

<b>タイトル</b>	<b>ホテルはフレンチテイスト</b>
性別	男性
インターン先	ミネソタ州仏系大手ホテル・フラッグシップブランド
コメント	ベルでホテルデビュー、その後フロントで経験を積んだ奥山孝浩さん。今回はアメリカホテルデビューです。ミネソタにある仏系大手ホテルのフラッグシップでフロント業務に就きます。
<p>アメリカに来て3週間が経ちました。私のインターン先の紹介をします。ホテルのある街は穏やかで自然が多く、ダウントウンから少し離れていますが、空港や大きなショッピングモールが近くににあります。ダウントウンは高層ビルが建ち並び、多くの人々が行き交うところ。一度、職場の人に連れて行っていただきました。全体に湖が多く、木や芝生があふれていて、自然に囲まれています。インターン先のホテルは四つ星ランクで、282室の客室と2つのレストランとバーがあり、最近改装され、客室は新しくなったようです。ホテルのパンがおいしいと評判です。平日はビジネス中心、週末は様々なゲストが来る日本の都市型ホテルと同じようです。アメリカ初日、空港に到着して、ホテルの方2人と無事会うことができました。フライトが予定通りだったので安心しました。出発前は到着が遅れたらどうしようかと心配だったのですが・・・空港を出ると、そこに待っていたのはキャデラックのリムジンではありませんか！！あれれ、こんな車で迎えられても・・・と思いつつ、乗り込みました。2度の乗り継ぎと長い長いフライトで頭がぼーっとする中、初めてのアメリカ(私にとっては初海外)の景色を眺めていました。15分ほどでホテル到着。荷物を運んでもらうのを申し訳なく感じながら、客室へと向かいました。これから一緒に食事ができますか？と誘われ、少し混乱している頭で、レストランで食事することにしました。荷物を置き、いざレストランへ。ホテルの方3人とホテルにあるシーフードレストランで食事タイム。うーん、英語しか聞こえてこない、メニューももちろん英語、あとフランス語。。(ひえ～！)さらに混乱する。完全に雰囲気飲まれてしまいました。ほとんど話すことができず、自己嫌悪、やれやれ。。初日はこんな感じで終わりました。住居が決まるまでホテルに仮住まいしていましたが、運よく近くの家の間借りできる場所を見つけたので2週間ほどで移動できました。ホームステイのような感じかな。やっと、生活が動き出したところです。ホテルの仕事は、最初はやはり戸惑いました。言葉の問題はもちろん、自分がやるべきことが何なのか、手探り状態でしたが、今は何となく自分が働いているフロントの役割が掴めてきました。フロント、コンシェルジュ、ベル、ハウスキーピング、予約、セールス、人事など各部門の存在が分かってきました。英語がまだうまく聞き取れないので、分からなければすぐに、助けを求めようとしています。また、周りのスタッフが助けてくれます。遠慮しない、知りたいことは聞いてみる、英語で言おうとすることを、話すための時間をとること、質問にすぐに答えられなくても時間をとって考える、分からなければ恥ずかしがらず、I don't know.ということ。私の場合生真面目にいろいろ考えてしまうため、様々なことが気になってしまいます。今自分がしていることは正しいのだろうか、もっと他にすべきことがあるのではないかと、他のスタッフに何か迷惑をかけてはいないだろうか、など。でも、焦らずに、考え込まないようにしています。ここはアメリカでも、同じ人間。機嫌が悪い人もいれば楽しそうにいつも仕事をしている人もいます。自分がすべきこと、したいことを伝えるようにしています。そうすればきっと、1年後に達成感と自信に満ちていることと思います。</p> <p>ミネソタ生活も2ヶ月が経ちました。仕事や周りの環境に慣れるのに時間がかかり、最近まで毎日のようにへこんでました(笑)。英語が分からず黙ってしまう、信号がよく分からず交差点をすぐに渡れない、なにをするにも誰かの助けがないと何もできない自分に対する情けなさで押しつぶされそうになる、などこの先いったいどうなるのだろうかと不安でいっぱいでした。でも今は生活にも慣れ始め、一人で買い物に行ったり、少しずつ溶け込んでいるように感じます。まだまだこれから、と気持ちを切り替えられるようになりました。私の働くフロントでは3交代制で早番、遅番、夜勤と分かれています。今のところ、遅番が多く、時々早番勤務があります。通勤は自転車で5分程なのでとても楽です。ただ、夏の間だけ。冬はとても寒いと聞いているのでちょっと心配になりますが、短い夏を楽しんでいます。仕事はとても和やかな雰囲気です。スタッフ同士、またゲストも交えてよくおしゃべりをして楽しい時間を過ごしています。フロントの隣にはコンシェルジュカウンターがあり、フロントが忙しい時、コンシェルジュでもチェックインをしています。空港に近いせいか、ゲストの到着に波があり、チェックインが集中することがあります。ロビーには、ソファがたくさんあり、座っているゲストにレストランのスタッフがよく声をかけ、飲み物や食事を提供しています。こういった感じは日本では見たことのない光景ですね。毎日早朝には、レストランの入り口前にコンプリメンタリーのコーヒーとパンが置かれていて、見ていると食べたくなります(笑)。休みの日に、先日行われた全米女子オープンを見に行ってきました。ゴルフはテレビで見るとは思っていたのですが、今年は私が住む同じ市内で行われることを知り、前日にチケットを取りました。練習ラウンドでしたが、目の前で日本人プレイヤーを見ることができました。こんな大きな大会が、しかもすぐ近くで行われるなんてすごい偶然でしょう！！運よく休みも重なりなんてラッキーなんだろうととても興奮しました。はじめてのゴルフコース、しかもアメリカで、ほんと信じられないですね。とても、貴重な体験ができました。</p>	
<b>タイトル</b>	<b>マンハッタンのホテルマン</b>
性別	男性
インターン先	ニューヨーク 独立系四つ星ホテル
コメント	セントラルパークに面するホテルで要田章さんはフロント業務を担当。抜群のセンスでゲストを魅了するホテルとしてNYで大評判。
<p>憧れ続けたニューヨークでホテルインターンシップ開始！このプログラムはかなり素晴らしいですね！もちろん英語についていくのに精いっぱいですが、こんなにいいホテルで働けるなんて本当に夢みたいです。オペレーション自体はそんなに複雑でないので、英語に慣れればだいぶんましになると思います。さて、私がホテルインターンシップの事を知ってからはや一年。しかし、当時の私はNYの知人をお願いして、NYにある某ラグジュアリ</p>	

一ホテルの人事を紹介してもらい、自分で仕事を見つけるべく頑張っていました。しかし、世の中そんなに甘くはありません。マスターを持っているわけでもなく、特別な職務履歴があるわけでもない日本人を、ましてや英語も日常会話なら問題ないとはいえ、ネイティブレベルでもない日本人がいきなり人事に電話をして採用されるわけがありません。

今思えば恥ずかしい話なのですが、当時の私は本気も本気でした。それでも、申し込みをしているわけでもない私に対してホテルインターナショナルは親身になって相談に乗ってくれ、色んなアドバイスをくれました。

以前からNYに住みたいと考えていた私は、もう居ても立ってもいられず、勤務先ホテルの社長に話をし、アメリカで受入れ先ホテルが決まり次第退社する旨を伝えました。無茶苦茶な話ですが・・・(笑)

自分でホテル探しなどをして、時間だけが経過していきました。そして本格的にホテルインターナショナルに依頼をしたのが秋頃なのですが、ニューヨークだけを希望地としたため、厳しい状況でした。それでも、すぐに決まらなうと考えていた私は、周囲に年内には退社しますなんて言うていました(笑)

年が明けてもニューヨークのホテルに空きポジションが出て来なかったの、私は一つの決断をする事にしました。この際、ホテルが決まらうと決まらなうとNYに行ってしまおうと決めたのです。それから全ての歯車が回り始めました。

私がホテルの社長に三月一杯で退社する旨を伝えたのは一月後半。どのみち四月にはNYに行ってしまおうと思っていました。しかし、私の硬い決意を聞いたホテルインターナショナルから、「なんとか二月一杯にホテルを探せば四月には出発できる」と知らされました。そして、二月後半に今週面接が入るかもしれないという連絡を受けました。面接の練習はしたものの、やはり不安と緊張がありました。しかも、ホテルのウェブサイトを見ると、とてもおしゃれでかっこいいホテル。本当にこんなホテルで働けるのかと余計不安になりました。しかし、逆にここで働きたい意欲が変わり、とても気合いが入りました。

いざ面接となると、意外と落ち着く事が出来、先方のフロントマネージャーにもこちらの意欲を伝える事が出来ました。

そして、忘れもしない三月一日の朝、ホテルインターナショナルから電話が入りオファーがあった事を知らされました。なんとかビザ面接も無事に終え、去る四月二十日、NYに辿り着く事が出来ました。今回の事を考えてみると、やはり夢は叶います！

今回、NYのホテルになかなか空きが出なかったのですが、他の都市からのオファーはいくつかありました。

「このようなホテルに空きが出てますが」、と何度もホテルインターナショナルから情報を貰ったのですが、私は首を縦には振りませんでした。正直他の都市のホテルに行こうかと迷った時期もありましたが、ここで妥協をしたらNYにはずっと行けないと思ったのです。そこで我慢が出来たから、今NYにいる事が出来るのだと思います！

Traineeだと思って甘くみていた私は、勤務三日目からフロントに立って仕事をしています・・・。最初の数週間は裏でトレーニングかと思いきや、三日目ぐらいからフロントです。チェックイン、チェックアウトはもちろんの事、電話まで取っています。

習うより慣れろとはまさにこのことですね。波瀾万丈はまだまだ続きそうです！

3ヶ月経過。いきなりフロントで英語を実践！成長してます！NY生活も早3ヶ月が経とうとしています。

あっという間の3ヶ月でしたが、本当に大変な事ばかりでした。留学経験があるとはいえ、英語とはかけ離れた生活を日本で送り、また100%英語という職場環境は初めての経験です。英語もままならないまま、勤務開始3日目からフロントに立たされました。

チェックイン、チェックアウトはもちろんのこと、電話の対応も仕事の一部です。面と向かって会話をする分には、口の動きや手の動きなどを見ることが出来るのでなんとかなります。しかし、電話の対応となると、顔が見えない上に聞き取りづらいこともよくあり本当に苦労しました。初めの頃は電話が鳴るのがとても怖かったです。

しかし、慣れとはすごいもので、今では電話がなると真っ先に私が取っています(笑)こちらが理解していないと思えば、先方も言い方を変えるなり、ゆっくり話すなりしてくれるものです。たまに、怒って他の人間を出せと言われることもあるのですが・・・

アメリカ人はミスに対してはとても寛容です。たとえ英語が流暢でなくても、トライしている姿勢が伝わればそれなりに認めてくれます。その代り、フロントの一員として働いている以上、その分の仕事をする事が要求されます。英語ができないからと怯えている訳にはいきません。与えられた仕事を一つ一つこなす事によって、同じ仲間として認めてくれるようです。

私の経験として、こんな事がありました。ある日、電話を取ったところ相手が早口で全く理解できませんでした。私は電話を保留にして、近くにいたアシスタントマネージャーに助けを求めました。しかし彼が言ったことは“Try to understand”だったので。私は茫然としましたが、すぐに電話に出て何度も聞き返してやっと先方の言っていることがわかりました。それからは、どれだけ分からなくても何度も聞き返し、それでも分からない時だけ、電話を代わってもらおうようにしています。すぐに諦めるのではなく、分かるようにする姿勢が大事なのだと思います。

私のホテルにはよくセレブが宿泊しています。さすがNYのホテルだと思わずにはいられません。基本的にはアーティスト系のセレブが多いのですが、時には俳優や女優も宿泊しています。ホテル側は相手がどんなにセレブであろうとも、普段と変わらない対応が求められます。私のホテルでは、サインはもちろん握手を求めることも許されていません。

常にプロフェッショナルとしての対応が求められているのです。他の同僚達はどんなセレブが宿泊しようとも、全く気にする気配もなくいつも通りに接客しています。日本人の私には信じられないのですが(笑)

先日、アメリカの独立記念日がありました。独立記念日が金曜日だったため3連休となり、各地からいろんな観光客が来て、街は混雑するのだらうなと思っていたのですが、全くの逆でした。ニューヨーカーはこの時期旅行に出て、また他のアメリカ人は実家などに帰り家族と共に過ごすようです。

いつもは混雑しているホテルのバーも閑散としており、とてもびっくりしました。また、今年の独立記念日は天気も悪かった為、イーストリバーの花火は中止になったようです。全米各地でも天候や山火事などの影響もあり中止するところが多かったようで、もっと盛大なものかと思っていた私は拍子抜けしてしまいました。

こんな感じで私のニューヨーク生活は進んでいます。いい面や悪い面それぞれありますが、自身のホテルキャリアにはとてもいい勉強になっています。

<b>タイトル</b>	<b>ボストン・ホテルエ日誌</b>
性別	女性
インターン先	ボストン 独立系四つ星ラグジュアリーホテル
コメント	予約業務で働いた志賀絵梨子さんのキャリア目標は、コンシェルジュのプロになる事。 ボストンでは宿泊部配属、そして最高のコンシェルジュを目指します。

いよいよ憧れのボストンでインターン開始！憧れのボストン生活が始まりました！

3月29日にボストン入りする予定が、経由地のワシントンDCで飛行機の故障により1日足止めをくらい、アメリカ初日は一人少し不安な夜を過ごしました。ただ航空会社が手配してくれたホテルはなかなかいいホテルで、食事も無料だったのでラッキーでした。そして翌朝ボストンに無事到着。その日ボストンは快晴でとても寒いと想像していたのがそれほど日本と変わらなかったので少し拍子抜けしました。ローガン国際空港から宿泊先のホテルがある“バックベイ”と呼ばれるエリアまで地下鉄で移動しました。ボストンでは地下鉄はT(ティー)と呼ばれていて、路線は全部で5つあり、これで街中どこへでも移動できるのでとても便利です。Tを降りてまず目に飛び込んできたのはボストンの素晴らしい街並みです。どの建物もとても趣きがあって、どこを見ても絵になります。その中で私が目を奪われたのはトリニティ教会とその隣に建つジョン・ハンコック・タワーです。トリニティ教会は19世紀後半に建てられたその外観から見ても分かる通りとても美しい教会です。そのすぐ隣に62階建て総ガラス張りの超近代的なジョン・ハンコック・タワーが建っているのです。これが不思議と調和がとれていて、私はこの過去と現在が入り混じったボストンの街並みに一気に魅了されてしまいました。

インターンシップが始まるまでの3日間はボストン見物とこれから住む部屋探しであつと言う間に過ぎてしまいました。

インターンシップ開始の4月2日、この日は午後からの出勤だったので、午前中にソーシャルセキュリティと銀行口座開設の手続きに行きました。ソーシャルセキュリティオフィスまではTで5駅ほどで、場所も分かりやすく手続きも5分程であつと言う間に終わってしまいました。銀行口座の開設も銀行のスタッフが親切に色々説明してくれたおかげでスムーズに終わりました。

そして午後、いよいよインターンシップ開始です。でも実は、ボストンに着いてから毎日のようにホテルに顔を出していたのであまり緊張はしませんでした。ボストンに着いた日、ホテルに挨拶に行った際にスタッフ全員がとても暖かく迎えてくれて、フロントオフィスマネージャーに、自分のパソコンが宿泊先のホテルで使えないことを話すと「インターン開始前でも、いつでも好きな時にパソコンを使いに来ていいよ」と言ってくれたのです。インターンシップ初日も「Hello Eriko! How are you?」とみんなが笑顔で声をかけてくれて、アメリカに着いてから少し孤独を感じていた気持ちが和らぎました。

みんなの暖かさがとても嬉しかったです。私を指導してくれているフロントオフィスマネージャーはとても優しい方で、ひとつひとつとても分かりやすく説明してくれるので、とても助かっています。初日はオリエンテーションで、ボストンとホテルの歴史、ホテルのポリシーなどについての説明があり、後半はホテル内の見学をしました。

そして2日目からいよいよフロントオフィスでのトレーニングが始まりました。スモールラグジュアリーホテルなので、フロントオフィスのスタッフは全員、フロント・コンシェルジュ・宿泊予約業務をオールマイティにこなします。なので覚えることがたくさんあって大変！でも、とてもやりがいがあります。

フロントチェックインの際などで、どんな質問や要望をゲストから投げかけられても臆することなくその場でスムーズに対応しているスタッフの姿には感心してしまいます。私も早くあんな風になりたい！

また、観光で来ているゲストが多いので、休みの日はボストンの街を散策してたくさん情報収集をしようと思います。

今ホテルには松坂投手を取材に来ている日本人雑誌記者が宿泊していて、日本語が唯一話せる私を何かと頼りにしてくださっているので、私もその期待に応えるべく慣れないながらも頑張っています。

ホテルもこれから日本人ゲストをたくさん受け入れたいと考えていて、すでに日本人向けのウェルカムレターや案内書が用意され、ホテルの外には日本の国旗が掲げられています。アメリカと日本の架け橋となるべく頑張ります！

今は無事住まいも決まり引越しをして、少しずつ生活が落ち着いてきたところです。昨晩は「松坂投手のボストン初登場、そしてイチローとの対戦」というので、ルームメイトとテレビでレッドソックス vs マリナーズの試合観戦をしました。(残念ながらレッドソックスは負けてしまいましたが…)早く球場に試合を観にいきたくなってしまいました。

ボストンは4月に入ってまた冬に逆戻りしてしまったようで寒い日々が続いていますが、これからとてもいい季節になっていくので楽しみです。これから思う存分ボストンを楽しみたいと思います！

3分の2が経過！充実のアメリカ生活を振り返る。待ちに待った季節がとうとうやってきました！春から初夏にかけてのこの季節が、ボストンで私が一番大好きな季節です。4月下旬に入りようやくボストンも春らしい気候になり、それとともに街中の花々が一斉に咲き始め、モノクロの冬の世界からパステルカラーの世界に一気に変わりました。

ホテル前のコモンウェルスアベニュー沿いに立ち並ぶマグノリアの木々は一斉にピンクや白の花を咲かせ、日本の桜並木のようにとてもきれいでした。ボストンの古く趣きのある街並みにマグノリアの美しい花、私の好きなボストンの風景の一つです。

今はそれが緑に変わり、爽やかな初夏の訪れを感じさせてくれます。

春の訪れとともに、アメリカでの生活そしてインターンシップ開始から1年が経ちました。“光陰矢のごとし”といいますが、まさにその通りで、ボストンに初めて降り立った日がついこの間のこのように感じられます。

上司にも先日、“エリコ～あと残り数ヶ月だって？！ついこの間来たばかりじゃない！もうちょっとここにいなさいよ～”と言われ、そんな言葉にうれしい気持ちになりつつも、数ヶ月後の別れを思い少し寂しくなりました。

ボストンに来て間もない頃は何かかもが初めてのことばかりで、とにかく周りの環境に慣れることに必死でした。

新しい人や物事への出会いに胸を弾ませる一方で不安や緊張に押しつぶされそうになったり、英語につまづいては落ち込んだり、と浮いたり沈んだりの毎日を送っていたように思います。

1年が過ぎた今、英語や仕事面で自分への課題はまだ色々ありますが、こうして、あの頃はああだったなあと振り返られるのは、きっと自分が少しは成長したからなのかなと思います。そして自分は今、とても貴重な経験をしているのだと改めて実感しています。アメリカで生活をしてきて、日本とアメリカのそれぞれの良いところを知ることが出来たことは、私の今後の人生において大きなプラスになることと思います。

私はアメリカでたくさんの方のやさしさ、心のあたたかさに触れました。これは私がアメリカに来て本当によかったなと思う最も大きな理由の一つです。例えば電車の中で、お年寄りや小さな子連れのお母さん、たくさん荷物を持っている人などを見かけたら、若者でも誰でもすぐに立ち上がり席をゆずります。電車の中に限らず、街中でも困っている人がいたら、周りの人がすぐに手を差し伸べます。考えてみれば当たり前のことですが、日本だと恥ずかしさが先にたってなかなか出来ない人が多いように思います。アメリカは自己主張の国、ストレートにものを言うと言われ、時にそれが強い印象を与えますが、この国の人はやさしさもストレートに表せるのです。

また、この国のフレンドリーな雰囲気も私は大好きです。フロントデスクでチェックイン時などに隣り合わせた見ず知らずの人同士が何

かのきっかけで話し始め、その会話が弾んでいる光景をよく目にします。時にはスタッフも会話に入って一緒に盛り上がりしてしまうなんていうことも。この国にいと自然とみんなが笑顔になるような気がします。これからもこの国の素晴らしいところをたくさん吸収していきたいと思います。

ひと月前の話になりますが、去る4月21日にボストンで最も大きなスポーツイベント、ボストンマラソンが開催されました。アメリカで最も古いスポーツイベントの一つで、今年で112回を迎えた歴史ある大会です。

大会の数日前からボストン市内はマラソンムード一色で、ホテルゲストもほとんどがこのマラソンのために遠方からやってきたランナーやその応援者でした。昨年、あまりの人の多さに思うように観戦が出来なかった教訓を活かし、今年は早くからゴール近くに場所を確保し、絶好のポジションで思う存分レースを楽しむことができました。プロ選手の他に一般の参加者も数多くいて、彼らの頑張る姿にとても心を打たれました。応援しながら逆に自分が励まされた思いがしました。また沿道をうめつくす大勢の観客が選手一人一人にあつい声援を送っている姿にも感動し、レース後はあたたかい気持ちで胸がいっぱいでした。

インターンシップ終了まであと4ヶ月。これからもっと月日が早く流れていくのだろうと思うと少し焦りを感じてしまいますが、とにかく悔いのないよう、精一杯頑張るとともに思う存分アメリカ生活を満喫したいと思います。



## サイパン

タイトル	「初めて実家を長期で離れた行き先は、サイパン。島は小さいが得るものは大きい！」
参加者	40歳 女性(ホテル経験者)
インターン先	Aqua Resort Club
<p>■ 出発前に不安でも、開き直る気持ちに助けられました。</p> <p>日本から、また実家からも長期で離れたことがない私が、不安を抱えつつも「サイパンに行こう」と決意しました。もちろん不安は大きく、英語が通じるかどうか最大の関心事でした。英語には自信がなく、コミュニケーションが取れるかどうか心配だったのです。もうひとつの心配事は、生活面です。全く生活のイメージができないため、何を準備すればよいのか迷いました。自分でもサイパンの情報を調べてみましたが、観光情報ばかりで、日本と異なる島国でどのような生活になるのか、想像できませんでした。</p> <p>インターンシップの面談時に、現地ホテル「アクアリゾートクラブサイパン」の担当者から「日本のようにあちこちにコンビニがある訳でもなく、医療機関はあっても医療が進んでいる訳ではない」と聞きました。ホテルからのアドバイスは、インターン生に最初に大きな期待をさせないためではないかなと、今となっては心遣いが分かります。医療については、持病がないため何とかかなと思いましたが、食べ物や生活の不便さについての不安は、渡航前にしばらく続きました。</p> <p>しかし、ある時に「行けば何とかかな！」と思って開き直り、日本の食材を準備することで、出発前に気持ちが落ち着きました。ふりかけ、アルファ米などのドライフード(災害時用の食料品)、しょうゆ、インスタント味噌汁、などなど…。</p> <p>サイパンに着くと、最初は日本との違いに少しカルチャーショックがありましたが、サイパンのお店で売られている食材を見ていると、不自由なことはなく通常の生活がすぐに始まりました。「杞憂」ということでしょうか、「案ずるより産むが易し」でしょうか。</p> <p>■ 様々な国からの来島者により、各国の事情を知るにも良い機会でした。</p> <p>カリキュラム上は、通常ホテル内の業務をバランス良く研修することになります。私はサイパン渡航前に日本でホテルの仕事の経験があったため、ホテル側と個別に相談しF&amp;B(飲食関係)の実習を行わず、フロント業務とハウスキーピングを集中して研修とさせていただきます。就業研修では、日本での経験を活かし、楽しめたと思います。</p> <p>サイパンで感じたこととして、就業のスタイルに日本と大きな違いがあります。サイパンは契約社会だな、と感じました。それは、何に対しても書面やマニュアルがあり、業務に対して少しの曖昧さも残っておらず、すべて文章化されているからです。移民の国「アメリカ」の一旦を垣間見た感じです。その都度該当の書面にサインし、それらの内容を守ることが求められます。日本人の感覚とは違って、良いこと悪いことを何でも文書化してサインします。その文面に書かれた内容を守れない場合は、段階を経て処分されてしまうんですね。インターン生は、就業研修ですのであまり厳しく対応しなかったのですが、スタッフには通常の処分があるようです。</p> <p>日本の感覚では、例えば「これを終わらせておけば後々楽になるから、今のうちに終わらせてしまおう…」と思う業務があっても、サイパンでは「もう時間だから…」と途中で終わらせないといけなく、という考えになります。業務の効率を考えると、やや疑問ですね。業務を文書化されサインすると、業務範囲が明確でやりやすいというメリットもありますが、「ついでにやっしまおう」という日本の効率的な考えが受け入れられない社会に思えます。このような仕事のスタイルは国民性の違いですが、なかなか慣れない習慣でした。帰国する頃になって、ようやくその感覚に慣れてきましたが…。</p> <p>他のインターン生やローカルの従業員の方と一緒に仕事をすることは、楽しかったです。フィリピン、ロシア、韓国の方もいらっしゃって、それぞれの国のことがよく分かりました。フィリピンの方が職場では最も多く、自国の話をしてもらいました。ロシアは、同じ大国でもアメリカと考え方が異なるようで、個人的に旅行に行ったことのある韓国には、ますます興味が湧きました。寮で韓国人とルー</p>	

ムシアアをしていたため、より深く韓国について知ることができました。  
様々な国の方と交流が持てるのは、移民の国、サイパンの魅力のひとつだと思います。

■英語への不安解消は、北マリアナ大学での英語研修。

英語の不安があり、インターンシップ期間中の大学内の英語研修は、勉強する良い機会となり助かりました。北マリアナ大学では、各ホテルからのインターン生が集まったクラスに、英語レッスンを提供しています。英語のレベルは、初心者用と感じましたので、自分には少し物足りない気がしました。自分が受講したクラスは、講師が学生の要望を受けたのか、途中から内容を変えて接客に使える英語を指導し始めました。

授業全般を通じてひとつの表現だけを教えるだけではなく、バリエーションを伝えた授業としたため、語彙力や表現力を身に付けることができました。

受講した英語コースの日程が7月頃でしたので、大学が夏休み期間中であまり多くの学生とキャンパスで会えませんでした。しかし、空いた時間を使って、英語クラスのある校舎だけではなく、キャンパス内のショップに立ち寄り大学ロゴのあるグッズなどをお土産として買いました。一部は、自分のために今も自宅で使っていますよ。

■サイパン島での生活は、何とかなるものですね。

島では、生活様式や考え方が異なります。また、日本出発前に「交通の便が悪い」と聞いていました。実際に、お店の品揃え(種類)、お店自体の数、その他すべてにおいて便利な日本と比較すると見劣りします。しかし、モノがなくても基本的な生活はできます。サイパンは日本のように“アクセク”したり気負ったりせず、逆にゆったり時間が流れています。そのような生活を日本で経験することは少ないと思います。精神的にもリラックスできるサイパンの生活スタイルは、今でも気に入っています。

夜遊びについては、サイパンではその種類も場所もお店の数も限られています。その点で退屈に感じる方もいらっしゃると思います。しかし、マリンスポーツなど、日本では日常体験できない遊びが多く、楽しむ視点を変えてみるととても良い経験ができるんですね。ホテル・インターンシップでは、寮や職場の仲間と一緒に出かけたり、食事に行ったりと、仲良く暮らすことができました。一般に「海外では日本人同士がよく固まって行動する」などと言われますが、サイパンではそのような雰囲気はありませんでした。

日本にいらっやって海外に興味がある方でしたら、ホテル・インターンシップを通じて日本とは異なるサイパンの良さを体験し、世界を広げる良いチャンスを得られると思います。

■帰国後、現在は進路を選定中です。

日本およびサイパンで経験したホテルでの接客業を、今後も続けていきたいと思っています。次にどのホテルで仕事をしようかと検討しているところ、サイパンのホテルからお誘いを受けました。様々なホテルで条件や契約内容を比較検討して、次のステップアップに繋がりたいと考えているところです。

■最後に。

今回、ホテル・インターンシップに参加したことは、自分にとって明らかにプラスになりました。特に良い経験をさせてもらったこと、良い人間関係に恵まれたことは幸運かもしれませんが、それらはサイパン特有の良さかもしれません。機会があれば、またサイパンに戻りたいと思います。

出発前、ホテル・インターンシップでサイパンに行くことを母に伝えると、「何を言ってもきかないから…。行ってきなさい。」との言葉。このように口では厳しく心では優しく送り出してくれたのは、一番大切な母でした。その母に1年間日本から見守ってもらい、感謝の気持ちで一杯です。母には、日本から頻りに荷物を送ってもらいました。インターン生の中で、荷物を受け取る回数が一番多かったのではないかと思います。また、インターンシップで日本を離れることについては、「自分よりも母の方が心配だったのでは」と今になって分かります。

渡航手配に関しては、急な渡航であったにも関わらず丁寧に指導くださった国際交流サポートセンターの野間口様の細かなフォローに、この場をお借りして御礼申し上げます。サイパンでは、ホテル・アクアリゾートクラブの方々や仕事の仲間に、大変お世話になりました。またサイパン島を訪れ、皆様にお会いしたいと思っています。 Y.Y.



他のインターン生との懇親会風景

タイトル	「サイパンでのホテル・インターンシップで、大事なことを沢山学びました。」
性別	東京観光専門学校ホテル科 男性
インターン先	Aqua Resort Club
■どの国に行く場合も同じ不安があると、自分で割り切りました。 東京観光専門学校(東京都市ヶ谷)に在学中にリゾートの4ツ星以上のホテルという条件で働きたいとの想いから、サイパンのアクアリゾートクラブでの研修の機会に恵まれ、ホテル・インターンシップへの参加が実現しました。 インターン生としてサイパンに渡航する前は、現地での生の情報が少ない上、自分にとって実感が湧かないことから、不安だけが大きくなりました。日本人以外のスタッフと一緒に働くことも、不安材料のひとつでした。また、英語でコミュニケーションが取れるかどうかという不安も、大きかったように思います。しかし、この気持ちは、どの国に行く場合も同じだと割り切って、インターンシップに臨むことにしました。	

■ホテルでの就業研修では、多くのことを経験できます。

ホテルでの研修内容は、フロント・オフィス、飲食(F&B)、ハウス・キーピングが主な業務です。私の場合は、その上に車を運転してお客様の送迎まで経験させていただきました。

ホテルのマーケティング業務については、深い知識や経験が必要であり、インターン生ではカリキュラムに組み込まれていませんでした。

研修の舞台であるアクアリゾートクラブは、ツアーのお客様だけでなく、長期で何週間も宿泊なさるお客様もいらっしゃいます。リゾートホテルでは、温か味や快適さをお客様が求めています。アクアリゾートクラブは、お客様との繋がりが非常に強く、アットホームな雰囲気のあるホテルです。日本のシティホテル特有の“固さ”がありません。私達スタッフにとっては、お客様のために何ができるかを考え、行動できるホテルです。

例えばバーベキューなどの夕食時に、世間話でお客様と親しくなる機会もあります。親しくなったお客様から、「なぜこのホテルで働いているのか？」という個人的な質問を受けることもありました。お客様に興味を持って接したことが、逆にお客様がスタッフである私に興味を持っていただけるようになりました。本当の接客の醍醐味が味わえる楽しいひと時だったと、今でも思い出します。

ホテルでは、日本からのお客様とのコミュニケーションが大事であると感じました。日本人に対するサービスについては、現地のスタッフの方よりも自分の方がうまく対応できたと自負しています。

■北マリアナ大学キャンパスで英語研修を行います。

元々サイパンに到着するまでは、英語が嫌いでした。TOEICのスコアが、たったの235でしたし、英語を学ぶ必要性を頭では十分に理解していましたが、“嫌い”という気持ちのほうが強かったです。

インターンシップは英語を学ぶことが中心の海外留学と違い、就業研修がメインです。そのためなのか、北マリアナ大学で英語を学ぶチャンスをいただいても、英語の勉強にあまり力を入れませんでした。

しかし、学んだ英語を職場で使うため、ヒアリングには自信がついたことは、自分にとって英語力が向上したという実感があり、大きな収穫です。サイパンは、英語を勉強するというよりも「これが英語なんだ」と英語の特徴や本質を知ることができる場所だな、と感じています。

英語の“勉強”というよりも、“英語とは何か”を知るには、日本から近いサイパンは最適な場所と考えます。帰国後に時々、知人等から「えっ？サイパン??」と訊かれることもあります。あまりサイパンがよく知られていないことに驚きであり、少しショックです。サイパンは、もっとその良さをアピールしてもよいのではないのでしょうか？

北マリアナ大学キャンパスでの英語研修クラスは、各ホテルのインターン生が中心のため、韓国人や日本人が殆どです。そのため、英語研修だけでなく、北マリアナ大学キャンパス内で現地の大学生と交流する時間が欲しかったです。

自分の英語力については、文法や語彙力が不足していると思っています。もっと勉強が必要だと、痛感しているところです。

英語力の不足により就業研修中に英語が通じない時は、ボディランゲージも使いました。北マリアナ大学での英語研修を通じて、英語の必要性を実感することができました。

今では、サイパン渡航前と違って英語にすごく興味があります。英語を好きになったことも、自分にとって大きなプラス面です。現在通っている東京観光専門学校のホテル科では英語が必須なので、自分から興味を持った英語に今後も取り組んでいきたいと思っています。

■「帰国後の進路は、旅館業」

東京観光専門学校を卒業後は、岐阜県高山市、奥飛騨温泉郷にある実家の旅館「飛騨牛の宿」で家族と共に働くことを決めました。実家の旅館でのお客様に対しても、リゾートホテルを利用するお客様と同様にご要望を的確に捉えて、接客したいと考えます。インターンシップでの経験が通用するかを試してみたいですし、本質は通用すると思います。

今回のホテル・インターンシップを通じて得た経験を、実家の旅館でフルに活かしたいと考えています。そういう面で、恵まれていると感謝しています。

■自分が変わったと思ったこと

サイパンでのインターンシップを通じて、仕事に対する考え方、お客様へのサービスを職業にすること、お客様をいかにもてなし喜んでいただくか、その大切さや情熱などを身に付けました。

もう1点は、国による考えの違いを学べたことです。ホテルでは、多国籍のスタッフ同士が共にチームワークで働いています。

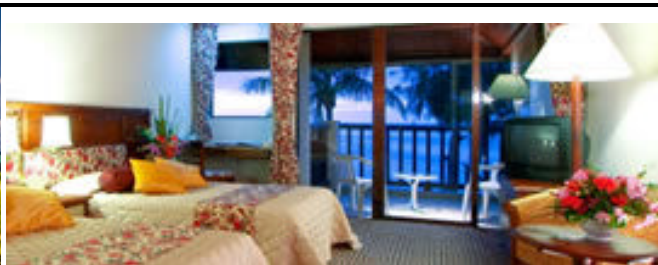
日本の固い考え方との違いも知ることができ、国毎に、「こういう風に考えているのか」と分かることができました。国による“考え方の癖”の違いのようなものではないでしょうか。これが分かるかどうかで、スタッフとのコミュニケーションの仕方が大きく変わります。

サイパンでのインターンシップを通じて、サイパンが好きになりましたし、様々な国のことを知ることもできました。日本からもっと多くの方がインターンシップのチャンスを掴むことを望んでいます。

今回のホテル・インターンシップを受講するにあたり、実家の家族の協力なくては実現しませんでした。また、ご理解をいただいた東京観光専門学校の高橋功一先生、アクアリゾートクラブの皆様にご挨拶申し上げます。

また、サイパンではお陰様で色々な方と知り合いになり、お世話になりました。現地旅行会社の担当者様などサイパンで沢山の方と仲良くなり、快適に生活ができました。あらためてお礼を申し上げたいと思います。

## アクア・リゾート・クラブ



## ニュージーランド

性別	女性
インターン先	ニュージーランド クイーンズタウン Copthorne Hotel

ずいぶんご無沙汰してまい、済みません。  
 NZ の渡航の手続きでお世話になってから、もう1年と少しが過ぎましたが、私は現在もまだ NZ で生活しています。  
 この約1年のいろいろな出来事をお話したいのですが、長くなりますので、今回は手短かに書かせていただきます。  
 3ヶ月間 WBS で猛勉強？後、クイーンズタウンに移動し現在に至るまで Copthorne Hotel のレストラン部門で Food & Beverage Attendant として働いています。と言っても、もう約1年近くが経とうとしていて、Work Permit の期限が切れるのに伴い、今月末で辞めることになっているのですが、、。この後ですが、クイーンズタウンの Ceanic Circle A-line Hotel を WBS から紹介してもらい、今度は Housekeeping 部門で働く予定です。  
 今の仕事ですが、F&B 部門の中の主に Breakfast で働き、週1~3回は Dinner も働いています。  
 この Job Offer をもらった時は、自分自身全く予期していなかったのですが、初めは自分の英語の面で不安でしようがなかったのですが、除々に慣れていくものですね。ゲストに話しかけたりするのももう恐怖ではなくなりました(笑)。相手が何を言っているのか分からないことも多々ありますが、、。仕事仲間にも恵まれ毎日楽しくやらせてもらっているの、ここを去るのは少し寂しい気もします。  
 Breakfast では主に Buffet Person を任されています。朝5時に出勤し(これがイヤ..)、Opening 前に Buffet の準備をし、Open 中はキッチンから食べ物の補充、そして Close してからの後片付け、他はルームサービスの準備とデリバリーが主な内容ですが、めちゃくちゃすることがいっぱいあります。慣れない頃はいつも時間と闘っていました。クレージーな夏シーズンは忙しくて毎日が戦争状態？でした。このクレージーな夏を無事乗り越え、現在は超ヒマな閑散期に入っています。他の同僚は2、3時間しか働けないこともある中、私の場合 Open したら Close までしないといけないので忙しさに関係なく、収入は安定していてラッキーな方だなと思います。  
 Dinner は 団体客に Serve することが多いです、JTB さんだったり、、。最近ではアラカルテの方で Serve することも増えてきました。注文を取るのはいいのですが、心の中でお願いだからワインなど詳しいことは私に聞いてこないで~、と思ったりしています(笑)。英語ができない分は笑顔でカバーと思っているので、過剰なまでの？笑顔でサーブすると、たまにですけど、感じがいいと褒められたりします。  
 英語も少しは上達したのかなと思いますが、ホスピタリー的なことは確実に上達したと思うので(ゼロからのスタートだったので)、これも WBS や Copthorne Hotel のおかげだと思って感謝しています。  
 N. M.



## イギリス

性別	女性
プログラム	United International College Work Skills (英語研修&有給ホスピタリティ・インターンシップ)
インターン先	Tarbet Hotel(スコットランド・グラスゴーからバスで1時間)

Tarbet Hotel は Loch Lomond のレイクサイドにあり、景色がとってもきれいで添付の景色が部屋から見えます。  
 ホテルは従業員の雰囲気もよく、リゾートホテルで周りに何も無いせいか毎晩エンターテイメントがバーでありおもしろいです。  
 建物はというと、200年前に建てられたものだそうで、外から見ると結構きれいだけど中はまあまあです。  
 仕事は午前中ハウスキーパーで、夜はバースタッフとして働いています。朝早くて夜遅いから結構きついです、ひとまず希望の職種につけたので仕事は楽しいです。  
 部屋はシェアでメキシコから来ている女の子と2人で暮らしています。夕食には必ずデザートもあり食事もおいしいです。3食部屋付きで週約32ポンドで満足しています。  
 M.M.

