

国際・多文化インターンシップ —台湾での調査を終えて—

「少人数だからこそできる“おもてなし”」

新井 瞳(Arai Hitomi)



<研修期間>

2019年9月1日～9月14日

<派遣先国・地域、都市名>

台湾・台北

<企業名(業種)>

東京国際飯店(ホテル)

<業務内容>

館内のお掃除、朝食券記入、カードキー設定、予約帳確認、お客様の出迎え・見送り、予約確認電話、チェックイン時の飲物の提供

<新たに気付いたこと>

館内ではお客様の安心安全を第一に考え、お客様に常に寄り添っておもてなしの気持ちを忘れずに仕事をする。それはお客様がいないと私達は働くことすらできないため、感謝し働くべきであるということ。

「サービスの心を学んだインターンシップ」

亀山 恵(Kameyama Megumi)

<研修期間>

2019年9月1日～9月14日

<派遣先国・地域、都市名>

台湾・台北

<企業名(業種)>

東京国際飯店(ホテル)



<業務内容>

エントランス掃除、お客様のお見送り・お出迎え、予約の再確認連絡、チェックイン、チェックアウト、お茶出し、お客様情報確認・入力、朝食券記入、カードキー設定、姉妹店見学、館内設備見学、中国語接客練習

<新たに気付いたこと>

東京国際飯店は少人数のホテルでしたが、一人一人の従業員が力をあわせ、日本のおもてなしを提供するアットホームなホテルを実現していました。日本の昔ながらのおもてなしが日本の外にもあったこと、そして独自のサービスにより、ホテルであっても高いリピート率を誇ることができるというのが私の新たな発見でした。

「台湾における日本式サービスの可能性」

真鍋 瑞希(Manabe Mizuki)



<研修期間>

2019年9月1日～9月14日

<派遣先国・地域、都市名>

台湾・台北

<企業名(業種)>

東京国際飯店(ホテル)

<業務内容>

お客様の朝食券作り、フロント業務、チェックイン、チェックアウト、フロント周りの掃除、玄関掃除、予約の電話確認、ベッドメイキング、お客様がお帰りの際やお出かけの時のお見送り。

<新たに気付いたこと>

台湾のホテルのおもてなしは日本以上のものでした。お客様一人ひとりの名前を覚えていたり、フロント業務をしている人がベッドメイキングをし、レストランの業務をしたりと一人が全ての業務をこなしていることに驚きました。覚えることも多い中、笑顔を絶やさず業務を全うしている姿に刺激を受けました。

「海外で学ぶおもてなし ホテル産業」

緑川 怜菜(Midorikawa Rena)

<研修期間>

2019年9月1日～9月14日

<派遣先国・地域、都市名>

台湾・台北

<企業名(業種)>

東京国際飯店(ホテル)

<業務内容>

朝掃、予約の電話確認、チェックイン、チェックアウト、フロント業務、お客さまのお見送り、キーカードの設定、朝食券、ベッドメイキング

<新たに気付いたこと>

この東京国際飯店では日本レベルのおもてなしをしている。海外でもこんなにおもてなしを重視しているホテルは初めてだ。お客さまが第一で、車が見えなくなるまでお見送りするという精神にとっても感動した。



「サービス業、経営業についての学び」

山下 ゆかり(Yamashita Yukari)

<研修期間>

2019年9月1日～9月14日

<派遣先国・地域、都市名>

台湾・台北

<企業名(業種)>

東京国際飯店(ホテル)



<業務内容>

- (1)チェックイン、チェックアウト、掃除、お客様へお部屋のご案内、予約の電話対応などのホテル内の基本業務
- (2)オーナーの徐銀樹さんによるホテルの経営理念、経営方法、お客様の管理方法に関する講義

<新たに気付いたこと>

今回のインターンを通じて気づいたのは、サービスではサービス100パーセントを目指し、経営面ではお客様との持続的関係を常に大切にすることです。そうした徐社長の経営理念の結果、同ホテルは常連様が多く、常に家族のような会話に満ちた温かい空気が流れていました。

「台湾で学ぶ真のおもてなし」

横山 葉瑠(Yokoyama Haru)



<研修期間>

2019年9月1日～9月14日

<派遣先国・地域、都市名>

台湾・台北

<企業名(業種)>

東京国際飯店(ホテル)

<業務内容>

ホテル内清掃、朝食券作り、カードキー作りやお客様がお出かけの際やチェックアウトされた際のお見送り、また、姉妹店の仕事見学、チェックインやチェックアウトの対応、電話での予約確認作業

<新たに気付いたこと>

台湾にいた2週間で、サービスとはただお客様に提供するだけのものではなく、サービスする側の忍耐力や積極性、どれだけお客様に寄り添えるかということだと感じました。お客様の立場に立ち、お客様とのお縁を感じながら仕事をする事の大切さを学ぶことが出来ました。