

# 留学報告書

## ～ベトナム企業でのインターンシップ～

山梨県立大学国際政策学部国際コミュニケーション学科3年

小泉綾香

### I. 経緯

ベトナムでインターンシップをしようと考えたのは、将来、私の実家の空き家を利用してゲストハウスをしたいと元々考えているからです。そのためにも「観光関連ビジネスの現場を体験しつつ、新規店舗立ち上げに関わり、ノウハウを学ぶこと」をインターンシップの目標として設定しました。その目標が達成できるインターンシップ先の企業がベトナムにあったため、私はベトナムでインターンシップをすることに決めました。

まず2016年11月から2017年2月まで、日本人向けのビジネスホテルの運営会社「ホテル東屋」でインターンシップを実施しました。「ホテル東屋」はベトナムで6店舗、カンボジアで1店舗を運営しています。ここでのインターンシップの目的は新規店舗の立ち上げのサポートでした。まずホーチミンの店舗で研修を受けました。ところがインターンシップを始めて1ヶ月後に、当初の計画の全面的な変更を余儀なくされました。インターンシップ先と予定していた新規店舗の立ち上げ自体が白紙になったのです。その後2017年2月まで「ホテル東屋」でインターンシップを行いました。また、並行して、私の目標が達成できるインターンシップ先を探しました。

その過程で「旅武者ベトナム」という企業の社長と知り合い、「新規店舗の立ち上げに伴う店長業務をやらないか」というお誘いを受けました。視察後、私のインターンシップの目標を達成できる環境だと判断し、インターンシップ先の変更を決定しました。2017年2月に研修として短期のインターンシッププログラムに参加したあと、2017年7月まで「旅武者ベトナム」でインターンシップをスタートさせ、新規店舗の立ち上げに関わりました。

以下、それぞれのインターンシップ先での業務内容について報告いたします。

### II. ホテル東屋

#### ①期間

—2016年11月～2017年2月

#### ②業務内容

- ・清掃後の部屋のチェック
- ・バイキングの朝食の品質チェック
- ・毎週のマネージャーミーティングでの課題提案
- ・チェックイン、チェックアウトの対応
- ・受付スタッフの日本語指導と研修
- ・日本語での予約メール、クレームの対応

このうち特に受付スタッフの日本語指導と研修に力を入れました。日本人スタッフがその店舗にいても、ベトナム人スタッフだけで、問題解決ができるようにするためです。例えば下記のようなテキストを作成し、ロールプレイングを実施しました。

## TEST 5

### ①INVOICE

カードとキャッシュ支払いの場合

### ②メールの返事（ややこしいメール）

・クレームメール

ー彼女連れて行きたい⇒なんでダメなの？

ーメールの返信がすごく遅い

ー間違えてお部屋をリリースしてしまった⇒満室

ーINVOICEに不備があった⇒新しいINVOICEを添付しておりますので・・・

ー誤った案内をしてしまったとき

また、日本語での予約メールやクレームについては、ベトナム人スタッフだけで対応できないような難しい言い回しだったり、ご要望については私たち日本人スタッフが対応したり、正しい敬語に直したりしました。

## 日常生活



ベトナム人スタッフとコミュニケーションをとる中で、スタッフが企業理念に共感しているか、そこにやりがいを持っているかがとても大事だと感じました。一緒に働いていて、やる気が出ない、安い賃金で働いていて、とても大変、といった声が多く聞こえてきました。

また、東屋のハン社長は日本人ビジネスマンが安心して泊まれるようなホテルがベトナムには少なく、そこにニーズを感じ、企業したとお話をさせていただきました。そこにあるニーズを掴み取り、ホテルを立ち上げたハン社長の行動力やベトナム人に日本のおもてなしを教えた時のお話しの感銘を受けました。

ベトナムのホーチミンには多くの日本人のベンチャー企業が存在していて、続々と進出しています。そこで、様々な起業家の方や私と同じようにインターンシップをしに来ている多くの学生と出会い、語り合ったことは、私にとって、とても大きな刺激になりました。

## Ⅲ. 旅武者でのインターンシップ

### (1) 武者修行プログラムでのインターンシップ（研修として）

#### ①期間

2017年2月（2月14日～2週間）

#### ②武者修行プログラムとは

ベトナムにある店舗で、新規事業を立ち上げる計画を実行しながら、ビジネスについての感覚を提供するプログラムです。日本人の学生が対象です。

#### 内容

私は、英語の語学学校での授業を、企業の方々に受けてもらうための営業を行いました。メンバーは私を含めて4人です。

最初の5日間は、営業に関するデータを集めることに時間を費やしました。今まで蓄積されていた営業レポートを入手することができていなかったためです。その間、同じインターンシッププログラムに参加した他のチームは計画を考え、行動しているにもかかわらず、私たち4人だけミーティングルームに残っているという状況でした。この時、必要な情報を早く入手することと、PDCAを早く回して改善してくかが大切だと感じました。

営業レポートを入手し、まずは分析を行いました。その過程で、関心を持ってくれそうなホテルを選び、営業に出向きました。そのうちの一社であるメゾンヴィホテルからは、英語の体験授業を是非受けてみたいという申し出をいただくことができました。そこで、トリップアドバイザーなどでメゾンヴィホテルについて調べました。その調査を踏まえ、英語の授業以外にできることも提案し、仮契約をしていただくことができました。ただ、その契約自体は、私たちの力で実現したというよりも、営業に同行してくださった社長がベトナム語で話を進めてくれたと感じ、落胆もしました。

ただその時に、社長にアドバイスをいただきました。それは、営業は社長も重役の方々も含めて会社全体がチームで行うものであるということでした。下の写真はその時の写真です。



この研修では、限られた時間の中で効率よく話すためには、議題の本質を見抜くこと、PDCAを早く回していくことが不可欠であると学びました。

私は、目的を明確にすることばかりに限られた時間の多くを割いてしまいました。全体像が掴めた状態になったら、考えるよりもまずは行動すること、過去のデータを活用しながら効率よく動くことの大切さを学びました。

## (2) 旅武者ベトナム 「METAMORPHOSIS」でのインターンシップ



### ①期間

2017年2月～2017年7月

### ②業務内容

2週間の研修を終えた後、旅武者ベトナムが運営する「METAMORPHOSIS」という服屋で店長業務を行いました。この店舗は私が研修を終えたと同時にオープンしたお店でした。

2階が空きスペースになっており、このスペースをワインバーとしてオープンさせることになり、その立ち上げのサポートも行いまし

た。

### 1. アンケートの作成方法、論理

まず社長からは、服屋としてのコンセプトを提案して欲しいという指示を受けました。これに対して私はまずアンケート調査をしてみてもどうかと提案し、どのような仮説を立てて、調査を行いました。

Product's assumption:

- Customers want casual fast fashion style
- Customers want to buy ready-made clothes
- Customers want to buy vacation clothes.

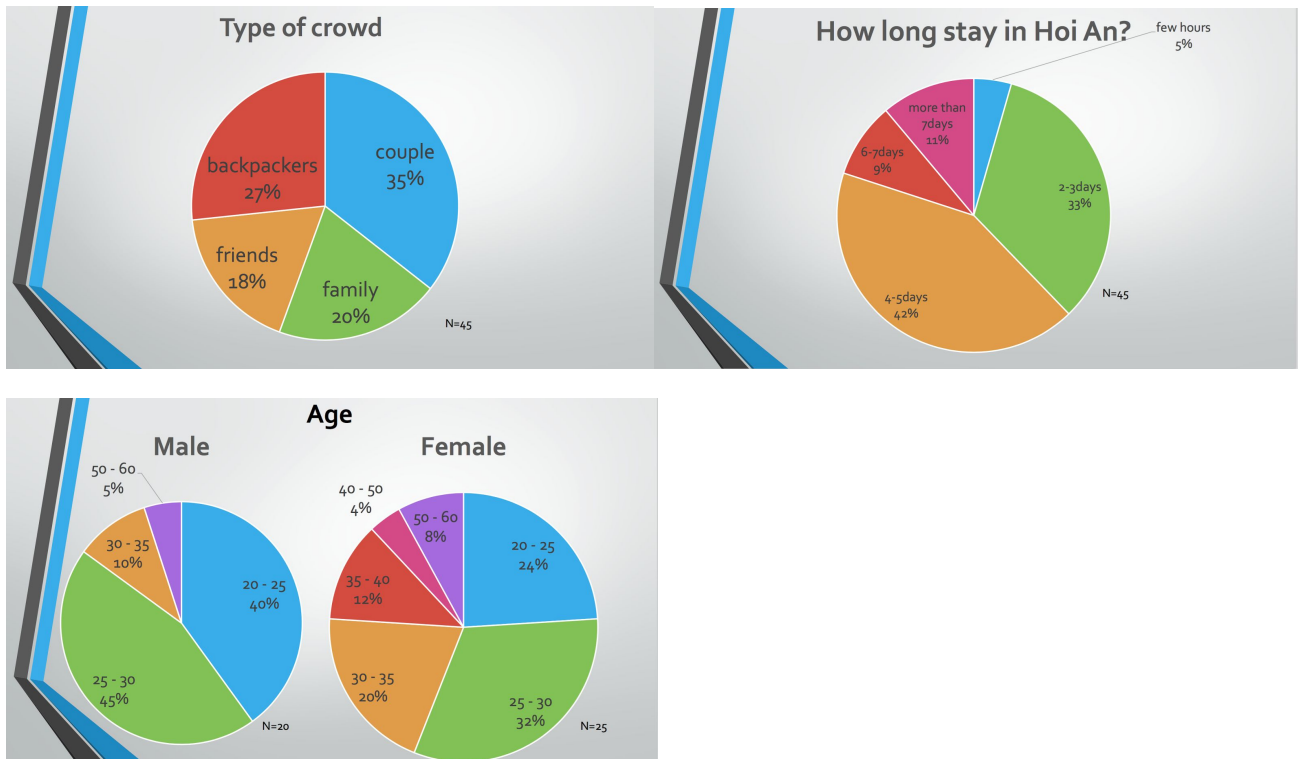


- Customers want to go to wine bar
- Customers want to listen to Pop Jazz

また服屋での接客中に、何人かのお客様から「上の階はどうなっているのか」と聞かれることがありました。この店の外観がホイアンでは珍しく、とてもモダンで珍しかったせいです。このため、その外観のイメージが一番合う業態を幾つか検討し、集客が最も見込めると判断したのはワインバーでした。社長に対し、集客の見込みがあることを証明するために、服屋のコンセプトを再考するアンケートと同時にワインバーのアンケートも作成しました。

100人分のアンケートを取るために観光客で賑わう地域に出向き、アンケートを行い、集計結果を社長に報告しました。しかし、社長には「正確性に欠ける。私たちのお客様は観光客で賑わう場所なのか」と疑問を呈されました。そこで初めて、アンケートを取る場所の大切さを知りました。そして私は違う店舗のマネージャーに手伝ってもらい、もう一度100人分のアンケートを取りました。

さらに、その集計結果をエクセルを使った集計の仕方はどうすれば良いのかを学び、それを使って社長へのプレゼン資料を作りました。(以下プレゼン資料の一部)



## 2、ワインバーのメニュー立案

アンケート結果を踏まえ、新しい店舗の運営方針として、2階にワインバーをオープンさせることでワインバーの売り上げに付随して服屋への集客を増やすことを提案しました。その提案は社長に受け入れられ、ワインバーの立ち上げメンバーとして、私と社長に加え、レストランのマネージャー、バーのマネージャーを加え、立ち上げのプロジェクトを進めることになりました。

その過程で問題になったのは、ワインに合う料理でした。ワインの入手ルートはあったのですが、ワインに合う料理についてはあまり知識がなかったためです。そこでワインに詳しく、料理が作れる人を探しました。その過程で偶然日本人のシェフに出会い、その場で今回のプロジェクトについて話すと、私たちのチームに対してのサポートをことよく引き受けてくださいました。

実際のメニュー作りに当たって、会社のレストランで働いているシェフが考えたメニューを採用するのか、それとも日本人のシェフに依頼するのか、両者の試食会をしてから決定することになりました。結果は、日本人のシェフの料理の方が好評でした。このため、作り方を指導していただく日程を決めました。ところが後日、ミーティングでは、日本人だとコストがかかりすぎると言う理由で、お断りすることになりました。指導の日程まで決めていたのに断りするのは「とても申し訳ない気持ちになる」と他のメンバーに伝えましたが、海外ではそれが当たり前といった反応で、外国との感覚の違いにストレスが溜まりました。最終決定や全員の意見を聞くまでは、思い込みで行動してはいけないし、どっちに転んでもいいようなやり取りをするべきだったと反省しました。

どちらが正しいということはないと思います。各国の文化や働く上で習慣の違いを受け入れつつ、日本人らしく相手を思いやる気持ちは忘れたくない、忘れてはいけない、と思いました。それと同時に私が将来就職する際には、このように国ごとに仕事の進め方、習慣が様々あり、それに柔軟に対応する力が必要なのだと肌で感じました。グローバルな環境になればなるほど、私は日本人の代表であるという意識を持ち続けていきたいと思いました。

### 3、内装の整備



2階のワインバーの内装を完成させるにあたり、1階の内装も整えることになりました。変更するまでは壁に数カ所の穴が開いており、そこから3本の電気線が出ていました。また、服をかけるラックが一本になっていたため、中のラックを移動することができなかつたため、ラックをちょうど真ん中でできり、配置を変えられるようにしました。（左の写真）



もともとアクセサリを入れる予定だったショーケースが店内の中央にあり、存在感が大きかったが、数個のストールをディスプレイするには大きすぎたため、カラーボックスにしてはどがメタのスタッフから提案されたため、それを提案しました。（上の写真）

### 2. 自分自身で作り出した限界、壁

私は週に一度8つの店舗のマネージャーとミーティングをしていました。最初はビジネス用語もわからないまま、英語でミーティングに参加しており、その場にいるだけで緊張していました。しかし、何回か参加する中で、マネージャーの一人が、わからない単語をどんどん質問していることに気がきました。私は会議を遮ってまで、話題の中に出てくる人物でわからない人がいたり、知らない単語があった場合、聞く価値はあるということに気づきました。その理由は二つあります。まず、一人でもその状況が理解できない人がいると、一人分の貴重なアイデアや意見を失ってしまうからです。さらに、そういった質問から、どんどん話が派生していくからです。私は最初はわからない単語や知らない人物の名前が登場してとても大変でしたが、質問することに慣れ、メンバーとして徐々に打ち解けることができました。

ミーティングの時には私が担当している服屋の近況報告と、やっていることのアドバイスをみんなで考えて、アンケート調査を行う時には手伝ってくれたりしました。

このメンバーでは時にプライベートでもコミュニケーションを多く取っていました。海外に行くとビジネスでもプライベートでも自分自身の本質を突かれる質問をされます。質問に答える際に、自分自身、何が言いたいかわからなかったり、すぐに言葉にして答えられないことがありました。その際に、今まで自分自身についてしっか

り考えてきていなかったということ気づかされ、常になんとか考えて物事を言っていたと反省していました。

## V.終わりに -やり抜くことの大切さ-

私は結局やり抜くことができないまま帰国しました。アンケート調査をして少し改定したコンセプトをもとに、少しずつ店舗で販売する服の方向性を変えたり、お店の前に設置した看板を変えても、なかなか集客が増えませんでした。そこで社長から「下着を販売し、プロモーションをして、集客しよう。ホイアンには下着を売っているお店がないため、長期間旅行している人々は下着を買いたいに違いはない。観光できたカップルに下着を売ろう。」と提案されました。私はその提案された下着の種類がコンセプトとずれていると感じ、意見を言いましたが、社長も、他の一部のマネージャーもそれに賛成していたため、それを実行することになりました。私はその企画が始まって、心からそれに賛成することができませんでした。その一方で、集客のための代替案を出すことができませんでした。ただその時点で、生活するためのお金は尽きていました。周りの同じ学年の友人は就職活動を始めていたこともあり、帰国しました。結果を出さずに帰国してしまったのです。

もしその企画がコンセプトに合わないと思ったとしても、もしかしたら、それが成功したかもしれないし、違う代替案を思いつくことができたかもしれない、続けていたら、何か結果を出せていたかもしれないと思いました。ここでもまたPDCAを回すことの大切さを学びました。

結局私は帰国して就職活動をしました。就職活動をしていて思うことは外資系の企業や海外に出ようとしている企業ほど、「結果をどう出したか」を重視しており、プロセスは重視されないことです。日本企業の評価制度はプロセス重視でした。どれだけ残業したか、どれだけ時間をかけてそれを成し遂げたかが、重要視されてきました。しかし、グローバル化が進む現在では、日本市場に外資系企業が参入し、どの業界でも海外企業と戦わなければなりません。さらに人口減少に伴い、日本企業の中でも外国人労働者と戦わなければならない時代になってきました。その中で今、私たちはすでに結果主義の中で判断され始めています。だからこそ、「最後までやり抜く」ことが重要だと学んだことが今回のベトナムにおけるインターンシップで1番の収穫です。

今回の貴重な経験を糧に、私は夢である、地元山梨県でゲストハウスができるように力を尽くしたいです。