

氏 名 (学校名)	遠藤莉乃(神田外语大学)	国 (希望する体験)	ミャンマー(就業体験)	企画テーマ	ミャンマーの魅力を発見し観光産業の課題を解決する
受入れ先	H. I. S. Myanmar Travels Co. ,Ltd.	期間	2019年8月24日～2019年9月6日	担当者	谷口 佳穂さん
日付	体験日誌		日付	体験日誌	
8/24(土)	夕方ヤンゴン国際空港に到着しました。HISヤンゴン支店長である白川さんと初めてお会いし、そのまま夜ご飯に連れていって頂きました。レストランに向かう途中の車からヤンゴンの町並みを眺めると、日本の中古車が多く利用されていることに気づき、驚きました。また、信号待ちをしている時には、水や新聞、バナナ、お花などの商品の名前を叫びながら売り歩いている人を何人も見かけました。日本では考えられない場面でしたが、車と車の間をすり抜けドライバーに向けて商品を売っている売り子の中には、私よりもずっと年の小さい子もいました。その子たちが実際にどのような生活を送っているのかまでは分かりませんが、夜遅い時間帯で家族を支えるためにこうして働いている姿を見て、ミャンマーがまだまだ経済発展の途中であることを実感させられました。支店長の白川さんとの夕食では、観光産業やミャンマーで働くことについてお話をいただきました。なかでも印象的だったのが会社の“強み”は何かと質問した際、観光業界としての強みよりミャンマーに来る日本人をとにかく増やすことが優先であるという事でした。周辺諸国より観光客が少ないミャンマーでは、まず観光に絞らずビジネスに関わる日本人を増やすなどミャンマーの経済を発展させることが重要であるそうです。その為に様々な業種の方と交流をする機会を積極的に作っていると仰っていました。		8/30(金)	昨日に引き続き残り3つのホテルインスペクションを行いました。今回視察をしたホテルの中には、今年オープンしたばかりの新しく綺麗で洗練された内装のホテルもありましたが、今回私がターゲットにしているのはビジネスマンなので、このホテルのような欧米人向けの内装や雰囲気は合わないかと思いました。実際、内接されたカフェにいたプロデューサーやレストランのシェフも欧米人が多く、視察にミャンマーまでいらしたお客様にはホテルでリラックスをし、疲れをとっていただきたかったのでこのホテルは候補から外すことにしました。ただこういった雰囲気の違いデザイン性が高いホテルですと、女性には人気がありそうだと思いますし、ホテルを比較するという点では良いインスペクションだったのではないかと感じました。	
8/26(月)	HISスタッフの方々と初めての顔合わせをし、毎週月曜に行う朝礼の場をお借りして英語で自己紹介をしました。就業体験の課題の一つに新しいツアーの企画があり、今回は普段から馴染みのあるパッケージツアーではなく、より多くの事が学べるよう「ミャンマー進出を考える日系企業向けのビジネス視察ツアー」を作成することに決めました。HISヤンゴン支店では、インバウンド・アウトバウンドどちらも行なっていますが、私はミャンマーに訪れる日本人をターゲットにしたインバウンドチームで主に就業体験を行います。今日は初日ということで日本とミャンマーの観光業界・アウトバウンドについて説明をしていただきました。手配のシステムや旅行における考え方など日本とは多くの点で異なることを学びました。また、同じ日本人でも、ミャンマーに滞在している日本の方々は海外で生活をしているということもありとてもタフで、旅行の様々な手続きを自分でこなすことが多いそうです。同じ業務内容でも日本とミャンマーでは大きく異なることに興味深く感じました。		9/2(月)	今日はミャンマー初の経済特区、ティラワ工業団地の視察をしました。入居企業は100社を超えておりますが、今回はその中でもRKヤンゴンスチールという鉄鋼商社の見学をさせていただきました。担当の金さんにお話を伺うと、最近新たに3つのヤンゴン進出が決まり、そういった他の日系企業が工業団地に進出すると自社に関連するビジネスチャンスが増えるそうです。また、現在のスタッフ110人の平均年齢が27.5歳であることや日本人・ベトナム人・ミャンマー人のそれぞれの適正に依りて担当業務を変えていることなど教えていただきました。金さん自身も26歳で多くの部下を抱えており、日本で働くよりも若くして活躍できるチャンスがヤンゴンには多くあるということを感じました。またこの視察で、普段知ることのできないミャンマーの鉄鋼業界について学び、開発のペースが加速しているミャンマーの可能性を十分にアピールできる良い機会になると感じました。	
8/27(火)	業務として実際にフライトの仮押さえを教えていただき、自分で予約をしました。課題であるツアー商品についてのミーティングでは、担当の谷口さんから「色々なことを実際に自分の目で見てミャンマーに触れて欲しい!」といったお心遣いを頂き、ツアーに含まれるホテルやレストラン、観光地などのインスペクションの計画を立てました。良いツアーを作らなくてはといった責任感と同時に、自分がこれから視察したものが商品になると思うワクワクしたような気持ちになりました。また、ミャンマーで駐在員として働く中での日本との違いや、良い点・悪い点を話していただきました。そのようなスタッフの方々のご厚意により、日を追うごとに旅行業界の知識だけでなく、ミャンマーという国について深く知ることができ、良い刺激になっています。		9/3(火)	今日は明日に控えたプレゼンテーションの準備をしました。これまで作成していたツアーは全て自分のノートに書いていたのですが、今回は作成ファイルを使っての行程表作成も行いました。ツアー内容はパッケージツアーではなくビジネス視察ツアーになりますが、ミャンマー駐在の可能性のあるビジネスマンの方々には、ぜひこのツアーを通してミャンマーを好きになってもらいたいという想いがあったので、魅力の一つでもあるシュエダゴンゴダなどの有名な寺院の見学もツアーに入れました。それに伴い、現地ガイドや車両の手配も必要となるので、価格設定の元となる見積り表の作成も致しました。金額に関してはツアー作成の工程のなかで一番難しかった点です。ミャンマー進出を検討している方がターゲットとなるので、まだ検討段階である顧客に高い商品は提示出来ないのではと悩みましたが、ミャンマーの良さや工業視察・サービスオフィス見学など内容の濃いツアーにするとどうも金額は上がってしまいます。金額ではなくお客様に満足していただける内容なのかを一番に考えるように、とスタッフの方にアドバイスをいただき、自信をもって紹介できる内容にすることを優先するよう心がけました。	
8/28(水)	今日はアウトバウンドの業務を教えて頂きました。航空券手配の依頼メールを受け取ってから、条件に適しフライトを探しお客様に提案するといった流れです。依頼内容もお客様によって異なり、指定されたフライトを予約するケースや大体の時間でお客様に適したフライトをこちらで探すといった複雑な依頼もありました。条件に適した便が空いていないと、お客様の利用の意図を読み取り代替案として他の空港で検索をかけたといった場面もあり、臨機応変に対応する能力が求められると感じました。また、午後はFacebookでミャンマーの魅力を発信する記事を作成しました。今回は私がマーケットで購入したミャンマーの民族衣装であるロンジーを取り上げました。ミャンマーについてまだまだ日本では多くのことが知られていないと思いますが、こういった現地支店ならではの業務は旅行業界にとって重要であると感じました。		9/4(水)	今日は課題であった英語でのプレゼンテーションと、作成したツアーの発表を行いました。午前中は課題準備にあたる時間でしたので、ビジネス視察ツアーの作成にあたって背景情報を整理して考えました。背景情報というのは、ツアーのテーマ、このツアーを作成しようと思った経緯、このツアーによるお客様へのメリット・旅行会社のメリット・ミャンマーのメリット、お客様のターゲット層・直連での根拠(出た利益をどのようにお客様・ミャンマーへ還元していくか)、商品販促経路(マーケティング、販売方法、お客様への周知方法等)のことを見学先として選んだ理由、レストラン・選定理由、等です。これらの情報は、インバウンドチームマネージャーの方にアドバイスをを受けて考えました。このようなツアーに込めた想いを改めて考えていくことで、より良いツアーに仕上げることが出来たと思います。プレゼンテーションには、支店長、各チームのマネージャー、インバウンドチームの方々に参加していただきました。ミャンマーの方もしらっしゃるということです。英語を使ったプレゼンテーションでしたが、自分の伝えたいことが英語で話すことで上手く伝わらず、歯痒さや悔しさを感じました。	
8/29(木)	今日はビジネス視察ツアー作成のために、自分で予め調べ候補として挙げていた5つのうち2つのホテル視察を行いました。チェック項目はホテル情報から館内情報・客室情報など数多くあり、お客様の期待を裏切らないよう、また、快適に過ごしていただくために必要な情報であると感じました。客室情報のチェック項目にはセーフティボックスやバスタブ等も含まれておりましたが、これらの情報は変わることもあるので、後からホテルに電話で確認をし、なるべく最新の情報にするようにしているそうです。なので今回のように実際にホテルに足を運んで視察をする際には、チェック項目の確認よりもホテルの雰囲気やターゲットに合っているのか、スタッフのサービスの質は高いのか、などといった現場でしか分からないことを重点的に確認するよう心がけました。例えば、客室を視察する際は空き部屋を見せていただくのですが、本当にお客様が利用している部屋ではないのかを確認する為に3回ほどチャイムを鳴らす作業があります。ホテルによってはこの作業をせずに案内をするスタッフもいました。HISの視察ではこういった細かなスタッフの対応を確認し本当にお客様に紹介していいホテルなのか判断しているそうです。普段ホテルを利用していても見ることの出来ない場面だったので興味深く思いました。		9/5(木)	今日はインターンシップ最終日です。インバウンドチームマネージャーの方に「ヤンゴンで思い残すことがないように」と言っていたいただき、また課題発表が終わっていたということもあり、午前中はお土産のお店やヤンゴン市内にある動物園に連れて行いただきました。午後はオフィスに戻り、アウトバウンドの日本人スタッフの方からプレゼンテーションのフィードバックをいただきました。2週間体験したことを言語化することで、今自分に足りていないことを明確にすることができました。その後、スタッフの皆様から就業体験全日程を終えたということで、修了式を開いていただきました。スタッフの中には滞在中よく私のことを気にかけてくれた同い年の女の子もいたのですが、修了式のときには涙を流してお別れを悲しんでくれました。今回インバウンドチームで体験をしたということもあり、その他のチームの方々とはあまり交流することが出来なかったのですが、経理チームの方からはロンジーのプレゼントを頂き、とても嬉しかったです。改めてミャンマーの方々との温かきを感じました。	
受入れ先 担当者の コメント	フライトの手配やホテルの視察など様々な業務を体験していただきました。初日から日を追うごとにミャンマー人スタッフとのコミュニケーションも増え、打ち解けているようでした。課題であるツアー企画が充実した内容なといいですね。		受入れ先 担当者の コメント	2週間お疲れ様でした。ミャンマー進出のためのビジネス視察ツアーを作っていただきましたが、充実した内容になったと思います。また、スタッフとも積極的にコミュニケーションを取り、多くのことを学ばれておりました。短い期間でしたが、今回の就業体験が今後の遠慮なしにとって役立つことを願っています。	
1週間の 感想と 今後の目標	アジアに訪れることが初めてということもあり、1週間経つのがとても早く感じました。スタッフの方はもちろんですが、ミャンマーの人々はとても優しく、見ず知らずの日本人の私にも困ったことがあればすぐ助けてくれるような温かい国民性です。早くもこの国の魅力に惹かれております。空港でガイドさんを待っている際には、隣に座っていたミャンマー人女性と仲良くなり、英語で会話をし、記念に写真を撮ったりもしました。業務においても、旅行業界についてのお話は全て新鮮で興味深く、ホテルインスペクションなど実際に足を運ぶでの仕事も新しい発見に溢れているので、毎日がとても充実しております。こういった日々が私にとって良い刺激になっているのですが、知らない国での就業体験ということもあり、今日まで受け身でいた部分も多くあったと思います。短い日程でありますので、来週は積極的に行動していきたいです。		1週間の 感想と 今後の目標	7月にバガンが世界遺産に登録されたということもあり、金曜日から夜行バスでバガン観光に行きました。作成しているツアーには直接の関わりはありましたが、滞在しているヤンゴンとは雰囲気さがらりと変わり「アジア最後のフロンティア」と呼ばれるミャンマーの新たな一面を知った貴重な体験でした。2週目の月曜日から、早くも先週のとめのように課題準備に追われる日々でしたが、オフィスにいる時間が増え、スタッフの方々に視察についての質問もすることができたりと充実した日々を過ごすことが出来ました。課題であるプレゼンテーションは英語で行ったということもあり、思うようにいかずに悔しく感じる部分もありましたが、スタッフの方々からフィードバックをいただいたことで、この経験を悔いしても何らかの形で活かしていきたいと感じました。通常業務がある中で時間をとっていただき、スタッフの方々には感謝の気持ちでいっぱいです。2週間の間、本当の仲間のように接していただき修了式のときには涙を流してくれたスタッフの方々とお別れするのはとても悲しかったですが、今回学んだことを残された学生生活や就職活動に活かしていくことで形のある経験にしていきたいです。	

総 評

◆氏 名： 遠藤莉乃 (神田外語大学)

◆受け入れ先： H. I. S. Myanmar Travels Co., Ltd.

◆企画テーマ： ミャンマーの魅力を発見し観光産業の課題を解決する

◆体験期間： 2019年8月24日～2019年9月6日

<感想>

2週間という期間の中で本当に多くの貴重な体験をしました。初めて訪れるミャンマーでの就業体験は不安でいっぱいでしたが、現地の方々のサポートやアドバイスにより、早い段階で緊張した思いや不安な気持ちを無くすことができました。今回私が作った「ミャンマー進出のためのビジネス視察ツアー」は商品としてはまだまだなものでしたが、お客様自身のことを第一に考え、ミャンマーという国で『感動体験』をしてほしいという思いがこもったツアーに仕上がりました。なにより、私がミャンマーにきて感じた経済発展の可能性や、人々の温かさ、色鮮やかな寺院の美しさなど、この国が沢山の魅力で溢れているということをツアーを通してまだミャンマーを知らないお客様に伝えたかったです。こういった経験を通し、この2週間で今自分に足りないことを明確にすることが出来ました。また、情熱をもって一つのものを作りあげる達成感も、私にとって大きな学びとなりました。現地でしか得ることの出来ない貴重な機会を下さった一般法人共立国際奨学金財団様、本当にありがとうございました。

<受け入れ先コメント>

受入れ担当者： 谷口 佳穂 役職： Sales Executive

2週間という短い期間でしたが、今までにない新しいビジネスツアーを作ってもらいました。ミャンマーに駐在する方々と、積極的にコミュニケーションを取り、私たちが教える知識以上に人を通して多くを学ばれておりました。聡明で、気配りが大変上手な遠藤さんは、ミャンマー人スタッフとも心を通わせ、関わったスタッフ全員が「ずっとここにいてくれたらいいのに」と別れを惜しんでおります。今後の遠藤さんの人生がさらに輝くことを心よりお祈り申し上げます。