大生以外にも、仙台大学、明治大学、帝京大学からの学生が来ており、報告会での他の人のプレゼンテーションの上手さに驚き、自分の力のなさを痛感した。これも合わせてこれから自分が何を頑張って取り組んでいかなければならないのかを感じるきっかけになったと思う。

4. まとめ

今回のインターンシップ研修で私は受け身にならず、積極的にめげずに取り組むことを意識した。でもやはりわからないいうえ慣れないことが多く、失敗をし、落ち込んでしまうこともあった。出来ないこと、わからないこと、困った時は無理をせずきちんと伝える、報告・連絡・相談の大事さを改めて知った。そして企業の在り方、仕組みを1ヶ月間じっくりと学習できた。そこで働く人々の動きの要領やモチベーション等、社会人としての意識も見取ることが出来た。また、そういった社会について学んだだけではなく、自分自身の悪い所についても指摘を受け、周りの学生からも刺激を受け、これからどのように気持ちを持っていったら良いのかが明確に見えた、自分というものを再認識する機会になった。

謝辞

この度、シーズン期間という大変お忙しい中、インターンシップ研修を受け入れてくださりありがとうございました。この研修を通して私は企業の在り方、社会人としての意識を学ぶことができました。今回ご指導いただいたことは私にとって重要なことばかりで、改めて自分をみつめなおすいい機会になりました。研修中に指摘されて研修中に身に付けられなかったものは、今後ますます努力して必ず身に付けていきたいと思えます。研修中暖かく丁寧にご指導してくださった小倉さんをはじめ、楽天野球団の皆様には厚く御礼を申し上げます。

またお忙しい中、研修の前後で丁寧に指導してくださった菅原先生はじめインターンシップ担当の先生方にも改めて御礼を申し上げます。

本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社東日本放送
研修期間 : 平成 19 年 8 月 20 日 (月) ～8 月 24 日 (金)
研修学生氏名 : 姉齒 成美

1. はじめに

私は、サークルでラジオ番組を制作している。その事がきっかけで、話す事を仕事にした職業に就きたいと考えたのである。そこで、どこがラジオと違うのか、映像も含めたテレビとはどのように作り、放送しているのかについて疑問に抱きこの事業所を選択した。また、就職先を決める上で本物の現場を体験したかった事も理由である。

2. 研修先概要

社名 株式会社東日本放送 (KHB)

設立 昭和 49 年 10 月 30 日

開局 昭和 50 年 10 月 1 日

資本金 10 億円

代表取締役社長 代表取締役社長 伊藤裕造

事業内容 テレビジョン放送

略称 KHB

3. 研修内容

(1) 部署説明前半

総務部の渡辺さんから、5 日間の説明。東日本放送のビデオで大まかなテレビ局についての説明を 30 分ほど見た。

そして、東日本放送株式会社の一部の部署代表の方からそれぞれの部署についての説明があった。まずは、仕事内容について報道部代表アナウンサーのお二人から説明を受けた。質問の時間もあり、私も沢山質問をさせていただいた。アナウンサーを目指したきっかけなど、とても興味深かった。また、アナウンサーは、話すだけではないという地方局の特色や現実を見ることが出来て参考になった。

制作部の方の話は、番組編成を担当している事視聴者により見てもらうための仕事だと言う説明をいただいた。CM・番組の時間を決める重要な部署だと言うことが分かった。

営業部の方話を聞いて、今回一番興味が湧いたのがこの部署である。放送業界が、ひとつの会社なのだと、あらためて感じた説明であった。他業種との仕事をする事が多い為、情報をより多く持っているのだろう。イベントの企画も楽しそうである。

メディアビジネス局は、売り上げが伸び悩む放送業界で他の仕事をする為に作られた新しい部署だとの説明があった。映画への出資、グリリ(東日本放送キャラクター)のグッズ制作などを行っているようだ。

(2) ナマイキ TV 見学

本番前のスタジオや、サブを見学。スタジオの本番前の緊張感。やはり、独特の緊張感があった。サブは、カメラのアングル指定を行うなど、映像テロップ・音声を入れるところでもある。本番中も、スタジオとサブを行き来したので現場の動きを比べながら見学することが出来た。インカムも貸していただき、スタジオとサブのやりとりを体験する事ができた。

その後、商品紹介の画(え)の収録手伝いをさせていただいた。生放送とでは、皆さんの様子が違うとここで実感した。始めてカメラに触らせて頂きとても貴重な体験であった。商品をより際立たせるためのライトや装飾にも凝っていて、1 つの芸術作品を制作しているように見えた。

(3) 部署説明後半

放送が家庭に届くまでの過程の説明から始まった。その後、実際に大年寺送信所まで行き内部見学を

させていただいた。鉄塔の中は広くアナログとデジタルの電波の説明などをいただいた。

販促事業部と言う名は、ここで始めて知ったのだがとても面白そうな部署であった。フリーマーケット・松島フルマラソン・KHB 祭りなどの企画をたてる。そして、「良く言えば毎日が文化祭」という例えも分かりやすかった。番組を作る楽しさイベントを作る楽しさがある部署だという事が良く分かった。

事業部は、製作が作りたいと申し出た番組を「どうすれば売れるのか」考え営業へのアドバイスや編成へ時間帯に付いての事を聞きよい番組を作る為の全体を取り仕切る部署だと理解した。営業と製作の橋であり、CM を放送後は企業へ領収書を持っていくという。簡単に言うと、営業推進の部署である。

経営戦略室の説明は、他者も含め信用の大切さや法律は守る(コンプライアンス)の話などであった。また、今の世の中環境について考えていない会社は相手にされない事についてもお話されていた。就職活動に付いてのアドバイスもいただき、CSR 報告書を見ることは企業が何を行っているのか詳しく知る事が出来ると教えていただいた。

(4) ナマイキ TV 中継見学

何も手伝う事もなく、ここでは見学のみであった。しかし、取材の時のそれぞれの役割に付いて良く観察することが出来た。また取材する内容・台本が全く決まっていなくその場の流れで、相談して作っていくという仕事をなんなくこなしていく様子は、やはりプロなのだと思った。また、生放送の緊張も少々あるが、皆さん楽しそうに現場で働いている様子が、心に残った。

(5) 報道部取材のアシスタント(見学)

フリーアナウンサー(記者)の片平さんに、私は同行させていただいた。取材先は、車の修理会社と海の家であった。移動中でも沢山の質問をさせていただいた。取材先では、カメラと記者が別行動してそれぞれ役目を果たしている事が分かった。記者がアポイントしている最中は、カメラは建物を撮影していた。ライト持ちも少し手伝わさせていただいたが、簡単に見えて難しいものだった。海では、テレビ局だと分かったと自然に周りの人たちも話しかけてきた。取材で沢山の人に会い、触れあう事は勉強にもなるし、より多く人と関わっていくことができる素敵な仕事だと実感した。

(6) まとめ

実習前と後では、放送局というもののイメージにだいぶ変化が見られた。最初は、番組を作るイメージが強くどこか夢見がちな見方をしていました。参加後は、他の部署があってこそその番組だという事、お金に対して他の会社と変わらずシビアな事も良く分かった。

局では、カメラやアナウンス AD などの専門職を多く見学させていただいた。なので、手伝える事も少なかった。しかしそれは、この職場の一部ではそれぞれの専門家が集まり、強みを生かし 1 つの作品を作り上げるという局ならではの一面だったのだろう。

また、放送局では番組製作と言う専門職以外にも、番組を作る土台を準備する営業や総務などの職もあることを知った。知ってはいたが、何を具体的にやるのか知ることが出来た。沢山の部署の方から、お話を頂いた。番組を成り立たせるために部署と部署の架け橋になっている事や CM をとらなければ番組を製作できない事、イベントの企画を生み出す大変さなどを、語っている皆さんの話や表情から、自分の仕事に誇りを持って取り組んでいる事、がよく理解できた。

謝辞

マスコミ関係の就職をめざしている私にとって、株式会社 東日本放送インターンに参加させていただいた事はとても貴重な体験になりました。お世話になった株式会社 東日本放送の皆様、私の為に貴重なお時間を割いていただいた事、ご指導していただいた事を本当に感謝いたします。また、インターンの事前後日にお手伝い頂いた水谷先生、就職部の皆様に感謝いたします。

こんなに濃い有意義な 4 日間を過ごせた事は、ご協力頂いた皆様のおかげだと思っています。短いですがこれで、謝辞とさせていただきます。本当に有難うございました。

研修事業所名 : 株式会社仙台商工団地情報処理センター
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 27 日 (月) ～ 9 月 7 日 (金)
 研修学生氏名 : 茂木 聡美

1. はじめに

私がインターンシップを受講したのは、将来情報系企業への就職を希望しているので実際の現場を通して間近に迫っている就職活動に向けて、新しい自分の課題を見つけるためである。また、就職に対しての意識の向上をしていきたいからである。

2. 研修先概要

昭和 45 年に地元企業の経営合理化のための共同計算センターを誘致し、日本電気株式会社に経営の一切を委託。昭和 48 年に株式会社として設立。事業内容は、アウトソーシング部門・ソフトウェア開発部門・ソリューション販売部門の 3 つである。平成 15 年には ISO14001、平成 18 年にはプライバシーマークを取得している。現在は、漁協システムや VAN サービスなどの開発もしている。

3. 研修内容

(1) 営業部

初日にはパソコンの再セットアップをした。再セットアップをするのは初めてだったが、今後セットアップをする際に役立ついい経験になったと思う。営業部の業務内容を説明していただいて、上旬・中旬・下旬などに応じて行う業務が決まっていることを知った。見積書を実際に作成したのだが、お客様に納得してもらうような金額を考えたり、分かりやすい文章で書かなければならないのでお客様のことを考えて資料作成するのはとても大切なことだと思った。営業部では消耗品の販売も行っている。消耗品の種類というのは本当にたくさんの種類があって最初は覚えるのが大変だという話を聞いた。仕入先は複数あり、複数の業者と取引することで種類が豊富になったり安くしてくれるところがあるということだった。発注処理はエミュレーターというのを使用していた。初めてエミュレーターを使ってみて、効率よく入力作業ができるしデータを管理しやすいなど感じた。また、消耗品のキャンペーン用のチラシ作成もした。季節感が感じられるようなデザインを意識して作成しているのだったがなかなか難しいという話を聞き、実際に作ってみるとデザインが思いつかなかったり色の組み合わせに苦労した。

(2) システム部

VisualBasic6.0 を使用して社員保守マスタというデータベース作成をした。授業で VisualBasic6.0 を使用したことはあるがデータベースを作ったことはなかったので完成するのか多少不安だった。制作は 5 日間行ったのだが、最初はサンプルプログラムを参考にして進めていた。しかし、書き方がよく分からなくて社員の方に質問をしながら進めていった。5 日間の制作でデータベースについて勉強不足だということが分かった。また、SQL を実際にプログラムとして使ったことがなかったのだが開発の現場ではよく使われているものだった。制作最終日には自分が作ったプログラムの単体テストをした。テストを行うにはプログラム仕様書をもとに単体テスト仕様書を作成しなければならない。一つ一つの動作を細かくチェック項目にしていかなければならないので、今回制作したプログラムでは通常のプログラムよりは少ない項目数であったもののチェックするのに一時間程度かかる項目数になった。チェック終了後には仕様書をもとにして修正作業をする。プログラムを完成させるには仕様書のチェック項目がしっかりとしていないと修正作業にも影響を及ぼしてしまう。また、システム部ではレジに関しても開発をしていた。言語が VisualBasic だということを聞いて、身近なものにも VisualBasic が使われていることに驚いた。

(3) 情報処理部

情報処理部では、企業で使用されている伝票や請求書をデータ化して紙のコストダウンなどをするために Web-EDI などを開発している。コミネット VAN サービスでは、EOS を導入することで経費の節減や在庫の適正化などのメリットがたくさんある。また、ハンディターミナルを使用することで発注作業の軽減などができる。このハンディターミナルは、期間特売のデータ送信や棚札依頼もできる仕組みになっている。実際にマスタ入力作業とハンディターミナルを体験することができた。とても入力操作がしやすかった。Web-EDI やコミネット VAN サービスでは、パソコンに普通のブラウ

ザがあれば利用できるということなので導入しやすくなっていた。情報処理部ではマシン室に入って様々な機器の説明を受けた。マシン室の室温は 21℃になっており、少し肌寒い感じだった。普段、サーバや大型の機器を見るときがないので新鮮な感じだった。マシン室に電話機がたくさんあるのに驚いたが、大抵のところでは電話機があるとのことだった。マシン室では伝票発行作業をしたりデータの保存をした。普段、伝票の発行や印刷できるような大型の印刷機に触れることがないので初めての経験ばかりだった。その他の情報処理部での業務にはホームページ作成もあった。研修では、Dreamweaver を使用してホームページのデザインをした。作成するには Fireworks を使用してボタンなどのデザインも必要なのだが初めて使ったのでうまく使うことはできなかった。将来、ホームページをデザインする職業を希望しているので実際にホームページを作成している人の話を聞くことができたのでとても参考になった。

(4) 総務部

最終日は、各グループでホームページを作成した。ホームページは Dreamweaver と Fireworks を使用して作った。内容は社員の方々へインタビューしたものである。インタビューでは入社して大変だったことや就職活動などと様々な質問をした。普段、社員の方と話す機会がないのでとても貴重な時間となった。グループ内で個人のページを作ってそれをまとめて 1 つのサイトにしたのだが、インタビューと制作時間を合わせるとなかなか完成までいかなくて完成予定時間をオーバーしてしまった。でも、ホームページを内容からデザインまで自分たちで取り組めたことはとてもいい経験になった。また、プライバシーマークと ISO14001 についての説明を受けた。プライバシーマークは 2 年ごとの更新で ISO14001 は 3 年ごとの更新である。プライバシーマークは個人情報保護するための仕組みを構築したものである。個人情報保護システムは Plan(計画を作成する)・Do(計画を実施運用する)・Check(内部監査を行う)・Act(事業者の代表者による見直しを行う)をもとに行われている。プライバシーマークを取得するのは大変だという話を聞いたが、プライバシーマークを取得していないでは仕事の依頼にも関係してくることなので、個人情報を扱う企業にとっては取得しなければいけないものだそうだ。ISO14001 も同様に Plan・Do・Check・Act をもとに行われている。社内でのゴミの分別はとても細かくされていた。燃えるゴミと燃えないゴミに関しても細かく表示されており、プリント用紙は大きさごとに仕分けされていた。もっと多くの企業が ISO14001 を取得して環境問題に取り組めば社会全体の環境に対する意識が変わってくるのではないかと思う。

4. 考察・まとめ

自分が希望している業界にインターンシップできたということはとても自分にとってプラスになる経験となった。2 週間という期間の中でこれからの就職活動に向けて自分に足りないものや課題を見つけることができた。特にコミュニケーションについてはまだ十分ではないなと感じた。また、今回のインターンシップで一番感じたことはお客様を第一に考えたプログラムやデザインをして納得してもらえるようなものに仕上げるということである。お客様の立場になって考えて制作していくことは今後の学生生活や社会に出てからも大切な意識の持ち方だと思う。

今回、社員の方の話をたくさん聞かせていただいたことはとても貴重な体験になった。そして、インターンシップを通して就職に対する意識をもっと強くもたないといけないと感じた。2 週間という期間の中で得たものを今後活かしていきたいと思う。

謝辞

今回、お忙しい中 2 週間のインターンシップを快く受け入れてくださりまして有難うございました。これからの就職活動に向けて大変貴重な体験をさせていただきました。最後になりましたが、ご指導いただきました株式会社仙台商工団地情報処理センターの皆様、インターンシップ委員会の皆様により感謝申し上げます。本当に有難うございました。

研修事業所名 : 株式会社ジェー・シー・イー
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 20 日 (月) ~ 8 月 31 日 (金)
 研修学生氏名 : 後藤 友樹

1. 研修を受けるにあたって

私は情報福祉学科に席を置きながらプログラム開発を生業としているコンピュータ企業の具体的な役割や経営理念がよくわからなかった。情報福祉学科のカリキュラムの中でも特にプログラム開発に興味を持っていたのだが、プログラム開発に関する仕事の実態についてはあまりよく把握できていなかった。インターンシップ研修を通して実際にプログラム開発に関してコンピュータ企業とはどのようなものであるのか学ぶと同時に就職活動に向けて、職業選択をする上での参考とするために株式会社ジェー・シー・イーのインターンシップ研修に参加しようと思った。

2. 研修先概要

株式会社ジェー・シー・イーの正式名称は Japan Computer Engineering であり、あらゆるものに関心を持ち、独創的な企業にしていく姿勢である「創意」、相手（人、企業、社会）に対して信頼を得るための「誠意」、どんな困難にも立ち向かう姿勢である「熱意」を理念として掲げている IT 企業である。主な営業種目として基本ソフトウェア・制御システムの設計・開発の担当の他にも電子計算機システムおよび、他企業などに用いられる OA (Office Automation) 機器の販売や賃貸、その他コンピュータ・システムに関する付属品や部品、カード等の販売などコンピュータ開発・販売・賃貸が挙げられる。昭和 58 年に設立され、東京、盛岡、名古屋に支店を開設しており多方面でのその事業が展開されている。さらに、国際標準化機構による品質保証を含んだ顧客満足の向上を目指すための規格である ISO9001、情報を管理し機密を守るための規格である ISMS 認証を取得しており、その実績を着実に積み上げてきている。

3. 研修内容

(1) SQL コマンドについての学習

今回の研修では、データベースソフト（情報検索システム）の開発を行うこととなった。データベースとは複数のデータを蓄積して簡単に利用するための仕組みであり、大小様々なデータベースがいたるところで使われており、IT を代表する技術である。プログラム開発を行う上で、まずはデータを利用するために情報の貯蓄する場所であるデータベースについて学ぶ。今回はデータベースの種類のひとつである SQL (Structured Query Language) を使って開発を行う。SQL コマンドの構造を学習し、情報の更新、追加、削除、検索方法など利用者が情報を利用するために必要となる機能がどのような仕組みで動いているのか学び、情報検索システムの開発を行っていく。

(2) コンピュータ言語を用いてのプログラム開発

プログラム開発にはコンピュータ言語のひとつである VisualStudio.net 2005 C#を用いて開発を行っていく。利用者が検索システムの操作をするために必要なボタンや呼び出したデータを表示するグリッド・ビューの設置や誤った操作によってプログラムが止まってしまうようにデバッグを行うなど、実際にコンピュータを利用する利用者の身になってプログラムを開発していく。私は今まで、C#を使ってプログラム開発を行ったことがなかったので、C#の使い方も並行して学習していく。

(3) データベースソフトの開発

(1)、(2)で学んだ知識をもとにデータベースソフトの開発・改良を行っていく。実際に利用する人の身になってどういう機能があったら利用者は快適にソフトを利用してもらえるのかを考えてプログラムを構築したり、利用者がどういう操作をしたらプログラムがバグを起こして止まってしまうのかを見つけ、エラーやバグが起らないようにプログラムの修正を行うなど、利用者の求めるニーズを調査・想定して、より高いクオリティを目指し、データベースソフトを開発していく。

4. 考察、まとめ

十日間という短い研修期間の中で、より多くのことを学ぶためには自分から積極的に多くの問題に立ち向かい、解決方法を模索していくことが大切であることを去年のインターンシップ研修でわかってい

たので、今回の研修においても積極的に問題に取り組んでいく姿勢で臨み、就職活動に向けての意識向上を目指すことはもちろんとして、その中において自分の長所、短所を発見、再確認し、これからの学習方針を決める上での参考にしたいと思っていた。以前から興味を持っていた IT 企業でのプログラム開発を体験したいと思い、今日にいたるまでプログラミングについて学習してきたのだが、今回の研修で自分にはより多くのことを学ぶ必要があるとわかった。以前から興味を持っていた現場でのプログラム開発を体験することとなり、研修前にいままで自分が学んできたプログラミングの知識の総復習を行い、今回の研修に向けて自分にできる範囲で学習に取り組んでいた。

研修ではデータベース・プログラミング・ソフトを開発することとなり、まったく自分が学習したことがない新しい分野のプログラム開発に対して私は不安な反面、新たに学ぶ分野に胸が躍った。SQL に関しては名前だけは聞いたことはあっても具体的にどういったものであるのかわかっていなかった上に、プログラム開発に使用するコンピュータ言語においては前述したように VisualStudio.net 2005 C#を使うこととなった。私は今回の研修まで VB6 (Visual Basic 6.0) でしかプログラムを組んだことがなく、研修中は知識や技術に関してほぼゼロの状態に臨むこととなった。そこで私はまだまだ勉強不足であると感じたのと同時にまだまだ自分には学ぶことで、伸びる余地が残されていることがわかり、今後の学習に向けて、今回の研修は多いに参考となった。ほぼゼロの状態からのプログラム開発はわからないことが多く存在し、多くの問題・疑問にあたり研修前半の研修の予定スケジュールがやや遅れがちにはなったが、その日にわからなかったことを自宅でも問題について考えてみたり、研修の担当者である武藤さんなど時間に余裕がある時には問題に関して積極的に質問をして自分の経験不足を少しでも補うように努力した。この問題に対する積極的な取り組みのおかげで研修後半からしだいに問題の解決までの時間が早くなり、より多くの問題、疑問について考えることができた。

研修最終日には実際に利用者の身になって情報検索ソフトを開発することとなり、初めて利用者が求めているニーズを考えてのプログラム開発を体験することができた。今まで、人のためにプログラム開発をする機会がなかったためこの体験はかなり新鮮かつ充実した内容となり、IT 企業での就職を考える上で大いに参考になった。

全体的に考察すると私はまだまだ経験、学習不足であることをしっかりと認識してその中で自分に何ができるのか、何をすればより多くの問題を解決できるようになるか考えることで、多くの疑問、問題点を見つけ出すことができた。疑問、問題点を知ることは今後の目標、課題を考える上での重要な要素である。今回の研修では短い期間ながらもより多くの問題を考えることができて充実した内容となった。反省点として問題について考えるあたり、ひとつのことに集中しすぎて捉われてしまい他の仕事に支障をきたしてしまい周囲に迷惑を与えてしまうケースがあったので頭の切り替えはきっちりと行い、自宅でもしっかりと休養をとり毎日を万全の状態に仕事に臨めるようにするべきであると思った。社会人は多くの人から多くの要望に応えていかなければならないので、一つのことに固執しすぎず、臨機応変に対応していく姿勢が私には必要であると思った。他にも仕事した分休養をとるなどメリハリつけることも私には必要であることがわかった。十日間の短期研修ながらもこれだけの自分の長所や短所、今後の学習方針、改善点を見出すことができ今回の研修は自分の中ではたいへん充実した内容となったと思う。

5. 今後の就職活動に向けて

今回の IT 企業ジェー・シー・イーでのインターンシップ研修を体験したことによりコンピュータ・情報関係の業種に関してより興味を持った。今後、就職活動を行うにあたり私はプログラミング開発など、情報技術関連の業種を中心について調べて行こうと考えている。ジェー・シー・イーで、体験でおおまかでしかわからなかった IT 企業の役割・存在意義について知ることができたので自分にとって実りのある研修であった。

企業が対象とする利用者の求めるニーズについて等、まだまだ学習、経験、知識が不足しているので大学内においてもより一層、自分の能力の向上を目指すのはもちろん、人そのものを見つめなおして人の求めているものについて知り、多くの人の要望に応えられるように研鑽を積み重ねていきたい。

謝辞

納期が近く忙しい中で丁寧にご指導いただき感謝しております。力不足で至らぬ私を支えてくださった担当の武藤様をはじめジェー・シー・イーの社員の皆様、インターンシップを企画してくださった大内先生、インターンシップ委員会の先生方に深く御礼申し上げます。

研修事業者名 : 株式会社データウェイ・システムズ
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 20(月)～8 月 30 日(金)
 研修学生氏名 : 渋谷 周平

1. はじめに

私が株式会社データウェイ・システムズでの研修を希望した理由は、企業で行われているシステム開発にとっても興味があり、実際に体験したいと思ったからである。また、企業の雰囲気を感じることにより将来企業に就職したときにインターンシップの体験を生かして役に立つ人材になることと、仕事に対する視野を広げスキル向上をさせたいと思ったからだ。

2. 会社概要

株式会社データウェイ・システムズは平成 6 年 1 月 17 日に設立された情報系の企業である。地下鉄勾当台公園駅から徒歩 5 分のところに会社がある。

事業内容は、ソフトウェアの設計及び開発、情報系サービス、システムコンサルティング、コンピュータの販売・保守を行っている。七十七銀行の ATM システムや NTT など大手の企業でのシステム開発にも携わっている。

また、我妻社長は本学の講師も務めており、企業で使う「生きたプログラム」を教えて頂いている。

3. 研修内容

主な研修内容は、Microsoft Office Access を使ったシステム開発である。

1) Access を使用してのシステム開発

社内の通勤表を作成した。社員、個人個人の住所、氏名、通勤時間を打ち込み Access でまとめるという作業を行った。使用者が使いやすくなお且つわかりやすいシステムをつくるように心がけて作業した。

2) 研修の流れ

研修初日、我妻社長から研修の説明を頂いた後、まずは社員の皆さんへの自己紹介を行った。事前訪問では社員の方々を見ていなかったもので、自己紹介のときはとても緊張した。自己紹介が済み自分の席に案内されこれからインターンシップが始まるんだと思うととても落ち着きがなくなってきた。指示が出るまで社内を眺めていたら、社員の皆さんは仕事を始まる時間の前に黙々と自分のパソコンに向かっていて。これが企業の雰囲気なんだと思い、情報系で働くという実感が湧いてきた。

朝は毎日ミーティングを行い、今日一日何をするかを社内全員が報告と確認を行う。社員同士のやり取りや、スムーズに業務を行うためには必要なことだと感じた、また、一週間以上かけてシステム開発するというのは本当に根気がいるし、大変だということを学んだ。

私は、学校では情報系の勉強をしたことがないので最初は我妻社長が丁寧に Access の基本となるシステムを教えてください、それから我妻社長が大学の講義で使われている参考書を渡されそれを二日間かけて読み、大体分かってきたところで我妻社長から Access を使用してのシステム開発の資料をいただいた。最初の段階では躓くこともなくスムーズにこなしていったのだが少しレベルが上がったとたんに、参考書にも載っていない操作方法をしなければならなくなり、大学の図書館にある本を予め五冊かりていたので、毎日本と参考書とにらめっこしながら Access を自分なりに解ろうと努力した。

自分なりに解らないところを調べ試行錯誤を繰り返しながら作業を行うことはかなりかなり時間がかかった。特にクエリシステムについて解らなくなり、テーブル、フォームのつなぎ合わせ方や、データの表示方法が分からなかった。よく考えてみると、参考書の中にもこうしたほうが良いのではないのか、こうやったほうがここが繋がるのではないのかなど冷静になれば分かることがいろいろ出てきた。私はあせってしまっていて周りが見えなくなることがとても多いがそれではいけない、冷静に分析して理解しなければシステムは動かないということを最終日になってようやく気付いた。結局システムは最後まで完成できなかったが、それ以上に企業でのチームワーク、礼儀作法、挨拶の仕方などを教わり IT 企業で働くということはどういったことなのかなということを学ばせていただいた。

4. 考察・まとめ

研修の始めのうち、私は情報系にはとても興味があったが、学校では一切学んでおらず、ほぼ独学で勉強した知識でインターンシップの実習を行っていくことがとても不安だった。そのせいか実習中些細なことでとても不安になり我妻社長の指示がなければ自分では動けないという事態に陥ることがたびたびおこってしまった。「質問するのはいいこと、しかし自分で努力して考え少しでも解こうとすることを学べ」と我妻社長から注意を頂き、普段大学で講義を受けている感覚との大きな違いを感じ、反省した。

大学では、解らないことがあれば質問を受け付けると、いつも先生に言われていたので、大学の感覚のまま実習にのぞんでいた自分が恥ずかしくなりました、勉強にもなった。社会では解らないことが沢山ありそれをいちいち聞きに行くことでその人の仕事の時間を奪ってしまう。それではいけない。わからない点があったら、自分で考え、調べてみる。いろいろと試行錯誤をしているうちに解るようになってくる。自分で何かを考えるその時間がとても大切だということに気付かされた。社員の人達は作業中に壁にぶつかったときはまず参考書を何度も読み返していた。仲間と相談もしていた。そしてシステムが完成したときの喜びを得ていた。私も実習中にとても大きな壁にぶつかってしまい、何度も本を見直して、試行錯誤を繰り返していくうちに、いろいろな考えが浮かんできた。このやり方だけが正しいわけではない、ほかのやり方でもできる。最初のうちはわからないところは聞いてしまえば楽と思っていた自分が、壁に当たり一人で考えていくうちに、考えるということがとても楽しいということに気が始めた。最初の3~4日は時間が経過するのがとても遅く感じてしまったが、考えるということを身につけてからは一日がとても早く感じてしまった。我妻社長からは「いい傾向だ」というお言葉をいただいた。

これが大学と企業の違いなんだということがわかった。

また、実習をしたことによりコミュニケーションの大切さを理解できた。自分が言いたいことをしっかりと自分の言葉にして、相手に理解してもらうということはとても難しい。我妻社長に対する口の聞き方がいつも友達と話す「友達言葉」になってしまって、注意を受けることがたびたびあった。これから社会人となっていくのに、この言葉遣いではだめだ。もっと考えてから行動しよう、これは大学のどの講義でも学べないことだと私は思う。

謝辞

このたび、お忙しい中インターンシップのご指導をしてくださいました我妻社長と、データウェイ・システムズの社員の皆様、大内先生を始めインターンシップ実行委員会の先生方には、大変お世話になりました。2週間という短い間ではありましたが、考えるという大切さを改めて認識することができました。この体験をこれからの大学生活や将来への仕事に生かしていこうと思います。本当にありがとうございました。

研修事業者名 : 東北ユーザック株式会社
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 27 日(月)～ 8 月 31 日(金)
 研修学生氏名 : 尾形 麻衣子

1. はじめに

近年さまざまな福祉活動が展開されている中、企業が福祉分野に着目してきている。施設等に直接関わる事業もあれば、間接的に関わる事業もある。私は“もの”を利用することによって福祉充実を図る企業に興味を抱き、貴社にインターンシップを希望した。そして、今回のインターンシップを通して福祉事業はどのように展開されているのかを学び、それに加えて現在大学三年なので、将来企業に就職するうえで社会人としてのマナーや心構えを学習したいと思い研修を希望した。

2. 会社概要

『東北ユーザック株式会社』は、1967 年に総合商社である株式会社内田洋行電子計算機事業部の初の直系販売店として仙台に設立された。現在は仙台をはじめとして、青森、十和田、八戸、福島、郡山に支社をもち、東北地方を中心に福祉施設、公共団体、一般企業向けにコンピュータシステムの開発、販売、指導を行っている。

今回私は福祉施設を中心に事業展開している福祉事業部で研修させていただいた。福祉事業部で扱っている商品には『絆 2015』があり、これは厚生労働省が掲げる 2015 年の高齢者介護を見据えたケアマネジメントシステムである。その他に、『福祉台帳』や『財務 2000』等のマネジメントシステムの商品も販売、サポートしている。

3. 研修内容

(1) 一日目（オリエンテーション、会社の事業内容説明）

AM8:30 に朝礼が始まる。体の柔軟体操をして目を覚ましてから、諸連絡等を行った。それから、福祉システム営業課の週ミーティングに参加した。メンバーがそろって全員の一週間のスケジュール確認を行い、その際に進行状況や営業内容の確認を話し合う。また、問題点があれば修正を行い、確認した内容はパソコンにまとめて、社員全員が把握できるようにしておく。ミーティングの雰囲気は大学とは違い、一人ひとり社会人としての責任を持っていて、その場の雰囲気に圧倒された。

その後、事業内容説明があり、主に『絆 2015』ソフトを開発・販売していること等を学んだ。商品を開発・販売する上で、プライバシーに関わる仕事もあるので『プライバシーマーク』を取得しており、個人情報保護方針に基づいて事業展開している。また、『絆 2015』をはじめとする商品は ISO9001・2000 を認証取得しており、品質マネジメントシステムに基づいた品質重視の活動を行い、お客様に安全、安心な商品を提供していることを知り、そして『PDCA サイクル』（P: Plan D: Do C: Check A: Action）によって、商品を作り上げていく過程で計画、実行してからきちんと測定分析し問題があれば改善していくことを学んだ。お客様中心に考えているからこそ信頼関係が築きあげているのだと感じ取った。

(2) 二日目（福祉関連商品概要説明、絆開発部事業説明）

絆開発課から『絆』システムの説明を受け、『絆』システムの歴史や『絆 2015』高齢者介護システムの内訳等を学んだ。資料はとても見やすく、商品について詳しく学習できた。

次に絆開発部の業務内容を説明を受けた。絆開発部には、開発課と QA センターがあり、開発課は主に商品の企画、開発、検証などを行い、QA センターは主に商品に対して質問や障害があった際に対応している。このときに開発課と QA センターの連携が取れていなくてはならず、日々情報の交換が必要であると教わった。このことは絆開発部だけに限らず、社会人として何かあったら報告するということはマナーであると感じた。また、『絆』は介護制度改正に沿って変化していく必要があり、社員の方々は制度改正の内容を把握しているのだが、説明を聞いていて、福祉大生でありながらも介護保険について詳しく理解していなく、甘ったれた気持ちで過ごしていることがわかり、社会人と学生の責任感の違いを改めて実感した。二日目は、一日目に用意していただいた机でもらった資料をまとめている際に社内雰囲気を感じるこ

ができ、社員になったような気分を味わうことができた。

(3) 三日目・四日目（福祉システム営業課の営業、サポート同行）

三日目は特別養護老人ホーム『大東苑』に同行させていただいた。そこでは東北ユーザックと大東苑との関係を説明を受け、施設の利用者の方々が心地よく生活するために『絆 2015』の必要性を利用者側から聞くことができ、福祉をよりよくしていくための媒体役になる事業を展開していることを実感した。また、施設を見学させていただき、多くの福祉機器が備わっていて、施設を円滑に運営していくためには企業の力が必要だと思った。午後には東北福祉大学教授である浅野弘毅先生の『認知症を理解し地域で支える』の講演を聞きに行った。高齢者介護に少しでも関係する講演はよく聞きに行くと聞いた。高齢者介護について詳しいということは開発する上でアイディアが出やすく、また、営業する上で施設の方々との会話をスムーズにできるので、社会人になっても日々勉強することを知った。

四日目は養護老人ホーム『松寿園』のサポート同行させていただき、パソコン調節の見学をさせていただいた。営業課の方が調節を行うのだが、開発課と同じくらいパソコンについて詳しく、そして介護保険制度についても施設の方々と同様詳しく、高齢者介護についてのエキスパートのように感じた。自分の仕事は自分の責任下で行われるのでしっかりと内容把握していなければならないと感じた。午後からは加美町にある福祉施設に同行させていただいた。営業で学んだことは会社や商品を理解していることはもちろん、タイムリーな話についていけることや相手の考えを重視しつつ会社の利益も考えるという、幅広い知識や考えが必要だと思った。

(4) 五日目（絆開発部 QA 業務実体験、社長面接）

最終日は QA センターの電話応対を体験させていただいた。はじめに QA センターについての説明を受け、障害や質問に対しての応答を行い開発課に報告するといった一連作業について学んだ。受けた問い合わせの内容はパソコンで管理され、質問が多い内容はホームページに記載したりして問い合わせを減らす努力を行っている。説明を受けた後、電話応対の仕方を教わり、実践した。パートナーと呼ばれる絆製品を扱っている企業、または東北ユーザックが直接販売した施設からの問い合わせの電話が来る。宮城県だけに限らず関東地方や関西地方からも問い合わせがあり、初めのうちは緊張のあまり、電話を受けるだけで精一杯だった。会社の顔ともいえる電話応対は、冷静な判断力や明るさ、そして丁寧な言葉使いが大切だと感じた。

最後に社長面接を行い、自分の興味のある職種について詳しく学習していくべきだと教わった。これから就職活動をする上で自分がどれだけその会社について学習しているかでやる気がわかると教えてくださり、改めて就職意識を強めることになった。

4. 考察・まとめ

今回五日間の研修だったのだが、五日間以上の体験や学習ができた。福祉分野を展開している企業を知るという点では、以前の漠然とした勝手なイメージを具体的にしてくれ、企業というものを社員の方々の雰囲気から感じる事ができた。また、就職するということは学生よりはるかに責任があり、自分の責任を自覚した上で行動していかななくてはならないと改めて思った。そして、東北ユーザックに研修させていただき、多くの社会人としてのマナーを学ぶことができた。

全体的にみて、はじめは緊張であまり質問などができなかったのだが『わからないことをそのまま流しておくほうが失礼にあたる』と教えてくださり、それ以来質問してわからないことが今では知識として残っている。今後はより積極的に自ら行動し、臨機応変に振舞うことが課題だ。

謝辞

五日間東北ユーザックの皆様方には本当にお世話になりました。私のためのこの体験はとても貴重なものになりました。お忙しい中インターンシップを受け入れていただき、このように自分を成長させてくれる機会を設けてくれたことにうれしく思います。これから、今以上にスキルアップをしていきたいと思っています。また、インターンシップ研修にあたりいろいろとご指導して下さった漆山先生をはじめ、インターンシップ実行委員会の方々にも感謝申し上げます。

研修事業所名 : 東北ユーザック株式会社
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 27 日(月) ～ 8 月 31 日(金)
 研修学生氏名 : 早坂 拓

1. はじめに

私が今回インターンシップを希望した理由として、これから行う就職活動に向けて少しでも参考になればという理由からだった。また実際の企業に研修に行き自分が社会に出たときのことをより具体的に考えるために、会社の雰囲気や実際に会社というものがどのように動いているのかを学べたらよいと思った。

東北ユーザック株式会社を選んだ理由としては、実際の会社の雰囲気を学ぶのはもちろんなのだが、貴社の行っている介護システムの開発や販売事業による企業と施設の結びつきを実際研修を行うことで体験できると思ったからである。

2. 研修先概要

東北ユーザック株式会社は 1967 年 12 月コンピューターシステムの販売会社として設立された。仙台の本社のほか、郡山、福島、八戸、青森に事業所をもっており、従業員数は 88 名である。事業内容として、コンピューターシステムの販売、サポート等があげられる。今回研修のきっかけとなった介護ソフト「絆 2015」の販売も行っている。

3. 研修内容

今回研修を行う上で、会社側では毎年インターンシップにくる学生が情報福祉学科の学生であったため、研修の内容を開発中心に考えたらしいのだが、訪問する私たちがどちらも産業福祉学科の学生だったため、開発部・営業部等の仕事をひととおり学ばせていただいた。

【1 日目】

1 日目はオリエンテーションとして福祉システム営業課の週ミーティング、東北ユーザックの事業概要の説明、個人情報の会社の取り組みを説明していただいた。週ミーティングでは、福祉営業課のメンバーが自分の担当している営業先の現状をメンバー全員の前で発表しあうのである。このミーティングを行うことで営業課のメンバー全員が情報共有をできるのである。営業の仕事は基本的に 1 人でやることが多いが、全員のスケジュールを知っておくことも重要な事なのだという。

東北ユーザックの事業概要としては福祉営業課の説明と、会社全体の仕組みについて説明していただいた。福祉営業課が会社でどの位置に属しているのかを学ぶと共に、福祉営業課以外にどのような課があるのかなど色々な話を聞くことができた。福祉事業部の事業内容をお聞きすると営業活動は大変な面もたくさんあるが、やりがいのある仕事だと感じた。また会社全体の構図を見せていただいたのだが、会社全体が福祉営業課も含めたくさんの部署でなりたっていたため、きっとそのうちのどの部署がかけても会社はやっていけないのだろうと思った。

会社の個人情報の管理としては、東北ユーザックでは名刺のわきに P マークというロゴがついている。これはプライバシーマークの略で、しっかりと個人情報を守っているという意味を表している。そのために個人情報の取り扱いに関する約束ごとがしっかりと整備されている。そのため、個人情報は基本的に会社の中でしか扱えないなど様々な規約が社内定められていた。やはり個人情報の流失が問題となっている現在では、これだけやらなければならないのだなと実感することができた。

【2 日目】

2 日目は主に開発部の事業内容について学んだ。開発部は、開発課の仕事と QA センターの仕事に分けられるが、今回は主に開発課の仕事を学んだ。開発課では主に「絆 2015」の開発を行っている。このソフトは団塊の世代が高齢者となってくる 2015 年にあわせて、施設での利用者の管理をできるだけやりやすくするために作られたものである。開発課の仕事は介護保険法の制度改定が行われると、それに合わせたソフトに作り替えなければならないため特に忙しくなる。まず新しい企画と概要設計を行う。次に基本設計書をおおざっぱに作る。次にそれを細部までしっかりと内容に作り上げ、詳細設計書をつくる。詳細設計書を作るとその設計書を元にプログラム開発を行う。このプログラム開発は他社に依頼することもあるという。プログラム開発を行うとそれを検証する作業に入る。検証を行い問題がなければ、出荷となる。「絆 2015」の場合、東北ユーザックの親会社である株式会社社内

田洋行が販売元となり全国に販売される。しかし、実際検証を1回でクリアすることはほとんどなく、問題の内容にもよるが、やはり何度かは検証を繰り返すと言うことだ。開発課は法改正のたびに、ソフト内容を改訂しなくてははいけないため、法改正にあたる3年ごと、もしくは5年ごとにととても忙しくなりその時期になると徹夜する事もしばしばだということである。

午後からは開発課の開発会議に参加した。開発課会議でプログラムを依頼していたクロスソフトウェア社の方を呼び、設計内容の検証を行った。クロスソフトウェア社の方が前の会議で話し合った内容を会社に持って帰り、直してきたところを会議で話し合っているようだった。やはり直接ソフトに関係してくる会議・話し合いのため、どちらも独特の雰囲気の中進められていた。

【3・4日目】

3、4日目は特に施設への営業に同行させていただいた。今回は秋保、加美町、名取の3つの施設に同行させていただいた。秋保の施設では、いつもどのように営業を行っているのか、どのようにソフトが使われているのか聞くことができた。名取、加美町の施設では「絆 2015」のサポート活動を見させていただいた。一緒に同行させていただいた担当の社員の方施設の方との会話や雰囲気などからユーザックの方達はとても信頼されているのだと感じるとともに、やはり信頼関係がないと仕事というのは成り立たないのだと感じた。また、3日目の午後からは認知症研修会というものに参加した。福祉のソフトを扱っている以上、福祉の現状や、常識はわかってないといけないとのことだ。施設や研修会などを受けていると、学科の関係があるにしても福祉大にいながらあまりにも福祉業界のことを知らない事に気付かされてしまった。

【5日目】

5日目は主に、開発部の QA センターについて学んだ。QA センターの主な仕事は、絆ソフトを扱っているユーザーまたは販売サポートをしていただいている全国のパートナーからの問い合わせを受け回答を行う業務である。受付方法は電話、メール、FAX 等がある。QA センターでは回答を受け付けるだけではなく、寄せられた問い合わせ、要望などを集計し件数をはかっている。また、それらを開発課だけではなく、営業、サポート担当の社員にもわかるように登録し、シートにまとめることで、定期的に開発会議に提出しシステムをよりよいものにするために活用できるようにしている。また質問や質問への回答などをパソコンでデータベース化して管理することにより、次の問い合わせに活用できるようになり、より早く正確な対応ができるのである。

午後からは実際に QA センターでの電話対応をさせていただいた。全国各地からくる問い合わせの電話を実際にとると、やはりとても緊張してしまい、電話を受けるだけ精一杯だった。やはり会社の顔とも言える電話対応では、明るさや冷静な判断、丁寧な受け答えが大切と感じた。

インターンシップの最終日ということで最後に社長から直々にお話をいただくことができた。インターンシップの感想などを話したあと、これからの就職活動に向けてのアドバイスなどをいただくことができた。社長からアドバイスを頂いたことにより、これからの就職活動のしっかりとした考えをまとめることができた。

4. 考察・まとめ

私は今回の研修を通し、社会に出て働くということがどのようなことなのか、しっかりと理解できた。また、今回いつもとはまた違った環境に身を置くことでより社会に出る厳しさを理解できた。厳しさはもちろんのこと、会社の雰囲気や会社のなかではどのようなことが行なわれているのかなどを知ることで、このインターンシップを機に自分の中で就職活動に対する今まで考えが甘かったのだと気付いた。

最後に、このインターンシップで私は、本当に自分がやりたいことは何なのか、もう一度見つめ直し、後期から業界研究をしっかりと行わなければならないと、心の底から実感する事ができた。

謝辞

今回忙しいなか、5日間という期間にわたり何の知識もなく迷惑をおかけしてばかりだった私にご指導いただき、担当して下さった社員の方をはじめ、東北ユーザックの社員の方々には本当に感謝しております。今回の研修をいかし、しっかりと自分の将来を見つめなおし、しっかりと社会人になれるよう、日々努力していきたいと思えます。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社 福祉工房
 研修期間 : 平成 19 年 7 月 31 日 (火) ～ 8 月 31 日 (金)
 研修学生名 : 森田 太咲

1. はじめに

インターンシップを受講した目的は、将来私は、商品やアイデアなどを提供できる営業職の仕事に就きたいと思っているので、まず営業とはどのような仕事か、自分自身どのような職種に向いているのかどうかを就職活動前に知りたかったからだ。また、多くのインターンシップ受け入れ事業所の中から株式会社福祉工房を選んだ理由は、他の事業所では行っていないような産学官連携を主とするユニークな仕事や、1ヶ月間の長期研修プログラムが設けられていたので多くのことを学べたと思ったからだ。

2. 研修先概要

株式会社福祉工房は、1999 年 3 月に設立され、東北福祉大学、感性福祉研究所、県内外の企業と連携して産学官連携事業を行っている会社である。ユニークなクリニカルアート（臨床美術）※1やメディカルフィットネス※2を行う健康増進部門や自治体受託事業を行う予防福祉コンサルティング部門のほか、事業企画・広報部門、総務・経理部門がある。業務内容には、大学内の国見堂書店やエクステンションセンターの運営、大学内の清掃スタッフなどの人材派遣、本学ステーションキャンパスにある予防福祉健康増進センターの運営などがある。予防福祉健康増進センターでは、運動・アート・食育の三方向からなる感性共育プロジェクトというものを推進しており、地域の人々がより健康的に生活できるようにさまざまなプログラムを実施している。このプロジェクトでは、福祉関連、教育関連の様々なセミナーが設けられており、多くの市民が受講している。産学官連携を基軸とした地域交流活動事業のモデルとして全国的に注目されている。

※1：クリニカルアート（臨床美術）

芸術的な創作活動による認知症の予防や改善を目的としている。病院、施設をはじめ介護予防事業として全国数箇所の地方自治体などで実施されている。また、子供の感性教育や発達が気になる子供たちへの取り組みも期待されている。

※2：メディカルフィットネス

高齢者における健康寿命の延伸と生活の質の向上を主とした運動。専門のインストラクターが指導する。運動の習慣化を行うことにより、運動機能の改善や運動量の増加につながる。

3. 研修内容

私は1ヶ月間、予防福祉健康増進センターの中で研修を受けさせていただいた。以下、研修内容について「体験」と「カイゼン」の二つのテーマで報告したいと思う。

（1）体験

研修では、指導してくださった笠間様や職員の方々から毎日多くのことを学んだ。電話応対、ホームページに載せる写真の撮影、ホームページの原稿作成、他会社との打ち合わせに同席させていただくなど様々な体験をさせていただいた。打合わせでは、会議室で NTT の職員の方々とステーションキャンパス内のネットサーバの異常の有無の確認やネット状況の確認をしあった。打合わせの最初、出席されていた会社の方々に自己紹介をした。挨拶のときに一度に3人から名刺を渡されが、私は名刺の受け取り方を知らなかったため戸惑ってしまった。後で笠間様から名刺の受け取り方を教えていただいた。打合わせの後、特別に NTT の施設内にあるインターネットのサーバを管理するデータ機械室を見せていただいた。データ機械室はセキュリティが厳重で、NTT 職員の方でも特定の人しか入れない場所であった。電話応対では、初めての体験だったので緊張してしまい、相手の会社名と電話番号を聞き忘れる重大なミスをしてしまった。職員の方に迷惑をかけてしまい、電話応対の難しさを実感した。

研修中には何度か職員の方々と E メールやり取りがあった。私は件名欄の使い方や著名の添付の必要性などを知らなかったため、職員の方にご迷惑をおかけしたことがあった。ネチケット（ウェブ

サイトや電子メールを使用するネットマナー) やメールで用途別に使い分ける Cc と Bcc の違いなど基本的なことを教えていただいた。

オフィスの中で職員の方々から仕事の話を聞かせてもらうことが多かった。営業の仕事についての話もしていただいた。営業職は人と人が接する仕事であり、商品がいくら良いものでも相手のニーズに合わなければ話しも聞いてもらえず断られることが多いことを知った。相手に興味を持っていただくためには、ニーズに合わせたものを考えて提案していくことが大切であることを知った。人と人とのコミュニケーションや人脈が大切であることも教えていただいた。お客様に商品を買っていただくことで会社や自分自身の利益になり、難しい仕事であるが達成感があり、やりがいがある仕事であると思った。

予防福祉健康増進センターでは、毎月第3土曜日にセミナーを開催しており、東北福祉大学の OB であり茨城県の高萩市長の草間氏の講演会があった。私は予防福祉健康増進センターのホームページに掲載する写真の撮影を任された。取材用の特別なカメラをお借りして60枚くらいの写真を撮った。しかし、被写体までの距離や角度、ピントがうまく合っておらず、最終的に笠間様が撮影された写真をホームページに掲載することになった。笠間様からカメラの機能や撮影の仕方を教えていただいたが、うまく使いこなすことが出来ず、撮影技術の難しさを感じた。

(2) カイゼン

研修期間中に、1つの研究課題が与えられた。その研究課題とは、予防福祉健康増進センターで使用する3台の車両の運用管理のカイゼン案の作成であった。まず、車両の使用状況を知る為に、Excel を使って1年間の車両の使用記録をデータ化し集計した。手書きで作成された使用記録をデータ化することにより、車種別の使用頻度、使用距離、行き先、個人の使用回数など明確にすることができた。また、職員の方々にヒアリング調査も行った。ヒアリングをさせていただいたことで、更に車両のタイプや燃費の問題、整備不備などの情報が得られたので、これらをもとにカイゼン案を作成した。この作業の過程で、笠間様からブレインストーミングという手法で課題を抽出する方法を教えてください。ブレインストーミングとは、複数人があるテーマに関して自由に意見を出し合い、アイデアを抽出していく技法である。この技法は質より量を重視し、お互いの意見を批判しないことである。そうすることで関連情報を列挙することができる。個人が集積している知識は限られているが、複数人が集まって提案することで、様々な知識の結合がおり、新たなアイデアを生み出すことができる。ホワイトボードにたくさんの意見が列挙されたので、これらの意見を整理する必要があった。そこでマインドマッピングという図解表現技法を用いてわかりやすく図解化してまとめることができた。研修の最終日に職員の皆様の前で発表するため、私は何度かビデオを撮りリハーサルを行った。ビデオで自分の姿を見ると、相手を見ずに発表していたり、落ち着きがないなどの悪い点を笠間様に指摘された。繰り返し練習して修正を重ね、本番の発表会に臨んだ。

研修の最終日に発表会を行った。質疑応答や感想を述べる時間が設けられ、参加して下さった職員全員から貴重な意見や質問をいただいた。自分のカイゼン案と職員の方々からいただいたカイゼン案には違う点がいくつかあった。自分の不足していたところを補うためには、ヒアリング調査をもっと充実させ、「生の声」を知る必要があった。ヒアリング調査の重要性を実感した。

4. 考察・まとめ

一ヶ月間の研修で、実に多くのことを学ばせていただいた。働くことの大変さや楽しさを身にしみて感じる事が出来た。大学の講義では教わる事のないネチケットや挨拶時のマナー、企画書作成のための Excel、PowerPoint の使い方やブレインストーミングなどの知識や技術を学べた。将来私は営業職の仕事に就きたいので、今回の研修は良い経験になった。今後の課題として、私は人の前で緊張する癖があるので、まず元氣よく声を出し、明るい気持ちで人と接することができるよう心がけがけたいと思う。また、プレゼンテーションの経験が少ないので慣れるように度胸をつけたい。

最後に、1ヶ月間に渡って温かなご指導をいただき、また、歓迎会、送別会を開いて下さった笠間様はじめ、職員の皆様には心から感謝を申し上げます。今回の研修で得たことや学んだことを糧とし、今後さらに成長していきたいです。本当にありがとうございました。また、このようなインターンシップの機会を作ってくださった山口先生、インターンシップの諸先生方にもこの場をお借りしまして、感謝申し上げます。

研修事業所名 : 日総ニフティ株式会社
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 19 日(月) ～ 8 月 31 日(金)
 研修学生氏名 : 秋保 慶二

1. はじめに

私がインターンシップを希望した理由、それは今の自分が社会人として本当にうまくやっていけるのだろうか、どれだけ社会に適応していけるのだろうか、を是非とも知りたいと考えたからである。そして東北福祉大学で福祉を学んでいる学生として、また家庭で介護を目の当たりにしている一人として今の民間企業が経営する福祉施設、介護の現場、抱える問題などをこの目で確かめたいと考えたからである。さらには私の知らない県外に身を置くことにより、自分の可能性というものを模索したいと考え、横浜にある日総ニフティ株式会社を志望させていただいた。

2. 研修先概要

日総ニフティ株式会社は親会社の日総工産株式会社(100%の出資)により昭和 58 年 2 月 12 日に設立された。代表取締役は清水 唯雄社長、社訓に「真心を大切にします」、「分かち合う喜びを大切にします」、「地域貢献を大切にします」、「チャレンジを大切にします」を掲げ総合福祉事業サービスを展開している。具体的には◇居宅介護支援サービス(ケアプランの作成、介護認定調査)、◇訪問介護(ホームヘルパー訪問介護)、◇ホームヘルパー2 級養成講座(厚生労働省指定講座)、◇介護付有料老人ホーム「すいとぴー」の経営〈平成 17 年 6 月コミュニティハウスすいとぴー新横浜 開設 定員 80 名〉、〈平成 19 年 2 月すいとぴー金沢八景 開設 定員 58 名〉、〈平成 19 年 4 月すいとぴー三ツ境 開設 定員 60 名〉を展開。他に関連福祉施設として☆軽費老人ホーム「相模一望閣」開設：昭和 41 年(設立 38 年)定員 70 名、☆特別養護老人ホーム「ニューバード」開設：平成 19 年 5 月定員 120 名がある。

3. 研修内容

「高齢者福祉企業の施設運営業務と施設実務」というテーマのもとに研修をさせていただいた。

〈1 日目〉

新横浜にある日総ニフティ本社での勤務。午前は『オリエンテーション』で会社を組織する総合企画部、総務部、経理部、人事部、在宅介護部、施設運営部を回りそれぞれの担当者の方から各部署の役割について教えていただいた。日総ニフティの理念・社風について理解を深め、すいとぴー『心のマニュアル』を使って、接客マナー、電話のマナー、接遇、苦情の対応など社会人としてのマナー、ルールについて学んだ。午後は『施設業務について』北新横浜にある、「すいとぴー新横浜」に向かった。ここは5階建ての介護付有料老人ホームで自立が難しい方、認知症の方、寝たきりの方などが日々の生活を送っている。階を下りるごとに症状が重度の方が入居している。研修の大半はここでの研修になるので各階の方に挨拶をし、施設の雰囲気、一日の流れ、仕事について見て回った。ケアマネジャーの河原さんにアセスメント表の作成の仕方について教えていただき、後日研修中に完成を目指す。一日目はかなり緊張していてあっという間にこの日の研修が終わった。

〈2 日目〉

「すいとぴー新横浜」での勤務 1 日目。この日は最上階の 5 階での研修。5 階の方は比較的自立できる方が多いフロアである。入居者様に挨拶をして研修がスタートした。ちょうど朝食の時間だったので食器類の回収や、コップなどを洗ったりした。入居者様の各お部屋のモップがけなどを行ったりしているうちにもうお昼になっていた。食事が厨房から届き温かいものは温かく、冷たいものは冷たく保持できる配膳車に驚きながら配膳した。入居者様にいろいろなお話を聞き刺激を受けた。入居者様の安全のため、エレベーターや階段はカードキーがないと利用できないシステムになっている。エレベーターから降りるときは誤って入居者様が乗り込む可能性があるので扉が閉まるのを確認してから離れるように心がけた。また工芸クラブという行事でジュースの瓶に花を描き花瓶作りのサポートをした。15 時になるとおやつの準備をする。そして夕食前には体操などをして、本当にあっという間に一日が終わった。

〈3 日目〉 4 階・〈4 日目〉 3 階での研修。

一日の流れはほとんど前日と同じような流れ。食器を洗ったり、食事を配膳・回収、おやつの準備、

各部屋の清掃、入居者様とお話、体操、ゲーム、トイレの介助の手伝い、車椅子でも入浴できるお風呂を実際に見学させていただいた。お散歩では入居者様と庭へ行き人生経験など有意義なお話をたくさん聞くことができた。また〈三日目〉は米谷先生に来ていただいてとても嬉しかった。

〈5日目〉

今日は土曜日！！午後から納涼祭！！午前は福祉大の友達と横浜観光を楽しみ、午後はすいとぴー新横浜で焼きそばを売ったりと一緒に祭りを楽しんだ。入居者様のご家族の方が大勢みられ家族の絆の温かさを改めて強く感じる事ができた。『決して一人ではないということ。』

〈6日目〉

今日から3日間は2階での研修。いつものように食事の配膳・回収・食器洗い、各部屋の窓拭き、トイレ掃除、洗面台の清掃、モップがけなどを行った。入浴の補助、見守りなどをし、気がついたことは安全に注意を払いかつ効率よく手際よく入浴を行うということ。安全の大切さを改めて感じた。

〈7日目〉

昨日と同じ階なので、だいぶ気持ちがおとなしくなることができた。段々、仕事にも慣れてきて皆さんに本当の職員さんのように受け入れてもらえたことがとても嬉しかった。また今までは知らなかった歌、いろいろな知識を教えていただいて本当に勉強になった。

〈8日目〉

今日はすいとぴー新横浜での最後の研修。少し寂しい気持ちになっていた。入居者様のアセスメント表を作成し、ケアマネジャーの河原さんに書き方を教えてもらいながら作成。また今日は工芸クラブで4階に向かいお月見の絵を作成。入居者様に楽しんでいただけるように努めた。あっという間に今日も一日が終わった。職員の皆さんや入居者様に温かく見送っていただき本当に嬉しかったし、その反面寂しい気持ちが込み上げてきた。

〈9日目〉

今日は久しぶりの本社での勤務。やはり少し緊張をしていた。でも最初のころに比べれば大きな自信を抱き出勤することができた。社員の皆さんに温かく受け入れていただいてとても嬉しかった。今日は事業所周りで、最初は車で「すいとぴー金沢八景」に向かった。潮の香りや、海の景色、ガーデンがとても広く、檜のお風呂もあったり、施設長の加藤さんが作った帆船の模型、施設の雰囲気に感動した。すいとぴーの施設はどれもそうだが、普通介護施設という地域とは離れた所に建てられているというイメージがある。でも特にここは隣が民家で本当に地域の中にとけこんでいる施設だと強く感じた。お祭りの時は近所の方も気軽に一緒に参加していただいているということを知り、何か心が温かい気持ちになった。次に「すいとぴー三ツ境」に向かった。この施設の1階には病院などのテナントが入る予定になっている。2階テラスにあるガーデンはまるでビアガーデンのような雰囲気。また施設のテーブルや椅子は掃除がしやすいように工夫されており、椅子も簡単に移動ができるような設計になっている。いたる所に工夫を感じた。

〈10日目〉

今日はお昼休みに福祉大OBの島野部長、佐々木さん、餅田さんと私がずっと行きたかった念願の「ラーメン博物館」に連れて行っていただいた。とても旨かったし、レトロな雰囲気が何ともいえず本当に楽しかった。午後からは明日のパソコン教室に向けてインターネットを使って資料集めや準備を行った。あっという間に今日も一日が終わった。

〈11日目〉

今日はすいとぴー新横浜でのパソコン教室。入居者様にパソコンで「秋のお便り」の作成の補助を行った。途中パソコンのトラブルがあったが何とか終わることができてほっとした。

まとめ・謝辞

日総ニフティ様で研修を行うことができて本当に良かったと感じている。研修を通して大きく成長できたと確信しているし、自信がついた。とても有意義な時間を過ごすことができた。研修を通して今までは知らなかった多くの発見に出会い、改めて世間知らずだったということを思い知らされた。この貴重な経験を糧としてこれから活かしていきたいと思う。お忙しい中、日総ニフティの皆さんには大変お世話になりました。感謝しても感謝しきれない思いで一杯です。この場を借りて厚く御礼申し上げます。また、インターンシップ委員会の先生方にも大変お世話になりました。本当にありがとうございました。私にとってとても重要な意味を持つ最高の夏休みでした。

研修事業所名 : 株式会社ディスコ東北支社
 研修期間 : 平成19年9月3日(月)～9月7日(金)
 研修学生氏名 : 石澤 磨美

1. はじめに

インターンシップの過程は研修だけでなく、プレゼンテーションなど実践的に学ぶことができるため、より経験を積むために昨年に引き続き、今回もインターンシップを受けることを決めた。また、就職先をほぼ企業に絞ったので、より実践的な研修によって就職意欲を高めることを目的とし、企業についても学びたいと思った。

数ある事業所の中から、今回の研修先である株式会社ディスコを選んだのは、事業内容にも興味をもっており、全国展開や海外で幅広く事業を行っている企業の一員として働くということに関心があったからである。実際の現場をみて自分自身も積極的に参加し、企業で働くことの良さや、やりがいを体感すると同時に、企画からグローバルな事業展開についても学びたいと思った。

2. 研修先概要

株式会社ディスコは1973年10月1日に創業され、現在、東京の本社を中心に全国に11の子会社と国内外に4つのグループ会社をもつ、大手企業である。「人と組織をつなぐリクルーティングパートナー」をテーマとし、採用広報と教育広報の二つを中心に事業を行っている。採用広報事業は、企業を中心とする組織の「人材採用活動」と、学生や社会人の「就職活動」の両サイドを結ぶ事業である。教育広報事業では、入試や就職部門など、高等教育活動における「入り口」から「出口」までの様々なソリューションに貢献している。

3. 研修内容

＜オリエンテーション及び概要説明＞

一日目は、まず研修にあたってのオリエンテーションを行った。研修生は私を含めた計三名で、インターンシップや就職についての意見交換を行った。株式会社ディスコの業務・組織等の概要説明では、事業が「企業・大学・学生」の三要素のバランスによって成り立っているということ、出版物を製作する上でのお客様との関わり方など、会社の内側からの視点での話を聞くことができた。また、莫大な個人情報情報を管理している企業でもあるため、セキュリティが充実していることに感心し、実例を通してビデオで個人情報保護について学んだ。曖昧だった部分に気づいたと同時に、個人情報の扱いがいかに難しく現代において重要視されているのかを再認識した。営業基礎研修では、社会人として当たり前の心得やマナーについて、実践を交えて教えていただき、いかに自分がマナーに関して甘かったのかを実感した。

＜イベント実習＞

二日目、三日目は二日間にわたってイベントの設営・運営・撤収を行った。今回のイベントは就職フォーラムで、企業の合同説明会である。設営では、最初に説明していただいた内容を自分で把握し、作業を行う必要があった。研修生同志での役割分担や、流れのシュミレーションを行い、「仕事をいかに効率的に行えるかは、常に先を考えているかどうかだ」を教訓として作業を行った。イベント当日は社員の方と同じジャンパーを着させていただき、いつもより緊張した部分やプレッシャーを感じた部分もあったが、このチャンスを活かせるよう積極的に行動した。例えば、参加していた学生へのインタビューである。実際にやってみて、やらないよりもやった方が得るものは確実に大きいということ学んだ。インタビューを通して気づいた会話の力不足という点も、やったからこそ得られたものである。撤収作業は設営同様に役割分担によってスムーズに進めることができた。

＜グループワーク＞

四日目はイベント実習を踏まえたグループワークを行った。内容はフォーラムの事前イベントに関する企画立案、及び、そのプレゼンテーションである。グループでの企画・パワーポイント作成は初めてだったため、相談や意見を出し合いながら作る楽しさを学んだ反面、独断で決定できない不自由さや意見をまとめる大変さを感じた。今回の経験を通して学んだのは、コミュニケーション能力の中でも最も大切だと教えていただいた「聞く」能力である。自分の意見を言うのは簡単だが、いかに相手の言うことを理解しようとするかが大切であるかを学んだ。

<企画プレゼンテーション>

五日目は前日に作成した企画のプレゼンテーション行った。結果として、事前イベント企画のはずが、フォーラム自体を中心とした作りになってしまい、テーマに応えられなかったことが残念だった。また、実践的にプレゼンテーションを行っている社員の方々の視点は厳しく、企画立案におけるアイディア性や論理性の難しさを実感した。プレゼンテーション自体に関しても社会人の実践的な視点から指摘、アドバイスをしていただいたことが、貴重な経験となった。

<総括>

最終日の総括では、インターンシップ研修の全工程を振り返り、研修や就職に対しての感想や意見交換を行った。今回、三人での研修だったため、他の二人の考えを聞きながら、以前と変化した部分や、就職に対する考え方の違いなど、いい意味で刺激を受けた。最後に支社長をはじめ、担当してくださった社員の方々と、もう一度お話する機会を設けていただき、改めて意見交換や質問をすることによって、充実した研修を振り返ることができた。

4. まとめ・今後の課題

全体を通して振り返ると、あっという間の五日間だったが、興味のある事業内容を直接学ぶことができたことで、内容は濃く、意味のあるものだった。スタッフの一員として活動し、仕事の責任感を感じることができたと同時に、やりがいも感じることもできた。

今回のインターンシップ研修にあたっての目標であった「企業」を学ぶという点では、企業についてのビジネスについて学ぶことができた。また、「社会人」としての知識を学ぶという点では、実践を通したマナーや礼儀を学ぶことができた。そして、責任感を感じ、それ以外の「何か」を発見するという点では、自己分析のきっかけを得ることができ、就職活動へ一歩進むことができた。

研修を通しての変化としては「思考の発展」を学んだ。例えば目標が失敗に終わってしまった場合に、「なぜ」失敗したのか？「次は」どうすればいいのか？と、考え方を発展させていくことである。そうすることで、自分を客観的に見ることに繋がり、自己分析となっていくのである。

今後の課題としては、全体の目標としていた「コミュニケーション能力の向上」についてである。まずは、「コミュニケーション能力とは？」ということを考え直す機会になった。その中で、最も大切だという「聞く」能力に関して、ディスカッション、イベント実習、プレゼンテーションを通して未熟だった部分に気づくことができた。「聞く」能力の向上を今後の課題として、普段の会話から意識し、心がけていきたい。

謝辞

今回のインターンシップでは、自分が想像していたよりも、やりがいのある大きな経験をさせていただき、充実した研修をさせていただくことができました。お忙しい中、温かく、そして厳しくご指導してくださった株式会社ディスコの社員の皆様に心より感謝申し上げます。また、研修にあたってサポート、ご指導してくださったインターンシップ担当の先生方にも深く感謝いたします。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社 ウイングル
 研修期間 : 平成19年8月6日(月) ～ 8月10日(金)
 研修学生氏名 : 山田 智子

1. はじめに

私がこのインターンシップを受講した理由は、『『会社』という場所では、日々どのような仕事が行われているのかを実際に見てみたい』という思いからである。

多くのインターンシップ受け入れ企業の中から株式会社ウイングルをインターンシップ先を選択したのは、障がい者の雇用というこれまで誰も目をつけなかったマーケットに注目した新しいビジネスの形態に興味を抱いたからである。また、昨年受講した障害者福祉論の中で、「法定雇用率」という制度について学んだことから障がい者の雇用問題に関心を持つようになり、その現状を実際に見ることができるのではないかと思い希望した。

2. 研修先概要

株式会社ウイングルは、障がい者雇用促進支援を行う企業である。設立日は2005年12月26日とまだ日は浅いが、数々の大手企業と契約を結んでおり、今注目のベンチャー企業だ。本社は宮城県の仙台市内にあり、東京にも支社がある。

事業の内容としては、企業に代わり障がい者の採用から雇用後のサポートまで一括して代行するサービスを行っている。企業に対し、障がい者雇用に伴うコストダウン、雇用率の安定化、CSR(Corporate Social Responsibility: 社会貢献)の向上をサービスメリットとして掲げている。

3. 研修内容

今回5日間の研修の中で、私たちには「ウイングルの強み、弱みを考え、今後更なる発展を遂げるためには何が必要か提案せよ」という課題が課せられた。研修の内容は場所によって異なり、I C O C (泉中央オペレーションセンター)では主にデータ入力、本社では営業業務を行った。また、直接ウイングルの中で働いている障がい者の方へのインタビューを行ったり、福祉施設への訪問にも同行させていただいたりした。

① I C O C (泉中央オペレーションセンター)での業務

I C O Cでは1日目と2日目、3日目に研修を行った。そこではチャレンジド(ウイングルでは障がい者の方をこのように呼ぶ)の方達が実際に行っている業務を体験した。3日間ともデータ入力为中心で、1日中パソコンに向かい作業をした。また、2日目には実際にウイングルのシステムの下東京のIT会社に就職し、現在I C O Cで就業している方へのインタビューを行い、福祉施設への訪問に同行させていただいた。

データ入力の内容は1冊の本に掲載されている情報を整理するというものである。慣れないパソコンでの作業に初めは戸惑ったが、担当の方からキーボードを使った簡単な方法を教えていただくなど、初日より2日目、2日目よりは3日目と作業効率は徐々に上がっていった。また、わからないことがでもすぐに聞くことができるようにと、担当の方が私たちのデスクの近くにいて下さり、とても助かった。日ごろレポート作成などでパソコンを使用していたが、まだまだ使いこなせていない自分に気づき、2年後の就職活動に向けて、高いレベルの情報処理能力が必要だと改めて感じた。

チャレンジドの方へのインタビューは、ウイングルのスタッフの方立会いのもと行った。ウイングルで働くようになってから生活に変化はあったか、などという項目についてのインタビューで、定期的に行われているものだという。私がインタビューさせていただいた方はウイングルでのパートタイマーを経て東京のIT会社に就職した。話の中ではウイングルで働くようになるまでの経緯なども聞くことができ、障がい者雇用の厳しい現状をその方の実体験から知ることができた。

福祉施設への訪問では、泉区にある「ふれあい福祉作業所」と太白区にある「太白ありのまま舎」に行った。この2つの福祉施設内にもウイングルのシステムによって東京の会社に就職し働いている方たちがいる。「ふれあい福祉作業所」では施設長より話を伺い、障がい者が自立することの大変さとその必要性を新たに感じた。「太白ありのまま舎」では直接就業している方に話を伺うことができた。何をするにも誰かの介助が必要なその方にとって、仕事をする際に自分が施設で暮らしていることが大きな壁になっている、という現実を知った。例えば食事の時間や入浴の時間など、時間で行動が決

まっている施設と、今自分がやりたいことがうまくマッチングしていない、というその方の思いを聞いて、「在宅（施設内も含む）ワークの実現」と言っても障がいだけが壁になるのではなく、その方の置かれている環境の中にも無数にあるのでは、と考えた。今後この壁をどのように乗り越えていくかがウイングルの課題であり、私たちも障がいを持つ方の生き方を考えなくてはならないと感じた。

②本社での業務

本社では4日目、5日目に研修を行った。内容は今後の営業活動の際に使われるデータ作成、および営業資料作成である。また、5日目には社長と話をする時間や、「ウイングルが今後更なる発展を遂げるために何が必要か提案せよ！！」という課題に対するプレゼンテーションを行った。

ウイングルの営業活動は大きく分けて2つあり、1つは企業に対するアプローチ、もう1つはウイングルに登録していただく障がい者の囲い込みである。営業活動の際に使われるデータ作成は、今後ウイングルが業務を広げていこうとする県の福祉施設や養護学校の情報集めである。1人1つの県の資料作成を任せられ、今後実際に使われる資料であるということと共に、1つの仕事を任せられたことから責任感が生まれ、終業時間が近づくにつれて「やり遂げなくては」という思いの中で取り組んだ。営業資料作成では実際に首都圏の企業に出す資料を入れる封筒に宛名を書いたりした。日本でウイングルのような事業を行っている企業は他になく、また、創設して間もないということで、いかにウイングルのサービスを広められるかが今後の発展につながるのではないかと感じた。

プレゼンテーションは社長を含め、多くの方の前での発表になった。私はウイングルの強みを「スタッフと障がい者の方の自然な関わり方」、弱みを「遠隔地雇用を行うにあたり、どこまでサポート体制を整えていけるか」として発表した。5日間で見えたこと、考えたことを踏まえながら発表し、多くの講評をいただくことができた。この日に初めてお会いした人もいる中で緊張しながらの発表であったが、5日間を締めくくるものとしてとてもいい経験になった。

本社業務において、データを入力しながらスタッフの方のやり取りを耳にしたのだが、企業側がどこまで障がい者雇用について知っているのか、本当に真剣に考えているのか、などと議論されていた姿から、自社のサービスへの自信、障がい者の雇用率の上昇への強い思いを感じ取ることができた2日間であった。

4. 考察・まとめ

常に主体性を持って研修に取り込もう！と気を引き締めて取り組んだ5日間。始めは不安でいっぱいだった。しかし、研修を終えた今となっては毎日が学びであり、「気づき」の連続であった。特に実際にチャレンジドの方と話ができたことがいい刺激となり、障がい者の雇用について今までは考えが及ばなかったことに関しても考えるきっかけとなった。また、営業業務を行うにあたり、自分の中に責任感が生まれたことはとても大きな成果だと思う。学生でありながら、社会の中で求められる「責任」を、身をもって体験できたからだ。

障がい者の雇用を考えると、私たちに必要なことは「障がい者を特別視しない」ということではないだろうか。5日間で感じたこと、それはスタッフの方とチャレンジドの方の自然な関わりであった。ウイングルではもともと“障がいを持つ方に対し、過剰な保護や特別視をしない環境作り”に取り組んでいるが、まさにそれが実現されていた。相手がどんな障がいを抱えていようとも、“障がい者と私”の関係ではなく、“あなたと私”の関係がスタッフとチャレンジドの方の間でできていた。「特別何かをしてあげようと思っているのではなく、例えば耳の聞こえない人がいるなら、せめて挨拶くらいは手話でできるようにしようよ、というところから始めているだけ。」と話して下さったスタッフの方々の考え方に、普段から福祉とは何か、障がい者の幸せとは、ということを学んでいる私自身が障がいを持つ方に対して特別視していたことに気づかされた。「障がいも個性の一つ」と口では簡単に言うことができるが、実際にそのように考えることができているかというところでもない。障がい者が自立できる社会を作るのは私たちの障がい者に対する接し方一つである。今後、どうすれば障がい者が自立することができるかということについて、実際に現場に足を運んで考えを深めていきたい。

謝辞

この度はお忙しい中インターンシップのご指導をしていただき、本当にお世話になりました。ご指導いただいた株式会社ウイングルの羽田様、佐野様、千葉様をはじめ社員の皆様、並びに大内誠先生、インターンシップ委員会の諸先生方に心から御礼申し上げます。誠にありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社ウイングル
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 6 日(月) ～ 8 月 10 日(金)
 研修学生氏名 : 梶川 友希

1. はじめに

私がインターンシップを受講した理由は、社会に出て働くとはどういうことなのか自分の目で見てみたいと思ったからだ。また働くということと学生生活ではどのような違いがあるのか体験したかった。その中で社会の厳しさやマナーを知り、これからの進路選択に最大限活かしたいと考えたからだ。

数ある研修先の中で私がウイングルを選んだ理由は、私の父が障がい者の就労支援の仕事をしている。その関係で障がい者雇用について関心があった。またベンチャー企業のいいところや大変なところを肌で感じたいと思ったので希望した。

2. 研修先概要

株式会社ウイングルは 2005 年 12 月に「関わる人々すべてが、共に成長し、繁栄できる社会を実現すべく、常に本質を見据え、価値あるソリューションを提供していく」を企業理念として仙台で設立されたベンチャー企業である。事業内容は障がい者雇用促進事業である。

3. 研修内容

<1 日目>

初日ということもあり、始めに本社に行った。そこでウイングルの会社概要や研修内容の説明を受けた。その後、泉区にある 21 世紀プラザに移動した。ここは障がい者の人たちが集まり、企業から委託された仕事をしている場所だ。ここで障がい者の方々はパソコンを使って仕事をしている。到着してすぐにここの説明を受けた。その後昼食休憩を挟み午後のスタートは翌日の施設訪問の時にやる質問を考えることだった。この施設訪問はウイングルを利用している障がい者の方々とそこで働く職員の話を聞くことにより、障がい者雇用の現状を知ることが目的だった。その質問作成が終わると、今度はエクセルを使いデータ入力の仕事をした。

<2 日目>

この日は最初から 21 世紀プラザに出社した。午前中は昨日に引き続き施設訪問の質問考えた。また障がい者のスキルアップのためのサイトをインターネット上から探した。この目的は、障がい者の方々のスキルアップのきっかけをつくることだ。そして午後の仕事が始まる前に皆さんの前で自己紹介をした。その後午前に引き続き障がい者のスキルアップのためのサイトを探した。そして 14 時に「ふれあい福祉作業所」に向けて移動した。ここでは所長さんは私たちに障がい者の尊厳を守ることの大切さを熱心に話をしていただいた。この話を聞いて障がい者の尊厳を守ることが当たり前なことだけど大切なことだと思った。この後に「ありのまま舎」に行った。ここでは寝たきりの障がい者の人と話をすることができた。この障がい者さんは寝たきりの状態でここで仕事をしている。ここでは施設側がこの障がい者さんの仕事の都合に合わせた時間調整をしてくれてないという話を聞いた。この話を聞いて、悲しくなった。ここで話を聞く前は施設側は障がい者雇用に積極的だと思っていた。そのことを覆された。だから余計に施設側に憤りを感じてしまった。その後 21 世紀プラザの戻り、データ入力の仕事をした。

<3 日目>

この日と 4 日目は一緒に研修しているメンバーとは研修先が異なった。私は一人で本社に出社した。この日は 1 日中パソコンを使い埼玉県の特別支援学校の住所や連絡先を調べた。そしてそれをデータベース化する仕事をした。また同じく埼玉県の県議会議員の住所や連絡先を調べこれもデータベース化した。この目的はウイングルの営業の範囲を広げるのが目的だった。

<4 日目>

この日は一人で 21 世紀プラザに出社した。出社して最初の仕事はデータ入力だった。その後 1 時間程度障がい者の方と面談をした。ここではウイングルの社員さん一人と私と障がい者の 3 人で面接をした。ここで働くようになったきっかけを聞いた。またウイングルの良いと思う点や、仕事をする上で大変なことを質問した。この目的は利用者の声を聞くことで、利用者の声を反映して会社を良くしていこうというものだった。また午後からはデータ入力をした。

<5日目>

最終日のこの日は研修しているメンバー全員で本社に出社した。午前中にウイングルの会社案内の資料をファイルに綴じる仕事をした。午後の最初に佐藤社長と話をする時間があった。この佐藤社長はバリバリのビジネスマンという感じがした。また社長の経歴やウイングルを設立した経緯を聞くことができた。それが終わるとプレゼンテーションの準備だった。準備が終わり社員の皆様が多くいる前でプレゼンテーションをした。このプレゼンテーションで私は一人で swot 分析を使った。そこで swot 分析から導き出せる戦略を立ててみた。これはすべてが知名度不足という結論になってしまった。ここの部分をたくさん質問された。またこのときの返答も元気に答えることができなかった。そしてこの発表自体も緊張してスムーズに話を進めることができなかった。このプレゼンテーションをもって研修は終了した。この経験を通じてチームで活動していくことはとても大切だと感じた。それは 1 人では考え方に限界はある。それがさまざまな人の意見があることで広い視点で物事を捉えられると思う。

4. まとめ及び今後の課題

今回の 5 日間のウイングルでの研修ではさまざまなことを体験することができた。私は福祉大に通い、福祉の勉強をしながら今まで福祉の現場には足を踏み入れてこなかった。その私にとって今回のインターンシップでは今までで、もっとも長く障がい者の方々と接することができた。今回接することができた障がい者の多くは、障がいの程度が軽度であった。それでも障がい者も健常者も特に違いがあるとは思わなかった。それは一緒に仕事や会話をしたなかでコミュニケーションを取れたからだ。また障がい者雇用を実現するには法律の壁があることを知ることができた。さらに施設側の協力体制が万全でない所があることも知ることができた。これは施設の現場で働いている職員の提案が必ずしも通るわけではない。この提案が障がい者の方々が望むべきものであったとしても、そこには施設を運営する人達の意見があり、その提案が通らなくなることがわかった。また「あいのまま舎」では職員の入れ替わりが激しいと聞いた。そのような状況を知り、ショックを受けた。これでは障がい者の方々の自立や生活に対する援助の体制は不十分だと思った。これからは、それぞれの相手の立場や役割に立ったつもりで物事を多角的に見ていかなければならないと思った。その中で特に利用者の意見に耳を傾け、利用者の中心にサービスのあり方について考えて生きたい。この苦しい状況を改善しようとしているウイングルの社員のみなさんの努力を目の当たりにして心が打たれた。そしていつ会社が倒産してクビになるかわからないから毎日必死になって仕事をしているという話を聞いてベンチャー企業で生き残って大変なことだと強く感じた。今回の研修を通して初めて父の仕事の大変さを少しは理解できた気がする。これは父のような人が企業と障がい者の間に入る。その中でさまざまな調整をすることは神経をすり減らす大変な仕事だとわかった。最後に今回のインターンシップでベンチャー企業での良い所を見ることができた。その中で特に印象に残っていることは、働く場所は皆さん違っていても社会を良くしていきたいという思いに違いはなかったように感じた。この会社全体が同じ目標に向かってひとつになっている姿に心を打たれた。

この経験のなかで一つ重要な課題を見つけた。それは人の話を落ち着いて聞くこと。焦って話を聞き内容を理解できずに先に進んでしまい、迷惑を掛けてしまった場面が多々あった。また分からないことがあっても質問をせずに先に進んでしまった。結果としてさまざまな人達に迷惑を掛けてしまった。これらの課題を克服できるように日ごろから人の話を集中して聞き、わからないことがあったら恥ずかしがらずに質問をする。このようなことを意識してこれからの学生生活を過ごしていきたい。

謝辞

今回の研修では学校では学ぶことのできない貴重な経験をすることができました。この研修で感じたことを大切にこれからの学生生活に活かして生きたと思います。最後になりましたが、充実した研修ができましたのは、お忙しい中にも拘わらずインターンシップを受け入れてくれた株式会社ウイングルの皆様のおかげです。この場を借りて深く御礼申し上げます。また、いろいろとご指導くださった大内先生をはじめ、インターンシップ委員会の先生方にも心から御礼申し上げます。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 株式会社ウイングル
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 6 日 (月) ~ 8 月 10 日 (金)
 研修学生氏名 : 大石 優郁

1. はじめに

インターンシップを受講しようと思った理由は、大学 3 年という就職活動を始めの時期に近づき、現在思い描いている抽象的な自分の将来像を、インターンシップによって活動することでより具体化したかったということ、自分をさらに成長させたかったという 2 点である。

ウイングルを研修先に希望したのは、障がい者の雇用促進事業を中心とした「新しい意味での社会福祉ビジネス」を行っているベンチャー企業ということで興味を持ち、また、自分自身、福祉環境に関する資格に興味があって取得していたが、実際の現場体験はなく、あくまでも資格であったため、障がい者の現場を学んでみようと思ったからである。

2. 研修先概要

「株式会社ウイングル」は、2005 年 12 月に設立された若い会社である。近年、法律が整備され、高まる CSR (Corporate Social Responsibility) すなわち企業の社会的責任が多く存在する一方で、施設整備などの問題があり、障がい者の雇用が進んでいないという現状がある。このような背景から創業へと至り、現在、ウイングルに登録している障がい者を在宅や専用業務センターなどの遠隔地 (テレワーク) での雇用を支援するサービスを行っている。

3. 研修内容

5 日間の研修では、ウイングルの各部署を回る中で、社員さん、パートさん、チャレさん (障がいを持つ方) からいろいろとヒアリングし、ウイングルの強み・弱みを考え、そこから「ウイングルが今後更なる発展を遂げるためには何が必要か」というプレゼンテーションを最終日に行った。

(1) センター業務

仙台市泉区にある業務センターは、泉パークタウンの近くにあり、とても静かで景色のよいところにあった。この業務センターで障がい者の方が働いていたのだが、私ははじめ、「障がい者の方はどのように働いているのだろうか」、「どのような雰囲気なのだろうか」と、普段そのような状況を目にすることもなかったので、様々な疑問を持ちつつ業務センターへと向かった。そこでは、パソコンを使ったデータ入力・処理等の様々な業務を行っており、「多くの方は障がいを持っている」と教えられるまで全くわからないほどで、仕事もきちんとなしていた。

私たち研修生は、「プレスアート」と呼ばれる、雑誌に載せるお店の情報をデータベース化する作業、スキルアップに適したインターネットサイトを探し、それをリストアップする作業を行った。長時間パソコンを使うので、目が疲れた。私たち研修生は、数日の研修であってもこのように感じることを考えれば、終日パソコンを使って作業をしている方はさぞ大変だろうと感じた。

センターの皆さんはとても明るく、元気で、音楽も流れていたり窮屈な雰囲気ではなかった。外の景色も綺麗で、働く環境としてはよいところだと感じられた。

(2) 施設・在宅訪問

某企業に遠隔地雇用されている「ふれあい福祉作業所」と「ありのまま舎」の障がい者の方を訪問した。ホームページ上で得られる情報というものは、良い面ばかりみえることが多く、実際に施設などで働いていらっしゃる方のお話を聞いたことで、障がい者の労働について本当の姿を学ぶことができた。

まだまだ障がいをもつ方の労働環境は整っていないことが訪問して改めてわかった。施設で在宅ワークをする方の個々人の体調、生活リズム、生活スタイルは、施設側の時間に流され、また、体も思うように動かせない部分もあって他の人の力を借りなければならず、仕事の時間がなかなかとれないということだった。施設に長期入所している方が施設で“働く”ことは、施設の方も望ましいこととして支援しているのかと思っていたのだが、意外なことに、あまり前向きな考えではなく、現場と施設の運営側との考え方にズレがあった。また、施設の職員の方からみれば、前例がないため、施設職員のあり方と障がい者の職業支援をどのように対応させていくか悩んでいるようだった。

このことから、施設側と会社側で互いに理解しなければならないということと、施設において、よ

り仕事に集中できる環境を整える必要性を感じた。ただ、労働の環境が不十分であっても、1日1日何もなく時間を過ごしていた方が、仕事ができることに喜びを感じていることは間違いのない事実で、この期待や思いを壊さないようによい方向へ進み続けていかなければならない状況におかれている。

(3) チャレさんインタビュー同席

会社、勤務地もそれぞれ異なるチャレさん（障がいを持つ方）数人とインタビューする機会を設けていただいた。障がいを持っていても、企業の社員として就業するようになったある方は、「仕事をできるようになってからは毎日のメリハリがでてきた。仕事と趣味などを両立すること、それに一生懸命になれることがよいことになっている。できないことをやろうとするよりも、今自分でできることを完璧にできるように努力し、一つでもいいからできるものに集中する。これによって乗り越えることの喜びや楽しさなど今までにはなかったものが得られるんだ。」とおっしゃっていた。生の声を聞くと本当にその通りだと感じ、もっとこのようなセンターが増えればよいなと感じた。

(4) 営業業務

仙台本社で営業業務を行った。私たち研修生に与えられた業務は、施設のリスト作り、企業への封筒の宛名書き、営業資料整理などである。仙台本社での勤務だったので、会社の最前線に触れることができた。1秒でも時間を無駄にしないように、時間との勝負をしている、と社会の厳しさを肌で感じ取ることができた。ベンチャー企業のため、営業にあたっての様々な資料をさらにまた新しく作り上げていく必要があるということで、ベンチャー企業の大変さはそこにあると感じた。

(5) 社長と対話

ウイングルの方がプログラムの中に日程を組んでくださり、多忙な中、貴重な時間をいただいて、社長の佐藤さんの話を聞くことができた。まだ20代の若さで会社を設立し、設立されてから約1年と少しで大きく成長しているとのことだった。ウイングルの設立に至るまでの過程や、企業の雇用の状況など様々なお話を聞けて本当によかった。企業の良い面も悪い面も知ることとは、学生である自分にとってなかなかできるものではないので、インターンシップに参加してよかったと思ったところである。

(6) プレゼンテーション

1時間という限られた時間の中で、何を伝えたいかすばやくまとめ上げ、模造紙に分かりやすく、見やすく書くのも一つの必要な企業人のスキルだと感じた。

5日間という短期間でウイングルの全てを知ることは無理だったが、できる限り、組まれたプログラムの中で学んだことを自分なりに伝えることはできたのではないと思う。抽象的な考え方に具体的な意見をつけて説明するやり方でプレゼンテーションを行ったのだが、もう少し具体的に、そしてもう少し訴えかけるようなプレゼンテーションができればよかったと反省した。企業では適切な部分に、具体的に提案するやり方がよいのかと思った。みる力、聞く力、話す力の3点がプレゼンテーションには必要で、この点をもっと成長させられたらと思う。

4. 考察・まとめ

インターンシップで学びたかった障がい者の労働について、5日間という短期間ではあったが、凝縮されたプログラムで研修することができ、研修は自分にとってかなり充実したものになった。私の研修先は企業であったが、一般の社会人の方とお話できたことはもちろんのこと、福祉施設にも伺うことができたり、今まで触れ合ったこともなかった障がいをもつ方とお話できたり、施設の職員の方とお話できたり、会社にながらにして多方面の業界の方と関わることでよかった。

インタビューやプレゼンテーションの機会を与えられたことによって、みる力、聞く力、話す力を成長させることもできた。頭の中で考えていることと、実際に体を動かしてやってみることで、自分の持っている力がどのくらいなのか、どこまでできるのか、何が得意で何が苦手なのか、が異なっていることが明確になった。

謝辞

5日間という短期間でしたが、大変実りある研修を終えることができました。ここで培った力を今後に活かせるように努力していきたいと思っております。

お忙しい中インターンシップをお引き受けいただき、熱心にご指導していただいたウイングルの皆様、そして、インターンシップ受講にあたりお世話になった先生方に心より感謝申し上げます。

研修事業所名 : せんだいメディアテーク
 研修期間 : 平成19年8月4日(土) ~ 8月16日(木)
 研修学生氏名 : 五十嵐 珠実

1. はじめに

大学2年生になり就職のことを真剣に考えなくてはならない時期になった。私は就職に対する意識が低いと感じ社会で働く体験をすることでその意識を高めるため、コミュニケーション能力を高めるため、また、在学中に何か達成感のあることをしたいと思いインターンシップを受講した。「せんだいメディアテーク」を希望したのは施設で行われる様々なイベントの裏側を見てみたい、自分もイベント作りにかかわりたいと考えたからである。

2. 研修先概要

「せんだいメディアテーク」は2001年に開館された美術や映像文化の活動拠点であると同時に、すべての人々がさまざまなメディアを通じて自由に情報のやりとりを行い、使いこなせるようにお手伝いする公共施設である。

「せんだいメディアテーク」が掲げる理念は3つあり、利用者の需要にフレキシブルに対応することで最先端の知と文化を提供し、ネットワークの利点を最大限に活用しターミナル(末端)ではなくノード(接点)の役割をもつこと、健常者と障害者、利用者と運営者、言語や文化などを乗り越えようとするあらゆるバリアからの自由があげられる。

さらに、サービスとしてギャラリーやシアターなど表現の空間の提供、スタジオ、ワークショップなど活動する空間の提供、最新の知識や情報の提供、だれもが情報を収集、貯蓄、編集、そして発信できる環境の提供があげられる。

プログラムとしては美術・映像・メディアに関する展覧会や上映会、ワークショップ、障害のある方を含むあらゆる人がメディアを自由に活用できるようにするための教育普及やボランティア活動の支援、多くの方と連携して進める情報収集とデジタルアーカイブ化、図書館やさまざまな外部機関と連携する事業の開発があげられる。

3. 研修内容

(1) smt オープンカフェ 「七夕ひろば」

「七夕ひろば」の研修では初日、会場の準備を手伝わせていただいた。スタッフ、アルバイトの方と協力して客席の準備、ふきながしやステージの設置、音の展示の設営などを行った。また、会場でスクリーンに映すパワーポイントの作成も手伝わせていただいた。

2日目からはイベントの会場の整備や監視業務などを行った。イベントのタイムテーブルのことや館内の設備のことについて質問されるお客様があり、勉強していたのでしっかり答えられたのでよかった。

県外からも仙台の七夕を見にいらっしゃった方がおり、七夕まつりのことについて質問されたのだが、うまく答えることができずイベントそのものだけでなくそれに関係のあることはちゃんと調べておくことが必要だと感じた。

一般のお客様のための通路の確保をするときのお客様への声がけも非常に難しかった。マナーについての声がけや通路から移動するよう促す声がけなど、初め声をかけるのが大変かけにくく感じたし言葉遣いも気をつけなくてはならなかった。中には怒らせてしまった方もおり反省すべき点だと思う。

さらに、「七夕おどり・星の宵まつりサンバのワークショップ」にも参加した。ステージの上で踊ることは少し恥ずかしかったが地域の人や観光で仙台に来た人と一緒に踊れ楽しかった。

「涼を楽しむ音のワークショップ」では涼しい音を流しその近くに、触って涼しんでいただける氷柱を設置した。これには子どもたちだけでなく大人まで様々な人が珍しがり、楽しそうに触っていたが、時間が経ち、氷がとけると根元がぐらぐらしてきて危険なので目が離せないところであった。

また、このイベント担当の薄井さんからスポンサーの広告の出し方のアイディアを考える課題をいただいた。最初の3つくらいはすんなりと思いつけたが、そこからなかなか良いアイディアが思い浮かばなかった。アイディアを頭から搾り出すのは大変難しいことだとわかった。

(2) 「青葉緑日2」

「青葉緑日2」では、作品周辺の見回り、くじ引きと「Arts」の受付を行った。8月11日のワークショップ、「コロコロゴロゴロゴロゴロロンン」では子どもたちと触れ合え、子どもたちのパワーのすごさを感じた。子どもたちの物を作ることに楽しさが直に伝わってきてこちらも嬉しさを覚えた。しかし、子どもたちは目を離していると触ってはいけない箇所に触っていたり、危なっかしそのような遊び方をしているので特に注意して見ていなければならないと思った。また、作品が壊れてしまうときもあり、その時はみんなで協力して作品をなおした。

お客様に積極的に話しかけ、作品の遊び方の説明をして一緒に遊んだりもした。作品について知ることさらにその作品も楽しめるのだと思う。しかし、作品の意味について尋ねられたことがあり、その時はうまくこたえられず、事前に知っている方に聞いておけばよかったと反省した。

仙台は、まだアートが弱いので街のアートを活性化しようという「Arts」の販売はなかなか購入してくださるお客様が少なく、物を売るということは大変難しいことだと感じた。しかし、販売しなくとも「Arts」の説明を行うだけでも、興味をもっていただければ街のアートの活性化につながるのではないかと思い、興味のありそうなお客様には積極的に話しかけた。また、お客様と話していると、県内ばかりでなく遠い県外からいらっしゃったお客様も多く驚きを感じた。それだけ魅力的なイベントなのだと思う。さらに、一緒に入っていたアルバイトの方からも博物館学のことなど、興味深い話を伺うことができ、博物館に対する視野も広がった。

連日のように来る子供たちがおりインターンシップの研修生に非常になついてくれたのだが、そのうちお店側で遊んでしまうようになり、注意をするよう注意を受けた。やはりお客様とスタッフの関係なので距離を置いたほうがよいと感じた。

4. まとめ・考察

今回の研修は10日間の研修期間のうち2つのイベントにかかわることができた。経験させていたいただいた業務でも、私のなかで得るものがたくさんありとても有意義な研修だったと思う。

この研修ではたくさんのお客様と交流することができた。これを通して学んだことはコミュニケーションの難しさである。お客様に注意するのは大変勇気と度胸がいることだ。失礼のないように適切な言葉を選ばなければならなかった。また、仲良くなりすぎても業務に支障をきたしてしまうので線の引き方が難しいと感じた。

どちらのイベントも県外からいらしたお客様が思ったよりも多く、このようなイベントを行うことで地方の活性化にもつながるのではないかと考えた。

インターンシップを受講するにあたり、不安を抱いたこともあったが、今までとは違った視点から物を見ることができるようになった。この経験を今後の大学生活、社会に出てからに役立たせたい。

謝辞

この度は大変お忙しい中インターンシップを快く引き受けていただきありがとうございました。10日間という短い期間ではありましたが、大学生活では経験のできない貴重な経験ができました。「さんだいメディアテーク」の皆様、またご指導していただいたインターンシップ委員会の先生方にも大変お世話になりました。心より感謝申し上げます。

研修事業所名 : せんだいメディアテーク
 研修期間 : 平成19年8月5日(日)、9日(木)～10日(金)
 9月15日(土)～16日(日)、19日(水)、21日(金)～24日(月)
 研修学生氏名 : 氏家 温美

1. はじめに

「自分から、一步踏み出して何かを始めなければ」これがインターンシップを受講しようと思ったきっかけである。受身な自分の性格を見直し、何かを変えたいという一心で、インターンシップ研修への参加を決めた。これだけでも、私にとっては大きな第一歩であった。インターンシップを受講したことで、自分と向き合う貴重な時間を多くとることができた。「自分は何が好きなのか」「何をしている時、一番生き生きしているのか」といった自問自答を繰り返した。

私は子供の頃から、様々な企業の広告・ポスターデザイン、色彩などにとても関心があった。また、イベントの運営や接客にも興味があった。そして「これが私の好きな事なのだ」と自問自答を繰り返していく中で気付く事ができた。せんだいメディアテークは、年齢や性別に関係なく様々な人びとが楽しめるイベントを数多く開催し、誰もが入りやすい、地域と密接した公共施設である。そのようなところに魅力を感じ、また、ワークショップの運営や広報関連業務を主にインターンシップの中で経験出来ると知り、私はせんだいメディアテークでの研修を希望した。

2. 研修先概要

せんだいメディアテークでは主に、展覧会・上映会の開催、教育普及やボランティア活動の支援、情報収集とデータの圧縮、外部機関との事業企画を行っている。主なサービスは、ギャラリーやスタジオの空間の提供、知識や情報の提供、情報の収集・蓄積・編集・発信のできる環境の提供などがある。せんだいメディアテークの最大の特徴は、健常者はもとより、目や耳や体の不自由な方への設備・機器が充実しているところにあると思う。例えば、目の不自由な方の為には、触るだけで現在地やフロア案内を音声で教えてくれる「触る模型」が設置されている。手で感じて得る情報だけでなく、耳からも情報を得られるので非常に分かりやすい。また、施設内の蛍光灯や床のデザインもお客様ににとって一番心地良いよう、各階の用途によって異なっている。このように、配慮がしっかりされている施設だからこそ、年齢・性別・障害の有無に関係なく多くの人びとが集まってくるのだと思う。

3. 研修内容

(1) ワークショップ運営補助(5日)

8月5日(日)～8月8日(水)まで一階のオープンスクエアで開催された「七夕ひろば」の中の「涼を楽しむ」というテーマのワークショップの運営補助を行った。17時の開場までは七夕ひろば開催中にスタッフが使用する、注意事項などをまとめたマニュアルの作成を行った。今後のワークショップをスムーズに運営していくために重要な作業であり、慎重に作成した。また、誰が読んでも分かりやすいものでなくてはいけないため、いかに分かりやすく簡潔にまとめるかを考えることが難しかった。このワークショップの目玉の一つとして、触って涼を楽しむことを目的とした5つの大きな氷の柱の展示が予定されていた。しかし、その氷が溶けるにつれて不安定になり危険だという問題が浮上し、急遽土台が必要となり私が買出しを頼まれた。当初はスノコを買ってくるという予定だったが良いものが見つからず、それに変わるものを考えて買っていったところとても褒められ、職員の方から「良い仕事したね」という言葉をかけていただきとても嬉しかった。

(2) 定期発送業務(9日・10日)

メディアテークでの今後の催事案内や各イベントのチラシなどを県庁や各事業所、大学や美術館などに発送する作業を2日間行った。9日は主にチラシなど必要な枚数を封筒に入れる作業を行った。数も多くとても大変だった。しかし「自分にとっては大量な発送物のうちの一つでも、受け取る側にとってはそれが大切な一つとなるのだから、気を抜いて入れ間違いや失礼の無いように」と考えながら行った。10日は封閉作業の後、県庁・市役所・区役所の各部署や各お店に足を運び、一部ずつお願いしながら配りに回った。実際に回った事で、市役所などの文書集配の仕組みや、チラシが置かれるまでには大変な作業が隠されている、という事を知る事ができた。

(3)「せんだい映画週間」運営補助(15日～24日)

9月15日～24日まで「せんだい映画週間」という大きなイベントが開催され、その運営補助を行った。15・16日は事前申し込み制だったため、来場者の名前を確認する必要があった。その確認作業を行う受付を2日間担当した。来場者数が多く、名前を一覧表から探し出すことに時間がかかってしまいなかなか円滑に進める事が出来なかった。担当の方に「焦らずに進めることが一番大切だ」と言われていたので、そこは冷静に対応していくことを心がけた。次の日は前日の反省を活かし、事前によく目を通し確認してから臨んだ。前日より気持ちに余裕ができ、焦る事なくスムーズに行えたと思う。何事も、事前準備は作業能率を上げるだけでなく、気持ちに余裕を持つためにも必要なものなのだと学んだ。

21日～24日までは「仙台短篇映画祭 2007」が開催された。受付や会場づくり、物販などの係りを主に行った。この映画祭は何ヶ月も前から映画祭実行委員の方々が準備し、つくりあげてきたものである。そこに何も分からない私が入って運営を行っても良いものなのか正直不安だった。「不安だから、失敗して迷惑をかけることが怖いから」今までの自分だったら一歩前に出る事が出来なかったかもしれない。しかし、今回はそんな自分を変える為にインターンシップに参加を決めたのだ。自分を奮い立たせ、積極的に実行委員の方々とコミュニケーションを図り、この映画祭について・今日までの準備・実行委員になったきっかけなどを聴くことができた。失敗して「何も分からないから、今日から参加したから仕方ない」という言い訳はしなくなかったので、一つ一つの仕事を真剣に取り組んだ。実行委員の方々もとても気さくな方たちばかりでとても楽しかった。映画祭の開催中に1階のオープンスクエアでは「映写機の解剖」というワークショップが開催され、その運営も同時進行で担当した。前日には道具の準備や、看板を描かせてもらった。3日間通して進めていく活動で、普段見ることのない16ミリ映写機を分解していきながら、仕組みや素晴らしさを理解していくというワークショップであった。私は子供とのコミュニケーションを中心に一緒に活動を行った。3日間、参加者に「活動に参加して良かった」と思ってもらいたいという気持ちを一番にもって臨んだ。今回の活動で、「ワークショップやイベントの良し悪しは、運営者の気持ち次第で大きく変わるのだ」ということを強く感じた。最終日、子どもたちが自分で作った作品を迎えに来たお母さんに嬉しそうに見せている姿を見て、私自身もとても嬉しくなり、このワークショップに参加できて本当に良かったと思った。

4.研修を終えて

メディアテークでの研修では、普段経験することのできない仕事を沢山任せていただき、とても充実したものであった。また多くの人との出会いもあり、それもまた毎日楽しく仕事できた理由でもあった。今回主にやらせていただいた定期発送や映画祭・ワークショップの運営などの仕事を通して「どんな仕事にも必ず過程があり、コツコツと積み上げていくことで初めてその仕事が成功する」ということに気付くことができた。当たり前の事だが、これに気付けたことで「今の私の周りにあるものの全てにも、それぞれの過程や苦労があるのだな」というようなものの見方が出来るようになった。

私の今回の研修での最大の目標は「受身ではなく自分から動いていくこと」であった。言われた仕事をこなしていくだけではなく、常に積極的に動いていくことを心がけてこのインターンシップの研修に臨んだ。自分から動いたり声を出したりすることは確かにとても勇気がいる。しかし黙ってただ仕事をこなしていくだけではあまり達成感を得られない事が今回の研修でよく分かった。「人とのコミュニケーションを多く図ることによって、同じ仕事でも何十倍も楽しくなるのだ」という事を学んだ。私は今回研修に参加し、自分自身で大きく前に進むことが出来たように思う。研修を終えてから、「自分から動いていこう・声を出していこう」という気持ちが以前よりも強くなった。それにより、何かを始めるとき、不安や抵抗感よりも期待やチャレンジ精神が先に出てくるようになった。今回インターンシップに参加して良かったと心から思っている。

謝辞

この10日間でもとても大きなものを私は得ることができました。

せんだいメディアテーク職員の皆様、映画祭実行委員の皆様、金先生、インターンシップ委員会の先生方へ、心から感謝申し上げます。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : せんだいメディアテーク
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 6 日(月)、8 月 8 日(水)、
 8 月 10 日(金) ～ 12 日(日)、17 日(金) ～ 21 日(火)
 研修学生氏名 : 佐藤 奈緒

1. はじめに

私がこのインターンシップを受けようと思った理由は、社会人になるということを実際に肌で感じたかったからである。社会に出て働くとは、現在の私たちの様な学生や、アルバイトとは違った世界があり、さらにそこには、社会人としての規則やルール、礼儀などがあり、それらを学ばなければならない。私はそれらを実際に学び、そして今の自分がどれだけ社会に適応できるのか、またどのような点が劣っているのかを知りたいと思ったからである。

また、研修先に「せんだいメディアテーク」を希望したのは、私自身絵や美術に興味があり、「せんだいメディアテーク」の美術や映像文化に触れることで感性を磨きたいと思ったからである。

2. 研修先概要

今回インターンシップを受け入れてくださった「せんだいメディアテーク」は、上記でも挙げたように、美術や映像文化の活動拠点であると同時に、すべての人びとがさまざまなメディアを通じて自由に情報のやりとりを行い、使いこなせるようにお手伝いする公共施設である。この「せんだいメディアテーク」が構築されるきっかけとなったものが「せんだいメディアテーク・プロジェクト」というものである。これは、①アートギャラリー、②青葉区図書館、③映像センター、④視聴覚障害者のための情報提供の4つの機能を新しいメディアを軸に融合し、21世紀の情報化された市民社会にふさわしい芸術文化施設として再構築しようとするものである。また、注目すべき点はその建物の造りと外観である。メディアテークは、13本の上下をつなぐチューブ、フロアである薄いプレート、南側の入り口の透明なガラスのスキンによって構成されており、内側と外側、上と下、健常者と障害者、運営者と利用者などといったバリアを取りのぞき、メディアを通してすべてがひとつになり、一体化していくという考え方に基づいている。

3. 研修内容

私は、今回の10日間のインターンシップで異なった3種類の業務を行わせていただいた。

(1) オープンカフェ「七夕ひろば」(8月6日、8日)

オープンカフェとは定禅寺通りで様々なイベントを催す中で、メディアテークの1階を開放的な空間にし、さまざまなイベントを催し、ゆるやかで新しい公共空間を提供するカフェである。

私はこの「七夕ひろば」で、監視業務、来館者数のカウント、出演者の誘導、「七夕おどり」「星の宵まつりサンバ」ワークショップへの参加などをさせていただいた。オープンカフェは七夕期間ということで人がとても多かったため、椅子に長時間荷物を置いている方や、通路に座っている方、点字ブロック・音声案内機の前に溜まっている方への呼びかけがとても難しかった。初めは声がけすることも緊張してしまっていたが、お客様を不快にさせないようきちんとした言い方を教えていただくととてもいい経験になった。また、監視中に県外からいらっしゃったお客さまに仙台七夕のことを質問されたがしっかり答えられなかったことがあり、自分知識のなさを痛感した。これからは研修先で行われるイベントなどをあらかじめ自分でもしっかり把握してよりよい接客を心がけたいと思う。

その後、ワークショップにも参加させてもらい、定禅寺通りのイベントに参加される方と一緒にステージの上で踊りを教えていただいた。私たちが参加すると、始めは恥ずかしがっていた子どもたちも一緒にステージに上がってくれたのでとても嬉しく感じた。

(2) ガイドツアー「アートしよう」(8月18日)

ガイドツアー「アートしよう」とは、臨床美術を基盤としたもので、絵を描いたり色を作ったりすることで脳を活性化させ、またそのできた作品を見たり触れたりした後、メディアテークの館内を探索して更にさまざまな色や形を探してみようというツアーである。ガイドボランティアの方の御1人が臨床美術士であり、その方を中心に制作が進められた。今回は、筆ではなく、ローラーを使って絵の具を混ぜ、それを画用紙に写して花火を描くもので、小学生6人を対象に行われた。ここではまず1人1人子どもたちの前で自己紹介をした後、子どもたちの絵を描くお手伝いをし、ツアーと一緒に

参加させていただいた。私は大学で副専攻として臨床美術を学んでおり、臨床美術論の中では高齢者を対象としたカリキュラムで授業を進めているため、初めは子供たちを相手にどのように対応しているかとまどうときもあった。子供たち自身も初めは周りが知らない人だらけなので不安そうに様子をうかがいながら黙っていたが、私たちが自己紹介をして、みんなも握手をしながら周っているうちにだんだん打ち解けることができた。そして一生懸命色を選んだり、出来上がった作品の色の出来具合を見て驚いたり、嬉しそうにする子どもたちの顔がとても印象的であった。ガイドツアーではガイドボランティアの方々が館内のさまざまな機能を紹介してくださり、子どもたちとみんなで手をつないで柱の大きさを体で実感するなど、さまざまな体験をすることができた。私たちは普段なにかを見たり、触れたりすることは、すでに大人の視点から見ているが、子どもの視点から見てみるとまた更に面白いものや疑問などが浮かび上がってくるのだと感じた。そして、共に行動する相手の気持ちになることがとても大切だと感じた。子どもたちといっしょに考えたり、発見したり、喜んだり、驚いたりするうちに、同じ時間を共有することが出来た。そして、子どもに視線を合わせて、しゃがんで同じ目線で会話をするのも相手の気持ちを知るうえで大切だと感じた。これは何も子どもにおいてだけではなく、“お客様視線”ということではどこの社会でも必ず必要なものなのだろうと思った。

(3) 青葉緑日Ⅱ(8月10～12日、17日、19～21日)

青葉緑日とは屋内での緑日で、さまざまなイベントやワークショップがあり、見て触れて・参加して楽しむ夏のアートフェスティバルである。お面作りやサーキット、巨大クロスカントリー場やランポリンなどがあり、くじ引きの受付や監視・接客などを行った。監視・接客ではそれぞれの遊び場での注意事項なども話さなくてはならなかったのだが、子どもたちが楽しそうに遊んでいるとなかなか注意ができず、ただ見守る感じになってしまったものもあった。しかし、その結果、何日目に子どもがサーキットで怪我をしてしまったため、自分の監視の甘さと、注意をすることの大切さを学んだ。また、青葉緑日Ⅱでは、インターンシップの生徒の他にアルバイトの方や博物館実習の方と一緒に仕事をさせていただくことが多く、今興味のあることや、お互いの将来のことなどについて話すことができたため、とても刺激になった。

4. 考察・まとめ

10日間という期間でさまざまな仕事をさせていただいた中で、私はさまざまな人に出会った。メディアテークの職員の方はもちろんのこと、ガイドボランティアの方、アルバイトの方、アーティストの方、博物館実習の方、そして「せんだいメディアテーク」に来てくださったすべての方々から学ぶことはとても多く、毎日新しい風を受けながら仕事をさせていただくことができた。そして仕事をするという事は、視野を広く持ち、新しい課題を見つけることでまたさらにその場を活性化させ、よりよい空間を提供していくものなのだと気付くことができた。そして、この10日間の仕事の中で「報告・連絡・相談」という事がいかに大事か気付くことができた。今日1日何があったか、どういった問題があったか、そしてそれに私たちはどう対応していくか、これらはひとつも欠かすことが出来ないものなのだった。私は恥ずかしさと緊張から、そういったことをすぐに職員やアルバイトの方に質問出来ずにいたが、職員の方が、「何かあったらわからないことはすぐに聞いてね」、とおっしゃって下さり、10日間の中で徐々に積極的に話ができるようになった。そして、自分が積極的に聞くことにより来館者の方にも自信をもって説明することができ、自分がしっかり役割を果たすことによりさらに作業が良くなっていくのだと肌で感じる事が出来た。

謝辞

お忙しい中、インターンシップを受け入れてくださった「せんだいメディアテーク」の方々に深く御礼申し上げます。誠にありがとうございました。「せんだいメディアテーク」のさまざまなイベントに共に参加させていただいて、皆様と共にこの10日間を過ごせたことを本当に嬉しく思います。

最後に、インターンシップを快く引き受けてくださり、ご指導していただきました「せんだいメディアテーク」の職員の皆様、研修に当たって事前指導していただいた金先生、インターンシップ委員会の先生方に心より感謝申し上げます。

研修事業所名 : 東北福祉大学芹沢銈介美術工芸館
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 6 日(月) ～ 8 月 18 日(土)
 研修学生氏名 : 岩佐 こずえ

1. はじめに

私がインターンシップを受講した理由は、就職活動への焦りからだった。アルバイトの経験さえも乏しかったので、実社会の厳しさや自分のマナーがどれほど社会に通用するのかが実感できず、『就職』自体にも、漠然とした焦りばかりが先行し実感が持てなかった。実際に『働く』ことを通じ、自身の将来を決定する際の参考にすることが今回の大きな目的である。

芹沢銈介美術工芸館を希望した理由は、大学内にあり以前から興味があったこと。また美術館自体にも興味があり、以前学芸員の資格を取得しようとしたこともあったが、諸々の事情によりそれができなかったことも理由の一つである。

2. 研修先概要

東北福祉大学芹沢銈介美術工芸館は、平成元年に東北福祉大学内に開館した。その背景には、芹沢銈介自身が生前東北の風土と文化を愛し、『仙台にも陳列館を』と望んでいたこと、そしてそれが長男の芹沢長介氏に引き継がれ、彼が当大学の教授として赴任したこと、さらに当大学で美術館建設の構想が持ち上がったことがある。開館の際、芹沢長介氏により、芹沢銈介の作品約 200 点とコレクション約 1000 点が当美術工芸館に寄贈された。また芹沢長介氏は、初代館長でもある。平成 18 年 3 月 16 日に初代館長が急逝され、東北福祉大学萩野浩基学長が館長に就任された。

3. 研修内容

<オリエンテーション>

研修初日のオリエンテーションにて、芹沢銈介美術工芸館の概要・展示品・学芸員と事務職員の仕事についての説明をして頂いた。館内に設置されているテレビで芹沢銈介の作品と生涯についてのビデオを視聴し、さらに実際に展示品についての説明とともに、館内を案内していただいた。

芹沢銈介は海外で作品が認められ、コレクション収集により日本のほかのコレクターたちの審美眼を養うなど、自分が思っていた以上に様々な功績を残した方だということを感じた。文字をデザインした色鮮やかな作品、世界各地の民芸品を配した応接間、また堤焼きと切込焼きという宮城の焼物をじっくり見ることができ、自分の感性を磨く一端になった。

また、展示品ごとに保存法(湿度・温度)を変え、展示の際の証明を工夫し、季節感やバランスなども考慮して展示を行うということだったが、学芸員の濱田先生の「それを悩むことも楽しいんです。」という言葉が印象的で、展示品と工芸館に対する愛情を感じた。

また、大学ぐるみで、他校や海外に訪問する際に工芸館で選んだお土産を持っていくことになっていると知った。芹沢銈介の実用をかねた作品が海外で喜ばれ、大学のイメージ作りにも役立っているそうだ。大学に美術館があることは、海外では一般的であり、学生の感性を豊かにし、その国の美術品を海外に伝えるという役割も持っている。

<受付業務>

1 階受付では、まず開館の準備(入口の自動ドアを開け、おつりの確認、照明の点灯)をする。開館後は来館されたお客様に入場券の販売を行う。特に初めて来館されたお客様は入り口付近で戸惑った様子をされることが多いので、こちらからお声がけをする。そして、販売代金の管理と入館者数のカウントも行う。また、展示室は入り口のある 1 階のほか、エレベーターで上がった 5 階(インターンシップ中は閉じられていたが、通常は 6 階にも展示室がある。)にもあり、それを忘れずに伝える。5 階受付では、絵はがきや図録の販売も行う。また照明や展示品に異常がないかの確認も行う。温湿度の確認は 10 時と 14 時の 1 日 2 回、1 階と 5 階で行っている。アルバイトの方への業務説明も行い、要点的確認と説明する順序など、人に何かを説明する際のポイントを学んだ。

展示品についての質問を受けることも多かったが、決して『知りません。』と答えてはいけない。それはお客様を突き放してしまうことである。学芸員でなければ答えられないような質問もあり、お客様をお待たせしてしまうこともあったが、それが自分の知識となり次の接客につながって行くと思

う。受付は美術館の顔であり、その印象が美術館の印象を左右してしまうことを常に念頭において接客に当たった。

<コーヒーラウンジでの業務体験>

5 階のコーヒーラウンジでは、実際にコーヒーを淹れ、お客様にお出しした。大学で食品衛生を学んでいるので、衛生管理の状況には特に興味があった。コーヒーは 1 杯ずつカプセルの中に入っており、それをカプセルのままコーヒーメーカーにセットし、抽出後、カップに注ぐだけなのでコーヒーには一切手を触れることは無かった。コーヒーを淹れる際の水は蒸留水を使い、カップやスプーンは使用後煮沸消毒を行っている。手指の洗浄もこまめに行っていた。また、コーヒーをお出しする際の簡単なマナーを学べ、貴重な体験だった。

<ミュージアムショップの業務体験>

ミュージアムショップではクロスやハンカチ、コースターや暖簾などの販売を行う。また、お客様に声をお掛けし、一緒に商品を選ぶこともある。初めは『買い物中に声をおかけするのは、お客様に煩わしさを感じさせるのではないか』と思い、なかなか声を掛けられなかった。どうすれば商品の押し付けにならない、対応ができるか非常に悩んだ。ただ、お客様は展示を見た後、『何か記念に』という気持ちから商品を選ばれることが多いそうで、そのサポートをするという気持ちで対応することと、あくまで人を相手にするので『状況で判断する』ということが大切だと感じた。

<企画展・展示品の紹介文の英訳と、接客時に必要な英会話文の作成>

今回のインターンシップでは『日本の文化の一つである工芸品を知り、その上でそれを外国の方へ伝える』ということが課題の一つだった。ただ実際に英訳に挑戦すると、工芸品独特の技法や、会話分では自然でかつ丁寧な言い方など訳しにくい部分が多く予想以上に時間がかかった。自分の語学力の低さを改めて痛感したが、やり遂げられた達成感を味わうことが出来た。

<ワークショップ業務>

美術工芸館では定期的に団扇やしおり作り体験を行うワークショップを行っている。これにより地域の方とのコミュニケーションをはかり、それまで美術館に興味がなかった方が美術館に来館されるきっかけともなる。今回は団扇作りを体験し、その後指導体験を行った。団扇作りは簡単でありながらも、立派なものができとても楽しかった。

4. 考察・今後の課題

今回のインターンシップでは、受付やミュージアムショップでの接客業務がその大半を占めた。これまで、接客経験が無かったために失敗と反省の繰り返しばかりだったが、その分学ぶことも多かった。はじめは、美術館にはどこか固い雰囲気があり、自分もその雰囲気に沿うような接客をしなければと思っていた。しかし『この美術館はお客様への親しみやすさと敷居の低さが魅力の一つです。』というお話を伺い、私自身美術館への親しみが湧き、それと同時に TPO に合わせた接客の重要性を感じた。また美術工芸館の問題点等を発見することも課題の一つにあり、期間中常にそれを考えて研修を行っていた。一つあげるとすれば、外から館内の様子が見えないことである。中が見えないことが、敷居の高さや入りにくさを感じさせていると思われた。実際、研修期間中に外から中の様子を伺っている方を何人かお見かけした。改善されれば学生の利用の向上にもつながると思う。

今後の課題は、今回日本の工芸品の一部を知ることが出来たが、それを海外の人に伝えるには語学力の向上が必要であること。接客とマナーについても今回の経験を生かし、さらに経験を積むことが必要である。また工芸品の魅力を感じ、他の地域の工芸品についても知りたくなった。

謝辞

最後になりましたが、芹沢銈介美術工芸館の皆様ご多忙にも関わらずインターンシップを受け入れて下さり深く御礼申し上げます。今回のインターンシップでは多くの貴重な経験することができました。今後はこの経験を糧に頑張っていきたいと思います。また、いろいろとご指導して下さいった水谷先生をはじめ、インターンシップ委員会の先生方にも心から御礼申し上げます。

研修事業所名 : 岩沼市役所
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 1 日（水） ～ 8 月 10 日（金）
 研修学生氏名 : 石渡 美紀

1. はじめに

私は、公務員になりたいという漠然とした思いがあったが、実際に公務員がどのような仕事をしているかは分からなかった。そこで、インターンシップを通して公務員とは何かを知り、今後の就職活動に役立てたいと思った。数ある事業所の中で岩沼市役所を選んだのは、自然が豊かで住みやすいという所に魅力を感じたからである。

2. 研修先概要

岩沼市は、国道 4 号線と 6 号線の合流地点であり、古くから交通の要所として発達している。自然豊かで公園が多く、グリーンピア岩沼やハナトピアなどの施設も充実している。日本製紙と東洋ゴムの二つの大きな工場があり、これらは市の重要な財源ともなっている。また、日本三稲荷の一つである竹駒神社や、松尾芭蕉の句にもある二木の松などの文化財も数多く存在する。

配属先の生涯学習課は、教育委員会の管轄である。その他に、教育総務課、学校教育課、スポーツ振興課がある。生涯学習課の具体的な取り組みは、青少年健全育成事業、社会教育の推進、子育て支援事業、文化財関係など多岐に渡る。そして、「いつでも、どこでも、誰でも」利用できる生涯学習施設を目標としている。

3. 研修内容

主に生涯学習課での業務と、公民館、図書館などの社会教育施設での実務をさせていただいた。

（1）生涯学習課

私は、主に文化財関係の業務を行った。文化財関係の業務は 2 日間であったが、1 日目は市内の文化財見学と、発掘現場調査に行った。私はまず、文化財の範囲の広さに驚いた。文化財というと、神社やお寺を思い浮かべるが、それだけではない。石碑や古文書、土器なども含まれる。また、踊りのように、形のない無形文化財もあるということを知った。

2 日間のうち、1 日は古文書の管理作業を見せていただいた。古文書は、一般に使われている封筒に入れると紙が傷んでしまうため、専用の封筒に入れて保管しなければならない。掛け軸の扱い方も学んだが、細かい部分まで注意を払わなければならない、とても難しかった。これらをひとつひとつ丁寧になしていくのは、大変な作業だと感じた。

文化財は、一度失ったら二度と取り戻せない貴重な財産である。後世に残していくためにも、保護するだけではなく、広く市民に伝え、知ってもらうことが重要である。

（2）西公民館・西児童センター

西公民館では、併設している西児童センターで実習を行った。1 日中子どもたちと遊んだり、一緒に昼食を食べたりした。職員会議にも参加させていただくことができた。

私は、子どもの遊びは成長につながっているということを感じた。例えば、将棋の駒を積み木にみたてて遊んでいた、折り紙も自分で思いつくままに折ったりして遊んでいた。このように自分で考えて遊ぶことが、発達を促し、成長するのだと思った。また、子どもたちは元気で、私自身楽しんで実習をすることができた。

職員会議では、地域の運動会の企画や、新しい児童館建設計画、子育て支援センターの問題などについて話し合われていた。子どもと直接接するだけではなく、他機関との連携を図りながら施設を運営していくことが重要なのだと思った。

（3）市民会館・中央公民館

市民会館と中央公民館は併設しており、岩沼市の中心部に位置する。午前中は、市民会館と公民館の目的や設置についてなどを学び、館内を隅々まで見学した。

重要なことは、情報公開だということが分かった。市民に、施設はどういう目的で利用され、どの

ような活動をしているかを知らせる。そして、問題点や疑問点があれば指摘してもらい、早めに対応し改善することが大切である。また、窓口の対応では、丁寧な説明、親切な態度が重要だということが分かった。

午後は、業務日誌の確認作業やポスター貼りなど、実際の業務を行った。日誌には、利用者の人数を利用者カードやファイルを使い調べ、書き込むという作業だった。地味で細かい仕事だったが、記録は後々まで残るものであり、また施設運営のためにも大切なものなのだったと思った。ロビーにポスターを貼ったりして、環境を整えることも必要である。

（４）玉浦公民館

玉浦公民館は、中心部から西に少し離れた、小さな公民館である。ここでは、高齢者のための松風大学への参加や、そば作り、染物など、1日でたくさんの体験をすることができた。

松風大学では、「健康に生きるためには」というテーマで講座が開かれていた。私は、前に出て書記をしていたが、参加者は熱心に耳を傾けており、健康に対する関心の高さがうかがわれた。また、玉浦の人々は地域の行事に積極的だと感じた。

職員の方と、そば作りの練習もした。公民館では、様々な講座や体験教室が開かれる。そのためのために、手順を覚え、練習することもあると思った。そばはとてもおいしく作ることができた。

その後、調理室を利用しにきていた市民の方と一緒に、染物を体験させていただいた。藍の茎から抽出した液で、ハンカチを染めた。とてもきれいな灰色に染まった。染物は、生地の種類や天候によっても色が異なるという。世界で一つしかない、自分だけのものを作ることは素晴らしいと思った。このような趣味を行う場としても、公民館は大切な役割を果たしていると思った。

（５）図書館

図書館では、カウンター業務、ブックカバーかけ、古書の整理作業などを行った。ブックカバーは、本を保護するためにかける透明なカバーであるが、私はこの作業に10分以上もかかってしまった。手順どおりに、定規を使いながら丁寧に仕上げていく。難しく、手間のかかる作業であった。

職員の方しか入れない書庫も見せていただくことができた。書庫は3階まであり、その本や資料の多さに驚いた。新聞は、創刊から何十年分も保管している。情報の宝庫だったと思った。

また、図書館の利用の仕方も様々であることが分かった。私は、図書館は本を借りたり、勉強をしたりするだけだと思っており、あまり利用する機会がなかった。しかし、図書館は本だけでなく、雑誌や、研究論文などの資料も多数あり、調べものにも役立つ。子供のための本の読み聞かせ会では、親同士の交流の場ともなる。日常で気軽に利用できる場所だったと思った。より多くの市民に利用してもらうことが課題だったと思った。

4. 考察・まとめ

私は、岩沼市役所での研修で、地域の人々との交流・コミュニケーションの大切さを学んだ。公務員の仕事をする上で、知識や専門的な技術は必要である。しかし、それ以上に、地域の人々と直接ふれあい、市民の立場に立ったまちづくりを進めることが重要である。「仕事場は、市役所内だけではなく、まちのあらゆるところにある」という言葉が印象に残っている。本当にそのとおりだったと思った。現場に出て、自分の目でみるのが大切だったと思った。

また、私は自分が、どれほど行政や住んでいるまちの取り組みについて知らないかが分かった。もっと関心を持ち、自分のまちだという意識をもちたいと思う。

今回のインターンシップで、私は遠慮して質問をすることができなかった場面があり、自分から聞いたり行動したりするということが欠けていると感じた。今後はこの反省を生かし、何事も積極的に行動し、様々な経験をしたいと思う。

謝辞

最後になりましたが、お忙しい中、温かくご指導してくださった生涯学習課の皆様、各施設の職員の皆様に、心より感謝申し上げます。10日間という短い間でしたが、普段はできない、数々の貴重な経験をすることができました。私にとって、とても有意義な、心に残る10日間でした。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 岩沼市役所
 研修期間 : 平成19年8月1日(水)～8月10日(金)
 研修学生氏名 : 佐々木 明子

1. はじめに

私は、現在大学3年生であり、就職活動を目前とする時期にきた。それと同時に、将来や就職に対する不安を抱えるようになった。しかし、頭の中で考えてばかりでは何も始まらないので、その不安をどう解消したらいいか考えた結果、実際に一人で社会に出て一定期間研修をすることで、自分発見につながると思った。また、目上の方との対応の際、どうしたら上手く自分の意見を発言することができるかが自分自身の課題であったので、社会に出る前に、積極的に自分を試してコミュニケーション向上を図りたかったのである。

また、研修先を岩沼市役所に決めた理由には、将来の就職先の候補に公務員があり、役所関係に興味があったからだ。また、去年のインターンシップでは、宮城県庁にお世話になったこともあり、この際、自分の目で県と市の両方の立場から市民を見てみたいと思い、希望した。

2. 研修先概要

岩沼市は、国道4号線と6号線の合流点、JR東北本線と常磐線の分岐点にあたり、さらには、仙台空港が所在するという交通の要衝の地である。また、今年仙台駅からアクセス鉄道が開業され、多くの市民に利用されている。さらに、市の南は阿武隈川と接しており、西には、グリーンピア岩沼を取り囲む大きな山もあり、山・川・海に囲まれている。そして、平野では米、きゅうり、メロンなどが作られており、とても自然豊かな環境にある。岩沼は、これらを総合的にみても、住みやすさランキング上位にある。一方、日本製紙と東洋ゴムは、岩沼の工業面において中心的な存在となっている。

今回の研修先の岩沼市役所の農政課では、主に農業後継者・認定農業者の指導や育成、農業基盤整備事業などを行っており、岩沼市の農家を営んでいる人たちのサポートに力を入れている。また、消費者の食に関する「安全・安心」をもってもらうことを大切にしている。一方、商工観光課では、岩沼市商工会や市民会館と手を取り合いながら、岩沼のまちの活性化を目的とした事業を行っている。私の研修期間には、毎年夏に行われている岩沼市民まつりの運営委員会が行われており、特にこのイベントでは大きな担い手となる。

3. 研修内容

今回の研修では、産業部の農政課と商工観光課に受け入れていただき、役所内でのディスクワークの他、それぞれが担当している施設でもさまざまな実習をさせていただいた。

○農政課

＜農業用廃プラスチック回収事務＞

岩沼では、農業用プラスチックをリサイクルするため、年に一度の回収作業日が設けられている。その作業日というのが、ちょうど研修期間と重なっていたため、私もこの作業を体験させていただいた。今回、私は回収作業を直接したわけではなく、回収するプラスチックの総量などが記入されている用紙を確認の上、それを回収する事務作業を担当した。特に、重労働をしていないのにもかかわらず、私にとって32度を越えるこの日の外の作業は、少々バテ気味だった。しかし、この重労働を一日中行っていた男の職員さんと農家の方々は、みんな滴るほどの汗をかいて、長時間の作業を黙々とこなしていくのを見てみると、働くことの厳しさを実感した。また、作業の合間に農家の方々とお話をする機会があり、課題点などを聞かせていただく中で、農業という仕事の大変さを学ぶと同時に、農業を支える人材の重要さも肌で強く感じた。

この作業では、職員さんだけでなく、農業を営む市民の方々とたくさん触れ合うことができた上、働くという意味について考えさせられる、とても貴重な体験であった。

＜農業振興地域台帳整備＞

農業振興地域で田畑の用途変更の届出があった箇所の修正作業や、追加で田畑の用途に変更がないかの申請書の確認作業を行った。この作業は、とても地道なものであるが、農政課・農家の方々両者

にとっても重要な書類なので、慎重に作業を行った。1000を超えるすべての農家を把握することは大変ではあるが、こういう地道な作業に、市民に対する市役所の重要性が感じられた。

<食品加工実習>

農政課で管轄している農村環境改善センターで、市民の方々と一緒に豆腐・トマトジュース・ケチャップ作りを行った。この実習は、私が食品に興味があるということを考慮してくださり、プログラムに組んでいただいたものであった。豆腐作りでは、できたての豆乳や豆腐を試食させていただき、普段の生活ではなかなかできない体験をさせていただいた。また、この実習を通じて市民の方々とたくさん触れ合うことができた。その中で、一番感じたのは岩沼の環境と人の良さであった。まさに、このまちの住みやすさランキングが上位であることを、強く肌で感じる実習であった。

<溜池・保安林調査>

農政課では、溜池や保安林などの自然の状態も定期的に調査を行っている。私が調査に同行させていただいた溜池は、大雨の影響を受けた部分があり、工事を入れる必要があった。また、保安林も多くの虫の影響を受けている状態であったので、大自然を元気な状態のまま生かしていくには、やはり人間の手が必要不可欠であることを実感した。ここでも、農政課の役割はとても大きいと感じた。

<施設見学>

岩沼には、中心地から車で10分圏内に主な施設がすべてある。農政課で管轄している施設には、グリーンピア岩沼、ハナトピア岩沼などがあり、それらの施設を見学させていただいた。グリーンピア岩沼には、温水プールやゲートボール場や体育館をはじめとしたスポーツ設備があり、平日にもかかわらず、利用客が多く見られた。市民の健康意識が高いことが伝わってきた。ハナトピアにおいても、きれいな花壇があり、市民が植物と触れ合える環境が整っている。こうした自然を大切にしたい施設が身近にあることが、人々を穏やかにさせ、多くの人々に幸せをもたらすのだと感じた。

○商工観光課

<写真パネル展示>

この作業は、岩沼・仙台・名取・大河原町の市民の方々が撮った写真を仙台空港に展示するというもので、実際に空港の中で展示をした。仙台空港は今まで一度しか利用したことがなかったので、初めは空港内で作業をすることに少々戸惑いを抱いたが、展示中、偶然一般のお客様に空港の施設に関する質問をされた。このとき、自分も一社会人として見られていることを自覚し、嬉しかった。空港という市民と密接にかかわっている公共の場においても、役所の仕事が入ってくることを知り、市役所の仕事はあらゆるところで市民の生活に関わっていることを、改めて実感した。

4. 考察・まとめ

今回の研修での一番の目標は、コミュニケーション能力向上であった。この目標については、普段なかなか接することのない目上の方々とたくさん話すことによって、初めのうちは緊張ばかりであったが、時間が経つにつれ、それに見合った会話や動作が自然とできるようになり、達成感が高い。また、一人で社会に出て自分を試すことで、精神的にも度胸がついたし、その試練を乗り越えることができたことで、大きな自信につながった。

さらに、市役所と県庁の仕事について比べてみると、仕事上は特別な違いは感じられなかったが、県は市の上ですべてを統括しなくてはならない分、仕事の量にも違いが生じる。それをサポートするのが市であることを実感した。そのため、市は市民との関わりが多くなり、それが一番重要となってくる。岩沼市役所での研修では、市民主体であることを知ることができた。できることなら、私も将来市民のために働きたいと思った。これから公務員という志望を持ち続けるには、相当の努力と忍耐が必要となってくるが、自分の可能性を信じて、やれるところまでがんばってみようと思う。

謝辞

ご多忙にもかかわらず、インターンシップ研修をお引き入れいただき、丁寧なご指導をいただいた岩沼市役所の皆様には、厚く御礼申し上げます。また、このような貴重な機会を与えてくださったインターンシップ委員会の皆様にも心から感謝申し上げます。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 利府町役場
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 6 日 (月) ~ 8 月 10 日 (金)
 研修学生氏名 : 星 優希

1. はじめに

私がインターンシップを受講した理由は 2 つある。第 1 に、このまま社会に出ることに対して大きな不安があったためである。そこで常識やマナーを身につけ自分に自信をつけたいと考えた。第 2 に、大学に入学した以上やれることをやってみようという思いがあったからである。また、利府町は、以前から頻繁に訪れていたため自分の地域の延長のように感じていた。そして荒川静香さんのご活躍などで、今注目をあびている地域のひとつであるため、この町を知りたいと思い希望した。

2. 研修先概要

利府町は、宮城県のほぼ中央部に位置し、日本三景「松島」の一部を形成している。団地やショッピングセンターの開発により、仙台市のベッドタウンとしてここ 10 年ほどで急速に発展し、人口増加が著しい町である。また、鈴木勝雄町長の下で「住んでよかった。住み続けたい。住んでみたい。」と心から思えるまちづくりの実現に向け取り組んでいる。そして、県内の自治体では初めて「ISO9001」を取得し、住民によりよいサービスを提供している。また、今年で 40 周年の節目の年を迎える。

3. 研修内容

<1 日目>

まずはオリエンテーションのため役場の総務課に出勤した。すると、別の大学の方もおり、同じ期間内にインターンシップを行うため合同で説明を受けることになった。お互いに簡単な自己紹介をしていくなかで少しずつ気分が落ち着いてきた。そんな和やかな雰囲気のところ、職員の方から町長とのあいさつがあると聞かされたときには一気に頭が真っ白になってしまった。しかし、実際にお会いしてみると、町長は、ユーモアセンスあふれるうえに、利府町とその住民を本当に大切に考えている方だったので嬉しくなった。その後、オリエンテーションが始まった。オリエンテーションでは、町の概要、職員としてのマナー、役場の組織についてなどを教えていただいた。今日から 5 日間この町で一職員として働くという実感がわいてきた。次に、役場内の見学がツアー形式で行われた。庁舎は、5 年前に建てられたばかりで、町民の方がのびのびと歩ける広さになっており、何度でも足を運びたくなるような訪れやすさを感じた。その後、車で利府町内を案内していただいた。東京ドーム 1000 個ほどあるこのまちを大ざっぱに周るだけで 1 時間半以上もかかった。何度か訪れたことがあったが、その広さにとても驚いてしまった。そして午後になり、この研修の中心となる生涯学習課の施設である「十符の里プラザ」に向かった。役場から徒歩 10 分ほどの距離にあるこの施設は生涯学習センターと公民館、図書館から成り立っている。初日ということで施設全体の見学と説明をしていただき、これから頑張っていこうと強く思った。

<2 日目>

この日は、朝からミーティングに参加させていただいた。ここでは、生涯学習課の班長・管理人・公民館の方々が予定を確認しあい、お互いが連携して仕事を進められる体制を整えているように感じられた。午前中は、公民館の講座の 1 つである「親子夏休み料理教室」のお手伝いに参加させていただいた。私は、小さな子ども 2 人と若いお母さんの班の料理補助をすることになった。しかし、料理や子どもとの付き合いに慣れていない私は、何をしたいのか分からずに戸惑ってしまいウロウロしていた。また、参加していただいた方に色々聞かれたことにも答えられずさらに落ち込んでしまった。だが、だんだん少しずつ料理が出来上がっていく中で徐々に意識しなくても会話ができるようになっていた。そして、最後にそのお手伝いをした班の子どもから完成したピザを渡されたときは思わず感動した。それから、午後は、生涯学習センターの 2 階にある郷土資料館の見学をした。本当は、こちらの受付や体験のお手伝いをする予定だったのだが、大雨が降ってきたため担当の方にお話を聞かせていただいたり、展示物の見学をした。第二次世界大戦中の利府の状況なども展示されており私達が今どれだけ恵まれているかを感じた。

<3 日目>

午前中は、子育て支援室が運営している「ちっちゃい劇団」のサポートをさせていただいた。「ちっ

ちやい劇団」は就学前の幼児と保護者が対象の人形劇・歌・体操が交じり合った視聴覚講座である。さすがに劇に出演させていただくことはできなかったが、私はチケットのもぎりと空調整備と片付けを行った。今回だけではなく、これからの講座をよくしていくためにもどのくらいの年齢の方が何人来てくれたのかチェックするのは重要である。そのためにチケットのもぎりは欠かすことができない。また、華やかな舞台とは裏腹に舞台の裏側は戦場であった。通常は5人で運営しているので、裏方の作業もそのメンバーで行わなければならない。みんなで呼吸をひとつにしなければ成り立たないのである。午後からは図書館の業務体験をさせていただいた。「おはなしのかい」という子供たちに本を読み聞かせをするイベントがあったため、何と私まで臨時で参加をすることとなった。混乱はしたものの自分なりに速度を落とし、感情をこめて一生懸命読んだところ、子供たちは真剣に聞き、とても感激した。気持ちは伝わるのだと実感した。

<4日目>

研修に慣れてきたこの日は、昨日に引き続いて図書館の業務体験2日目である。まず、会館前に整理整頓を行った。皆、その仕事に没頭しており、とても静かな時間だった。次に、相互貸借とラベル・シール張りを倉庫で行った。相互貸借とは、住民から要望された資料がその図書館に無い場合に県内の他の図書館から貸してもらうことだ。私が驚いたのは、資料を請求するよりも、その資料が届いてからがいかに大変であるということだ。パソコンでの入力・確認はもちろんのことカバーをかけたり、予約者に電話を差し上げたりというように意外と手間がかかる。私も図書館で予約することがあるが、ここまで図書館員の方々が時間を割いてやってくれていたことなど今までわからなかった。見えないところでも一つ一つの仕事の積み重ねより大きな図書館が成り立つということを気付いた。そして、午後からは、生涯学習センターの管理人体験をさせていただいた。ただ単に事務的に住民からの要望・疑問に応えるだけではなく、そのうえでの+αのサービスがあるかないかでその地域の人たちとの関係が変わっていくのではないかと思った。

<5日目>

研修もいよいよ最終日となったこの日は、「プレパーク」を運営している地域の住民の方のお話を聞かせていただいた。「プレパーク」とは、NPOが主体で行っているこどもの遊び場のことで「自分の責任で自由に遊ぶ」をモットーにしているそうだ。子供たちがこのプレパークを通して様々な経験することで人や町を好きになってもらいたいという思いが伝わってくるものだった。そのような考えを持っている人が利府町にはたくさんいるからこそ、この町は発展してきたのかもしれないと思った。

4. 考察・まとめ

5日間という短い期間であったが、大変貴重な経験をさせていただいた。この研修を受ける前までは、社会に出ることがとにかく不安だったため、働くうえでの常識を学びたいという気持ちが強かった。しかし、この実習でそれは少し違うような気がした。確かに、常識や知識は働くうえでは大切なことだ。だが、それ以上に人としての心を忘れてはいけない。住民に対してのサービス、思いやりの気持ちが一番大事なのだ。今までの行政というのは上からの目線で住民を見てきたところも多かっただろう。しかし、利府町は職場の雰囲気からもわかるように住民を本当に大切にしている町であると感じた。また、住民も町を大切に思っているのも伝わってきた。

それから、今回の研修で自分の欠点も見えてきた。その中で、これから特に改善していきたいのが、「子どもとのコミュニケーション」である。私は、研修中、小さな子どもに対してまで敬語を使ってしまうと、どうしても子どもたちと距離感があったように感じられた。私はこれまで人（子どもも含む）と関わることは嫌いではなかったが、どうしても積極的になれなかった。また、接し方がわからない、できないことを理由にして逃げていたのだ。だが、今回の事をきっかけに自分からもっと様々な活動に参加していこうと思う。自信なんてなくて当たり前なのだろうし、そういう活動のなかで少しずつ自分を変えていけばいいと考えられるようになった。

謝辞

最後になりましたが、お忙しい中、研修を受け入れてくださった鈴木町長、総務課の皆様、並びに生涯学習課の皆様に深く御礼を申し上げます。学校で勉強しているのとは違った視点から職場・社会を見ることができ、とても良い経験をさせていただきました。また、事前にご指導していただいた菅原先生、インターンシップ委員会の皆様に感謝申し上げます。

研修事業所名 : 富谷町役場
 研修期間 : 平成 19 年 8 月 2 日 (木) ~ 8 月 9 日 (木)
 研修学生氏名 : 藁谷 なつみ

1. はじめに

私がインターンシップを受講した理由は、現在公務員を志望しており、実際に公務員の業務とはどのようなものであるかを自ら体験することにより、更に志望意欲を高めようと考えたためである。また私はアルバイトの経験がほとんどないため、今回の研修で働くことの厳しさ、社会のルール、そして人との関わり方について学びたいと思い研修に望んだ。

2. 研修先概要

富谷町は、宮城県のほぼ中央に位置する黒川郡の南部丘陵地帯を占めており、町の南側は丘陵森林地帯を境に、仙台市泉区及び宮城野区岩切、利府町と接している。北側は黒川平野の耕地に面して、大和町に囲まれるように接している。南北に国道 4 号、東北自動車道が通り、町の中心地の富谷は、仙台市中心部まで約 18 キロメートル、泉インターチェンジまで約 5 キロメートルという距離にある。また近年、団地開発等も進み、人口増加率が高く、新しい住民の多い町である。

富谷町役場は、1 局 12 課からなり「町民が幸せを実感でき、笑顔輝く、あったかい富谷」を目指し行政に取り組んでいる。

3. 研修内容

研修期間中は毎日異なる部署での業務であったため、普段は町民の方が目にすることの無いような業務を数多く体験することが出来た。

(1) 町民課 ~窓口業務~

富谷町では試験的にフロアマネージャーというものを設置している。フロアマネージャーとは役場に初めて来庁された方などのご用件を伺い、対応していくというものである。いわばホテルにいるコンシェルジュのような役割を担っている。実際補助業務を行ってみると、いらっしゃった町民の方の用件を受けその場で対応したり、その担当の課へご案内したりするということは、役場のありとあらゆる業務内容を把握していなければ出来ないことであり、そう容易に出来ることではないと感じた。また来庁される町民の方も十人十色であるため、ひとりひとりに合った対応というものを考えて行動していかなければならない点に私は戸惑ってしまい、思うように対応することが出来なかった。

その後成田出張所の窓口業務と、合わせて併設されている公民館内にある図書館の貸し出し窓口の業務を担当した。主に子供たちが利用しているのだが、元気よくどんどん押し寄せてくるため焦ってしまった。ここでも先に述べたとおり、相手に合わせて分かりやすく話すよう心がけなければならないのだと痛感させられた。

(2) 上下水道課 ~上下水道施設の研修~

富谷町は土地が平らではないため、各家庭に水を送るため、高台に排水施設がある。そこに併設されている展望台の一般開放の説明補助を行った。その後、町内に 22 箇所ある上下水道施設の点検作業に同行した。いずれの施設も無人で、主要な施設の情報を役場一括管理することが出来るシステムが備わっている。それが出来るまでは、技師の方が毎日計測に行っていたと聞き、驚いた。しかも異常が発生すれば、夜中であろうとも復旧作業しなくてはならないということで、職員の方は「どの課であっても同じだが、住民の皆様の生活を守るため、私たちは 24 時間休むことはないのです」とおっしゃっておられ、私はその仕事の責任の重さと職員の方の仕事にかける情熱に非常に感動した。また「上下水道というのは人間という動脈と静脈のように、人間が生きていくうえで必要不可欠なもの」という言葉が私の心を揺さぶった。私は蛇口をひねれば水が出て、汚水は流れていくのが当たり前と思っているが、このように快適に生活できるのも見えないところで尽力してくださる職員の方が町民の方の命の根源を支えているからなのだと実感した。

(3) 教育総務課 ~アンケート集計~

富谷町では、「学びの町富谷」をスローガンとして、その中で「確かさ」を求めていく取り組みを掲

げている。そして「はやね・はやおき・あさごはん」推奨運動にも取り組んでおり、そのアンケートを小学生に配布し実態調査を学校ごとに集計を行い、問題の明確化と改善の手立てを図っている。今回そのアンケートの集計作業を行った。作業はアンケート用紙を見て各学年の項目ごとに傾向を調べ、学年の評価を行うものであった。そして総合評価をつけ、これからの運動に役立てようというものである。今回行ったアンケートの集計に携わり、教育関係業務とは子供たちが健康で快適に学習できる環境を整備することも含まれる幅広いものであるのだと感じた。

（４）保健福祉課 ～デイ・サービスセンター介護業務～

公民館の中にあるデイ・サービスセンターでの研修であったが、主に利用者さんと実際に話をしたりと、ほぼ実習のような形だった。まずは利用者さんとの会話をしてコミュニケーションをすることを主に担当した。しかし会話するというのは1番簡単なようで1番難しいことであった。いざ話し掛けようと思っても、きっかけを掴むことができず、最初のうちはただ利用者さんの横に立っているだけで、もどかしい思いをした。しかし職員の方の助けもあり、次第に利用者さんと自然に会話することが出来るようになった。そして最後の送迎の際に「今日は1日ありがとう」という言葉を掛けて頂くことができ、非常に感激した。これまで福祉に関して基本的な部分は講義で学んでいたため、実習などはしたことが無いにしても基本的な心得は備わっていると思っていた。しかし現場に出て初めて、利用者さんそれぞれに合わせた多角的対応を行うことが出来るようになるのだということを痛感させられたと共に、「ありがとう」という言葉の重みを感じた。

（５）町民課・保健福祉課 ～保険年金業務・3歳児検診～

町民課での保険年金業務では、申請書類の仕分け業務を担当した。私は書類等の管理は全てパソコンで管理されていると思っていたので、書類を1枚1枚管理しているとは思いませんでした。膨大な量を仕分けするのはとても大変な作業で普段やり慣れない事であったため苦戦したが、町民の方々と実際関わるだけが町民課の仕事ではないということを学んだ。町民の方々が健康に安心して暮らせる環境を作ることが行政の大きな役割であるということを実感した瞬間であった。

3歳児検診の補助業務では、受付と誘導を主に担当し、その後母子の心理相談なども少し見ることが出来た。行政の行う検診業務とは子供たちの健康についてのサポートを行うことが主な役割であるが、子供の性格やその家庭環境に合わせて保健師は対応していかなければならず、知識だけではなく経験を生かしたアドバイスをしなければならないものであった。近年核家族化が進み、身近に子育てについて相談できる相手がいないため、その役割は年を追うごとに子供の検診だけでなく、親たちのよきアドバイザーとしての役割も大きくなっているように感じた。

4. 考察・まとめ

10日間の研修を通して、学生では経験することの出来ない貴重な経験をすることができ、研修前に抱いていた公務員の業務に対してのイメージががらりと変わった。短い期間ではなかったが、普段目に見ることの出来ない行政の仕組みや役割、そしてその業務がどれだけ地域の生活に密着したものであるかということについてより深く知ることが出来た。そしてどの課においても住民の方々の日常生活を守るために大変重要な役割になっているということ、より意識することができた。またどの業務においても人と関わり対応していくということの難しさを痛感した。いかなる業務においても、住民の方は年齢も性別も国籍も生活環境も異なっており、対応もその方に合ったものにしなければならぬという点には戸惑いもあったが、この経験は近い将来の就職活動と、私のこれからの人生の中で最も大切な礎となったといえる。

謝辞

最後になりましたが、お忙しい中このような素晴らしい機会を与えてくださいました富谷町役場の皆様に厚く御礼申し上げます。またご指導いただきました諸先生方、インターンシップ室の皆様にも心より感謝申し上げます。

研修事業所名 : 氷川町役場
 研修期間 : 平成19年8月19日(日) ~ 9月2日(日)
 研修学生氏名 : 石原 朝子

1・インターンに参加した目的

①・まちづくりとは一体何かを知る

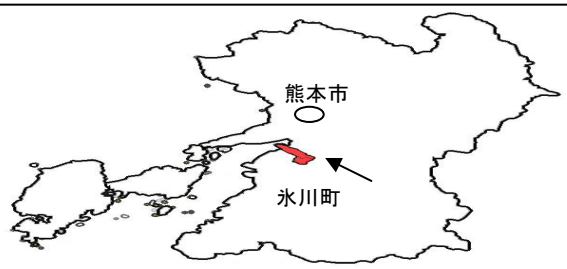
「まち」の「雰囲気」・「魅力」は、そのまち独自のものである。私は、住民がまちを愛し、誇りを持ち、大切にしていけるからこそ「魅力」が醸し出されていくのではないかと。氷川町の「住民参加型のまちづくり」を通して、「まちづくり」とは何かを学びたい。

②・情報発信力をつける

「情報」とは何か、そしていかに重要な情報を伝え、記憶に留まらせることができるかを、インターン新聞の広報委員長という役割を通して学びたい。

2・where～氷川町～

熊本県のほぼ中央、熊本市から南へ約30kmに位置し、人口約13,700人、面積約33km²で、町の中央部を氷川が流れている。
 旧宮原町は、面積は約10km²、人口5,300人と小さく、明治22年以来未合併の町であったが、平成17年、隣町の竜北町と合併した。



特産品：晩白柚（ばんぺいゆ）、みかん、イチゴ、い草 等(^^)

3・活動報告

今回のプログラムは、立神地区に滞在しての里山活動、役場企画課による地区会議の二本立てであった。立神地区交流会から始まり、里山間伐作業、里山土地利用ヒアリング、『里山戦隊オレンジ・エンジェル』の紙芝居シナリオ作成（地元中学生参加）、まちづくり地区会議参加、町長表敬など。そして最後の晩に立神地区の皆さんに対するインターン報告会を行い、二週間の活動を終えた。また、その間、3回インターン新聞を発行し、地域住民の方に配布した。

1)～「視る」は「訊く」にしかず～ 土地利用ヒアリング

現在、立神地区では耕作地を含む里山の荒廃が進んでいるが、その背景を知り、今後の改善へ向けての問題点を見つけるために、立神地区を対象に、班ごとに出向いて直接話を伺った。主な質問内容は、土地条件・耕作条件での問題点、農業経営上の現在の問題点などである。

3回のヒアリングで、耕作地を保有する40世帯中20世帯以上に調査を行った（地区全85世帯）。行く先々で温かく迎えられ、率直なやり取りを通して、里山や住民の方々の現状を思った以上に知ることができた。

ヒアリングから見えたのは、高齢化（後継者不足）、移動困難（里山の耕作地まで距離がある、耕作地までの道路が狭い）、竹が伸びてきて耕作地を妨害、猪被害などの問題であった。こういった問題のために耕作地を手放し、荒地にしている方が多かった。そこで、第三者が耕作地を手入れすること、農作業の手伝いをするについて何うと、手放して喜ぶ方は少なく、むしろ一過性で短期の素人手伝いは望まれてはいなかった。今後、他地域からの里山保全活動を推進し定着させるために、持続可能な制度を確立していくことが望まれる。

里山の問題は、すべての要素が関係しあって発生した複合的なものであることが分かった。「まちづくり」は現状把握あってこそ、今後やるべきことが明確になっていくのである。

2)～どぎゃんかせにゃいかん！！～ まちづくり地区会議

現在、氷川町では新たな「総合振興計画」を策定中で、振興計画の中に「10年後の町のビジョン」の一つである地区別計画を入れるべく地区会議を開き、住民が案を練っている。住民参加の密度の高い地区別計画策定は、全国的にも珍しく、その第2回地区会議に参加させていただいた。

昨年度は、住民に「地区の良いところ・悪いところアンケート」を取り、地区の情報地図を作り、現状・課題リストを作成して、さらにそれを元に、計画体系案【目標（案）&取り組み提案】を作成

している。今回の会議では、住民がそれについての追加・修正・決定を行った。地区会議とは「住民が汗をかいてまちづくりをしよう」というスタンスのもと、住民が主体となって行動する第一歩なのだが、会議の際「行政は何もしてくれないから言っても無駄たい!!!」という声が聞こえてきた。

「住民主体+行政サポート」という考え方が、まだ十分浸透していないということである。また、まちづくりが、まだ目に見える形となっていないため、住民は実感が持てないでいる。職員側から、「住民主体のまちづくり」を繰り返し伝えていかねばならないし、それをイメージしてもらえるような、例えばパワーポイントで実例を説明するなど、そういった機会を設けると、住民の方々も自分の意見をより現実的なものとして提案していけるのではないかと考える。

3) ～たった8枚・・・？されど8枚!!!!～ インターン新聞

氷川町役場及び地域住民の方々に、インターンシップでどのような事を研修し、私たちが何を学び、感じたのか紹介するため、インターン生自己紹介、日々の活動報告（日記）などを内容とし、インターン新聞を3回発行した。

今回、広報委員長に任命され、新聞作成をすることとなった。初めて尽くしの、試行錯誤の日々であった。読み手がこの新聞をぱっと見て興味を持ち、文章をしっかりと読ませるには、どういった紙面構成にするべきか、文章の配置と、写真の配置、見出しの付け方はどうすべきか等を意識しての新聞作成である。

今回の新聞発行では、まず最初に大きな間違いを犯した。それは、使ってはいけない「宮原」という単語を第一号新聞（訂正前）で連発したまま印刷してしまったことである。竜北町と宮原町は合併し、新たな一步を踏み出したのであるが、情報誌という位置づけのインターン新聞のなかで使用することは言語道断である。新聞（情報）はとてつもない影響与えてくれるものだが、間違えば恐ろしい結果を招くものであるため、情報発信の際は常に慎重にならねばならないことを学んだ。

また、広報委員長という立場に立って、リーダーのあるべき姿がどういうものであるか気づくことができた。リーダーとは、自分一人が背負って仕事をするのではなく、仕事を上手くメンバーに割り振り、指示や確認をしていくべきなのである。そのためにも、一人ひとりの特徴を把握して、仕事を配分する広い視野が求められる。リーダーがいかにして「仲間の力を集結させる」かで、想像もしなかった物が完成するのだということに気づかされた。

4・インターンを振り返って

私は、「まちづくり」に対して専門的な勉強はしたことがない、ド素人である。だからこそ、まっさらな視点で、地域を、そして皆さんの想いを受け止めることができたのではないかな。

「まちづくり」とは、住民が自分の住む地域が好きだからこそ、もっと住みやすく、もっとみんなから愛されるようにと「愛情をかける」ことなのだと思います。その住民の想いを集めて、大きな動きにするために、組織というものを結成ないし、利用していくのだ。組織は後付でよい、組織が先立ってしまったら、住民の想いが掻き消されてしまうかもしれない。今の時代、行政が住民の上に立ち、住民は恩恵を受ける、といったような構図が出来上がっている気がするが、地域に根付き、町の現状と対話しながら生活しているのは「住民」である。彼ら以上の「まちづくりアドバイザー」が存在するだろうか。そんなことを実感させられた。

情報発信については、新聞作成の際に失敗を繰り返し、その重みと難しさについて痛感させられた。

「情報発信力がついた」ではなく、「情報」についてよく知らなかった自分が、「情報」そのものについて学んだ、という方が合っている気がする。今回、新聞作成だけでなく、地区会議に参加させていただき、「情報の共有化」の大切さを感じた。情報を共有することは、チームワークを高めることに繋がるが、「まちづくり」において地域住民が情報を共有することは、一丸となって課題を見つけ解決に向かっていくためにも必要なことである。情報の持つ力は大きいのである。だからこそ、正確なことはもちろん、出来るだけ明確なものを発信していかなければならないのだと、今回のインターンを通して痛感させられた。情報の有効性と怖さの両面を知ったからには、上手く情報を発信して、多くの人と繋がり、ネットワークを広げていきたいと思う。

研修事業所名 : 岩手県滝沢村役場（経済産業部商工観光課）
 研修期間 : 平成 19 年 9 月 10 日（月） ～ 9 月 14 日（金）
 研修学生氏名 : 野里 菜津季

1. はじめに

私が岩手県滝沢村役場でのインターンシップを受講した理由は、一年生から大学で専攻している観光学に関連のある商工観光課の受け入れがあり、観光を受け入れる側という立場の現状を自分なりに考察してみようと考えたからである。そして、社会へ出て働くということを意識したときに、社会人としてのマナーやルールを身につけたいと思っていたことも一因である。また、私は将来公務員志望ではないのだが、以前から滝沢村の行政改革は素晴らしいとお聞きしていたので、是非自分の目でその様子確かめてみたいと思ったというのも理由の一つである。

2. 研修先概要

滝沢村は、盛岡市の北西部に位置しており、東西約 14km、南北約 20km、総面積 182.32 平方 km の村である。役場は村中央部に位置しており、盛岡市中心市街地から 8km の距離にある。近隣には雄大な自然が広がり、自然に関する施設が多数存在する。また、村内にはいくつかの大学や専門学校もあり学都としても機能している。滝沢インターチェンジもあり、アクセスし易い場所にある。滝沢村は日本一の村と呼ばれ、平成 12 年 2 月 15 日に人口 5 万人を達成し今も発展を続けている。私が研修をさせて頂いた商工観光課は、滝沢村観光協会としても活動しており、日々滝沢村の観光に関する業務を行っている。

3. 研修内容

① 課内会議参加

初日、緊張しながら初めて参加させて頂いた課内会議では、滝沢村の観光にもっと目を向けてもらおうという内容のものだった。例えば、北海道からの修学旅行目的の小学生団体の誘致の仕方であったり、毎年 9 月の下旬に行われる滝沢村産業祭りの準備についての念入りな調整などが主な内容であった。さまざまな意見交換を通して、滝沢村の観光に関する事業が成り立っていることを知った。

② 滝沢村観光名所・観光関連施設訪問、村内企業訪問

二日目以降、外に出た研修が多くなった。今回の研修で訪問させて頂いた施設・企業は 20 箇所近くにもなった。その内容として、全国から登山者がやってくる岩手山の登山口やキャンプ場、その岩手山の資料館、新たな特産品作りに挑戦している農家の方、最近注目を集めだしている工芸品の工房密集地区の見学などをさせて頂いた。その中でも特に印象的であったのは、国の無形民俗文化財に指定されているチャグチャグ馬コの馬を飼育している農家と、全国的に有名な小岩井農場それに、滝沢村商工会や先にも述べた工房が密集している柳沢地区への訪問である。チャグチャグ馬コは、毎年 6 月に愛馬精神の名のもとに行われる豊作祈願のことだ。実際に厩を見学させて頂いて、飼育している方々の馬に対する思いや、チャグチャグ馬コを皆で残していこうという気持ちが感じられた。次に、小岩井農場訪問であるが、実際、小岩井農場は住所的には隣の雫石町であり、滝沢村が直接的には親密な関わりはない。しかし、その経営方針やイベント企画運営などは、お話を聞く価値があるということで、同行させて頂いた。役場の職員の方と小岩井農場の方のお話を聞いているだけでもとても勉強になったと感じ、私も自分で直接質問をする機会を与えていただけてとても有意義な時間を過ごすことができた。滝沢村商工会への訪問についてであるが、私は今まで、商工会や商工会議所という場所はどうのような活動をしているのかあまりよく知らずにいた。今回の訪問で商工会というのは、それぞれの町や村における商工業の総合的改善発達を目的としており、法律に基づき設立された特別認可法人であるということを教えて頂いた。その主な内容は、経営相談、記帳や申告、パソコンの講習会、労務に関すること、各種共済などで、地域の企業や観光施設が円滑に業務を進めることができるようにするための法人なのだ分かった。滝沢村の観光業とは切っても切り離せないようだ。建物の中には、滝沢村の代表的な特産物である滝沢すいかやりんご、岩魚のディスプレイや、工芸品工房で作られた漆器やガラス細工などが並べられていて、滝沢村の観光発展に一役買っているようであった。次に、工芸品の工房が密集している滝沢村内の柳沢地区というところを巡らせて頂いた。磁器を製作

している工房もあれば、漆器やガラス細工、家具やペーパークラフトを取り扱っている工房もあった。その一軒一軒を訪問するたびに、滝沢村役場で製作している「みいる！」という滝沢村観光ガイドマップを置かせていただけるようにと交渉をした。この冊子は、滝沢村の観光施設にはほとんど設置してあるガイドマップで、どこに設置しておいてもすぐになくなってしまいうさだ。さまざまな工房を巡っていて感じたことは、どの工房ももっと発展させたいという思いは一緒であるが、そのためにどうしたら良いかということやどうしたいかという考えは、当たり前だがばらつきがあり解決しにくい状況にあるというのが現実だった。しかし、役場の方と工房の方たちの間には壁がなく、親身になって相談に乗っている役場の方の姿がとても印象的だった。

次に、実習内容には直接的には関係ないが、滝沢村内にある匠工房という金型の製作をしている企業さんの訪問に社会勉強ということで同行させて頂けることになった。仕事内容は地域政策課のほうで取り扱っているもので、役場からの二年契約の家賃補助を受けた企業が役場からの定期的な確認作業を受け、さらにさまざまな経営相談にも乗るという一種の試験的な取り組みであった。民間との関わりは、このようなところでも繋がりがあるということと、具体的な製作に驚いた。ここでも役場の方と企業の方の間には壁がなく、とても身近なよき理解者同士というような感覚であった。名刺を作って臨んだ初の企業訪問は緊張の連続だった。一通り確認の話し合いが終わると、せっかくだからということで作業場の見学をさせて頂けることになった。普段はなかなか見られない工場のつくりを見学できてとても勉強になった。

③ 実習のまとめ（課内プレゼンテーション）・村長との講話

最終日の9月14日には、実習の全体的なまとめとして課題が出され、それを自分なりに考察して課内でプレゼンテーションを行うことになった。その課題内容とは岩手県各地からの村内バスツアーの企画作成で、基本設定は期間を晩秋から初冬の1日、定員40名、旅行代金5,000円程度というものだった。私が観光学を学んでいるということでこのような課題を出してくれたさうだ。この課題は初日に出されていて、きちんとまとめ上げることができるかととても不安であった。しかし、この研修期間に実際に観光地に足を運び自ら体験することで、自信を持って勧めることができるようになるのではないかと感じた。私が発表したプランはオーソドックスなものになってしまったが、外部からの意見として述べたことが新鮮だと評価してもらえた。自分一人では気づかなかったことも、最後の講評で指摘してもらえたので勉強になった。はじめはどうなるかと思ったプレゼンテーションも、気がつけば40分近くも話していた。これは、集中して自分で調べようとしていたり人に聞いて学んだりしたことだから、具体的に表現できたのではないかなと思う。

そして、実習の最後のまとめとして最終日に村長との講話の場を設けてもらえることになった。ここでは、今回のインターンシップ実習の期間ともに頑張った岩手大学の方1人と、私を含めた東北福祉大学の3人、村長及び副村長での講話であった。四人とも配属された課はばらばらであったが、それぞれがとても内容が濃く充実していた実習だったようで、みんな私も含め話が止まらないというような感じだった。今回の実習で、私の中の観光に対する思いが深く、また強くなったことを感謝の言葉で伝えることができて良かったと思う。村長と副村長からもとても良いお話を頂け、今回のインターンシップをととても良い形で締めくくることができた。

4. 考察・まとめ

今回のインターンシップ実習は五日間というとても短い期間であったが、私が学びたかったことが凝縮されていた五日間であった。今、滝沢村はこれまで以上に観光に力を注いでいこうと考えていて、その計画のなかで解決が難しいものが出てきた時、住民の方たちとの話し合い、ふれあいを大事にしながら根気強く問題解決に取り組んでいる姿がとても印象的だった。滝沢村は決して観光が強いわけではないが、できることから確実に進めていこうという前向きな考え方を学ぶことができた。観光に行く側だけでなく、受け入れる側の実態を自分なりに考察することができたと思う。

謝辞

今回、お忙しいなかインターンシップを受け入れてくださった鳴海主任をはじめ経済産業部の皆様、そしてご指導くださいましたインターンシップ委員会の皆様に深く御礼申し上げます。本当にありがとうございました。

研修事業所名 : 滝沢村役場 湖山図書館
研修期間 : 平成19年9月10日(月) ～ 9月14(金)
研修学生氏名 : 菅野 正也

1. はじめに

今回インターシップに参加したのは、自分が将来の進路の参考にするためと、以前から「行政」というものに興味があり、尚且つ滝沢村は近年の行政改革を成功させた数少ないモデルケースであったからである。今回のインターシップでは、より、自身が「行政」に抱いているイメージと現実がどのように違うのかをより深く知れると思い、滝沢村役場を選択した。

2. 研修先概要

今回、滝沢村役場で私が配属された課は、敷地内にある「湖山図書館」という図書館であった。概要は以下のとおりである。

創設:

1977 年

名称等:

図書館のもととなった文庫の寄贈者である上田常隆氏の雅号からきている。

蔵書数:

53,894 冊、うち開架図書は約 20,000 冊程度。

実績:

昨年度の貸出冊数は 85,724 冊、うち本館は 76,718 冊、およそ一日平均 241 冊。

昨年度の貸出人数は 23,048 人、うち本館は 20,660 人、およそ一日平均 65 人。

利用登録者数: 8,677 人

事業:

- 図書館運営
図書の受け入れ、貸出、返却
- 図書館車 (BM) 運行
名称: かっこう号 (村の鳥)
運行開始: 1980 年、現在の車両は 2006 年から 44 箇所の駐車場所を 8 コースに分けて月一回巡回。
積載: 1,900 冊程度
- 読書普及推進
図書の修理、おはなし会、手作り絵本教室
- 視聴覚普及推進
子ども映画会、ミニシアター、映写機等の貸出

3. 研修内容

- (1)カウンター業務
- (2)書架の整理
- (3)図書の修理
- (4)移動図書館車業務
- (5)図書の登録
- (6)紙芝居の上演

4. 考察

私が、今回研修させて頂いた湖山図書館は、役場の施設内ではなく敷地内の中にある公民館と併設されており、職員も館長を含めて3人と非常にこじんまりとしている。一人一人の職員の方々の社会教育に対する意識が非常に高く、業務が終わった後など、何人かの公民館職員と司書の方々が残って今後の方針などを話していた。そして、私に対しても非常に親身に接してくださり、初日などは、緊張のあまり気後れしていた私に一つ一つ丁寧に教えてくださり、機会があれば様々な事に参加させてもらった。その中で特に私が興味を持ったのは、図書の修理である。道具はどこにでもあるような物であるが、それを補うのが今までの経験と知識、そしてそれを如何に応用するかという事であった。何故そこまで頭を使うのかというと、それは修理する本一つとってみても直す箇所によって処置が違うからだ。しかも修理に失敗すると基本的にやり直しがきかない、ゆえに自然と手先に神経が集中する。それらの大切な作業に参加させていただいたり、その他にも、子ども達に紙芝居を読み聞かせたりなども行った。一番初めにこのカリキュラムを見たときは、かなり焦った。何故なら、私は人前に出るのが苦手だからである。しかし職員の方々は、私の拙い朗読に真剣に付き合ってくれ、一つ一つ丁寧にアドバイスをくださり、さらに上演ギリギリまで付き合ってくれた。

今回の研修で、凄く感動したのが、利用者との距離が非常に近いという点だ。館内があまり広くないこともあるが、利用者の方々、皆一言二言職員の方々に声をかけていく。その内容はどれも世間話の域だが、利用者の方々、特に高齢者の方々などは凄く満足した顔で帰って行く。しかもその地区ごとで、大体みな顔見知りなのにもびっくりした。こうした点は、他の役所には見られない大きな特徴だ。

しかしながら、一つだけ今回の研修で疑問に思った点がある。それは図書館職員である以前に、役場の職員であるという点だ。そうすると当然土・日・祝日はお休みである。ところがこの湖山図書館は年の暮れと盆位しか休みが無い。そうすると土・日・祝日は第三者の手に頼らなければならない。その辺の事情を詳しく職員の方に聞いてみると、その第三者の方はボランティアの方が行っているとの事で、しかしそれでは、幾分無責任のような印象を受けてしまう。いくら公務員が休日は休まなければならないとはいえ、第三者に委ねるのではなく、新しく職員をいれるか、ないしは公民館の職員の方々とシフト制にするべきではないだろうか。この点だけが少し疑問に残った。

謝辞

今回のインターンシップでは、本当に職員の方々にお世話になりました。特に初めてくる場所柄、行き帰りに不便していた時など、職員の本波さんには行き帰りなどを送ってもらい、吉田さんには私が紙芝居などで困っている時などは何かとアドバイスしてもらい、本当にありがとうございました。今回の研修では、仕事に対する姿勢や、働く上で人とどう接するのか等、今後の進路に大きな影響を受ける研修でした。

研修事業所名 : 滝沢村役場 経済産業部農林課
 研修期間 : 平成 19 年 9 月 10 日 (月) ～ 9 月 14 日 (金)
 研修学生氏名 : 片山 育子

1. はじめに

私が今回インターンシップに参加しようと考えた目的は、「働く」ということを体験することによって自分自身の働く意識を養い、今後の就職活動や進路判断の直接的な材料としたいと考えたからである。また、時間のある学生のうちにさまざまな分野に関わり、いろいろな経験を積むことによって広い視野を持ち、柔軟な考え方ができるようになりたかったためである。そのため、働く意識の醸成を目標に、インターンシップをとおして社会人としてのマナーを身につけるとともに、自らのキャリアアップをねらい研修に臨んだ。

今回、滝沢村役場で受け入れていただくことになり、経済産業部の農林課で研修を行ってきた。農業について学びながらさまざまな現場を体験していくなかで、農業の現状を学ぶとともに、職員の方々の仕事に取り組む姿勢から、働くうえで大切なことに気づくことができた。毎日が新しい発見と勉強になることばかりで、よい刺激をたくさん受けることができ、とても有意義な研修になった。

2. 研修先概要

(1) 滝沢村について

滝沢村は、盛岡市の北西部に位置し、東西約 14 km、南北約 20 km、総面積 182.32 平方 km である。稲、野菜、酪農を主体とした年近郊農業地帯で、人口は 52,810 人（平成 18 年 3 月末現在）と、人口日本一の村である。年齢別人口の割合は、年少人口が 15.9%、生産年齢人口が 70.3%、老年人口が 13.7% である（平成 17 年度）。村北西部には秀峰岩手山をいただき、雫石川、北上川が流れ、気候は内陸性気候である。自然環境に囲まれた環境にありながら、県庁所在地である盛岡市と隣接しており、広域圏への通勤、商用の便がよいことで、現在も人口は微増している。また、盛岡西リサーチパークをはじめ、岩手県立大学の開学など、多くの学術機関が集積してきたことから、研究学園機能が充実してきている。

反面、働く場が村内に少ないことから、産業の活性化や税収の確保などの課題を抱えている。滝沢村の財政状況は、歳入の約 7 割が村税、交付税、村債、国庫支出金で占められている。自主財源に占める義務的経費の割合は、平成 15 年度決算では 99.6% で、その他の事業を依存財源で展開しなくてはならず、事業の取捨選択が必然的に求められている。

(2) 滝沢村の農業の現状

滝沢村の農業は秀峰岩手山を望み、広大な土地資源に恵まれた村の基幹産業である。農業形態は水稻、酪農を基幹作物として果樹、野菜との複合経営を含む農家が大半を占め、近年は複合作物に花き栽培を取り入れる農家も増加している。

滝沢村の総農家数は 1,072 戸、内専業農家数が 174 戸、第一種兼業農家が 171 戸、第二種兼業農家が 598 戸と最も多い。専業農家では、畜産が最も多い。農家人口は村の総人口に対して約 6% にあたる 3,095 人だが、その約 6 割が 60 歳以上である（2005 センサス）。経営耕地面積は田が 1,460ha、畑と果樹地などが 2,070ha、総耕地面積は 3,550ha である（平成 18 年度農作物統計）。農業粗生産総額は約 56 億円で、第 1 位に畜産、第 2 位に水稻、第 3 位に野菜となっている。兼業農家が多いため、約 76% の農家の年間の農業収入は 300 万円未満である。また、1 千万を超える農家のほとんどは酪農を営んでいる。

3. 研修内容

(1) 野菜

① きゅうりの根こぶ及び線虫対策について

無農薬栽培に積極的に取り組んでいる農家のきゅうりの畑が害虫の被害にあって困っているということで、被害の確認と行政の立場から対策などの指導を行う業務に同行した。農家の方の生の声を聞くことができ、生産者側のこだわりや悩みを知ることができた。その中でも、「消費者のことを考えるとまだまだ工夫したい」という言葉が印象に残った。また、農業を営むうえではある程度の農薬の使用は必要であること、農薬の副作用で大切な微生物も駆除してしまう弊害もあること、農薬以外で害

虫対策が可能であること、土にも休養が必要なことなど、さまざまなことを学んだ。

② ミニトマトの収穫と選別及び出荷

農業を体験することによって農家の仕事の苦労を体感するために、ミニトマトを栽培している農家を訪問した。農家の方からミニトマトの規格、出荷について学んだ後、ミニトマトのハウス栽培施設で実習を行った。まず、規格にあったミニトマトを収穫し、それを大きさごとに選別していった。そして、選別されたものをパックに詰め、収穫から出荷までの一連の作業を体験した。収穫したミニトマトは市場に出荷されるものであるから、作業を行う際には絶対にミスのないように心がけた。農家の方の指導のもと、一つ一つの作業に細かい気配りをした。作業一つ一つに対してとても熱心に指導していただき、農家の方の「プロ」としての意識を強く感じた。市場に出荷するにあたって商品管理がとても重要であることが、自信のあるものだけを収穫し、パック詰めにも工夫を凝らしていることなどからよくわかった。農業のやりがいと苦労、商品管理の大切さを学ぶとともに、農家の方の仕事に対する誇りを感じることができた。

(2) 畜産：相の沢牧野看視業務

相の沢牧野の看視人さんと一緒に、牧野内の乳牛、和牛の頭数を目視で数えながら、牛の健康状態、発情の有無を確認する業務を行った。牛が動くので、牧区内の牛の数を確認するのが意外と大変でコツが要るようだった。また、牛にもいろいろな性格があって、特に和牛は警戒心が強く、乳牛は堂々としていて、それぞれに気性が違って面白かった。また、牛の「種付け」と呼ばれる、人工授精の様子を見学した。ブランド牛にするため、自然交配できなかったためなどの理由で、牛の種付けは行われる。酪農家によって、自然交配を望むか人工授精を望むかなどが違うということだった。

牧野内の牛や馬と触れ合う機会があったのだが、動物との触れ合いの中で学ぶことが多かった。堂々とした態度、積極的な姿勢で相手と向き合うことが大切だと気づかされた。

(3) 水稻：米の転作確認

米の消費量の減少、価格の下落などを受けて、農家を守るために行政主導で、米の生産量を調整している。その方法として、そばや大豆などの生産に切り替える米の転作を行うことを推奨し、補助金を出している。その米の転作が、帳簿どおりに行われているかどうかを現地に行き確認する業務を行った。地図に従って帳簿どおりの作物に転作されているか、面積は大幅に異ならないかを確認し、地図に色分けして調査済みのチェックをし、田にある規定の立札にも確認済みのシールを貼るという仕事をした。膨大な量の田を目視で確認しに行くのだが、公費の無駄遣いを防ぐために大切な業務であるため、責任を持って取り組んだ。

日本の食糧事情の問題に触れたこともあって、すべての業務は日常の問題が直結しており、常にアンテナを張って情報に敏感になることが必要であると感じた。

(4) 農政

災害の被害が大きかった場合に、農家を巡回しその被害状況を確認する。その際に使われる地図の作図を行った。今回行った作図は、りんごの作付け地に赤で着色する作業だった。一見単調に思える作業であったが、丁寧さと正確さを要求される仕事で一つ一つの作業を慎重に行った。また、適宜休憩を取りながら作業を進めることも大切だと学んだ。

4. おわりに

今回の研修では、野菜、畜産、水稻、農政とさまざまな分野の実習をとおして、農業の現状について学ぶことができた。初めて経験することばかりで、知らなかった世界をほんの少しでも知ることができ、日ごろ話題になっている農業の問題についても考えさせられ、自分の視野が格段に広がったと感じている。

また、職員の方々の「プロ」として働く意識を身近に感じることができ、「働くこと」に対する自分自身の意識がより高くなった。職員の方々との関わりの中で、コミュニケーションの大切さを学ぶとともに、自分自身の長所を見つけることができた。研修中には積極的に働きかけ、自分をアピールすることを常に心がけていたので、インターンシップを終えて自分に自信が持てるようになったと感じている。また、さまざまな分野での体験を通して情報に敏感になったと思っている。よって、今後はさらにいろいろなことに挑戦していきたい。

付録資料

研修プログラム表

事業所名	伊藤ハムデイリー株式会社		
期間	平成 19 年 8 月 27 日(月)～9 月 1 日(土)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/27	オリエンテーション 諸注意	HACCPについて 工場見学 商品紹介と商品開発について 今日のまとめ	人事総務部 品質管理課 商品開発室
8/28	研修工程概要 工場実習(包装1課)	工場実習(包装1課) 今日のまとめ	包装1課 人事総務部
8/30	研修工程概要 工場実習(包装1課)	工場実習(包装1課) 今日のまとめ	〃
8/31	研修工程概要 工場実習(包装2課)	工場実習(包装2課) 今日のまとめ	包装2課 人事総務部
9/1	研修工程概要 工場実習(包装2課) 懇親会	工場実習(包装2課) インターンシップの総まとめ	包装2課 人事総務部

事業所名	株式会社プランニング・オフィス社 りらく編集室		
期間	平成 19 年 8 月 1 日(水)～8 月 10 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/1	書店巡り	人材派遣業務	りらく編集室
8/2	業務内容レクチャー	インタビュー見学	〃
8/3	求人メディアレクチャー	「りらく」インフォメーション作成	〃
8/6	「りらく」インフォメーション作成		〃
8/7	広告作成作業見学	書店巡り インターネット媒体レクチャー	〃
8/8	書店巡り	会社についてのレクチャー	〃
8/9	ミーティング参加、原稿校正	ハート&ブレイン訪問、原稿校正	〃
8/10	原稿校正のため顧客訪問		〃

事業所名	ハリウコミュニケーションズ株式会社		
期間	平成 19 年 8 月 1 日(水)～8 月 10 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/1	楽学プロジェクト企画サポート	「せんだい街のアルバム」イベント実習	営業部 企画部
8/2	楽学プロジェクト企画サポート	イベント実習	企画部
8/3	「いっちゃね！仙台弁」会場設営	イベント実習	〃
8/4	イベント撤収作業	アンケート集計	〃
8/7	アンケート集計	企画研修	〃
8/8	本社見学、デザイン研修	企画研修	企画部 営業部
8/9	企画研修、PowerPoint 講習	PowerPoint 講習、企画研修	企画部
8/10	企画研修	針生社長のお話し、企画発表会	役員 営業部 企画部

事業所名	株式会社河合楽器製作所 仙台支社		
期間	平成 19 年 8 月 21 日(火)～8 月 28 日(火)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/21	オリエンテーション、会社概要説明	販売実習	仙台ショッブ
8/22	販売実習	鍵盤・楽器業務	〃
8/23	販売実習	音楽教室手伝い	〃
8/24	調律活動		外出
8/25	ピアノの歴史・構造について	音楽教室手伝い	仙台ショッブ
8/28	音楽教室・英語教室手伝い、まとめ		〃

事業所名	株式会社JALスカイ仙台		
期間	平成 19 年 9 月 13 日(木)～9 月 21 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
9/13	オリエンテーション、業務内容教育	接客サービスについて、 到着便業務実習	旅客部
9/15	到着業務、カウンター体験	到着業務、カウンター業務	〃
9/16	〃	〃	〃
9/17	〃	ラウンジ見学 到着業務、カウンター業務	〃
9/19	〃	到着業務、カウンター業務	〃
9/20	〃	〃	〃
9/21	カウンター業務、デスク業務 航空業務	質疑応答	〃

事業所名	株式会社日本航空インターナショナル 山形空港所		
期間	平成 19 年 9 月 17 日(月)～9 月 22 日(土)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
9/17	オリエンテーション 業務見学(旅客業務)	業務見学(旅客、航務、貨物) 質疑応答	旅客業務
9/18	(保安検査、誘導、受託手荷物引き 渡し、手荷物受託)について座学	(保安検査、誘導、受託手荷物引き 渡し、手荷物受託)業務補助	〃
9/19	保安検査、誘導、受託業務補助 危険品の訓練、アナウンス訓練	誘導、受託業務補助	〃
9/20	災害医療に関する講習会 受託業務補助、誘導	保安検査、受託業務補助	〃
9/22	空の日イベント 山形支店JALグッズ販売		〃

事業所名	株式会社インターサポート		
期間	平成 19 年 8 月 3 日(金)～8 月 18 日(土)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/3	インターサポートの会社案内 日常業務の説明	日常業務、商品企画	
8/4	外出	日常業務、商品企画	
8/6	ディスプレイ作成	商品企画	
8/7	日常業務	商品企画、パンフレット作成	
8/8	日常業務、パンフレット作成		
8/9	パンフレット作成		
8/10	広告作成	E-mail 作成、パンフレット作成	
8/16	パンフレット作成	パンフレット作成、広告作成	
8/17	パンフレット作成	パンフレット作成	
8/18	パンフレット作成	商品企画発表会	

事業所名	株式会社地球の旅仙台		
期間	平成 19 年 8 月 20 日(月)～8 月 26 日(日)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/20	旅行業全般研修	海外ロングステイセミナーの研修	
8/21	シニアのための「福祉とシニアとロングステイ」のテーマで研修		
8/22	海外ロングステイの営業研修(同行)		
8/24	「海外ロングステイセミナー」用の資料作成		
8/25	海外ロングステイセミナー	接客業務の研修	
8/26	海外ロングステイ中心の資料整理と今後の課題の整理		

事業所名	株式会社読売旅行 仙台営業所		
期間	平成 19 年 8 月 20 日(月)～8 月 26 日(日)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/20		会社概要説明 オリエンテーション	営業
8/21	商品企画、企画書作成	インターネットコース登録	企画
8/23	電話受付・カウンター販売体験		販売・業務
8/24	添乗準備業務		業務
8/25	添乗業務補助(大曲花火大会)		業務
8/26	早朝業務終了		

事業所名	株式会社ラッキーツアーセンター		
期間	平成 19 年 8 月 2 日(木)～8 月 8 日(水) <東 京> 平成 19 年 8 月 28 日(火)～8 月 31 日(金)<ソウル>		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/2	社内業務、電話対応	電話対応、チケットピックアップ	東京
8/3	ツアーハンドリング、電話対応		
8/6	電話対応	ツアーハンドリング	
8/7	韓国とのツアーハンドリング、電話対応		
8/8	電話対応	営業、あいさつまわり	
8/28	社内業務、仕事の流れの説明		ソウル
8/29	社内業務、ツアーハンドリング、	ツアー同行	
8/30	ツアーハンドリング 乗り継ぎ案内同行	社内業務	
8/31	社内業務、ツアーハンドリング ホテルまわり	ホームページ用写真撮影 (市内観光地へ)	

事業所名	韓国観光公社 仙台支社		
期間	平成 19 年 8 月 1 日(水)～8 月 14 日(火)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/1	韓国観光公社について	コリアプラザ見学 事業内容について	
8/2	日本の観光産業について(統計資料のまとめ等)		
8/3	観光産業について		
8/6	電話対応、旅行業の概要について	コリアプラザ案内業務体験	
8/7	観光プロモーションについて	コリアプラザ案内業務体験	
8/8	観光プロモーションについて	コリアプラザ案内業務体験	
8/9	観光プロモーションについて	コリアプラザ案内業務体験	
8/10	観光戦略について	コリアプラザ案内業務体験	
8/13	レポート作成	レポート作成 コリアプラザ案内業務体験	
8/14	レポートのまとめ	研修のまとめ	

事業所名	近畿日本ツーリスト株式会社 仙台イベント・コンベンション支店 (奥山綾子)		
期間	平成 19 年 8 月 17 日(金)～8 月 30 日(木)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/17	オリエンテーション、顔合わせ	ホテル大観荘の下見	
8/20	ISACM2007 準備(ラベル作成、PCへの打ち込み等)		
8/22	ISACM2007 準備(登録リストの打ち込み等)		
8/23	ISACM2007 準備(登録リストの確認作業等)		
8/24	ISACM2007 準備(名札作り、各種サンプル作成等)		
8/25	イーハトーブソーデーマーチ運営補助		
8/26	"		
8/27	ISACM2007 準備		
8/28	ISACM2007 運営補助		
8/30	ISACM2007 運営補助		

事業所名	近畿日本ツーリスト株式会社 仙台イベント・コンベンション支店（久高 将）		
期間	平成 19 年 8 月 17 日(金)～8 月 30 日(木)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/17	オリエンテーション、顔合わせ	ホテル大観荘の下見	
8/20	全国中学ソフトテニス大会の準備		
8/21	全国中学ソフトテニス大会の運営補助 (領収書渡し、弁当配布、宿泊先・食事等の手配のサポート等)		
8/22	全国中学ソフトテニス大会の運営補助 (領収書渡し、弁当配布、旅行コーナーでのサポート等)		
8/23	全国中学ソフトテニス大会の運営補助 (領収書渡し、弁当配布、旅行コーナーでのサポート等)		
8/25	国際学会の準備(必要書類のチェック等)		
8/27	国際学会の運営補助(会場の確認、会場案内等)		
8/28	国際学会の運営補助		
8/29	国際学会の運営補助		
8/30	国際学会の運営補助		

事業所名	日本郵政公社 東北支社		
期間	平成 19 年 8 月 20 日(月)～8 月 24 日(月)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/20	オリエンテーション 研修にあたっての心構え	郵政事業概要説明 郵便局オリエンテーション 局長講話等	東北支社 企画部企画課 仙台北郵便局
8/21	内務作業(差立、到着)	窓口業務見学、補助	仙台北郵便局
8/22	配達作業	配達作業	〃
8/23	営業活動	営業活動	〃
8/24	文書処理、パソコン操作	意見交換、研修報告	企画部企画課 仙台北郵便局

事業所名	株式会社藤崎		
期間	平成 19 年 8 月 3 日(金)～8 月 8 日(水)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/3	オリエンテーション 接客対応ロールプレイ	売場配属	人事担当 ネクタイ売場
8/4	売場実習による販売経験		ネクタイ売場
8/5	〃		〃
8/7	〃		〃
8/8	〃		〃

事業所名	仙台国際ホテル株式会社		
期間	平成 19 年 8 月 1 日(水)～8 月 14 日(火)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/1	オリエンテーション(会社概要、館内案内、制服合わせ等)		販売促進部
8/2	宴会サービス		料飲部
8/3	宴会サービス		〃
8/4	宴会サービス		〃
8/6	亀田:レストラン / 田村:ベーカリー		料飲部/調理部
8/7	亀田:レストラン / 田村:ベーカリー		〃
8/8	亀田:レストラン / 田村:洋食調理		〃
8/9	亀田:レストラン / 田村:洋食調理		〃
8/11	ブライダルイベント		販売促進部
8/12	ブライダルイベント		〃
8/13	亀田:客室(ベッドメイキング) / 田村:グロッサリー		宿泊部/料飲部
8/14	まとめ		販売促進部

事業所名	株式会社東北ロイヤルパークホテル		
期間	平成 19 年 8 月 20 日(月)～8 月 24 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/20	レストラン概要説明 レストランサービス説明	サービスの実践 お水・コーヒーのサービス テーブルの下げ物	レストラン サービス課
8/21	ランチタイムスタンバイ テーブルのセッティング ブッフェコーナーのセット	サービスの実践 お水・コーヒーのサービス テーブルの下げ物 ディナーのスタンバイ	〃
8/22	ランチタイムスタンバイ テーブルのセッティング ブッフェコーナーのセット	サービスの実践 オーダーテイク テーブルの下げ物 ディナーのスタンバイ	〃
8/24	ランチタイムスタンバイ テーブルのセッティング ブッフェコーナーのセット	サービスの実践 オーダーテイク 料理出し お水・コーヒーのサービス ディナーのスタンバイ	〃

事業所名	ホテルモントレ株式会社 ホテルモントレ仙台		
期間	平成 19 年 9 月 3 日(月)～9 月 16 日(日)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
9/3	館内見学、モントレについて座学	A班:フロント業務 B班:料飲業務	宿泊課 料飲課
9/4	A班:フロント業務 B班:料飲業務	婚礼研修	料飲課/宿泊課 婚礼課
9/5	A班:フロント業務 / B班:料飲業務		宿泊課/料飲課
9/6	A班:フロント業務 / B班:料飲業務		〃
9/8	A班:クローク業務 / B班:ベッドメイク		宿泊課
9/9	A班:クローク業務 / B班:ベッドメイク		〃
9/10	A班:ベッドメイク / B班:フロント業務		〃
9/12	A班:ベッドメイク / B班:フロント業務		〃
9/13	A班:料飲業務 / B班:フロント業務		料飲課/宿泊課
9/14	A班:料飲業務 / B班:フロント業務		〃
9/15	A班:料飲業務 / B班:クローク業務		〃
9/16	A班:料飲業務 / B班:クローク業務		〃

事業所名	株式会社オリエンタルランド		
期間	平成 19 年 8 月 3 日(金)～9 月 9 日(日)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/3	オリエンテーション		キャスティング部
8/4	入社式	Tips on Magic	〃
8/5～9/9	現場研修		各部署
	・8/21 インターンシップ生 意見交換		キャスティング部
	・8/28 You Make Magic	WDAJ(ディズニー)講和	〃

事業所名	株式会社わらび座		
期間	平成 19 年 8 月 13 日(月)～8 月 18 日(土)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/13	レクチャー 「劇団わらび座について・劇団の広報について」		劇団事務局
8/14	「花火・盆踊り」準備・本番		企画室
8/15	わらび劇場受付・場内案内など		わらび劇場
8/16	レクチャー 「学校公演営業について」		劇団営業部
8/17	わらび劇場受付・場内案内など		わらび劇場
8/18	レクチャー 「全国公演営業について」	大劇場受付・場内案内など	劇団営業部

事業所名	株式会社東北ハンドレッド		
期間	平成 19 年 8 月 3 日(金)～9 月 23 日(日)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/3	オリエンテーション		事業部運営課
8/12	バリアフリーサッカー教室運営		〃
8/13	練習場見学		〃
8/19	試合運営 ザスパ草津戦		〃
8/30	試合運営 京都パープルサンガ戦		〃
9/9	試合運営 サガン鳥栖戦		〃
9/23	バリアフリーサッカー教室運営		〃

事業所名	株式会社楽天野球団 地域興行部(前田河雄太)		
期間	平成 19 年 8 月 1 日(水)～8 月 31 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/1	オリエンテーション(業務説明、スタジアム見学)		地域振興部
8/2～3	通常業務 (売り興行の運営準備、自主興行の動因企画、運営準備、データ整理、資料作成)		〃
8/4～5	試合日対応(顧客対応、イベント対応、チーム対応)		〃
8/7～10	通常業務 (売り興行の運営準備、自主興行の動因企画、運営準備、データ整理、資料作成)		〃
8/11	野球塾対応		〃
8/14～19	試合日対応(顧客対応、イベント対応、チーム対応)		〃
8/22～24	通常業務 (売り興行の運営準備、自主興行の動因企画、運営準備、データ整理、資料作成)		〃
8/25	試合日対応(顧客対応、チーム対応)		〃
8/26	試合日対応(顧客対応、チケット販売業務、イベント運営)		〃
8/29	通常業務(売り興行の運営準備、自主興行の動因企画、運営準備、データ整理、資料作成)		〃
8/30	通常業務(売り興行の運営準備、自主興行の動因企画、運営準備、データ整理、資料作成)		〃
8/31	最終日報告会、プレゼンテーション		〃

事業所名	株式会社楽天野球団 法人営業部（菅原優里）		
期間	平成 19 年 8 月 1 日(水)～8 月 31 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/1	オリエンテーション(業務説明、スタジアム見学等)		法人営業部
8/2	新規スポンサー獲得営業、資料作成、データ整理等		〃
8/3～5	協賛デー対応(協賛企業関係者アテンド、動画・静止画作成、看板操作等)、資料作成、データ整理等		〃
8/8～9	新規スポンサー獲得営業、資料作成、データ整理等		〃
8/10～16	協賛デー対応(協賛企業関係者アテンド、動画・静止画作成、看板操作等)、資料作成、データ整理等		〃
8/17	新規スポンサー獲得営業、資料作成、データ整理等		〃
8/18～19	協賛デー対応(協賛企業関係者アテンド、動画・静止画作成、看板操作等)、資料作成、データ整理等		〃
8/22～24	新規スポンサー獲得営業、資料作成、データ整理等		〃
8/27	新規スポンサー獲得営業、資料作成、データ整理等		〃
8/28～29	協賛デー対応(協賛企業関係者アテンド、動画・静止画作成、看板操作等)、資料作成、データ整理等		〃
8/30	新規スポンサー獲得営業、資料作成、データ整理等		〃
8/31	最終日報告会、プレゼンテーション		〃

事業所名	株式会社東日本放送		
期間	平成 19 年 8 月 20 日(月)～8 月 24 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/20		総務部、編成部、本社営業部 メディアビジネス局	
8/21	制作部「突撃！ナマイキTV」番組アシスタント(KHB)		
8/22	技術部、販促事業部、業務部、経営戦略室		
8/23	制作部「突撃！ナマイキTV」中継アシスタント(中継現場)		
8/24	報道部「スーパーJチャンネルみやぎ」アシスタント(取材現場)		

事業所名	株式会社商工団地情報処理センター		
期間	平成 19 年 8 月 27 日(月)～9 月 7 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/27	オリエンテーション	パソコン再セットアップ	営業部
8/28	営業業務実習 チラシ作り、発注処理	営業業務実習 見積書作成	〃
8/29	オリエンテーション	プログラム開発実習	システム部
8/30	プログラム開発実習		〃
8/31	プログラム開発実習		〃
9/3	プログラム開発実習		〃
9/4	開発したソフトのテスト	開発したソフトのテスト、修正作業	〃
9/5	オリエンテーション	VAN 業務体験	情報処理部
9/6	日次業務体験	ホームページ作成体験	〃
9/7	社員インタビュー→ホームページ作成、ISO、P マークについて		総務部

事業所名	株式会社ジェー・シー・イー		
期間	平成 19 年 8 月 20 日(月)～8 月 31 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/20	VisualC#の使用方法、データベースの基本説明	SQL の基礎知識、練習問題など	開発 ディビジョン
8/21	SQL について Access の使用について	Access を使って、SQL の復習	〃
8/22	SQL の総復習	C#によるプログラム開発	〃
8/23	C#によるプログラム開発		〃
8/24	データベースプログラミング(レコード位置とデータ総数、レコードの総数)		〃
8/27	データベースプログラミング(レコードの編集)		〃
8/28	データベースとデータテーブルについて(発展編)		〃
8/29	データベースプログラミング		〃
8/30	レコードの編集 プログラムの改修		〃
8/31	レコードの編集 プログラムの改修		〃

事業所名	株式会社データウェイ・システムズ		
期間	平成 19 年 8 月 20 日(月)～8 月 31 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/20	オリエンテーション	Access の理解度の確認等	
8/21	Access についての勉強、システム開発関連の説明		
8/22	Access についての勉強、Access を使用してのシステム開発		
8/23	Access を使用してのシステム開発		
8/24	Access を使用してのシステム開発		
8/27	Access を使用してのシステム開発		
8/28	Access を使用してのシステム開発		
8/29	Access を使用してのシステム開発		
8/30	Access を使用してのシステム開発		
8/31	Access を使用してのシステム開発	まとめ	

事業所名	東北ユーザック株式会社		
期間	平成 19 年 8 月 27 日(月)～8 月 31 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/27	オリエンテーション	TUSS-NET の説明、マネジメントシステムの説明	
8/28	福祉関連商品概要説明	絆開発部会議に参加	絆開発部
8/29	営業活動同行	研修会に参加	福祉システム 営業課
8/30	サポート活動同行 介護施設の絆 2015 他運用指導	サポート活動同行 障害者施設の福祉台帳他運用指導	〃
8/31	QA 業務実体験 電話応対	社長面接 まとめ	絆開発部 Q&A センター

事業所名	株式会社福祉工房		
期間	平成 19 年 7 月 30 日(月)～8 月 31 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
7/30	オリエンテーション1(全体説明)	課題の説明「車両の効率的運用によるコスト削減案の策定」	事業企画部 事業企画課
7/31	オリエンテーション2 (マナー講習、PC 講習)	オリエンテーション3(健康増進業界のレクチャー)、車両データ入力	〃
8/1	車両データ入力(車両使用時に同行、ヒアリング)		〃
8/2	加美町介護予防事業		〃
8/3	富谷町介護予防事業 運動支援サポーター養成講座運営		〃
8/6	富谷町介護予防事業 運動支援サポーター養成講座運営		〃
8/7	岩沼市介護予防事業参加者フォロー教室		〃
8/8	富谷町介護予防事業 運動支援サポーター養成講座運営		〃
8/9	車両データ入力、分析	カイゼン案中間発表資料作成	〃
8/10	カイゼン案中間発表資料作成	カイゼン案中間資料発表	〃
8/18	元気健康セミナー運営	セミナー運営・撤収等 カイゼン資料作成	〃
8/21	七ヶ浜介護予防事業 運営		〃
8/22	富谷町介護予防事業 運動支援サポーター養成講座運営	カイゼン調査 代替案の基礎資料 収集・ヒアリング	〃
8/23	カイゼン調査		〃
8/24	カイゼン資料作成		〃
8/27	カイゼン資料作成		〃
8/28	企画書(プレゼンテーション資料)作成		〃
8/29	企画書(プレゼンテーション資料)作成		〃
8/30	企画書(プレゼンテーション資料)作成、リハーサル		〃
8/31	プレゼンテーション資料作成	プレゼンテーション(成果発表会)	〃

事業所名	日総ニフティ株式会社		
期間	平成 19 年 8 月 20 日(月)～8 月 31 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/20	オリエンテーション	施設業務について	人事部 施設運営部
8/21	施設勤務 1 日目		すいとぴー 新横浜
8/22	施設勤務 2 日目		〃
8/23	施設勤務 3 日目		〃
8/24	施設勤務 4 日目		〃
8/27	施設勤務 5 日目		〃
8/28	施設勤務 6 日目	担当入居者のアセスメント完成	〃
8/29	事業所回り		人事部
8/30	本部業務1日目		施設運営部
8/31	本部業務2日目	研修レポート作成	施設運営部

事業所名	株式会社ディスコ		
期間	平成 19 年 9 月 3 日(月)～9 月 7 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
9/3	オリエンテーション 実習課題説明、業務、組織等概要説明	営業基礎研修(心得、マナー) 実習にあたっての目標・意見交換	
9/4	イベント会場準備作業		
9/5	イベント運営体験		
9/6	グループワーク	グループ企画作成	
9/7	グループ企画作成	プレゼンテーション、全体総括	

事業所名	株式会社ウイングル		
期間	平成 19 年 8 月 6 日(月)～8 月 10 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/6	オリエンテーション	センター業務	本社 泉業務センター
8/7	センター業務	施設/在宅訪問	泉業務センター 施設・在宅
8/8	大石・山田: ・チャレさんインタビュー同席 ・センター業務 梶川:営業業務	大石・山田: ・センター業務 ・手話講座 梶川:営業業務	ICOC 本社
8/9	大石・山田:営業業務 梶川:チャレさんインタビュー同席	大石・山田:営業業務 梶川:センター業務	ICOC 本社
8/10	営業業務	社長質問タイム プレゼン準備・プレゼン	本社

事業所名	せんだいメディアテーク（五十嵐珠実）		
期間	平成 19 年 8 月 4 日(土)～8 月 16 日(木)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/4	「七タひろば」の準備、会場設営		
8/6	「七タひろば」での接客	七夕おどり、ワークショップに参加	
8/7	「七タひろば」の手伝い	七夕おどり、ワークショップに参加 会場案内、整備	
8/8	「七タひろば」の手伝い カフェの手伝い、会場の見回り等	ワークショップに参加 会場案内、整備 後片付けの手伝い	
8/11	青葉縁日 (仕事の説明、展示品の説明)	青葉縁日(くじびきの管理等) ワークショップに参加	
8/12	青葉縁日での接客業務、作品の見回り等		
8/13	〃		
8/14	〃		
8/15	〃		
8/16	〃		

事業所名	せんだいメディアテーク（氏家温美）		
期間	平成 19 年 8 月 5 日(日)9 月 24 日(月)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/5	「セタひろば」の手伝い	マニュアルシートの作成等	
8/9	催事案内の発送作業		
8/10	催事案内の定期発送作業	近隣の店舗へ定期発行物を配布	
9/15	「せんだい映画週間」の運営補助		
9/16	上映会準備・受付、定期発送作業	上映会準備・受付、トークショー運営補助、定期発送作業	
9/19	対談のテーブルおこし作業	イベント準備(道具、看板作成)	
9/21	映画祭のチラシ折り込み作業	映画祭の受付等	
9/22	ワークショップに参加、映画祭補助、交流会運営補助		
9/23	ワークショップに参加、受付		
9/24	ワークショップに参加、片付け作業、反省会等		

事業所名	せんだいメディアテーク（佐藤奈緒）		
期間	平成 19 年 8 月 6 日(月)～8 月 21 日(火)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/6	「セタひろば」の手伝い	ワークショップに参加 会場整備等	
8/8	「セタひろば」の運営補助	ワークショップに参加 会場整備、撤去作業等	
8/10	青葉緑日Ⅱの運営補助		
8/11	青葉緑日Ⅱの運営補助	ワークショップに参加	
8/12	青葉緑日Ⅱの運営補助	ワークショップに参加	
8/17	青葉緑日Ⅱの運営補助		
8/18	アンケートの入力作業	ガイドツアー「アートしよう」に参加	
8/19	青葉緑日Ⅱの運営補助	ワークショップに参加	
8/20	青葉緑日Ⅱの運営補助		
8/21	青葉緑日Ⅱの運営補助	子どもたちと交流	

事業所名	東北福祉大学芹沢銑介美術工芸館		
期間	平成 19 年 8 月 6 日(月)～8 月 18 日(土)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/6	工芸館の仕事概要 工芸館概要と芹沢銑介について	館内見学等	
8/7	1F 受付業務の説明、受付体験	お土産販売業務等	
8/8	1F 受付業務、ミュージアムショップでの接客		
8/9	5F 受付業務の説明、受付とラウンジでの業務		
8/10	5F ラウンジと受付業務	アンケートのデータ入力	
8/11	ミュージアムショップでの販売業務		
8/13	ミュージアムショップでの販売業務、 在庫チェック等	ミュージアムショップでの販売業務、 クロスの包装作業	
8/14	企画展の紹介文の英訳作業	展示品の説明文の英訳作業	
8/15	受付・接客に必要な英文作成	アンケートの英訳作業	
8/16	ワークショップ体験	ワークショップでの指導を体験	

事業所名	岩沼市役所 総務部政策企画課・生涯学習課（石渡美紀）		
期間	平成 19 年 8 月 1 日(水)～8 月 10 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/1	オリエンテーション 市の概要説明、市役所内見学等	各施設(図書館、公民館)見学	総務部
8/2	公民館概要説明、子どもたちと遊ぶ	職員会議参加、子どもたちと遊ぶ	西公民館 児童センター
8/3	文化財見学	発掘現場、文化財見学	生涯学習課
8/6	市民会館・公民館の概要説明 施設内見学	業務記録の確認作業、ポスター掲 示等	市民会館 中央公民館
8/7	発掘現場調査、報告資料(地図等) 作成補助	古文書の管理作業見学	生涯学習課
8/8	松風大学へ参加、蕎麦作り練習	地域住民と藍染め体験	玉浦公民館
8/9	会館準備、図書館についての説明	カウンター業務、古書の清掃等	図書館
8/10	発表会の資料作成	反省会(発表)、意見交換	生涯学習課

事業所名	岩沼市役所 産業部農政課・商工観光課（佐々木明子）		
期間	平成 19 年 8 月 1 日(水)～8 月 10 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/1	オリエンテーション 市の概要説明、組織等説明	農政課・商工観光課についての説明、 実務作業	総務部 産業部
8/2	農業用プラスチック回収事務		農政課
8/3	総会資料作成補助、関連施設見学	関連施設見学 営農計画書確認作業	〃
8/6	営農計画書確認作業		〃
8/7	現場調査(溜池、保安林、水門)	大豆の生産調査 抵抗松の育成調査	〃
8/8	パネル確認作業、一覧表作り	施設見学	商工観光課
8/9	食品加工実習体験	いわぬま市民まつり運営委員会見学、 施設見学	農政課 商工観光課
8/10	パネル展示作業	反省会	〃

事業所名	利府町役場		
期間	平成 19 年 8 月 6 日(月)～8 月 10 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/6	オリエンテーション 町の概要説明、服務規程、 組織体制について、施設見学	十符の里プラザ 施設全体の説明と見学	総務課 生涯学習課
8/7	ミーティングに参加 講座の手伝い	郷土資料館見学	生涯学習課
8/8	「ちっちゃい劇団」サポート業務	図書館業務体験 本の読み聞かせ等	〃
8/9	図書館業務体験	生涯学習センター管理人体験	〃
8/10	「プレパーク」運営者の住民の方の 話を聞く	研修のまとめ	生涯学習課 総務課

事業所名	富谷町役場		
期間	平成 19 年 8 月 2 日(木)～8 月 9 日(木)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/2	オリエンテーション 庁舎案内	窓口業務等の説明 フロアマネージャー補助業務 出張所の補助業務 町長からの訓示	総務課 町民課
8/3	富谷配水地の役割研修 一般開放の説明補助	下水道施設点検補助 竣工図面整備補助	上下水道課
8/6	教育総務課業務説明 学校評価システムアンケート集計作業	学校評価システムアンケート集計作業 書類整理業務	教育総務課
8/7	デイサービスセンター介護業務、選挙関連業務		保健福祉課
8/8	保険年金業務	3歳児検診補助業務	町民課 保健福祉課
8/9	総括		総務課

事業所名	熊本県氷川町役場		
期間	平成 19 年 8 月 19 日(日)～9 月 2 日(日)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
8/19	役割・交流会の打ち合わせ	ミーティング、町内視察 立神地区と交流会	
8/20	町長表敬、インターン新聞印刷	まちづくりレクチャー 企画書作成講座	企画課
8/21	インターン新聞手直し、印刷 地元高校生との交流	新聞配布 フリー(作業)	〃
8/22	ヒアリング班での打ち合わせ	土地利用ヒアリング・まとめ	〃
8/23	間伐作業	新聞作成、土地利用ヒアリング	〃
8/24	インターン新聞チェック、印刷	新聞配布、地蔵祭りに参加	商工観光課
8/25	フリー(作業)	紙芝居シナリオ作成(里山土地利用)	立神地区
8/27	同志社大学報告会	新聞チェック、地区会議	〃
8/28	フリー(作業)	地区会議取りまとめ、地区会議	〃
8/29	報告会話し合い	地区会議取りまとめ、地区会議	〃
8/30	情報銀行についての報告書作成、新聞作成、ホームステイ		
8/31	フリー(作業)	町長表敬、インターン報告	企画課
9/1	新聞印刷・配布	報告会・お別れ会	立神地区
9/2	解散		

事業所名	岩手県滝沢村役場 商工観光課（野里菜津季）		
期間	平成 19 年 9 月 10 日(月)～9 月 14 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
9/10	ミーティングに参加 パソコン入力(産業まつり関連)	業務説明	商工観光課
9/11	村内巡り(名所、観光施設、住民の方に話を聞く等)		〃
9/12	企業訪問、商工会議所訪問	議会傍聴、チャグチャグ馬コ見学	〃
9/13	盛岡市内施設訪問(県庁、市役所)	小岩井農場、盛岡手づくり村見学	〃
9/14	実習のまとめ(発表準備)	冷麺づくり体験(手づくり村にて) 実習報告発表、村長との対談	〃

事業所名	岩手県滝沢村役場 湖山図書館（菅野正也）		
期間	平成 19 年 9 月 10 日(月)～9 月 14 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
9/10	オリエンテーション	図書の貸出・返却	湖山図書館
9/11	図書の貸出・返却	書架の整理	〃
9/12	移動図書館車乗務		〃
9/13	図書の登録	紙芝居上演	〃
9/14	移動図書館車乗務、実習のまとめ、村長との対談		〃

事業所名	岩手県滝沢村役場 経済産業部農林課（片山育子）		
期間	平成 19 年 9 月 10 日(月)～9 月 14 日(金)		
日付	業務内容		部署等
	午前	午後	
9/10	農政関係 農振定期見直し事務		経済産業部 農林課
9/11	畜産関係 相の沢牧野看視業務		〃
9/12	農産関係 転作田における団地化確認		〃
9/13	農政関係 農業経営指導マネージャー農家巡回指導		〃
9/14	農政関係 農振定期見直し事務		〃

2007 年度
インターンシップ担当教員

米谷 光正 教授

阿部 裕二 教授

大内 誠 准教授

金 政信 准教授

菅原 好秀 准教授

安藤 直子 講師

漆山 純一 講師

島川 崇 講師

水谷 浩 講師

山口 政人 講師

《編集後記》

これまでで最多の人数が集った今年度のインターンシップも、無事に報告書をまとめる段階までやってまいりました。報告書を開くと、初めての体験での試行錯誤、一社会人として感じた責任や喜び、新たな自分の発見など、学生それぞれの“インターンシップ”を、1人2ページの中に感じることができます。このような報告集を作成することができたのも、今年度のインターンシップにお力添えくださいましたすべての方々のお陰と感謝いたします。

事業所の皆様方には今後益々のご発展をお祈りいたしますとともに、本学インターンシップに多大なるご協力とご配慮を賜りましたことに、この場をお借りして心よりお礼申し上げます。

東北福祉大学就職部インターンシップ室

中 條 春 奈