

英文学科における国内インターンシップ実践と 海外インターンシップの可能性

森 越 京 子
竹 村 雅 史
田 中 直 子
白 鳥 金 吾
吉 田 かよ子

英文学科における国内インターンシップ実践と 海外インターンシップの可能性

森越京子 竹村雅史 田中直子
Kyoko MORIKOSHI Masashi TAKEMURA Naoko TANAKA

白鳥金吾 吉田かよ子
Kingo SHIRATORI Kayoko YOSHIDA

目次

1. はじめに
2. 先行研究
3. 国内インターンシップ実践
報告
4. 海外キャリア・サクセス・
プログラム
5. 海外インターンシップ
6. 考察
7. 結論
8. 参考文献

[Abstract]

Assessment of the Internship Program and Prospects for Conducting the Global Internship in the Department of English

This paper has two objectives. First, it reports on the introduction of the internship program into the department's curriculum in 2011 and the evaluation and assessment of the first five years of the program. The paper then explains the department's commitment to expanding the program by implementing overseas career success experiences in Asia during the past few years. Second, based on the positive outcome of previous overseas career success programs, plans and prospects for conducting the Global Internship Program starting in 2015 are presented. The paper concludes by explaining implications for future internship programs. It is hoped that this report will provide some valuable insights to English language educators.

1. はじめに

本稿は、北星学園大学短期大学部英文学科におけるインターンシップの取組について報告する。

本学では、就職支援課のキャリアサポートプログラムの一環として企業等訪問研修(インターンシップ研修)が実施されており、学内の大学3年生及び短大部1年生が夏季休業を利用して民間企業等での就業体験や訪問研修を行っている。これらのプログラムは学生

が企業における組織及び業務の理解を深め、より実践的な能力の養成と就職に対する意識の高揚を目的としており、将来の進路に関して意識を高め、職業選択について考える機会となっている。

短期大学部英文学科では、英語を使って仕事をしたいという学生の希望や、多くの学生が航空業界や観光ホスピタリティ産業に就職していることを踏まえ、学科の特性を生かしたインターンシップ科目の導入について検討を重ねてきた。また、学生の希望するキャリ

キーワード：インターンシップ、英語教育、ホスピタリティと観光、グローバルインターンシップ
Key words: Internship, English Education, Hospitality and Tourism, Global Internship

アへの理解を深め、グローバルに活躍できる学生を育てることを目標に、平成23年にカリキュラム改訂を行い、ホスピタリティ教育関連科目として「総合講義ホスピタリティ」、「ホスピタリティと観光」、「インターンシップ」の3科目を新たに導入した。これまでの就職支援課主催の研修に加え、学科独自の「インターンシップ」を専門科目の1つとして提供し、単位を認定することとした。平成23年度から、国際的な観光リゾートとして海外からの観光客が増加している北海道ニセコ町にあるヒルトン・ニセコ・ビレッジでインターンシップを実施した。さらに平成25年度から「インターンシップ」の一部に海外での「キャリア・サクセス・プログラム」を加えて実施し、平成25年度5名、平成26年度25名の学生が海外の企業等で職場訪問や企業に関する調査を行った。このプログラムは、平成27年度から「グローバル・インターンシップ」科目開設の基礎となった。本稿では、本学科の国内インターンシップ及びパイロット・スタディとして実施した海外での「キャリア・サクセス・プログラム」の実践内容を報告し、今後の海外インターンシップの可能性について議論する。

2. 先行研究

現在、インターンシップは多くの高等教育機関で実践され、取組の成果や課題について報告されている。人文系の学部学科では、様々なインターンシップの選択肢を学生に提供し、学生の将来の職業の主体的な選択や高い職業意識を育成することが重要であるとされている(古賀, 2011; 那須, 2013; 中村他, 2008)。平成26年に改訂された、文部科学省・厚生労働省・経済産業省の「インターンシップの推進に当たっての基本的な考え方」では、大学等におけるキャリア教育や専門教育を推進する観点からも、インターンシップの重要性が強調されている(安藤, 2014)。

多くの文献では、インターンシップは学生が仕事で必要とされる知識やスキルを理解し、ネットワークを広げ、経験を積み自信を深めることができるなどの利点があると指摘している(Collins, 2001; 真鍋, 2010)。また、就職者と雇用者のミスマッチを減らすことができるかと報告されている(真鍋, 2010)。さらに、インターンシップ期間中、学生は企業の人々や他のインターン生と関わることで、コミュニケーションスキルを伸ばすことができるといわれている(平尾, 2010)。大学側にとっても、大学の教育プログラムと仕事との関連性の強化を図り、カリキュラムを充実するだけでなく、大学の広報的な効果等のメリットがある。また、長い目でみると、大学と企業の長期的な連携を強め、学生の就職や共同研究の機会にもつながると指摘されている(Yin & Law, 2012)。

しかし、インターンシップ実施に関して課題も報告されており、準備不足のインターンシップは学生だけでなく企業の不満につながり、否定的な評判は両者にとって不利益になる(Singh & Dutta, 2010)。モチベーションが低く、準備不足の学生がインターンシップに参加して、企業の評判を傷つけるような事例が報告されている。受け入れ企業にとってもインターンシップがうまくいかない場合、貴重な人材が他の産業に流れてしまうという懸念がある。また、参加学生の倫理やマナーも大きな問題となることがあるなど、解決しなければならない課題がある。

海外インターンシップの取組も報告されており、岩井(2013)は観光系の学科や専門学校の海外ホテルでの研修実施状況について調査を行い、牟田(2012)は語学系大学における長期海外インターンシップの導入について述べている。文科系以外の学部や学科での取組についても、グローバル人材育成の一環として、海外での実践的な研修や語学力の育成に重点をおいた事例が報告されている。

海外でのインターンシップは、一般的に国内のインターンシップより十分な事前準備、きめ細やかなフォローや危機管理に関する指導が必要である（安藤，2014）。事前研修の重要性は多くの研究者が指摘しており（梅野・山口，2011；坂部・三浦・内藤，2015），受け入れ企業との事前打ち合わせや滞在先の環境の把握等，大学側の準備について言及していることが多い。また，参加学生の自主性を育てるような指導（梅野・山口，2011）や学生の自己評価を通して「自己意識の明確化」や「モチベーションの向上」につながるなどの報告もある（安藤，2014；樫村，2013）。近年，海外インターンシップと英語教育との関連についての研究も始まっており（岩井，2013；樫村，2013；坂部・三浦・内藤，2014），海外インターンシップに参加することで，英語使用への不安が減少し，英語運用能力試験の達成度に向上が見られたとの結果が報告されている（樫村，2013）。

上記のように，インターンシップは学生が社会で働くことへの意識を高め，将来の職業選択を明確にするだけでなく，海外で実施することで，英語使用への自信や，英語運用能力の向上につながるが期待される。しかし，効果的なインターンシップを行うには，事前研修を含めた準備が大切であり，様々な課題が残されている。

これまでの報告では海外インターンシップと英語教育を結び付けた取組の議論が十分でないことから，本学科の国内インターンシップ，海外におけるキャリア・サクセス・プログラムの取組や，海外インターンシップに向けての考察が，他の教育機関やプログラム開発に向けて有益であることを期待している。

3. 国内インターンシップ実施報告

国内インターンシップは，前述の通り，北海道ニセコ町で1年生の夏季休業中の9日間

で実施した。事前に受け入れ先ホテルの人事担当者との研修期間や内容等について協議するとともに，可能な限り英語が使用できるプログラムとなるよう依頼した。

[事前研修]

事前研修では，DVD教材「これなら使える！外国人旅行者 実践おもてなし完全パック〈旅館・ホテル編〉 社団法人 国際交流サービス協会」を活用し，観光ホスピタリティ産業でよく使う英語の表現について学んだり，企業のホームページやパンフレットを使用し，現地の情報について詳しく調べた。また，研修の目標について各学生が考えをまとめ，moodle上に提出させた。研修の約1か月前には，受け入れ企業の人事担当者から企業理念やインターンシップ研修の内容等の説明を受けた。さらに，就職支援課主催のマナー講座に出席することを義務付けた。平成24年度からは，前年度に参加した先輩学生からインターンシップの内容について具体的に話を聞くなどの事前研修も行っている。

[企業での研修内容]

平成23～25年度の基本的なインターンシップ・プログラムの流れは下記の通りである。

表1 インターンシップ研修内容

日程	グループA	グループB
1	オリエンテーション、ベルの仕事	オリエンテーション F & B の仕事
2		
3		
4		
5	ホテルでの研修は休みでニセコ地域についての調査	
6	F & B の仕事	ベルの仕事
7		
8		
9		

F & B はFood & Beverage の略で，学生はレストランやカフェに配置され，ゲストへの挨拶，テーブルまでの案内，食器の片付け，ゲストからの質問や要望への対応等を行

った。海外からのゲスト、特にアジアからのゲストとのコミュニケーションは、簡単な質問であっても学生には難しく戸惑うことも多かった。

ベルの主な仕事は、ホテルのメインエントランスやフロント近くでの到着客の受け入れや駐車場の案内、baggage-up という荷物の管理や搬入等であった。また、担当者の指示に従い他の業務をサポートすることもあった。

インターン生といっても、ゲストからは様々な質問を受けることがあり、ホテル施設の情報から地域や観光地の情報等に対応することが求められた。

平成26年度は研修の内容が一部変更になり、F&B、ベル、ハウスキーピングの業務等をシフト制で実施し、平成27年度はF&Bに限定した内容となった。

[研修報告・事後研修]

インターンシップ参加学生は、研修期間中はmoodle上に中間報告を提出し、研修終了後は最終報告書を作成するとともに、成果報告を行った。平成26年度からは一部プレゼンテーションの形で報告会を実施している。

[研修環境]

初年度は学生3名がホテル1室を共用し、食事は社員食堂を利用したり、スーパーで食料品を購入したりした。

2年目以降はホテルの社員寮に宿泊しての研修となったが、社員寮から研修先のホテルまでの移動手段や風呂の使用等について、一部の学生にとっては難しい点が出てきた。特に自宅から通学している学生には、自然豊かな環境で虫等が発生する寮生活はつらい経験となったようである。また、初年度は受け入れ先のホテルの好意で札幌からニセコまでの無料送迎バスを提供していただいたが、2年目以降は現地までの交通費や移動時間等、学生の負担が増えた。

[研修プログラムの総括]

Morikoshi & Yoshida (2014) で報告したように、平成23～25年度の学生のコメントを分析したところ、下記のような特徴がみられた。

- (1) インターナショナルブランドホテルでのインターンシップの経験は、学生にとって、観光ホスピタリティ産業に関する知識やスキルについて学ぶ機会になっただけでなく、社会で働くということの意味を考える良い機会になった。
- (2) 英語を使って海外からのゲストに対応する経験は「Enjoyment (楽しい)」という反応だけでなく、英語でうまく伝えられない「Frustration (焦り)」を訴え、もっと英語の勉強を頑張りたいという「Motivation (モチベーション)」の向上につながった。
- (3) 日本語・英語を流暢に使いこなすホテルスタッフへの「Respect (尊敬)」につながっていった。
- (4) インターンシップの経験で、観光ホスピタリティ産業へ進むのか、他のキャリアを選択するのかを考える機会「Career Focus (キャリア選択)」につながった。

受け入れ企業への聞き取り調査からは、繁忙期に学生がインターンとして研修に入ったことは企業側にも利点であっただけでなく、英文学科の学生は、他のインターン生と比べて、海外からのゲストに積極的に対応しようとする姿勢や、英語の使用を含め、学んだことを実践しようとする意欲が高いとのコメントを得た。一方で、ホテル業界に関する事前

表2 国内インターンシップ参加者数

平成	国内インターンシップ参加者数
23	19人
24	16人
25	26人
26	20人
27	31人
合 計	112人

研修が不十分な面があるとの指摘もあった。

担当教員からインターンシップ科目の利点として、下記の点が挙げられた。

- ・学生が実際の仕事の場面で英語を使うことができる。
- ・英語をさらに学びたいというモチベーションの向上につながる。
- ・ホスピタリティ産業のことを学ぶことができる。
- ・英語だけでなく日本語の適切で丁寧な表現を使うことの重要性を認識する。
- ・学生が将来観光ホスピタリティ産業で仕事に就くかどうかを見極め、将来の職業選択でのミスマッチを防ぐことにつながった。
- ・学科カリキュラムの充実を図ることができる。

[国内インターンシップの問題点・課題]

平成23年度の国内インターンシップ開始から5年が経過し、新たな課題も浮かび上がっている。

1つ目は研修期間中の英語使用頻度の減少である。平成27年度はF&B 業務のみを担当したが、ベル等の他の業務に比べて、ゲストとの英語によるコミュニケーションの機会が少ないように思われた。また、アジア圏からの訪日旅行客の増加に伴い、英語以外の言語での対応を希望するゲストが増加していることも、英語使用頻度減少の要因の1つと考えられる。インターンシップを履修した学生の中には研修に参加する第一の目的を「業務で英語を使用すること」とする者も多いため、今後は、英語話者の滞在割合がより多い冬期の研修実施も検討していく必要がある。2つ目は1週間強という研修期間の短さがあげられる。参加学生の多くが「やっと業務に慣れた頃に研修が終了した」とのコメントを残している。また受け入れホテル側の担当者からも「導入研修(オリエンテーション)を経て、

現場でスムーズに働けるようになった頃に研修が終了してしまい、ホテルの仕事は大変だったという印象がより強く残ってしまい、将来の職業選択にマイナスの影響となるのではないか」という懸念が聞かれる。今後は、研修期間の延長を希望する学生には、有償のアルバイトとしての勤務の可能性を含めた対応を検討すべきであると考えられる。

3つ目にビジネスイングリッシュスキルの習得がある。授業とホテルでの事前研修において、学生にはビジネス現場にふさわしい「丁寧な英語表現」を学習する機会が与えられているが、実際の研修では慣れない業務を行いながら、普段使用しない丁寧な英語表現に対して多くの学生が難しさを感じているようである。このため、ロールプレイ等のより実践的な言語活動を通じて、ホテルでのゲスト対応で頻出する英語表現をしっかりと習得してから研修に臨むことが出来るような事前指導を行うことが重要と考える。最後に履修学生数の増加にともなう問題があげられる。今年度の研修参加者はインターンシップ開始以降最多の31名であった。今年度も前年度同様に研修時期を2期に分散して実施し、ホテルの社員寮を宿泊先として利用することが出来たが、履修者がさらに増加した場合、宿泊施設の確保等、受け入れ企業の状況に応じた検討や変更が必要になると思われる。

4. 海外キャリア・サクセス・プログラム

海外インターンシップは、長期の研修が一般的であり、観光学部やホスピタリティ関連学科では、長期のインターンシップを実施していることが多く、受け入れ企業も短期のインターンシップを募集することはあまりない。海外の場合はビザ取得の問題もあり、多忙な短大英文学科の学生が参加できる既存のプログラムを見つけることが困難であった。そこで、平成25年度は日本の旅行会社が企画した

マレーシア航空での研修に5名の学生と教員1名が参加することとなった。平成26年は、アジアにおける観光ホスピタリティ教育の研究者のネットワークを活用し、独自のプログラムを香港で行った。どの国でも就労ビザの問題があり、1週間前後のキャリア・サクセス・プログラムとして、企業の見学や調査、プレゼンテーションを中心とする内容となった。

表3 海外キャリア・サクセス・プログラム実施場所と参加者数

平 成	海外プログラム	
25	5人	マレーシア
26	25人	香港
合 計	30人	

4.1 平成25年度マレーシア航空客室乗務員研修ツアーへの参加

平成25年度は、マレーシア航空トレーニングセンターにおける客室乗務員（CA）訓練研修に5名の学生が参加した。

国際航空系のCAキャリア・サクセス・プログラムは、期間・訓練内容・参加費用等の短大側のプログラムの枠組に対応する組織・機関の選定が難航したことから、旅行会社が企画、全国募集をしたマレーシアでのCA訓練研修に短大部英文学科学生向けの5名募集枠の別途設定を依頼した。定員枠を満たす5名の学生が応募し、8月17-23日の7日間、教員引率者とともにクアラルンプールに滞在し、研修に参加した。

[研修内容]

マレーシア航空トレーニングセンターにおける8月19-21日の3日間のCA訓練は広範囲な内容を網羅した充実したものであった。初日のオリエンテーションではマレーシア航空の歴史から現状に至る説明を中心とするオリエンテーションの後、ハンズオン形式による救急・救命訓練が実施された。その中には、実物大の旅客機モックアップ内からスライド

による脱出訓練、プール内での海面に着水したときの救命訓練等も含まれた。

2日目は乗務員として必要な機内対応に関する知識等の講義が終日行われた。3日目には前日までの訓練を踏まえて、CAユニフォームを着用してのマナー研修の後、モックアップ機内に移動して、実際の機内サービス訓練をハンズオン形式で行った。

このように、短期間ではあったが、徹底した実践形式の研修で学生たちは航空機内でのCAの仕事のA to Zを効率的に学ぶことができた。日本人参加者グループのために、すべての訓練、講義には現役の日本人CAが通訳として同席し、有用な情報や海外航空会社でCAとして働く心構え等を参加者に提供していただいた。訓練担当者はすべて、各分野のエキスパートで占められ、厳しさの中にも細やかなホスピタリティが感じられた。最終日には参加者全員に修了証書がトレーニングセンター長より授与された。

3日間のトレーニングプログラムは以下の通りである。

マレーシア航空トレーニングセンター
2013年8月19-21日

表4 マレーシア航空研修内容

	1日目
午前	オリエンテーション
午後	救急・救命訓練
	2日目
終日	CA必須知識講義
	3日目
終日	CAユニフォーム試着後、マナー講習 機内モックアップ内でのホスピタリティ訓練

3日間の集中トレーニングが終了した翌日には、本学の参加者に特化した研修プログラムが設けられ、クアラルンプール市内の観光資源を視察後、プログラム企画・実施の旅行会社のクアラルンプール支社を訪問した。支社長からの業務内容についてのオリエンテーションや、学生たちとの会合が設定された。

支社長が、学生に対して研修期間中の訓練について熱心な質問があるなど、参加者に対する誠実な対応が印象的であった。

[研修プログラムの総括]

海外研修プログラムの準備の遅れから、学生への募集日程の周知が前期後半になったにもかかわらず、企画担当旅行会社の柔軟かつ献身的な努力によって、本学向けの5人枠を別途設定することができた。研修内容は、詳述したように、充実したものであり、参加者の満足度は極めて高いものであった。

また、全国募集のツアーであったことから、様々な年齢層の多様なキャリアを持つ女性や首都圏の大学生等、異なる背景を持つ参加者ととともに訓練に参加できたことは、同質の学生のための単独キャリアトレーニング・プログラムとは異なり、広い視野の獲得という側面からは大きな収穫と言えよう。

経費に関しては、夏休みのピーク期間に催行されたツアーであったことから、旅行費用も高め設定ではあったが、北海道が提供する海外研修参加団体への奨励金10万円を活用するなど公的援助による参加者の負担軽減を図った。

海外キャリア・サクセス・プログラムは、初年度のマレーシアでのキャリア形成に特化したプログラムの成功により、翌年度のプログラムの作成に具体的な示唆を提供することとなり、英文学科が企画主体となるプログラムの準備に早期に取りかかることができ、国外でのプログラムは飛躍的な充実をみることとなった。

4.2 平成26年度香港研修

平成26年は香港の国際空港を中心に、香港ディズニーランド、ホテルICONで、研修を実施した。研修内容に対する学生の満足度は大変高いものとなった。

[事前研修]

DVD教材を活用した英語表現の研修、就職支援課主催のマナー講座への出席等が行われた。また英語を話す機会を増やすために、学科主催のEnglish Lunchへの出席や、Online 英会話プログラム「英会話サプリ」への取組が求められた。香港国際空港での研修の前に、新千歳国際空港での研修への参加も義務付けられた。学生は、香港国際空港カスタマーサービス部門での研修で、日本と香港の空港の比較調査を行うことが求められており、出発前に日本の空港についてグループごとにテーマを決めて調査を行い、プレゼンテーションの一部を英語で作成した。

[研修内容]

香港到着から3日間は、香港国際空港に近接するホテルに滞在しながら空港内で研修を行った。初日は、香港国際空港のカスタマーサービス部門の担当者から、空港に関する基本的な説明を受け、その後、グループごとに空港内を移動しながら研修した。香港国際空港のスタッフが各グループに1名つき、空港内の施設、カスタマーサービススタッフの業務について学んだ。空港内の研修2日目は、学生がグループごとに分かれて、空港内を調査し、プレゼンテーションの準備を行った。日本で作成したパワーポイントの資料とスリーチ原稿に、香港での研修内容を加え、スライドの作成、原稿の完成、プレゼンテーションの練習を班ごとに行った。限られた時間内での準備であったが、各班が素晴らしい発表を行った。発表の後に、現地スタッフから質問やコメントをするように求められることがあった。うまく対応できたグループと、うまく英語で表現できなかった班があったが、それぞれ精一杯の発表をした。

2つ目の研修先として、香港ディズニーランドのユースプログラム「キャリア・サクセス・プログラム」に参加した。2班に分かれ、

それぞれ12名・13名のグループと現地のキャスト2名で、施設のバックヤードの見学やテーマパーク内での研修を行った。終日屋外にいたことから、暑さで体調を崩すものも出た。しかし、ディズニーランドのようなテーマパークの仕事の多くは屋外での業務であり、それを体感することができた。また、現地スタッフからディズニーランドの理念や具体的な業務について経験談を聞くことができた。

YMCAでのビジネス英語研修を経て、自主研修としてマカオへの観光に出かけ、最終日は香港理工大学のホテル観光経営学部のキャンパスの見学、併設のホテルICONの視察を行った。ホテルの革新的な設備やサービス内容、新しいビジネスコンセプトについて説明を受けた。すべての研修は英語で行われた。

香港キャリア・サクセス・プログラム

2014年9月1日～9日

表5 香港キャリア・サクセス・プログラム

日程	午前	午後
1		札幌出発
2	香港国際空港セミナー	
3	香港国際空港セミナー	
4	香港国際空港にて、最終プレゼンテーション	香港ディズニーランド
5	香港ディズニーランドにてキャリア・サクセス・プログラム	
6	YMCAにてビジネス英語研修	
7	自主研修 (マカオツアー)	
8	ホテルICON・香港理工大学で研修	
9	香港出発	

[研修プログラムの総括]

研修時期が1年生の9月であり、入学したばかりの学生にとって、海外での研修について十分に準備する時間が取れなかったと感じている。前期の授業で、短大での英語学習や高等教育機関のシステムに慣れることに精いっぱい、ゆっくり時間をかけて準備をすることができなかった。しかし、限られた時間の中で学生は努力して事前研修の課題を提出し、英語によるプレゼンテーションの準備に

取り組んだ。また、香港国際空港の職員の前で英語プレゼンテーションをすることは大変緊張する経験であったが、それを乗り切ったという達成感を感じる事ができた。

プログラム中、研修内容の理解を重視したので、学生の英語使用については教員側で強制的な指導はしなかった。しかし、新しいことを学び、それを自分の言葉で表現するためには、必然的に英語を使う必要があった。また、香港での滞在で必要な情報を得るために、ホテルのスタッフや地元の人に、積極的に話しかける学生を見ることができたのは収穫である。

学生は、香港で観光ホスピタリティ産業を見ることで、日本との違いや海外の企業の取組や新しいサービスを見ることができた。さらに、海外から日本を見ることで日本のホスピタリティやサービス産業の良い点を理解する機会にもなった。

5. 海外インターンシップ

平成23年度よりキャリア教育の充実を目指すためのカリキュラムに新たに「インターンシップ」の科目を設け、ヒルトン・ニセコ・ビレッジにてホテル業務のインターンシップを実施し、学生の職業意識の高揚に大いに貢献し、成果を上げてきた。

次の段階として本格的な英語使用環境の中でのインターンシップの可能性を探るため、新たに「海外事情」等のプログラムに絡めた国外でのインターンシップの実施に向けて検討がなされた。

平成26年度は短大側のカリキュラムの体制が整っていないことから、学生の参加は見送られたが、このプラクティカムに興味を示した卒業生(本学編入3年生)1人が申し出てきたので、パイロット・スタディとして参加してもらうことになった。なお、平成27年度から国内向けに「インターンシップ」、海外

や外資系企業での研修を「グローバル・インターンシップ」と科目名を変え、正式なカリキュラムとしてスタートした。

表6 カナダHISバンクーバー支店プラクティカムプログラム概要

Daily		コーヒー作り, out側の清掃, パンフレットの補充, プレゼン準備
Week 1	OUT	支店長講話, 店内装飾, マーケティング, OUTスタッフの見学, 商品研究, ツアー商品の作り方, プレゼン準備
Week 2	IN/ 経理	支店長講話, 電話取次, データ入力, マーケティング, ホテル情報チェック, プレゼンの準備, 書類検索・整理
Week 3	法人/留学	プレゼン資料作成, マーケティング, 素材収集, 電話対応, プレゼン準備, プレゼン発表 (理想のカナダ旅行)

以下は、カナダHISバンクーバー支店のプラクティカムに参加した学生の報告である。

5.1 平成26年度のHISカナダバンクーバー支店における研修参加報告

実際の仕事内容と研修全般について卒業生からの次のように報告された。

期間：平成27年2月24日～3月10日

[具体的な研修内容]

コーヒー作り, 会社内の掃除, パンフレットの補充, 店内装飾, 改装工事のための書類整理, ビデオ鑑賞, メール対応, 電話対応, 受付, お客様のチケット受け取り, ガイド見学, ホストファミリーの書類作成, 他社のプレゼンテーション見学, ツアー商品の作成, 発表, ツアー見学等。

[必要とされる英語レベル]

日常英会話程度が求められると思うが, ほとんど社員が日本人ということや, 日本からのお客様が多く, 英語を使う機会があまり多くなかった。しかし, ビジネスメールや電話対応, 海外のお客様への対応の場合, 英語のフォーマットや文例, ある程度のビジネス英語を覚えておくと役に立つ。

[仕事内容についての感想]

初めの3日間はオフィスの改装工事が始ま

るということで主な仕事内容は会社内の片付けや力仕事のお手伝いをするしかできず, 少し残念に感じた。しかし, 留学生用のホストファミリーの書類作成やお客様のチケット受け取り, 電話での対応等, 緊張感のある業務をさせて頂いたことは大変貴重な体験だった。

[出発前に必要とされる準備]

デスク業務も多いのでエクセルやワード等, 基本的なパソコンスキルは身に付けておいたほうがよい。パソコンがあまり得意でなかったことから作業の際に少し苦勞した。社会人になってもパソコンスキルは当たり前のように求められるので, 時間がある際に勉強しておくとういと思う。また, ビジネスメール等の文例や電話での対応の仕方等を学んでおくと困らない。

[インターンシップの利点・改善点]

海外での仕事を見学できたこと, 学校では決して味わうことの出来ない会社の緊張感や社員の方の迅速な対応を身近で感じ学ぶことができたことは非常に収穫のあるものだった。社員の方の話聞く機会も頂き, 仕事内容だけではなく, 旅行商品を提供する側の細かな気遣いや, 常に興味を持ちアンテナをはるこの重要さなど, 仕事への姿勢を勉強することができた。改善点としては, バンクーバー支店が繁忙期だったこともあり, 札幌支店の方との連絡が上手く取れず, 受け入れ期間がなかなか決まらなかったことがあげられる。また改装の話や会社の詳しい情報は出発前に知っておきたかった。疑問に思ったことはできるだけ事前に質問し, インターシップの概要や仕事内容しっかりと知っておいたほうが良い。

5.2 平成27年度グローバル・インターンシップ

グローバル・インターンシップは国内外で主に英語を使って行う研修を目的としており、平成27年度は3つのプログラムを計画している。

(1) HIS カナダバンクーバー支店研修

1年生後期を海外で学ぶ「海外事情」科目で、カナダに留学する学生の中から、HISバンクーバー支店で研修参加希望者を募り、1名の学生が研修予定である。平成27年度は、約2週間の研修を予定している。

(2) シンガポール研修

1年生後期の2～3月にかけて、約2週間の研修を企画している。Southeast Asian Ministers of Education Organization (SAMEO) Regional Language Centre (RELC) の協力の下、併設されたホテルや現地の観光局、旅行会社、観光地での企業訪問及び調査を行い、RELCの英語教育専門家からビジネス英語やプレゼンテーションスキルの指導を受ける予定である。

(3) ニセコ町の外資系企業における研修

1年生後期の2～3月にかけて、約3週間のインターンシップを外資系企業で行う。冬期間、ニセコは外国人旅行者・従業員数が急増し、日本にしながら海外にいるような英語コミュニケーションの機会に恵まれる。そのような環境で3週間の研修を積むことは、将来のキャリアへの理解を深めるだけでなく、英語力向上が期待できる。

5.3 海外インターンシップ実施における課題

企業との連携では、日程や研修内容の決定に時間を要することや、企業側や社会的な事情で変更があることも多い。また、実施時期が迫ってからでないことと詳細が決定しないこともあるので、教育機関がかなり早い時期に研修内容を決定しても学生募集をする時には研修内容が異なることもある。また受け入れ先企業のビジネス状況により、受け入れ条件・

研修内容が変わってくる。さらに短期の海外企業訪問・研修は、長期有償インターンシップと違って、学生の経済的な負担が多く、研修費用を抑えることが常に課題である。

受け入れ先が期待する学生の英語レベルと、実際の学生の英語レベルには差がある。また文系学生は研修先の企業や業界について知識が不足していることが多く、事前研修でどれだけ語学教員が対応できるかは難しい点である。

研修地の文化や習慣、価値観や倫理観について事前に理解させることが重要である。また海外での研修において、自然災害や政治的安定等、事故発生時の対応について危機管理体制を検討する必要がある。

海外での研修にはビザの問題があり、国によっては受け入れ企業も「インターンシップ」という表現を好まないことが多い。

5.4 海外インターンシップとCEFRレベル

本学科では、現在、卒業時における英語の到達目標の指標として、語学のコミュニケーション能力別のレベルを示す国際標準規格として欧米で幅広く導入されつつあるCEFR（ヨーロッパ共通参照枠）の活用を検討している。具体的には、卒業時までにはCEFR B1（社会生活での身近な話題について理解し、自分の意思とその理由を簡単に説明できる）レベル以上の達成を標準とすることを検討している。一方、本年5月にパイロット調査として実施したケンブリッジ英検（1年生6名、2年生6名）では、全受験者の平均的なレベルはCEFR A2（日常生活での身近な事柄について、簡単なやりとりができる）であった。

今後、海外インターンシップの推進に当たっては、現地の研修内容の幅を広げるための十分な語学力を獲得することが学生に求められることから、インターンシップを履修する学生は研修参加時点でCEFR B1レベル以上に到達できるよう、本学科として英語教授法や

カリキュラムの改善を行っていく必要がある。

6. 考察

インターンシップの取組は、国内外を問わず、学生が社会で働くことの意味を考え、将来のキャリアの選択肢を広げる。英語教育を意識した学科企画のインターンシップ・プログラムの提供は、英語を仕事で使うことの重要性和難しさを体感できる機会であるとともに、さらに英語を学びたいとのモチベーションの向上にもつながる。これは研修終了後の学内の授業参加への積極性にも貢献する。

インターンシップを実施する上で、企業と連携することは大学側にとっても多くのメリットがある。インターンシップは、大学での教育と実社会をつなぎ、学科の教育内容を充実させる。企業からの情報や学生の研修機会の提供につながり、将来の就職への選択肢が広がる。しかし、効果的で綿密なインターンシップを計画するには、企業との連絡や打ち合わせ等、多くの時間とエネルギーを必要とする。また社会的な情勢や企業のビジネス状況の変化、受け入れ側の方針の変更等により、同じような研修が毎年安定的に実施できるという保証はない。

海外インターンシップに関しては、学生の安全を一番に考えた上で計画し、こちらの意図した研修内容が実施されるように、プログラムをサポートする旅行会社との信頼関係や綿密な連絡が重要である。また、プログラムをサポートするようなキーパーソンが訪問国にいることが理想的である。香港やシンガポールの研修では、現地に信頼できるサポートスタッフがいたことがプログラムの成功につながった。

海外インターンシップを行うに当たり、学生の英語レベルをCEFRのB1レベルまで伸ばすように、学科のカリキュラムとの連動や、学生の事前準備として英語力を一層伸ばすと

ともに、企業研究や研修に必要な知識を習得してから出発するような仕組みが必要である。

7. 結論

グローバル化による社会構造の変化に伴い高等教育機関と社会との連携が一層求められている。国内外のインターンシップ、ボランティア等の社会体験活動は、学生の主体的な学びを促す「学外学修プログラム」の1つであり、大学・短大の質の保証から質的転換へのパラダイムシフトと捉えることができる。

学生はこれらの活動や授業を通じて行動力、忍耐力、コミュニケーション能力、国際的な感覚、勤労観を養い、社会に出る前の準備として基礎的な能力を身に付けることができる。とりわけ学外での数週間のまとまった期間に集中的に行われる活動は、学内での数日間のものより高い教育効果が期待できると言われている。

本稿では、平成23年から始められた「総合講義ホスピタリティ」、「ホスピタリティと観光」、「インターンシップ」、さらにそれらを発展させたマレーシア、香港での「キャリア・サクセス・プログラム」を概観してきたわけだが、共通して言えることは、その都度参加する学生、送り出す大学、受け入れ企業の三者の周到な事前準備と事後の問題点や課題を共有することの大切さが改めて浮き彫りになった。

27年度の「グローバル・インターンシップ」の実施に当たっては、海外での英語使用を想定し、CEFR レベルを意識した学生の英語4技能の更なる向上を目指したカリキュラム開発が今後求められる。

【謝辞】

本稿は、北星学園大学2013・2014年度の特設研究「国際インターンシップ実践教育の研究」についての報告である。

〔参考文献〕

- 岩井千春 (2013) 海外インターンシップと連携した観光学英语教育: ESP教育と学習論の観点から, 言語と文化 大阪府立大学総合科学部言語センター論文集, pp.59-68
- 梅野巨利・山口隆英 (2011), 海外インターンシップを通じた「グローバル人材」教育の実施と課題, 研究資料, 兵庫県立大学, pp.1-19
- 長尾博暢 (2012) 第3章インターンシップと大学組織: 教育課程の「内」と「外」をめぐって (インターンシップと体系的なキャリア教育・職業教育: 第1部 高等教育段階におけるインターンシップの展開) RIHE 117, pp.45-61
- 樫村真由 (2013) 海外インターンシップと事前研修が日本人英語学習者に与える英語学習の動機・英語能力試験への影響, Eiken bulletin = 「英検」研究助成報告, pp.257-277
- 古閑博美編著 (2011) インターンシップ: キャリア教育としての就業体験, 東京: 学文社
- 坂部俊行・三浦寛子・内藤 永 (2014), 海外インターンシップによる英語教育: 商談会における学生通訳 ((19) 産学連携教育-I, 口頭発表) 工学教育研究講演会講演論文集, pp.272-273
- 真鍋和博 (2010) インターンシップタイプによる基礎力向上効果と就職活動への影響 (高良記念研究助成論文, I 研究論文の部), 日本インターンシップ学会13, pp.9-17
- 牟田美信 (2012) 「長崎短期大学・英語科 キャリア教育への取組み (2)」: HTBサテライトキャンパス・NZ有給インターンシップ, 研究紀要, 長崎短期大学, pp.1-8
- 中村 哲・廣岡裕一・森山 正・先本将人・国枝よしみ・辻田雅美・五島 唯・山田 威 (2008) 観光ホスピタリティ教育におけるインターンシップのあり方 (日本観光ホスピタリティ教育学会第7回全国大会), 観光ホスピタリティ教育, 日本観光ホスピタリティ教育学会3, pp.81-87
- 那須幸雄・丸山鋼二 (2013) 観光インターンシップの接続効果, 文教大学国際学部紀2, pp.13-22
- 平尾元彦 (2011) インターンシップの就職活動への影響: 山口大学2010年度4年生へのアンケート調査と内定状況調査に基づく考察, 大学教育8, 山口大学, 大学教育機構, pp.29-36
- Collins, B. (2002) . Gateway to the real world: Industrial training: dilemmas and problems. *Tourism Management*, 23 (1) , pp.93-96.
- Morikoshi, K. & Yoshida, K. (2014) . Hospitality Internship for English Major Students: A Case Study of Japanese Junior College Students, 13th Asia Pacific Forum for Graduate Students Research in Tourism, Taiwan.
- Yoshida, K. & Morikoshi, K. (2015) . Developing a Career Success Program Abroad for English Majors in Japan. Paper presented at 50th RELC International Conference on Transcending Boundaries in Language Learning: Language Arts and ELT Across the Curriculum, Singapore.
- Yiu, M. & Law, B. (2012) . A Review of Hospitality Internship: Different Perspectives of Students, Employers, and Educators. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 12, pp.377-402.
- Zpiatis, A. & Constanti, P. (2007) . “And never the twain shall meet”: Investigation the hospitality industry-education relationship in Cyprus. *Education + Training*, 49 (5) , pp.391-407.
- Zopiatis, A. & Constanti, P. (2012) . Managing Hospitality Internship Practices: A Conceptual Framework, *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 24:1, pp.44-51.