

インターンシップ報告書

佐藤万桜

(1) インターンシップ先の概要

HIS Malaysiaは、日本の大手旅行会社HISのマレーシア現地法人として、旅行手配・ツアー企画・顧客対応など幅広い業務を担っています。オフィスは日系企業らしい時間厳守や報告・連絡・相談の徹底といった文化を維持しながらも、現地の文化を尊重した柔軟な職場環境が特徴です。日本本社と現地のホテルや顧客の間に立ち、双方の調整を行う重要な役割を果たしており、国際的なビジネス現場として多様な文化が共存していました。

(2) インターンシップ先での活動内容

主な業務として、SNSの定期更新、顧客からの問い合わせ対応、ツアー申込に関する社内連絡など、日常的な業務を担当しました。予約管理では複数のシステムを使い分ける必要があり、業務を進める中で、英語や日本語によるビジネスメール作成や顧客対応など、実務的なスキルを着実に身につけることができました。加えて、新規オプションツアーを企画し、最終日にプレゼンテーションを行うという課題にも取り組みました。実際に観光地やレストランを訪問し、写真撮影や現地確認を通して提案の根拠となる情報を収集しました。その中で営業時間や団体受け入れの可否、食事提供の有無、料金設定など、ツアーを成立させるために必要な確認項目の多さを学び、苦戦することも多々ありました。

また、ホテルのインスペクションでは、部屋の設備や朝食の提供状況、喫煙可否など、お客様の満足度に直結する細かな点を確認する重要性を実感しました。利益を確保しつつも最大限お客様に満足してもらえるサービスを提供する過程を通じて、旅行業における計画力と責任感を学びました。

(3) インターンシップに参加して得た学び

このインターンシップで得た一番の学びは、語学力の向上以上に「文化理解」と「人との関わり方」でした。昼休みには現地社員の方々が毎日のように外食に連れて行ってくださり、マレーシアの多様な食文化を楽しみながら、英語や時には中国語を交えて会話をしました。完璧な英語を話すことよりも、「伝えたい」「理解したい」という気持ちの方が大切だと気づき、言葉はあくまで人と人をつなぐためのツールであると実感しました。

また、多民族社会であるマレーシアでは、異なる宗教・言語・価値観を持つ人々が自然に協力し合っており、その光景から多文化共生のあり方を学びました。日本人社員の方々からは、仕事の進め方や顧客対応の基本を教わり、社会人としての姿勢や責任感を身につけることができました。短期間ではありましたが、自分もチームの一員として働く中で、職場に貢献する喜びややりがいを感じることができました。

(4) 他のプログラム参加者に共有したいこと・周りの学生へのメッセージ

海外インターンシップは、行く国や地域によって得られる経験が大きく異なります。英語圏で発音を磨くのももちろん大切ですが、マレーシアのように多民

族・多言語の社会で過ごすことは、「英語は人と人をつなぐための手段である」ということを改めて実感させてくれました。ローカルの方々と英語や中国語で会話を重ねる中で、言語を超えて思いやりを伝え合う大切さを学び、さらに深いコミュニケーションを取れるようになりたいと強く感じました。

海外での挑戦には不安もありますが、一步踏み出すことでしか得られない学びが必ずあります。自分の語学力を試す場としてだけでなく、「異文化の中でどう生き、どう働くか」を考えるきっかけとして、海外インターンシップに挑戦してみたいです。

