

## 単位認定インターンシップに行ってきました (File.5)

(授業科目名：世界教養プログラム／就業体験)

派遣先企業・機関名：株式会社 ザ・キャピトルホテル 東急

配属部署：ハウスキーピング、ベル、マーケティング、宴会セールス

研修期間：2019年8月1日～2019年8月28日 (20日間)

言語文化学部言語文化学科英語/北西ヨーロッパ・北アメリカ地域 1年 中野夢乃

言語文化学部言語文化学科スペイン語/イタリヤ・ラテンアメリカ地域 1年 石井海晴



石井海晴さん(左) と 中野夢乃さん

### ■参加した理由

中野：高校生のときからホテルでの仕事に興味を持っていて、漠然とした将来像を具体的な目標に変えたいという思いがありました。また、『働く』ことについて考えるきっかけにしたいと思ったからです。

石井：私は観光系に進もうと考えていてホテルでのインターンシップは絶対経験しておきたいと思っていました。実際に体験することで接客業への適性を知る良い機会にもなると思ったので参加しました。

**\* ザ・キャピトルホテル 東急とは**

東急ホテルズグループに属するラグジュアリーホテル。日系ホテルにも関わらず宿泊利用者の約75%が外国人。昨年度、ホテルなどの格付けを行っているForbes Travel Guideにおいて4つ星を獲得。和のしつらえによる日本的な美しさを大切にした客室では上質な和らぎの時間を届ける。伝統のおもてなしに創意工夫を重ね、新たな「感動」と「発見」を提供し続けている。

[www.capitolhoteltokyu.com](http://www.capitolhoteltokyu.com)

**■ インターンシップの内容**

1. ハウスキーピング（8日間）  
ベッドメイキング、ランドリー、ターンダウン、お客様のオーダー対応
2. ベル（9日間）  
チェックインアテンド、メインロビーでのアテンド、バゲージイン（お荷物のお部屋入れ）、宅配便の受け取り、リムジンバスのお迎え・お見送り
3. マーケティング（2日間）  
制作会社との打ち合わせ、校正、社内掲示、撮影・取材の立ち会い
4. 宴会セールス（1日間）  
議員会館見学、大使館との打ち合わせ、宴会見学



客室内の様子

**■ 記憶に残るエピソード**

中野：ベルではチェックイン時にアテンドをしたお客様が名前を覚えてくださって、チェックアウトする前に声を掛けてもらえたのが嬉しかったです。直接お客様とかかわる仕事だからこそ、些細なことでも役に立てたと思えたときにはやりがいを感じられるのが良い所だと改めて思いました。ただ、マーケティングでの研修の際に、直接的には接客をしなくても自分の仕事の影響を実感できることがある、と聞いたのが印象に残っていて、お客様の目に触れない裏での仕事もそれぞれにやりがいや誇りがあるということを学べたのは自分にとって大きかったと思います。



石井：空港からのバスにおもちゃを忘れてしまった男の子がいて、それを探す一連のお客様とのやり取りを担当させていただきました。中国からのご家族だったので英語でのやり取りで少し緊張しましたが、とても感謝してもらうことができ嬉しかったです。さらに次の日、男の子のお母さんとロビーで会った時に、私に手を振ってくださって、顔を覚えてもらえたと分かってすごく嬉しかったです。



3階 メインロビー

## ■自分の気づき、学んだこと、これからどう活かすか

中野：一人一人のお客様に合った提案をする力や、従業員同士の信頼関係、情報の共有など、ホテル業界に限らず働く上で求められている能力を知ることができました。専攻語の英語については、流暢に話せるようになることが最終目標ではなく、それを使って何をしたいか、を常に考えるようにしたいと思いました。実際に接客で活かせる英語ももっと学んでみたいです。

石井：沢山のお客様に出会って接客をする中で楽しいと思える場面が多くあって、今回の目的の一つでもあった自分の職業への適性を知ることができました。今後はやはり語学をもっと頑張らないといけないと感じました。専攻語のスペイン語が接客で使えるようにしたいです。あと、中国人のお客様が本当に多かったのですが、来年から教養外国語で中国語を頑張ろうと思いました。

## ■学生への呼びかけ（参加して良かったこと）

中野：本格的に就職活動が始める前のこの時期だからこそ、選択肢を狭めすぎずいろいろなことに挑戦できると思います。短期間ではありましたが、他の企業に比べると期間が長く、それぞれの部署での研修内容をより深く吸収することができたのもよかった点の一つです。



石井：1年生の夏でインターンシップは少し早いイメージがあると思いますが、この時期にインターンシップに参加して良かったと感じます。早すぎることは全くないのでぜひ積極的に参加してほしいと思います。



## ■感謝のことば

1ヶ月間の研修を通して、沢山の学びがありました。様々なホテルがある中で、質のよいサービスの提供を追求されているザ・キャピトルホテル 東急さんでの研修だったからこそ経験できたこと、学べたことが多くあったように感じます。普段は見ることのできないホテルの裏側を知り、働く人の視点で現場を見られたことは今後の進路を考える上で大きな糧となりました。

今回、多方面の方々のご協力のもとでこのような素晴らしい企業での研修の機会を頂いたことに感謝いたします。ありがとうございました。

