

## 体験日誌『日本の文化×継続的な仕組みづくり』でカンボジア観光業を支える

村松亜美

受け入れ先：カンボジアティータイム

担当者：作屋奈津子さん

受入期間：2月2日～2月28日（勤務20日間）

### 2月4日（月）

8：00 皆さんにご挨拶  
10：00～12：00 社則、業務内容等説明、  
製造現場見学  
12：00～13：00 お昼休憩  
13：00～19：00 接客（商品を覚える）  
19：00～19：15 店頭商品片付け

### 2月5日（火）

10：00～10：15 店頭確認  
10：15～12：15 接客  
12：15～13：15 お昼休憩  
13：15～19：00 接客、片付け、荷物チェック

### 2月6日（水）

10：00～10：15 店頭確認  
10：15～12：10 接客  
12：10～13：10 お昼休憩  
13：10～19：00 接客、片付け、荷物チェック

### 2月7日（木）

10：00～10：20 店頭確認  
10：20～12：00 接客  
12：00～13：00 お昼休憩  
13：00～19：00 接客、片付け、荷物チェック

### 2月8日（金）

10：00～10：20 店頭確認  
10：20～12：20 接客  
12：20～13：20 お昼休憩  
13：20～19：00 接客、片付け、荷物チェック

### 2月9日（土）

10：00～10：20 店頭確認  
10：20～12：00 接客  
12：00～13：00 お昼休憩  
13：00～19：00 接客、片付け、荷物チェック

### 2月10日（日）

10：00～10：20 店頭確認  
10：20～12：20 接客  
12：20～13：20 お昼休憩  
13：20～14：00 見回り  
14：00～15：30 ノムトムムーン梱包作業  
15：30～19：00 接客、片付け、荷物チェック

### 2月11日（月）

10：00～10：20 店頭確認  
10：20～10：50 見回り  
10：50～12：20 接客  
12：20～13：20 お昼休憩  
13：20～15：20 カシューナッツ梱包作業  
15：20～19：00 接客、片付け、会計

### 【受け入れ先担当者のコメント①】

初めての接客で初日は緊張が見られましたが、1週間経ち自然にお客様に接しており、順応力があると思います。また、売場の問題点や改善点も即座に提起できる観察力も見受けられました。

#### 2月13日（水）

10：00～10：20 店頭確認  
10：20～10：40 見回り  
10：40～12：00 接客  
12：00～13：00 お昼休憩  
13：00～15：00 接客  
15：00～17：00 ノムトムムーン梱包作業  
17：00～19：00 接客、片付け、荷物チェック

#### 2月14日（木）

10：00～10：20 店頭確認  
10：20～10：40 見回り  
10：40～12：00 接客  
12：00～13：00 お昼休憩  
13：00～15：30 接客  
15：30～17：00 カシューナッツ梱包作業  
17：00～19：00 接客、会計

#### 2月15日（金）

10：00～10：20 店頭確認  
10：20～10：40 店頭見回り  
10：40～12：00 接客  
12：00～13：00 お昼休憩  
13：00～15：40 接客  
15：40～18：00 ノムトムムーン梱包作業  
18：00～19：00 接客、片付け、荷物チェック

#### 2月16日（土）

10：00～12：00 コーヒー豆の選別作業  
12：00～13：00 お昼休憩  
13：00～16：00 接客、商品補充  
16：00～17：00 コーヒー豆の選別作業  
17：00～19：00 接客、片付け、荷物チェック

#### 2月17日（日）

10：00～10：20 見回り  
10：20～12：00 接客、箱の掃除  
12：00～13：00 お昼休憩  
13：00～13：30 店頭掃除  
13：30～14：10 Tシャツ在庫のカウント  
14：10～14：40 ノムトムムーン梱包作業  
14：40～15：40 接客  
15：40～18：00 コーヒー豆選別作業  
18：00～18：45 接客、片付け  
18：45～19：00 コーヒー豆選別作業  
19：00～19：20 荷物チェック

#### 2月18日（月）

10：00～10：15 見回り  
10：15～10：20 店頭確認  
10：20～12：20 カシューナッツ梱包作業  
12：20～13：20 お昼休憩  
13：20～14：00 コーヒー豆選別作業  
14：00～14：20 接客  
14：20～17：30 カシューナッツ梱包作業  
17：30～19：00 接客、片付け、荷物チェック

### 【受け入れ先担当者のコメント②】

今週は、製造ラインに入って製造工程も体験しました。製造工程を理解し、スタッフとのコミュニケーションをとれる機会になり

ました。また製造ラインの管理に関する疑問点や改善点を会社に提起する機会も持てました。

#### **2月20日（水）**

10：00～10：20 見回り  
10：20～10：25 店頭整理  
10：25～12：00 接客、社長とマダムに提案  
12：00～13：00 接客  
13：00～14：00 お昼休憩  
14：00～15：00 接客  
15：00～17：00 カシューナッツ梱包作業  
17：00～18：00 ノムトムムーン梱包作業  
18：00～19：00 接客、片付け、荷物チェック

#### **2月21日（木）**

10：00～10：20 見回り  
10：20～10：30 店頭確認  
10：30～12：10 接客  
12：10～13：10 お昼休憩  
13：10～15：00 接客  
15：00～18：00 カシューナッツ梱包作業  
18：00～19：00 接客、片付け、荷物チェック

#### **2月22日（金）**

10：00～10：20 見回り  
10：20～10：30 店頭確認  
10：30～12：00 接客  
12：00～13：00 お昼休憩  
13：00～15：30 接客  
15：30～18：00 カシューナッツ梱包作業  
18：00～19：00 接客、片付け、荷物チェック

#### **2月23日（土）**

10：00～10：20 見回り  
10：20～10：25 店頭整理  
10：25～12：00 接客  
12：00～13：00 お昼休憩  
13：00～15：00 接客  
15：00～18：00 カシューナッツ梱包作業  
18：00～19：00 接客、会計

#### **2月24日（日）**

10：00～10：20 見回り  
10：20～10：30 店頭確認  
10：30～12：00 接客  
12：00～13：00 お昼休憩  
13：00～15：00 接客  
15：00～17：00 カシューナッツ梱包  
17：00～19：00 接客、片付け、荷物チェック

#### **2月25日（月）**

10：00～10：20 接客  
10：20～10：30 店頭確認  
10：30～12：00 接客  
12：00～13：00 お昼休憩  
13：00～15：00 接客  
15：00～16：00 カシューナッツ梱包作業  
16：00～17：00 接客  
17：00～18：00 チョコノムトム梱包作業  
18：00～19：00 接客、片付け、荷物チェック

#### **【受け入れ先担当者のコメント③】**

自分が感じた疑問点や改善点を率直に上司に提案できる。それにより新たな視点から会社のシステムや製造ラインについて考慮できたのではないかと思います。

## カンボジアでの学び

### ①【継続的に売れる仕組み】

- \* 現地でしか買えない魅力的な商品
- \* 商品開発スピードが速い
- \* 日本語のわかるスタッフ、日本語の POP
- \* ガイドブックへの掲載、ガイドさんのおススメ
- \* 本店だけではなく、免税店や空港などでも一部商品を販売  
⇒『日本品質』をお客様が求めていること
- ☆商品を知っていただくことが大切なのではないか。



看板商品「ノムトムムーン」

### ②【日本の文化発信】

- \* 『お手洗いで流す際に、蓋を閉めることで菌が拡散することを防ぐ』ことの周知
- \* お手洗いに人がいるか確認する際の方法としてのノックの仕方を周知
- \* 大きな声・笑顔で挨拶、「いただきます」や「靴のそろえ方」を体現する
- \* 折り紙をプレゼントしながら折り方を教える  
⇒なぜなぜ、という質問。英語のわかるスタッフを通してお話させて頂きたら、すぐ他の従業員に伝えて下さり、実践されていて、関心力の高さに驚いたと同時に嬉しく感じた。

### 他に取り組んだこと

- \* POP の改良
- \* キャンペーン中の商品の位置の変更
- \* 新商品施策のための機械購入の検討案作成



社長と GM とお客様との一枚

### 【カンボジアの電力事情】

シェムリアップではよく停電・断水が発生。中心街を外れると街が薄暗い。

- \* エネルギー自給率は 62% (2015 年) <sup>1</sup>
- \* 高圧送電線より、タイ(263GWh)、ベトナム(1090GWh)から電力を輸入<sup>2</sup>
- \* 電気料金は業務用で 0.17/kWh (タイ 0.08~0.16/kWh ミャンマー0.05~0.11/kWh)、  
家庭用で 0.15~0.19/kWh (タイ 0.1~0.14/kWh ミャンマー0.03~0.04/kWh) <sup>3</sup>
- ⇒工場建設の躊躇いによる、雇用の機会損失が発生。経済発展の遅れに繋がっているのでは。

### 【カンボジアの労働事情】

カンボジア人スタッフに、将来の夢を伺うと、「お金を稼ぐために、10 年ここで働く」「日本に行ってみたいけど、たぶん無理」など、金銭面の「夢」が多く、お金がないから夢はもてないと答えて下さった方もいた。給料面の少なさや雇用がないことがいかに大きな課題

<sup>1</sup> カンボジア経済財政統計 (2015 年)

<sup>2</sup> カンボジア電力庁 (EAC) 2017 年度報告書

<sup>3</sup> ジェトロ投資関連コスト比較データ (2018 年)

であるか、痛感した。また、なぜこの会社で働くことを決めたのか、伺うと「社長が良い人だから」「安定的にお給料をもらえる」という意見を頂けた。会社で、安定的にお給料がもらえることは大事な要素であることを改めて感じた。

＊カンボジアの法定最低賃金 170 ドル（2018 年）<sup>4</sup>

### 【地雷撤去アキラさん】

アキラさんと直接お話をさせて頂く機会を頂いた。アキラさんは 20 年以上地雷撤去をライフワークとし、村人の求めに応じ 1 人で地雷や不発弾を掘る活動を展開されてきた方である。カンボジアにはまだ 400 万個ともいわれている地雷が残ったままであり、カンボジア政府の方針で地雷撤去は 2025 年までに終了し、その後の 10 年間は不発弾の撤去に作業に移行するとの方針を打ち出したため、少しでも多くの地雷を撤去するために、新しいチームをつくりたいが資金が集まらず、なかなか前に進めない現状を伺った。実際、博物館を訪れてみると、目を背けたくなる辛い出来事が事実として残されており、よく知らなかった自分が恥ずかしいと感じた。微力ながらまずは知り、伝えることから始めたい。

### 体験感想

まずは、機会を下さった受け入れ先企業様、一般法人共立国際奨学金財団様、ありがとうございました。仕事は接客が中心で、お客様と接して言葉でお伝えすることの大切さを実感しました。また、微力ながら折り紙や礼儀など、日本文化も自分なりにお伝えすることができ、さらに地雷撤去活動をされているアキラさんのお話を伺う機会を頂い



たり、実際に地雷博物館を訪れてみたり、カンボジアの文化も学ぶことができました。この一か月弱、大きく体調を崩すことなく、一つ一つのきっかけから、考えを巡らせ、人に尋ねたり、調べたりし、自分なりの「意見」をもつことができました。実際、現地に行かなければ知り得なかったことばかりで、このように日常にきっかけが溢れている環境に身を置き、たくさんの学びを得られたこと、感謝の気持ちでいっぱいです。これからは、この経験を糧に社会に還元できるよう、頑張ってまいりたいと思います。ありがとうございました。

### インターン先からのコメント

短い時間でしたが、弊社を良くしようと注意深く観察して改善点を提起して下さいまして本当にありがとうございました。村松さんの仕事に取り組む真摯な姿勢がカンボジア人スタッフの目に良い手本として映ったと信じています。今回の経験がこれからの村松さんの目標の実現に少しでも役立てていただければ幸いです。本当にありがとうございました。

<sup>4</sup> JETRO「アジア・オセアニア投資関連コスト比較調査」（2018 年）

# インターンシップを体験して

体験先：カンボジアティータイム

体験内容：『日本の文化×継続的な仕組みづくり』でカンボジア観光業を支える

体験期間：2019年2月2日 ～ 2019年2月28日

体験者名：村松 亜美

## <体験感想>

まずは、機会を下さった受け入れ先企業様、一般法人共立国際奨学金財団様、ありがとうございました。仕事は接客が中心で、お客様と接して言葉でお伝えすることの大切さを実感しました。また、微力ながら折り紙や礼儀など、日本文化も自分なりにお伝えすることができ、さらに地雷撤去活動をされているアキラさんのお話を伺う機会を頂いたり、実際に地雷博物館を訪れてみたり、カンボジアの文化も学ぶことができました。この一か月弱、大きく体調を崩すことなく、一つ一つのきっかけから、考えを巡らせ、人に尋ねたり、調べたりし、自分なりの「意見」をもつことができました。実際、現地に行かなければ知り得なかったことばかりで、このように日常にきっかけが溢れている環境に身を置き、たくさんの学びを得られたこと、感謝の気持ちでいっぱいです。これからは、この経験を糧に社会に還元できるよう、頑張ってまいりたいと思います。ありがとうございました。

受入れ担当者：作屋 奈津子さん 2019年2月28日

## <コメント>

短い時間でしたが、弊社を良くしようと注意深く観察して改善点を提起して下さって本当にありがとうございました。村松さんの仕事に取り組む真摯な姿勢がカンボジア人スタッフの目に良い手本として映ったと信じています。今回の経験がこれからの村松さんの目標の実現に少しでも役立てていただければ幸いです。本当にありがとうございました。