

(別紙 12)

大学「地（知）の拠点整備事業」ホームページ掲載用原稿記入フォーム

※以下の項目を参考の上で作成をしてください（様式は自由です）。

実習企業・機関	山交観光株式会社
実習期間	令和 元年 8月 19日 ~ 令和 元年 8月 23日
学生氏名	飯山友彦
実習プログラム	大曲花火大会の準備 会社の広告等の整理、作成
学び・気づき (300字程度)	<p>私の今回のインターンシップでのテーマは、「旅行業とはどういったものなのか」と「オンライン化への対策」について理解することです。まず、旅行業とはどういったものなのかについてですが、山交観光さんは、地域に密着した旅行代理店、お客様に愛されることを目指しているという説明を初日に受け、どういったことがお客様からの信頼につながるのだろうと考えながら取り組みました。添乗報告書を読みました。この報告書は、ツアーの日程、食事施設、宿泊施設などの情報や評価が書かれているものでした。評価基準は細かく分けて、環境、設備、サービス、料理、と四種類に分かれており、最後にお客様の満足度、ツアーの改善点等を報告書として書いたものでした。これを読み私は、添乗員さんほどの方もお客様視点でと自分の視点でと見ていてそういったところがお客様からの信頼につながるのだと感じました。また宿泊施設についてのコメントで、ホテルが完全禁煙でよかったというコメントと、ホテルが完全喫煙で煙草を吸うことができなくて少し嫌だったというコメントがあり、こういった点では双方の妥協点を見つけなければならないと思いました。次に、オンライン化への対策についてですが、山交観光さんは、授業で学んでいた山形や、酒田に人を呼ぶといったような方針の旅行ではなく、逆に山形や酒田市の人を他の県や海外に連れていくといった営業形態の会社でした。そういった角度の違う観光もあると気づきました。オンライン化への対策について担当の方に聞いてみたところ、山交観光さんもやはり、スマートフォンが復旧している時代なので一部オンラインでの受付をしているとのことでした。また、朝礼の時に社長さんが、山交観光さんのツアーを他の会社のホームページに載せてもらい、ツアーが売れた場合、そのツアー料金の10%を支払うというシステムがあるとお話していただきました。また、自分はパンフレットやチラシを整理しているときに、担当の方から内容を読んで、気づいた点や、改善点があれば指摘してほしいとのことだったので、オンライン環境を利</p>

	<p>用するのは大体が若者であり、パンフレットを読んだりするのは、高齢の方々が多いと感じ、パンフレットの文字の大きさを、全体的に大きくすることを提案したところ、その通りだと思 うとだけいただきましたが、パンフレット作成の規約上文字を大きくしてしまうとページ数 がその分多くなってしまい書きたいことが書ききれないとのことでした。こういったことも今後の課題だと思います。</p>
<p>今後に向けた 抱負 (200字程度)</p>	<p>今回のインターンシップを通して、私は、お客様からの信頼を得るのは大事なことであり、何よりも大変ことであると考えさせられました。朝礼で「当たり前のことを当たり前に行えるように心がけましょう」というお話がありました。このことはとても難しいことであると思います。私は、高校生の頃野球部に所属していました。そのときも監督さんは「当たり前のことを 当たり前に行え」といつも言っていました。社会に出てもこのことは同じであると感じ、一人 前の社会人になるためには、必要不可欠なものであると改めて考えさせられました。旅行業は、特にお客様との距離が近いものであると感じ、だからこそお客様からの信頼の重要性を感じました。その為にも今後、ひとつひとつの作業を丁寧かつ迅速にこなす集中力とスキルを身につけるべきであると感じました。</p>
<p>インターンシッ プをして気づい た、実習先の魅力 (300字)</p>	<p>会社の方たちを見ていると、始業から終業まで常に絶え間なく電話がかかってきたり、お客様がご来店なさるのに対し、疲れた様子も一切見せず、丁寧かつスピーディーに完璧な対応 をしてこういったひとつひとつの細かいところにも気を配るところがお客様からの信頼に 繋がり、お客様から愛される地域密着型の観光に繋がっていくのだと感じました。</p>
<p>写真 (1~3点)</p>	