

山梨県若者海外留学体験人材育成事業（大学生等コース）

県政の課題（テーマ）報告書

令和2年3月29日

山梨県知事 殿

氏 名 加賀美 里奈  
留 学 先 フィリピン（セブ島）  
留学期間 令和元年8月25日  
～令和2年3月19日

1 研究の課題（テーマ）

世界的な観光地であるセブ島の空港とホテルでのインターンをし、洗練された本格的な接客英語や顧客サービスを学ぶこと。

2 概要

与えられた県政の課題（テーマ）の解決に導く考え方及び対応策等

本来であれば、3月は留学を開始して7ヶ月目にあたり、4・5月には本留学における主要な目的であった、マクタン・セブ国際空港とバイ・ホテルでのインターンシップを行う予定であった。しかし、突然の空港の閉鎖やホテルの営業難（フィリピン人インターン生でさえ全員仕事を失ったという情報である。）、また厳しい外出禁止令などにより、それらの実現は非常に困難な状況となってしまった。最終的には、悔しい思いでいっぱいではあったが、苦渋の決断をした上で帰国を選ばざるを得なかった。これにより、以下では本来行う予定であったインターンシップの詳細と、それに対する意気込みについて、項目ごとに分類して記していく。

インターンシップ先①

- 場所 マクタン・セブ国際空港



図 1 マクタンセブ国際空港

- 予定されていた時期  
4月6日～5月1日（4週間）
- 仕事内容
  - ・ 搭乗案内のアナウンス（日本人対応）
  - ・ チェックインのアシスタント（日本人観光客とフィリピン人スタッフの通

訳、パスポートの確認、荷物のタグ付け、航空券の発行など)

- ・体に障害を持った方や病人の対応、その際に医師の通訳
- ・搭乗者のゲート案内

● 意気込み

実際に空港でインターンをしていた友人の話によると、日本人観光客が非常に多いため、日本人インターン生は彼らとフィリピン人スタッフを通訳という形で繋ぐ重要な役割を担うことが出来るそうだ。日々違うお客様が利用することで様々な対応が求められるため、臨機応変に動くことが出来るように事前準備が必要である。例えば、空港施設に関する知識や各エアライン業界の取り決めなどを把握しておかなければならず、またそれらを英語で説明する能力も必要になってくる。

**インターンシップ先②**

- 場所 バイ・ホテル



図 2 バイ・ホテル

- 予定されていた時期 5月4日～5月29日(4週間)

● 仕事内容

- ・チェックイン・アウトのアシスタント(レセプション)
- ・ロビー・館内または周辺観光施設でのご案内
- ・客室の清掃や管理サポート
- ・レストラン等の配膳サービス
- ・カフェでの接客
- ・予約受付などの電話対応

● 意気込み

ホテルの利用客は日本人、韓国人、中国人など多国籍であるため、多種多様な顧客のニーズに応えた細かな対応が必須である。空港と比較して、幅広い業務が体験でき、将来活かせるような高い接客能力の習得が期待できる。空港と同じく事前調査を疎かにせず、丁寧かつ正確な案内をするためにフィリピン人スタッフと同レベルの理解をしている必要がある。

新型コロナウイルスという全く予測不可能であった事態に見舞われ、留学の最終目標としていた 2 つのインターンシップが実現出来ないままの帰国となってしまったことは、非常に不甲斐なく、現在も消化しきれない思いでいっぱいである。しかし、日本では絶対に体験できない文化や伝統を肌で感じ、人生の糧となる貴重な経験が出来たことは間違いない。今後の大学生活、さらにはその先へ、この経験をどのように活かしていくのかを考えて、留学での学びが無駄にならないように活用していきたいと思う。

### 3 添付書類

詳細について、図・表・写真などの資料も含めてA4縦版5枚以内にまとめて報告してください。

※パソコン・ワープロの使用可（使用する文字は12ポイントとしてください。）