

## 山梨県若者海外留学体験人材育成事業（大学生等コース）留学結果報告書

### 1. はじめに

本報告書は、留学へ行くこととなった経緯などの背景や、留学の目的、そして留学中の体験を報告するものとする。その中で私自身が感じたことも含め、以上のことを、本報告書を通して共有する。

### 2. 留学背景

現在、2020年の東京オリンピックに向けて、山梨県への外国人観光客が増加している。また、外国人観光客に対する県民人口比率はおよそ150%に達している。また、山梨県の外国人観光客のうち、8割以上が東南アジアからの観光客である。特に近年、タイ・マレーシア・ベトナム・インドネシアなどからの観光客が急増しており、その数は各国とも米国人以上であることの認知度は極めて低い。また、ムスリムや仏教徒たちに対する、私たちの宗教や文化の理解も十分ではない。従って、今後急増する東南アジア系観光客に対する受け入れ体制の強化が求められると考えた。そこで私は、これらの山梨県の抱える課題を解決に導ける提案が出来ないかと思い、留学を決意した。

### 3. 留学目的

観光立国であるオーストラリアで、東南アジア系観光客に対する接客方法や受け入れ体制を、観光関係企業でのインターンシップを通して体験的に学ぶこと。そして山梨県の上記課題の解決に結びつく提案をすること。

### 4. オーストラリアを選んだ理由

留学先としてオーストラリアを選んだのには3つの理由がある。1つ目は、多文化共生国家であることだ。移民を多く受け入れているオーストラリアには、様々な文化背景を持つ、多くの人種が同じ地で共生している。特に、アジアとの関係は英語圏でありながらも密接である。2つ目は、多文化が交わる国でありながら、英誌 EIU による「世界で最も住みやすい都市」に近年連続で選ばれている都市があることである。また、オーストラリアは、国連の調査による「国民の幸福度ランキング」においても常に上位にランクインしている。そして最後の3つ目は観光先進国の1つであること。以上の理由から、オーストラリアには、受け入れ体制を学ぶにあたって大きなヒントを得ることが出来るだろうという確信があったため、この地での留学をするという決意に至った。

### 5. 語学学校

本留学は、ワーキングホリデービザでの渡豪であった。したがって、語学学校にはそのビザで規定されている最大4ヶ月という期間を活用して通った。その間に、英語のブラッシュアップを行い、コミュニケーション

## 山梨県若者海外留学体験人材育成事業(大学生等コース) 留学結果報告書

能力の向上を図ることが目的であった。それと共に、ビジネス英語の習得も目指した。平成29年11月より、オーストラリアのメルボルンにある Swinburne University of Technology の付属の語学学校で、ELICOS という一般英語コースでの勉強を始めた。私の語学学校では、入学試験の際の英語力の結果により、クラスが分けられる。そして振り分けられたクラスで5週間授業を受け、その最終週に期末試験を受ける。試験では、Speaking・Listening・Writing・Readingの全科目と、アテンダンスで65%以上マークをすると合格となり、次のレベルのクラスへと進むことが出来る。そしてその新しいレベルのクラスで再び5週間授業を受けるという制度である。試験は順調に合格することが出来、予定通りのレベルでの語学学校卒業となった。実際の学校の様子は、中国、韓国、カンボジア、タイ、ベトナム、サウジアラビア、メキシコ、コロンビア、トルコなど、東アジア諸国のみならず、想像をはるかに上回る多国籍なクラスメイトに囲まれた環境での勉強となった。しかし、比率的には日本・中国・韓国が半分以上を占めていたため、改めてアジアとの繋がりを感じた。また、大学付属の語学学校ということもあり、日本の大学と多く提携を持っており、日本人留学生が100人近くいたことは想定外で驚いた。この環境に不安のあった私は、ホストファミリーやネイティブの先生との会話の時間を増やしたり、日本人同士でも極力英語で話す努力をしたりするように心がけた。学校側も、相談をする度に手厚いサポートをしてくれたため、約4ヶ月間良い環境で英語を学ぶことが出来た。国を超えて友達もたくさん増え、語学学校の良さを最大限に活用できた。また、クラスのレベルが上がるにつれて、クラスメイトのレベルも上がってくるため、日々刺激的な環境で、お互いを意識しながら英語のスキルアップにつながることが出来た。

学校に通っている期間は、メルボルン市内で開催されるフェスティバルなどのイベント行事に積極的に参加し、人々の様子や、どういうイベントなのかを自分の目で見るようにしてきた。イベントは毎日のように開催されていて、常に街は賑やかなイメージがある。また、メルボルンにはたくさんのカフェや、様々な国のレストランがあるため、お店の雰囲気や、接客の様子、メニューなども見るようにしてきた。

12月からは、常に世代も国籍も幅広いお客さんで溢れていると噂で聞いた、ジャパニーズレストランでのアルバイトを始めた。渡豪してたった1ヶ月でのスタートだったということもあり、慣れない英語での接客やサービスをすることは非常に難しかった。しかし実際働いてみたことによって、英語での接客スキルの習得に繋がったり、どのような接客が必要とされているか知ることが出来たり、自分が学びたかったことを早速学ぶことが出来た。例えば、メニュー表記である。メニューに記されている料理名の下には、必ず使われている食材が書かれている。これは、私が働いていたレストランに限らず、メルボルン市内で私が行ったことのあるカ

## 山梨県若者海外留学体験人材育成事業(大学生等コース) 留学結果報告書

フェやレストランのほとんどすべてに共通することである。また、私が働いていたレストランでは、ベジタリアンフードの取り扱いもあったが、さらに、どの料理でもお客様の要望に応じて食材を抜かしたり、別のお肉に変更したりすることを可能とし、ベジタリアンやビーガンへの対応をしていた。予約の電話を受ける際も、ベジタリアンフードの取り扱いがあるか聞かれることが多々あり、ベジタリアンへの対応の重要さがよくわかった。

1月からは、知人の紹介により、RMIT大学の教授を中心に行われている、アプリケーションの開発事業に携わらせていただくこととなった。そのアプリは日本の観光にフォーカスしており、東京オリンピックに向けた外国人観光客対象の、東京を中心とした電車などの交通情報、駅周辺の観光スポットやレストランの情報などを掲載するものであった。そこで私は山梨県の駅情報の掲載も依頼し、承認を得ることが出来た。当時の私は、県内の駅情報をまとめ、掲載用記事を書き、何度かミーティングを重ねてきた。しかし、突然、アプリ開発が中止されることとなった。この事業への期待が大きかった分、ショックもあったが、オーストラリアの人が日本の観光に目を向けてアプリを開発しようとしていたこと、そんな彼らと共に日本人では気づくことの出来ない視点で日本を見ることが出来たことは、とても貴重な経験だったと感じる。

## 6. インターンシップ

まずは、インターンシップ先を見つけるまでの過程からお伝えしたい。私は、語学学校に通っている間の1月頃から、語学学校卒業後に始めるインターンシップ先を探し始めた。はじめは、インターネットの求人サイトや情報サイトから探し出し、電話やメールで連絡をとった。しかし、反応はなく、成果はゼロだった。そこで、3月からは、自分で調べたメルボルン市内の旅行代理店やホテルに、履歴書を持って直接交渉をしに回った。インターンを探している間私は、少しでも現地の人ともっと関わりたいと思い、イベントサイトで見つけたボランティア活動にも参加していた。そして、1ヶ月にわたってインターンシップ候補先のホテルを回り続けた結果、1つも良い返事をもらうことが出来なかった。人手に困っていないなどの理由もあれば、差別や偏見を理由に断れることもしばしばあった。また、4月に突入してしまっからは、ビザ期限の関係で、エージェントからもインターンシップ探しを立て続けに断られてしまった。正直、この辺りで自分の中での焦りがピークに達し、落ち込んでしまったことは忘れることが出来ない1つの思い出となった。しかし、留学前に自分で新聞に投稿した記事を読み返し、諦めずにインターンシップ先を探し続ける決心がついた。そして5月、メルボルンでは見つからなかったが、首都キャンベラのシビック内にあるホテルでのインターンシップが決まった。

## 山梨県若者海外留学体験人材育成事業(大学生等コース) 留学結果報告書

ホテルでの仕事内容は、主にハウスキーピングであったが、スーパーバイザーに留学目的を話したところ、ご厚意により、バンケット業務にも携わらせていただくことが出来た。しかし、キャンベラは観光地というよりも政治家の集まる場所であり、観光客への対策は大都市ほど備わっていないというのが現状であった。そのため、インターンシップをしながら、仕事の後にショッピングセンターやレストラン、観光地などに赴き、観光客や移住者への対策を探しに行くことにした。それに加え、オーストラリアに留学している他の国の友人や、移住してきた知人に、インタビューを行った。

インターンシップを通して、自分の思い描いていたような研究をすることはできなかったが、その中で自分の出来ることを探してきた。そして9月、私事ではあるが、体調を崩してしまい、約4ヶ月のインターンシップを終えた。現在は、また機会を作って、研究の続きをオーストラリアでしたいと考えている。

## ・最後に

本留学では、多くの出会い、新たな発見など、新鮮な日々を過ごすことが出来た。そうして楽しい、わくわくした思いをたくさんした分、計画通りにいかなかったり、悔しい思いをしたり、予想外なことも多く起きた。その辛かった時期を、諦めずに乗り越えた経験は私を大きく成長させてくれたと確信を持って言える。私は近い将来、訪日観光や地域振興に関わることのできる仕事に就きたいと考えている。観光をする側にも、観光客を迎える側にも、快適に毎日過ごしてもらええる環境を作りたいという思いがある。そのためにも、今回の留学での経験を活かし、何事にもチャレンジし、粘り強く取り組みことで、成長し続けていきたい。

山梨県若者海外留学体験人材育成事業（大学生等コース）留学結果報告書



写真 1 語学学校



写真 2 介護施設で日本文化紹介のボランティアをした時の様子

山梨県若者海外留学体験人材育成事業（大学生等コース）留学結果報告書



写真 3 インターンシップ先のホテル