

インターンシップ報告書

2025 年 11 月 7 日

中村麻莉奈

(1) インターンシップ先の概要

私はライトハウスのプログラムを通して「H.I.S. Malaysia」に1ヶ月間インターンに参加させていただきました。H.I.S.は日系の旅行代理店で、主にインバウンド（日本人対象）とアウトバウンド（マレーシアに住む人々が対象）の部署に分かれています。インバウンド部門の中でも、さらにグループ（修学旅行など団体ツアーの斡旋）とFIT（個人旅行者の斡旋）の部署に分かれていました。私はその中でFIT向けのCS部門(カスタマーサービス部門)に入り、日本人の上司の元でお世話になりました。

(2) インターンシップ先の活動内容

日々の業務では主に以下の四つの業務を行っていました。

- ① 接客（ナマコ石嶼の受け渡し、観光に関する問い合わせの対応）
- ② インスタグラムの投稿
- ③ お客様の問い合わせ返信やデータ整理
- ④ 新しいツアーの作成、最終日にプレゼン

この他にも、多民族講習の受講・ツアー参加（KL 市内・マラッカ・スカイミラー）・レポート提出・ホテル視察に同行（EQ・Pullman KLCC）・西松屋事業の棚卸し作業・WILLER トラベルとの MTG に同席するなど様々な貴重な経験をさせていただきました。

(3) インターンシップに参加して得た学び

私はこのインターンに参加し、実行力を伸ばすことができました。なぜなら、ツアーを作るために何度も足を運び、考え、お店にコンタクトを取ったからです。私が考えたツアーは夜のツアーだったので、お酒を提供しているレストランを夕食場所にすることが望ましいでした。しかし、モスクの周辺はお酒を提供する店が当たり前に無く、非常に困難でした。ネットの情報は古くて確信がないものが多く、記載がないお店もあったので調べるより電話したほうが早いと思い、人生で初めて英語で電話をかけました。お店が決まった後も頻繁にレストランとやりとりし、何度も英語でメールを送るなど、渡航前はできなかったことや挑戦しなかったことができるようになりました。

さらに、このインターンシップを通して、マレーシアのことをよく知ることが出来ました。旅行会社で働くこととして、その国のことをよく知るのは必要不可欠でした。ツアーに参加させていただいたり、職場の人と関わる中でその歴史や習慣、名所などを学ぶことが出来ました。また多民族講習に参加したことで、マレーシアの方の言語の学び方や多文化の中で生活する際の考え方を知ることが出来ました。私は「当たり前」に3言語以上を使いこなすことに衝撃を受けたのですが、実際どの言語が一番快適に話すことが出来るのですか？」という質問をしました。皆さんのお話を聞くと、小さい頃から同時に複数の言語を学習していることがわかりました。父がマレー人、母が中国人の元に生まれた方は、「母とは中国語、父とはマレー語で話していて幼少の頃からトランスレーターのような」と仰っていて非常に驚きました。さらに英語は英語、日本語は日本語で学んでいるため、翻訳することができないと仰っている方もいて驚愕しました。先生は生徒が英語を理解していなくても、より簡単な英語にして説明を続け、それでも理解できない場合はジェスチャーをし、絶対に他の言語で説明しないそうです。日本では、英語を日本語で学習することが多かったので、言語習得スピードの差・要因の一つはここにあるのだなと感じました。

この1ヶ月を通してマレーシアの方の温かみにも多く触れました。職場の方は毎日お昼に連れて行ってくれ、気にかけてくださりました。1ヶ月しかいなかったのに、最後にはFarewell Partyを開いてくださったり、関わった様々な方からお別れのギフトをいただいて、とても感動しました。インターン生が定期的にくいており出会いや別れが当たり前だと思うのですが、それでもすごく歓迎して下さり、色々やっていただきました。

(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

プレゼンテーションの結果、私が作ったツアーをH.I.S.のWebページに来年の3月まで載せていただくことが決まりました。実際にお客様が入り、集客の見込みがつけば、それ以降も掲載していただけるそうです。この1ヶ月間とても頑張って考え、調査し、形にしたものが報われたように感じ、非常に嬉しかったです。もしみなさんがマレーシアに行く機会があって、Webページに掲載され始めていたら、「日の入りから夜景が楽しめる！午後発ピンクモスク＆ブルーモスク観光」にぜひ参加してみてください！