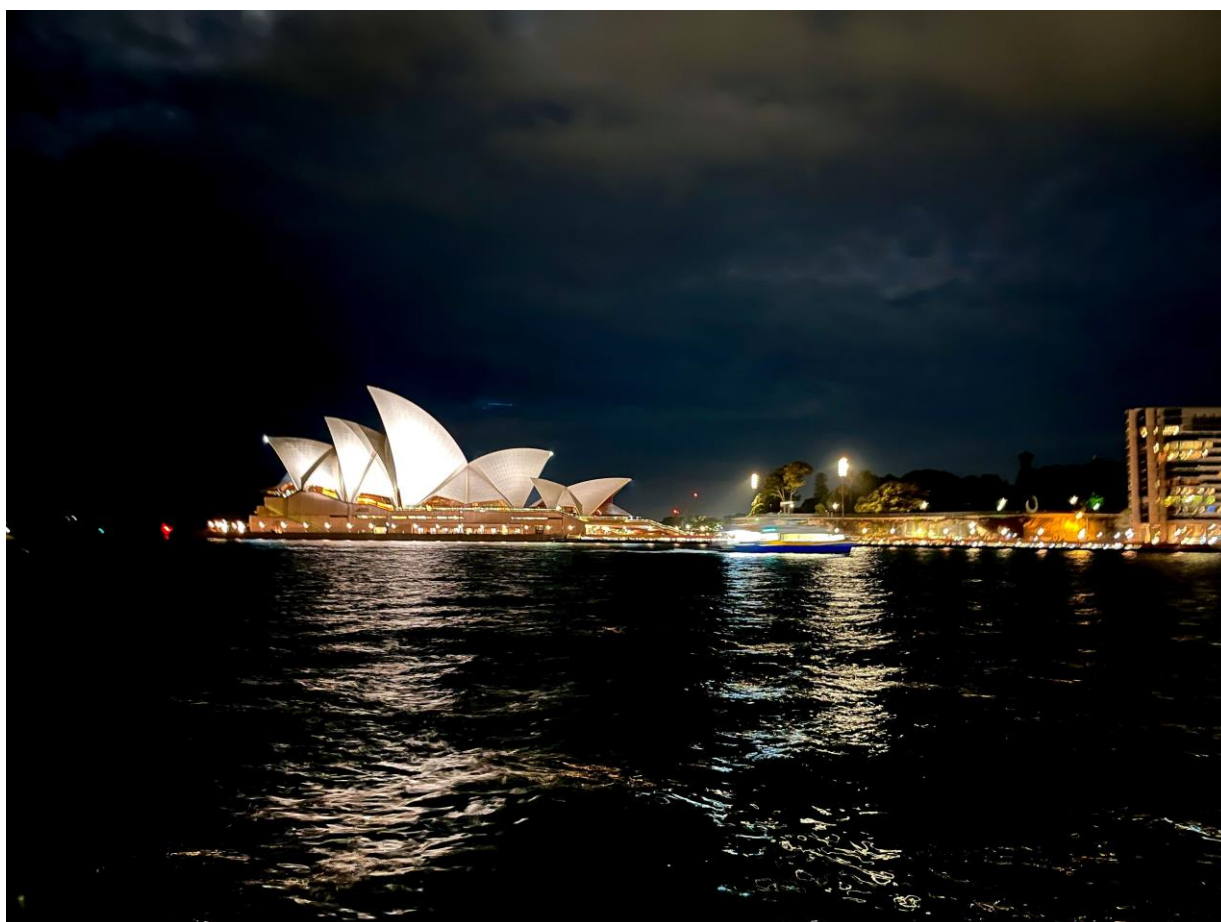


令和5年度海外福岡県人会と連携した 国際人財育成事業報告書

令和5年8月27日（日）～9月3日（日）5泊8日



公益財団法人福岡県国際交流センター

目 次

・ 概要	1
・ 参加者名簿	2
・ 事前研修スケジュール	3
・ 現地研修スケジュール	4
・ 成果報告会・県庁表敬スケジュール	5
・ 参加者レポート	6～24
・ プログラムの様子（写真）	25～30

概 要

1 目的

グローバル化の進展に伴い、国際的な広い視野を備え、社会に貢献する人材が求められている。このため、福岡県内の大学生等を海外において様々なビジネス分野で活躍する県人が集う海外福岡県人会に派遣し、県人会の協力を得て海外ビジネス体験の機会を創出する。このことによって、海外でも主体的に考え、行動できる国際人財を育成する。

2 主催

公益財団法人福岡県国際交流センター
(福岡県からの委託により、(公財)福岡県国際交流センターが実施)

3 派遣先

オーストラリア連邦ニューサウスウェールズ州シドニー市(シドニー福岡県人会)

4 派遣期間

令和5年8月27日(日)～9月3日(日)

5 プログラム内容

(1) 事前研修 令和5年7月29日(土)、8月9日(水)、8月18日(金)

(2) 海外研修 令和5年8月27日(日)～9月3日(日)

- ・シドニー福岡県人会会員関係企業等での研修(事業説明及び職場体験)
- ・シドニー福岡県人会との交流会
- ・在シドニー日本政府関係機関等訪問
- ・シドニー市内大学生との交流

(3) 県庁表敬・成果報告会 令和5年10月20日(金)

参加者名簿 (50音順)

No.	大学名	学部 学科	学年	氏名 (イニシャル表記)	研修グループ
1	福岡女子大学	国際文理学部 食・健康学科	2	O . M	飲食
2	福岡女子大学	国際文理学部 国際教養大学	4	K . A	観光
3	筑紫女学園大学	現代社会学部 現代社会学科	4	G . M	飲食
4	西南学院大学	外国語学部 外国語学科	2	K . S	観光
5	九州大学	薬学部 創薬科学科	1	C . D	飲食
6	福岡県立大学	看護学部 看護学科	3	M . R	観光

海外福岡県人会と連携した国際人財育成事業（シドニー） 事前研修スケジュール

日程	時間	内容
第1回 7月29日(土)	9:30-10:50	参加者自己紹介 プログラム説明 海外福岡県人会概要・今後の予定説明
	11:00-11:30	豪州の基礎情報・シドニー工科大学について (講師：クレアシドニー事務所 國崎 麗子 氏)
	11:45-12:40	観光・飲食業界についてのレクチャー (講師：シドニー福岡県人会 大庭 正之 氏)
	12:40-13:40	休憩
	13:40-16:00	シドニー工科大学大学生との意見交換会に向けたプレゼンテーション準備 (グループワーク)
	16:00-16:10	事務連絡
	第2回 8月9日(水)	10:00-10:10
10:15-11:15		全日本空輸株式会社シドニー支店とのウェブミーティング (観光グループ)
11:30-12:30		Plenus AusT PTY.LTD.とのウェブミーティング (飲食グループ)
12:30-13:30		休憩
13:30-15:30		現地行動計画作成 (グループワーク)
15:30-15:50		シドニー工科大学大学生との意見交換会に向けたプレゼンテーション準備 (グループワーク)
15:50-16:00		事務連絡
第3回 8月18日(金)	9:30-10:30	海外で活躍する福岡県人会会員による講演 (講師：シドニー福岡県人会 大庭 正之 氏)
	10:40-11:45	個人目標発表・大庭氏によるアドバイス
	11:45-12:10	シドニー工科大学大学生との意見交換会に向けたプレゼンテーション準備 (グループワーク)
	12:10-12:30	事務連絡

海外福岡県人会と連携した国際人財育成事業（シドニー）

海外研修スケジュール

令和5年8月27日（日）～9月3日（日） 5泊8日

日程		内容	宿泊
8/27 （日）	14:00 16:10-18:00 22:20	福岡空港（国内線）集合 福岡発－羽田着 羽田発	機内泊
8/28 （月）	08:55 12:00 13:30-15:00 15:30-17:00 19:00-	シドニー着 昼食 日本貿易振興機構（JETRO）シドニー事務所 自治体国際化協会（クレア）シドニー事務所 シドニー福岡県人会事務局との夕食会	イビスタイルズ シドニーセントラル
8/29 （火）	終日	グループ別、日系企業等で研修	イビスタイルズ シドニーセントラル
8/30 （水）	終日	グループ別、日系企業等で研修	イビスタイルズ シドニーセントラル
8/31 （木）	終日	グループ別、日系企業等で研修	イビスタイルズ シドニーセントラル
9/1 （金）	9:00-11:30 12:00-13:00 13:00-15:30 17:00-	グループ別、日系企業等で研修 シドニー工科大学学生との昼食 シドニー工科大学学生との意見交換 シドニー福岡県人会との交流会	イビスタイルズ シドニーセントラル
9/2 （土）	10:00-17:00 18:00 20:55	シドニー市内視察 シドニー空港着 シドニー発	機内泊
9/3 （日）	05:35 08:30-10:20	羽田着 羽田発－福岡着	

海外福岡県人会と連携した国際人財育成事業（シドニー） 成果報告会・県庁表敬スケジュール

日時	内容
成果報告会 10月20日(金) 14:00-15:00	開会挨拶 ((公財)福岡県国際交流センター専務理事 武濤 研二郎) 参加者紹介 参加学生による成果発表 アドバイザーによる総評 (シドニー福岡県人会 大庭 正之 氏) 研修先企業の方々によるコメント 閉会挨拶 (福岡県企画・地域振興部国際局国際局長 渡辺 文)
県庁表敬 10月20日(金) 15:30-16:00	訪問者代表挨拶 ((公財)福岡県国際交流センター専務理事 武濤 研二郎) 副知事挨拶 (福岡県副知事 大曲 昭恵) 派遣者自己紹介 歓談 記念撮影

令和5年度海外福岡県人会と連携した国際人財育成事業 報告書
「海外福岡県人会と連携した国際人財育成事業（シドニー派遣）を通して得られたこと」

福岡女子大学
国際文理学部 食・健康学科 2年
O.M

1. はじめに

私は、令和5年度海外福岡県人会と連携した国際人財育成事業に参加し、オーストラリアのシドニーで5泊8日の研修を受けた。本研修には2つの研修グループがあったが、私は管理栄養士を目指す学科に所属しているため、飲食ビジネスを学ぶグループに参加した。この8日間を通して私が学んだことや経験したことを本報告書に記載する。

2. 目的

私が本研修に参加するにあたって掲げた目標は、大きく分けて4つある。1つ目は英語力の向上、2つ目はコミュニケーション能力の向上、3つ目はポジティブ思考への転換力の向上、4つ目が食知識の吸収である。私は、理系の学科に所属しており、他の研修生に比べて英語力に自信がなく、積極的にコミュニケーションをとることも苦手であるため、シドニーでの生活を通して、この2つの力を伸ばしたい。また、現地の方との交流を通して、彼らの考え方や意思の持ち方を学び、ネガティブになりがちな自分の思考をポジティブに変えられるように意識したい。そして、食のプロを目指す者として、海外で実際に食ビジネスが学べる貴重な機会を存分に生かして、自分の食知識を蓄積していきたい。これらの目標を念頭に置きつつ有意義な8日間を送ることを、本研修の大きな目的とする。

3. 目標の達成度

本研修を通して、上記の4つの目的がどのくらい達成されたかを“◎”、“○”、“×”の3段階評価で表すと、1つ目の英語力の向上は“○”、2つ目のコミュニケーション能力の向上は“○”、3つ目のポジティブシンキングは“◎”、4つ目の食知識の吸収は“◎”であった。

英語力やコミュニケーション能力について、最も成長できたのはシドニー工科大学（UTS）の学生との意見交換会であった。彼らと一緒に昼ご飯を食べ、大学周辺や大学内の設備を案内してもらい、日本の教育制度やオーストラリアのゲームなどを紹介し合った。ほんの数時間であったが、積極的にコミュニケーションをとり、自分の限られた語彙を使って、今思っていることをどのように言えば相手に伝わるかを考えることができ、自らの成長を感じた。連絡先を交換したため、英語の練習も兼ねて今でもやりとりを行っている。UTS以外でも、レストランやカフェでの注文の際や、スーパーマーケットでスタッフに話しかける際、ホテルでチェックアウトする際など、現地生活のあらゆる境遇で自分の力を向上することができた。ただ、本研修生の現地のご友人と、一緒にご飯を食べたり買い物をしたりした際に、ネイティブの方が使用するフランクな英語についていけず、会話に入ることができなかったことが多々あった。これは自分の新たな課題として挙げられるため、結果として“○”という評価になった。

ポジティブな思考をもつ力の向上についての評価は“◎”であり、これは上に述べた UTS の学生や本研修生の現地のご友人や企業の方々に加えて、本研修の研修生の皆さんと関わっていると自然と身につい

た。彼らはいつも明るく、笑顔で、何事にも前向きであった。時には悲しいことや落ち込むこともあったが、必ず周りの人が集まってその場の空気を明るいものに変えていた。その空間に自分も入ることで無意識のうちに自分まで思考がポジティブなものに変換されていた。日本での研修時にこの目標について大庭さんが触れてくださり、ポジティブな思考を日常的にもっている人と一緒にいると自然と自分もポジティブシンキングを日常化することができるとおっしゃっていたが、まさにその通りであった。また、現地の人や研修生のみんなには自分の意思がしっかりとあって、お互いに意思を伝えあう関係が築かれていた。そのため、私も自分の意思をしっかりともち、自分の中のぶれない軸を築くことができた。これは自分の想像以上の成長であるため、評価は“◎”とした。

食知識の吸収は“◎”であった。シドニーの YAYOI の店舗で実際に働かせていただき、お客様の生の声を聞き、マーケティングの方法について学び、自分で新商品を考えていくうちに多くのことを学ぶことができた。具体的な内容については下記に述べる。

4. 研修を通して学んだこと、気付いたこと

本研修を通して学んだこと、気付いたことは、大きく分けて4つある。1つ目が日本とオーストラリアの根本的な文化の違い、2つ目が食文化の違い、3つ目がマーケティングについて、4つ目が自分の夢とキャリアについてである。

1つ目の日本とオーストラリアの根本的な文化の違いについて、8日間オーストラリアで生活して気付いたことがある。例えば、エレベーターの扉の開閉や移動するスピードの速さが格段に速かったり、実際に飲食店で接客をすると数分待ただけでお客様は離れてしまったりする点などから、現地の方は日本人よりもせっかちであると感じた。一方どこか楽観的な雰囲気やオフィスや人々の会話の中に漂っていた。また、健康意識が日本人よりも格段に高いことや多文化主義であるとも感じた。

2つ目の食文化の違いについて、Veganの種類が多いことや、日本人よりも食事の価格を気にしないこと、健康志向が高いが故の食趣向の違い、ドリンクのサイズが格段に大きいこと、コーヒーショップが街中にたくさんあり、バリスタの数が多いことなどがあげられた。特に、街中でミートフリーメニューについてアンケート調査を行った際に、Veganの方の中に、外食はせずに自ら食材をすべて一から購入し、自炊をしている人がいらしたことや、YAYOIで食後の食器を回収する際に、お客様の白米の食べ残しが目立ったことが印象的であった。それらは、現地の方の健康意識が日本人よりもはるかに高いことを示していた。

マーケティング調査を通して、根本的なマーケティング調査の方法や4P (Product, Price, Promotion, Place) について、課題や目的やターゲットを明らかにすること、求められているものに対してどのように改良していくかを考えることの重要性について学ぶことができた。また、ミートフリー商品に関するアンケート調査を経て、新商品のターゲットは「ヴィーガンの方、あるいはヴィーガンではないが健康に気を使っている若年層の人々」であり、求められているニーズは「そのときの状況や気分によって自由に選ぶことのできるメニューの存在」であると感じた。

最後に、自分の夢とキャリアについて、これまで自分の将来のキャリアプランや夢があいまいになっていたが、その原因としてそもそも、夢 (Dream) とキャリアプラン (Career Plan) の違いが分かっていなかったことがあげられた。UTSの学生は、“*Dream is like your big plan for your future and*

Career Plan is like the ways to realize your *Dream*, so *Career Plan* is more concrete than *Dream* (夢は将来の大きな計画のようなもので、キャリアプランは夢を実現するための道のようなもの。だからキャリアプランは夢よりもっと具体的である).”と言っていた。それを聞いた瞬間に自分の夢とキャリアについて一気に道が開いた気がした。私は今まで、管理栄養士になることだけを考えてきて、海外で働くことに憧れはあったが、おそらく無理だろうと自らのキャリアプランに蓋をしていた。しかし、UTS の学生には日本で働きたい人がたくさんいて、すでに目標の職場まで考えている学生もいた。また、本研修生の中にも、海外で働くことを夢としている人、海外の大学院に進学しようとしている人、休学して留学する決断をした人など、それぞれが様々なキャリアプランを持っていた。私は、自分の今まで考えていたキャリアプランが小さく感じ、もう一度自分の将来について考えた。すると、自分の中で一つの大きな夢として「大きな家を一軒建てる」ことがあり、その夢を実現するためのキャリアプランとして「管理栄養士になること」や「海外で働くこと」、そのために「英語やマーケティングについてもっと学ぶこと」や「留学すること」などがあげられた。

5. さいごに

本研修におけるすべての経験が貴重なものであり、研修を通して出会ったすべての方々との縁も大変貴重なものであった。なぜ自分がこの事業に選抜されたのか最後まで分からなかったが、本事業に応募して本当に良かったと心の底から思っている。ここで終わりではなく、自分の将来に今回学んだことをどう生かしていくか、日々考えていきたい。

最後に、現地で出会った方々、當島さんをはじめとする Plenus AusT の皆さん、シドニー福岡県人会の皆さん、引率して下さった三井さん、米田さん、國崎さん、そして一緒に8日間過ごし、共に成長した5人の研修生の皆さん、本事業に関わって下さったすべての方々に御礼申し上げます。

はじめに

この度、2度の選考と3回にわたる国内事前研修を経て令和5年8月27日から9月3日までオーストラリアのシドニーに福岡県代表として派遣された。以下、本事業を通して得られた知見と自身の変化を報告する。

事業の個人目標

この事業での目標は、オーストラリアにおけるマーケティングのリアルを知ること、自分自身の将来についてより明確なビジョンを描くことだ。オーストラリアは日本とは文化や習慣が異なる国であるため、マーケティングの方法や戦略も日本とは違うものがあると考えた。その違いを学び、オーストラリアの消費者のニーズや嗜好を理解することができれば、自分のスキルや知識を広げることができると思った。また、シドニーでご活躍されている方々と関わることで、自分のキャリアプランについても考える機会が得られると思った。私は将来的には国際的なマーケティングに携わり、どこにいても求められる唯一無二の活躍する人材になりたいという夢を持っている。そのため、オーストラリアでの経験は、自分の夢に近づくための重要なステップだと感じた。私はこの事業を通して、オーストラリアのマーケティングの現場を見て学び、自分の将来像をクリアにすることを目標に掲げた。

学び | シドニー福岡県人会様

シドニー福岡県人会は、福岡県とゆかりのある企業駐在員等で構成される団体で、現在100名以上の会員数を誇り、多種多様な人材ネットワークのもとで定期的な親睦活動が行われている。事前学習では公認会計士・会計監査としてオーストラリアやアメリカでご活躍された大庭正之様からお話を伺い、将来設計をするうえで大切な7つのポイントを教えて頂いた。

1. 無意識のうちに自身の潜在能力を制限しない。
2. 自分が真に成し遂げたい目的は何なのかをはっきりと認識する。
3. 目的から逆算してあるべき場所やそこでの競争相手は誰なのか把握する。
4. 比較対象を複数もつ。
5. 3-5年ではなく、30年、40年、50年といった長いスパンで考える。
6. 失敗したときに深く考える、成功したときも成功要因を振り返り再現性をあげる。
7. 固定観念を取り払う経験を多く持つ。

また、自分の能力、時間、価値を大切にできる人こそ、他人のそれも大切にすることができ、豊かな人生を描く主軸になることをご自身のご経験を交えてお話しいただいた。

学び | ANA Sydney 様

全日本空輸株式会社(以下、ANA)は日本を代表する航空会社であり、Skytrax で 5 つ星を獲得し続けている世界第三位の航空会社だ。オーストラリア市場においても高い評価を得ており、シドニー発の売り上げが順調に推移している。ANA は安全性、定時制、快適性を豪州マーケットに届けることを目指している。機内サービスは、日本のおもてなしの精神を反映したものであり、環境に配慮したエコフライトを実現している。シドニー支店は空港所機能と営業機能の二つの部門で構成されており、空港所機能は、シドニー国際空港での ANA のフライト運航に関するすべての業務を担当している。営業機能は、オーストラリア市場での ANA の販売・マーケティング活動を担当しており、オーストラリアのお客様に ANA の魅力を伝えるために、デジタル上でさまざまな広告やプロモーションを展開している。

組織マネジメント

ANA Sydney では多くの業務委託先とのコラボレーションにより、サービスを提供している。ANA の委託先の従業員をマネジメントするには、まず ANA とは何かという共通理解を持たせることが重要だ。ANA's way は「あんしん、あつたか、あかるく元気」をスローガンに、安全、お客様志向、社会貢献、チームワーク、挑戦の 5 つの信条を定めている。これらの信条は、ANA のサービスの質を高めるために必要なものであり、委託先の従業員も共感し、実践するべきだ。また、日頃の関係性づくりを大切にすることが必要だ。委託先の従業員は、ANA の一員として働いているという意識を持つことで、仕事に対するモチベーションや責任感を高めることができる。そのためには、マネージャーが積極的にコミュニケーションを取り、フィードバックや評価を行うことが効果的である。また、実際の業務においても、マネージャーが現場に出向き、見守ることが有効だ。例えば荷物の管理などでは、マネージャーが荷物の詰め込みや運ぶ場所に行き、見ることで委託先の従業員は見られているという意識を持つ。これは仕事への責任感を保つことにつながる。

サービスの根幹

サービスにおいてお客様のウォンツは国や文化によって異なるため、それぞれのお客様の期待することに気づき、柔軟に対応することが鍵になる。たとえば、中国人のお客様は、スピードや効率を求めることが多い。時間を無駄にたくないという考え方を持っており、サービスを受ける際には余計な会話はなく、すぐに結論や答えを求める傾向がある。よって迅速かつ正確にサービスを提供することが重要だ。日本人のお客様は、品質や安全性を求めることが多く、シャイで控えめな性格をしており、質問やクレームを言わないことが多いとされている。それはサービスに対して前提の期待値が高いからであり、細かな部分まで気配りや配慮がされていることを当たり前としている。したがって、期待に反しないサービスを心がけることが重要であり、トラブルが発生した際には誠意をもって、適切な表現で感謝や謝罪の言葉を伝えることが必要になる。また、オーストラリア人のお客様はフレンドリーでオープンな性格をしており、サービスを受ける際には small talk やジョークなど会話を楽しむことが好きであることが多い。そのため、笑顔や目配せなどボディランゲージを使ってコミュニケーションを図ることが重要である。総じて、個々のお客様の求めることは何かを敏感に感じ取り、柔軟に対応することが必要になる。

マーケティング

ANA はデジタルマーケティングに完全シフトしており、オンラインでの購入者やエージェントからの流入者

のデータを活用している。これにより、マーケティング効果を測りやすくし、次の戦略を立てる際の正確性を高めている。また、ANA はスターウォーズや鬼滅の刃などの人気 IP とコラボした機体を用意することで、消費者注意を惹きつけ、ANA を意識するきっかけを創出している。これらの機体は、お客様が SNS で写真をシェアすることで自然な PR にもなりうる。

ビジネスディベロップメント

多くのオーストラリア人は日本の文化や自然を楽しみたいという動機で日本を訪れている。オーストラリアからの目的地として日本は世界 7 位で、年間約 63 万人が日本を訪れる。温泉、和食、神社仏閣や城、年中行事、スキーなど日本らしい体験を求めるオーストラリア人にとっては、福岡、名古屋、仙台など地方が魅力的だ。また、有名アーティストのコンサートや国際スポーツ大会は、来日のきっかけになりうる。オーストラリア市場で最大の競合となるカンタス航空は、オーストラリア国内線の充実度、知名度、frequent flyer program、オーストラリア企業であることが優位性だ。ANA はカンタス航空に勝る ANA らしいサービスを提供することを主軸にお客様に感動体験をしていただくこと、マーケティングで新規お客様を増やすこと、使用頻度を上げること、よりビジネスクラス以上をご利用いただくことが更なる利益創出に繋がると考えられる。まずは ANA が選択肢にあることを認知してもらい、選ぶべき納得の理由を伝えることが重要だ。

学び | *PARKROYAL Darling Harbour Sydney* 様

PARKROYAL Darling Harbour Sydney は、シドニーのダーリング・ハーバーと市街のスカイラインを望む場所に位置するホテルである。こちらのセールス部長である佐伯様より、ご経験と将来設計にまつわるアドバイスをいただいた。

決断経験

自分で決断し経験をつむことは、自分の成長にとって大切なことである。一度決めたことは貫く強さを持ち、逃げ道を残さないことで、自信や責任感を養うことができる。また、後路をたつことで、自分の目標に向かって努力する姿勢を強化することができる。将来したいことを宣言しておくことも、自分の決断を支える有効な手段だ。周りの人に自分の夢や計画を伝えておくことで、応援やアドバイスを得たり、思いがけないチャンスに遭遇できる。

また、柔軟性と頑固さをバランスよく持つことで、自分の可能性を広げることができる。新しいことに挑戦することで視野を広げ、失敗や恥が自分の糧になる。そこで得意なものや苦手なものに気づき、弱みに時間を使いすぎない工夫も必要だ。

自己理解

1 人で何かを成し遂げるのは大変だが、ネットワークを構築しておくことで情報が入りやすくなる。そのためにも自分の経歴やスキル、実績などを整理して自分というブランドをもち、自分の価値をアピールできることが大切だ。また、日本人らしさを活かしながらも、日本人すぎないことが味噌になる。日本のもつ信頼ブランドの期待を裏切らないことはもちろんだが、西欧の文化にも対応できるように、きちんと自分の意見をもつこと、欲しいものは自ら勝ち取る意識を持つこと、遠慮しすぎないことも必要となる。

真のコミュニケーション能力

コミュニケーションにおけるエッセンスは人の話をしっかりきくこと。相手の話をきくことで相手のニーズや要望を把握し、適切な対応や提案ができる。その質の高い繰り返しが信頼残高となり、いざというときに頼り頼られる関係性を築くことになる。また、姿勢や挨拶、目配りといった日頃の小さな行いから雰囲気生まれ、人となり周囲に露わになる。必ず誰かが見ているという意識を忘れず、ときには自分を客観視しながら、誠意をもって取り組むことが大切だ。さらに自分に余裕をもつことで、ちょっとした気の利いた一言をかけることが自ずと容易になる。相手の気持ちや状況に寄り添い、励ましや感謝の言葉を伝えることは、相手との関係性を深める一助となる。余裕をもつことが、人としての在り方を一段と洗練させるのだ。

おわりに

まず、本事業に関わってくださった皆様に感謝を申し上げるとともに、貴重な経験ができたことを大変嬉しく思う。研修で得た経験や知識だけでなく、幾多の新たな出会いは人生において代えがたいものとなった。これからも世界で通用する唯一無二の人材になれるよう、挑戦と思考を重ね、邁進していきたい。この研修に関わっていただいたすべての方に感謝申し上げ、令和5年度海外福岡県人会と連携した国際人財育成事業の報告書とする。

1. はじめに

この度、令和5年8月27日から9月3日まで海外福岡県人会と連携した国際人財育成事業の一員としてオーストラリア、シドニーに5人のメンバーとともに参加した。今回私は飲食グループとして、Plenus AusT PTY.LTDさんにて現場ホール接客体験やマーケティング調査体験をし、最後に商品提案プレゼンを行った。このレポートでは、本研修で学んだことや感じたこと、成果について述べていく。

2. 国内での事前研修

まず、国内での事前研修が3回行われた。事前研修では今回お世話になるPlenus AusTさんについて調べ、事前課題として日本のベジタリアン/ミートフリー料理を調べに地元のやよい軒に行き、ミートフリー料理を食べ分析した。その他に今回一緒に参加するメンバーとシドニー工科大学で行うプレゼンテーションの準備を行った。そして最後の事前研修では、海外で活躍されている大庭さんの講演を聞き、人生やキャリアについて考え、自分の知らない世界について知ることができとても良い刺激を受け、自分のキャリアについて深く考えることができた。

今回の研修に向け私は個人の目標を「自分のキャリア探し」と設定した。そして主に3つ具体的な目標を掲げた。1つ目はビジネス英語の習得、2つ目はシドニーでの日本人の働き方について学ぶ、3つ目は自分の将来の見つめなおしだ。この目標を設定した理由は、私がシドニーに7か月間留学をしていた際「海外で働きたい」、そして特にシドニーで働きたいという大きな夢ができ、今回の研修を通して実際に海外で働くということはどういうことなのかを経験し、キャリアについてももう一度考え直したかったからだ。

3. シドニーでの海外研修

そしてついには8月27日私たちはシドニーに飛び立った。シドニーに到着後、まず日本貿易振興機構JETROに訪問した。普段どのような仕事をしているのかや、オーストラリアでの日系企業の進出動向、また国際人財とはどういうことなのかなどとても貴重なお話を聞かせていただいた。日本企業とオーストラリアをつなぐとても重要な組織で、自分があまり知らない世界だったためとても興味深かった。次に、CLAIRの事務所に訪問した。CLAIRでは、オーストラリアについてクイズをしながら勉強した。会話は英語で行い、オーストラリアについて知らなかったことをたくさん知ることができ、とても楽しかった。そして個人的に事務所がCBDの時計台の目の前でとても景色が良く、いつか私もこんなところで働いてみたいと思った。そして夜はYAYOIで福岡県人会の方々や今回お世話になる企業の方々と夕食を頂いた。とても緊張していたが、地元の話や福岡の話をしてとても楽しかった。そして県人会会長の挨拶の中で印象に残った点が二つあった。まず一つ目は色々な機会に手を挙げることの大切さだ。会長の「手を挙げた時点でもう一歩進んでいる」という言葉を聞き、失敗を恐れずに何事もとりあえずやってみようと思えた。そして二つ目は、国際人財になるためには、まず愛国心を持ち日本を背負っているという自覚が大切ということだ。

私も留学していた際に何度も日本人でよかったと思ったことがあり、日本が恋しくなったことも何度もあったため、愛国心を忘れずにしたい。そしてこの感情は日本の外に出ないと分からないことだと思うので、この思いをこれからも大切にしていきたいと思った。

そして2日目からついに Plenus.AusT さんでの研修が始まった。初日はオリエンテーションがあり、その後実際に CBD の Westfield の中にある YAYOI で、現場のホールの体験をした。接客体験では、実際にお客様を席に案内し料理を提供したり、お皿を下げたりテーブルの清掃を行ったりした。私は飲食店で働いた経験がなかった為、とても緊張していたが実際に接客をしてみるととても楽しく時間があっという間に過ぎた。このホール体験の中で気づいた点がいくつかあった。まず、平日お昼からスーツを着たビジネスマンがお酒を飲んでいて、日本の働き方とシドニーの働き方の大きな違いを感じた。また様々な国籍の方が来店されていて、その中には子連れの方々だったり本当に幅広い層の方が来店されていた。また、食後もすぐお店を出るのではなく、会話を沢山されていて、YAYOI が交流の場になっているように感じ、とても素敵だなと感じた。そして次の日から午前中現場ホール接客体験、午後からミートフリー料理に対するアンケート調査を行った。YAYOI のお客様だけでなく、近くのフードコートにいる人たちにアンケート調査に協力してもらい、2日間で約40名以上のアンケート結果を集めることができた。宗教関係でお肉を食べない人だったり、健康を考えてあえて野菜を食べる選択をする人だったり、ミートフリー料理について様々な意見がありとても興味深く、そしてミートフリーという話題自体がやはり今注目されているということが分かった。

そして最終日に YAYOI で提供するミートフリーの商品提案のプレゼンテーションを行った。プレゼンを行う前まではとても緊張していてあまり自信がなかったが、プレゼンをしている間、自分の中では堂々と話すことができ、そして無事に終わることができほっとしたのと同時に、自分に対して自信がついた。このマーケティングの研修を通して、データを分析したりアイデアを考えたりとても楽しく作業を行うことができ、自分は新しいアイデアを考えることが向いているのではないかということに気づくことができた。そして Plenus さんでの研修が終わった後、シドニー工科大学の学生との交流会があった。同世代の人と将来の夢を語り合い、とても良い刺激を受けた。私は海外の大学院に行くことを考えているため、ぜひまたこのキャンパスに戻ってきて勉強をしたいと思った。そしてその日の夜、県人会会長のご自宅での食事会に参加した。食事会にはシドニーで活躍されている様々なバックグラウンドをお持ちの方が参加されており、とても緊張したが沢山貴重なお話を聞くことができて感銘を受けた。自分も皆さんのようなカッコいい大人になりたいと思うとともに、いつか絶対になると心に誓った。そして今回のご縁は一生ものなので大切にしたいと思う。自分はシドニーに絶対に戻ってくるのでまたお会いする機会があったらみなさんとお話したい。

4. まとめ

今回の研修を通して、海外で活躍されている方々と出会い、自分も将来皆さんのように海外で日本を背負って働いてみたいという気持ちがどんどん強くなった。そして研修前は将来海外で働いてみたいという夢をまだみている段階だったが、研修後その夢を夢のまま放っておくのではなく、ついに自分もその夢を現実に変えるために動き出す時が来たと思った。実際にその夢を叶えるために今自分ができることは何かをしっかりと考え、ひとつずつしっかり行動に起こしていきたいと思う。そして今回出会ったすべての方、関わってくだ

さった方に感謝の気持ちでいっぱい。みなさん温かく私たちを迎えてくださり、沢山の貴重なお話を聞くことができ、そして今までにない新しい価値観に出会え、沢山これからの人生に対してヒントを頂くことができました。正直、この研修の前までは自分の人生に対して迷いであったり、恐怖を持っていたが、一緒に参加した仲間を含めお互い高めあえるような方々と出会うことができ、これから自分が描いていく将来がとても楽しみになった。これからも私たちに期待してくださっている方々の期待を裏切らないような、そしてその期待を越えられるような人間に成長していきたいと思う。本当に今回の研修に参加でき光栄で感謝の気持ちでいっぱい。

ありがとうございました。

1. はじめに

この報告書は、本プログラムに参加し、シドニーでの観光業界視察の経験から得た成果についてまとめたものです。私は観光グループの一員として、ANA シドニー支店と PARK ROYAL Darling Harbour, Sydney にて研修を行いました。私のシドニー派遣時における大きな目標は、日本人が海外で働く際に戦力になるポイントについて調査し、理解を深めることでした。海外で働く際に、実際に英語力以外にどのようなスキルが求められるのかを知り、自分の将来のキャリア選択に役立てるためにこの目標を掲げました。

2. 目標の設定

私は中学生の頃から英語に興味を持ち、海外で働く夢を抱いていました。しかし、大学生として将来について現実的に考えるようになり、日本国内での就職と、海外での就職、さらには日本企業と外資系企業での働き方について考えるようになりました。このような状況から、海外で働く際に必要なスキルや自己の強み、日本人としてのアドバンテージについて深く考察する必要性を感じました。

3. ANA 空港支店の視察

私は 2 日間における空港での研修とシドニー市内にある ANA オフィスでの研修に参加しました。私は、海外支店の ANA と日本国内の ANA との違いに焦点を当てて研修に臨みました。日本を代表する企業が海外でどのように展開され、受け入れられているのかについて調べました。特に、ANA がどのような戦略で他の航空会社と競争しているのか、顧客の国籍別の違いがどのように対応に影響を与えているのかに注目しました。また、研修から私は主に、ANA の空港オペレーションとセールス活動について学びました。以下、ANA での研修で学んだことを述べていきます。

a. 空港オペレーションの洞察

研修初日は、シドニー国際空港での ANA 職員の業務内容や空港内におけるあらゆる職種について学びました。飛行機が離着陸するエプロン内など、制限区域内への見学をする機会が多くありました。そのたびに身分証明書としてパスポートが必要だったことから、セキュリティの厳重さを実感しました。空港内部の見学を通じて航空業界の裏側を垣間見ることができました。セキュリティ、乗客サービス、荷物取り扱いなど航空業界で必要とされるプロセスについて学び、空港運営のスケールの大きさに驚きました。

シドニー国際空港の ANA は業務委託体制を取っていることを知り、驚きました。グランドハンドリング(チェックインサービスなど)や機内清掃、機内食や整備の業務を他の会社に委託しているそうです。私たちは、シドニー出発便のお客様の搭乗の様子などを見学しました。その際に、担当している職員は現地の委託先の職員であるにも関わらず、ANA らしさや ANA スピリットを感じ、大変驚きました。業務委託をする上で懸念されることは、職員の意識の統一の難しさだと思います。しかし、シドニー国際空港ではチェ

ックインカウンター職員や、機内清掃職員など、全員から ANA の職員らしさを感じ取ることができました。私はこのことにとっても感動しました。なぜ、委託先の職員の意識も統一することができるのだろうか疑問に思っていたのですが、その答えは所長にあるのだとすぐに気がつきました。空港内を見学しているときに、普段から所長が自ら直接各部署を訪れ、現地スタッフに対して指導を行っているということを知ったからです。所長と現地スタッフが普段からコミュニケーションが取れていることを直接肌で感じ、所長の姿勢に感銘を受けました。所長の普段の行動から、ANA の組織文化やサービス品質へのコミットメントが強調され、現地スタッフと価値観を共有できることに繋がっているのだと思いました。所長の姿勢は組織内の一体感を醸成するうえで、重要な役割を果たしているなと感じました。

b. ANA シドニー支店が抱えている課題

私は、日本国内では有名な航空会社である ANA が、オーストラリアの現地の人々にどのように受け入れられているのかが気になっていました。所長に現地での ANA の知名度を伺うと興味深い答えが返ってきました。All Nippon Airways という会社名から、海外では「にっぽん」が日本のことであると認識されないことの方が多く、ANA が日本企業であるとわかってもらえないため、半分本気で半分冗談で社名を変えなければいけないなと思っていますと話されました。海外にある日本企業ならではの課題だという風を感じました。日本企業であるということが現地の人にわかってもらえるように、日本風のロゴマークなどを社名の下に入れてみてはどうだろうと思いました。日本人ならば誰しもがわかるとされている常識というものが海外では全く通用しない、そのような状況下でいかに現地の人々に受け入れてもらえるように努力するのか、こういったことを日々考えながら仕事をされていることが伺えました。

オーストラリアではカンタス航空が現地の人にとってなじみのある航空会社であるため、ANA の知名度は日本に比べると低いということは明らかでした。そのため、ANA を現地の人々に浸透させるために委託先の職員に ANA の共通認識を教育して、顧客に対して一貫性のあるサービスを提供できるような取り組みを行って努力をしていることを知ることができました。

c. ANA 市内オフィスでのセールス活動

ANA シドニー支店の市内オフィスでは、航空券のセールス活動やマーケティングについて詳しく学びました。オーストラリアでの ANA の知名度が低いことから、現地の旅行代理店と協力して航空券の販売を促進していることを知り、大変驚きました。実際に、セールスマネージャーの方に同行して旅行代理店を二店舗訪問させていただきました。シドニー羽田便の航空券は、オーストラリアで発券される割合の方が高いため、オーストラリア人に向けてのセールス活動に力を入れていました。セールスマネージャーは旅行代理店の方に、スキー旅行のバックを申し込みに来たお客さんに ANA の宣伝をしてほしいと話されていました。航空券を含む旅行パックに ANA を宣伝して、ANA を現地の人に浸透させる努力されていました。

4. PARK ROYAL Darling Harbour Sydney での研修

ホテルでの研修では、ホテルマネージャーの佐伯さんから多くの価値ある教訓を得ました。佐伯さんの豊富な経験に基づく洞察に多く触れました。その中でも特に印象的だったお話が 3 点あります。

1 点目は、完璧を求めない凶太さが大事だということです。誰も自分が不得意とすることはあるけれど、不得意なことを無理に頑張ってやろうとするよりも、自分が何を得意として何を不得意としているのかを知り、認めることが大事だというお話を伺いました。私はこのお話を受けて、自分の不得意なことに時間を割くよりも、割り切って得意なことに時間を費やした方が、結果的に得るものも大きくなるはずだと確信しました。

2 点目は、継続は力なりということです。毎日何でもいいからとりあえずやり続けてみるのが大事だというお話を伺いました。私は佐伯さんのこの言葉に影響されて、帰国してから毎日洋書を読み続けることを習慣にしました。毎日やり続けると、最初は億劫に感じていたことでも習慣となって、卒なくこなせるようになることを実感しました。佐伯さんの、素朴な習慣が糧になって、自分の力になるという言葉聞いて、毎日の習慣について改めて考え直す機会になりました。

3 点目は日本人が海外で働く際に戦力になるポイントについてのお話です。これは私が今回の研修時に掲げた大きな目標であります。このことについて佐伯さんにお尋ねすると、海外では「日本」というブランドがある。だから、日本人であると信用されることが多いという答えが返ってきました。そのため、オーストラリアの日本食レストランでは、日本をリスペクトして、日本人以上に日本という国に対しての誇りを持って働くアジア人も多くいるということを知り、驚きました。

5. 総括

この研修を通じて、空港での研修での所長の指導力と共通認識の重要性、ホテルでの研修での海外で日本人が働くということに関する洞察を得ることができました。これらの経験は、将来のキャリア構築やこれからの学生生活に大いに活きると思います。私は今後、この研修で学んだ価値ある教訓を活かし、自分の成長に向けて努力を続ける決意です。

2023年7月29日、私は『海外福岡県人会と連携した国際人財育成事業』の門を開いた。自分以外の参加者はどんな人がいるのだろうと考えながら、事前研修の部屋に入るとまだ他の参加者は来ていなかった。あとから参加者が揃い、顔合わせ。一年生は私一人だけで、しかも皆未来に対するビジョンがしっかりしていた。経験も豊富で圧倒されるばかりだったが、最年少でも自分が研修を引っ張るつもりで皆と接した。

大学生になったばかりの私には目標があった。『分野を問わず多岐にわたって新たな挑戦をすること』である。振り返れば、高校卒業までの18年間、私は学校という枠にとらわれながら勉強や部活に打ち込むだけで、自ら進んで道に外れた挑戦をすることは少なかった。コロナに見舞われて、急速に加速する時代の真っ只中にいた高校三年間を経験し、規制が緩和された頃に新生活をはじめた私は、真剣に将来のことについて思案したものだ。かつてないほどの速さで変化する時代で、楽しく色のある人生を謳歌するために自分に必要なのは、多面的な観点とソウゾウ（想像・創造）力、そして幅広い人脈の三つだと考えた。そうして、人の何倍も多くの充実した経験を積みたかった矢先に本事業が目の前に飛び込んだ。このチャンスを無駄にしたいと思わず、すぐに応募し、面接も通過することができ、最終的に参加する権利を頂けた。ビザの取得に奔走し、無事に取得したことで本事業に無事に参加できたことには安心したものだ。

さて、国内の研修では、シドニー工科大学（以下 UTS）の学生との交流で発表するプレゼンの作成や訪問企業との打ち合わせ、旅程の決定など息をつく暇もない内容が盛りだくさん。最終日には福岡県人会より大庭様がいらっやって、参加者それぞれが自身の目標を発表した。私の目標は、『固定観念を振り払えるような経験を求む』であった。固定観念とは、自身の心の奥底に潜む変えがたい枠組みのようなものだとは私は考える。人は生きていく中で様々な物事をとらえ、多くの意思決定をするが、その根幹にあるのが人生経験の中で獲得する固定観念である。固定観念という言葉は何となく聞こえの悪いものにも聞こえるかもしれないが、これがあることで私たちは普通の生活を楽に送れていることは間違いない。しかし、自身の成長とともに自分の中で新たな観念を再生産できなければ視野は狭くなり、新しい道を拓くのは難しいだろう。実際、私には新たな道を拓くほどの経験はできていないため、凝り固まった固定観念が潜在的にあると感じていた。そこで、今回のシドニー研修において、何か心がえぐられるような、そんな深い経験がしたいと考えた。目の前に現れる出来事一つ一つに対して、積極的に、笑顔で、楽しもうと考えた。

8月27日、私たちは東京羽田を経由し、日本を飛び立った。度重なる飛行機の揺れに戸惑いながらも、翌日朝無事にシドニー空港に到着した。ここから、私たちが待ち望んだ研修がスタートする。荷物をホテルに置き、昼食を食べた後、まずは JETRO シドニー事務所にお伺いして、オーストラリアと日系企業の関係について詳しくお話を聞かせていただいた。オーストラリアでは何が注目されていて日系企業はどのようなアプローチをしているのかなど、日本には聞きえない貴重なお話を聞くことができた。今後、世界の動向に応じて、日本とオーストラリアがどのような関係を築いていくのか楽しみである。その後、CLAIR シド

ニー事務所にお伺いし、英語でのワークショップを行った。英語慣れしていなかったため少し緊張したが、楽しい時間を過ごせた。ラフな雰囲気研修をスタートさせられたことでより一層それから先の研修が楽しみになった。

さて、シドニー二日目からが本番である。私は、Plenus AusT PTY. LTD. さんにお邪魔して食品関連の研修をさせていただいた。研修内容は大きく分かれて二つ。レストラン YAYOI の現場でのホール体験とミートフリーの新商品を提案するというマーケティング体験である。

ホール体験では、常に周りに気を配り、“One way, Two jobs”に努めた。直訳すれば、「一つの道で二つの仕事を」である。これは、YAYOI の推奨理念で、広い視野をもって自分の仕事を最大限効率化する言葉である。メインの仕事以外にできることがあるならどんどんやっていく。そうすることでタイムパフォーマンスが上がるというわけだ。これは単純なことのように実際はとても難しい。この理念を体現するには、常に周りを見て、良い変化をもたらそうとする意識と集中力が必要だからだ。ふと気を抜けば決して体現することはできなかった。だからこそ現場では、常に緊張感があつた。そして私は、集中した分だけ成長を肌で感じる事ができたように思う。

マーケティング体験はとても難しかった。ミートフリーの新商品を提案するには菜食主義者のことや、ミートフリー料理の実態など様々なことを誤解なく把握しなければならない。生半可に商品提案はできないため、まずはベジタリアンについて詳しく調べた。ベジタリアンには様々な種類があること、健康面においてどのような影響が出るのか、国別の割合など深く調べていくと、今まで勝手に想像していたこととは異なる実態をたくさん知ることができた。まさに固定観念が打ち砕かれた瞬間だった。詳しい内容は割愛するが、ここで正しい、多くの情報を得たことが商品の思案、プレゼンの作成において役に立ったことは言うまでもない。さてここからはアンケート調査のことを詳しく述べる。新商品のイメージをぼんやりと浮かべながら、現地人々へミートフリー料理についてのアンケートに踏み切った。ところがいきなり壁にぶつかった。慣れない英語で話すのに不安を感じ、表情が強張ってしまう。うまく英語を話すことができない。そのような状況だったためか、初めは連続してアンケート調査を断られてしまった。いろいろ考えすぎなのだろうと思い、もっと単純に、笑顔で、そしてパッションを前面に出そうと奮起した。そうすると、先ほどから英語力自体はあまり向上してないが、アンケートを受け入れてくれるようになったのだ！途中「俺は毎日幸せに生きてるぜ！お前も頑張れよ！」と励ましてくれた黒人男性に出会い、嬉しくなり、不安は消えていた。あの黒人男性には心から感謝したい。

マーケティング体験の集大成として、新商品についてのプレゼンテーションがあつた。アンケート調査の結果も踏まえながら、自分なりにテーマをもって発表することができた。総評では様々なお褒めの言葉やアドバイスをいただけたのでとても良い経験になった。

そのほかにも、UTS の学生との交流や八尋会長宅での食事会、自由時間でのシドニーの大学に通う留学生との交流など幅広い経験ができた。世界をまたにかけて国際的に活躍する先輩方や同世代の人たちをみて、分野を問わず、様々な知見を得ることができた。

私自身としては、新しいチャレンジができたことが自分自身を成長させる原動力となった。いろいろな文化に触れ、様々なバックグラウンドを持つ人たちと出会い、ざっくばらんに会話を楽しめた。心の底に潜む観念を刷新する幸せな経験ができたことに感謝する。率直に言えば、今回の経験で学んだことを言語化す

るのは難しかった。理性では把握しきれない、計り知れないほどの経験ができたと感じているからだ。頭ではなく心に響くような経験。今回の経験が今後何の役に立つのかはまだわからない。しかし、これから先の人生の中で今回の経験が活かされたと思う瞬間が幾度も現れることを期待して、邁進しようと思う。関わってくれたすべての人に、ありがとう。

1. はじめに

今回令和5年度海外福岡県人会と連携した国際人材育成事業に参加することができ非常にうれしく感じており、研修全体を通して自身のこれまでの学びや将来の目標、また多くの人との関りを通して価値観、物事をとらえる視野が広がったと感じている。今回の研修の一連を簡潔にまとめるとともにそれに対して感じたこと、学んだことについて報告書をまとめたいと思う。

2. 参加動機、事前研修での学び

今回の研修に応募するにあたり悩んだ時期もあった。募集対象が観光関連や飲食業、経済系に興味のある学生を対象にしていたからである。私は現在大学で看護学を専攻しており、経済や観光関連には知識がない状態であるため参加をしたところで知識不足のためについていけないと覚悟があるのではないかと、研修に行くにあたりほかの人と同じように今後に応用できる知識を得ることができるのかという不安があった。しかしそのような不安は単なる想像であり、現実では違うかもしれないと思った。また私は看護以外にも観光系の仕事もしたいと考えていたため、今回の研修を通して、様々な経験をしてきた人と直接かかわることで進路の方向性や目標の確立の手助けになるのではないかと考え応募を決意した。選考を終え、選抜されたメンバーと初めて会った際、高い目標や将来したいこと、学びたいことが明確であり、初回の研修からたくさんの刺激をもらった。メンバーと話しながら「決して1つの答えにとらわれない会話」をしていると感じた。会話を通して1つの題目から様々な考えに派生していく過程を実感し、柔軟な考えを持っているということを感じた。様々な経験を通して得られた考えや実体験を聞く中で、自分が知らないこと、海外における考えの違いやそれを経験して身につけた価値観に触れることができた。

事前研修では訪問する企業の代表の方からの説明、会社の概要、訪問にあたり学んでおいてほしいことについて説明を受け、その後個人の学びのポイントの発表を行った。学びのポイントの中で私は自身が学ぶ看護と、研修で訪問する観光系企業との共通点や個別性を重視した対応について学びたいと発表を行った。看護と観光系には一言で聞くと共通性に乏しい、ないともいえるような関係性ではあるが、「人を相手にサービスを提供する」といった観点からは共通点があると考えた。顧客、また患者のニーズに合わせた観光、医療サービスの提供により、どのようにすればニーズに応えることができるのか、またどのようにすればより満足度の高いサービスを提供できるかを常に考えているという点においては2つの業界において学びを得ることができるポイントなのではないかと思った。

3. シドニーでの学び

今回の研修で私は観光グループのメンバーとして研修1, 2, 3日目の午前中までANAシドニー支店、3日目午後、4日目午前中にPARKROYAL Darling Harbour, Sydneyを訪問した。

ANAシドニー支店での研修では1, 2日目は空港での業務見学、3日目はシドニー営業支店でマー

ケティングに関する話および営業の見学を行った。

1, 2 日目の研修においては羽田—シドニー間の乗客のハンドリング作業、出国手続き後の荷物の搬入や出発までの航空機の準備の様子を見学、またオーストラリアにおける旅行事情や今後の見通しに関する話もしていただいた。オーストラリアの人々の傾向として「消費意識」が高いことが挙げられた。旅行の期間や旅行費用に関しても日本と比べた時に大きな違いがある。オーストラリアの人々が旅行する際の滞在期間に関しては平均 2 週間、一人当たりの消費額は 25 万円である。また消費の内容に関しても「体験への投資」が特徴であり、旅行した地域での体験を通して同じ国でも違う地域へ旅行に出向き、新たな体験をするといった旅行をすることが特徴であることを知った。また、日本の 20 倍の国土を持つオーストラリアでは、国内旅行よりも海外旅行の方が費用的な面で安く収まる場合が多く、海外旅行に行く人が多いことも特徴である。そのような特徴を踏まえ ANA では 2015 年の羽田国際線再拡張のタイミングで羽田—シドニー間の運行を開始、5 年をめどに規模を拡張する計画であった。しかし新型コロナウイルスの蔓延により減便、飛行機の売却などで経営を保つとともに需要回復の機会を待っていた。2022 年に入り規制が緩和されたことで 1 日 1 便の運航所謂デイリー運行を再開、2023 年からはダブルデイリー、1 日 2 便の運航を開始した。運航にあたり、ANA の特徴として、「安定した運航」および「乗客に対するサービス」においては他の航空会社よりも優れた部分があると感じた。遅延や運休はほぼ見られず、乗客の定時での案内定時出発を目標に案内の順番や方法、荷物の搬入や到着後のサポート及び次回出発に向けた整備に関しても、日本の「丁寧さ」がよく感じられた。出発前に行われるプリーフィングにおいて乗客の情報を収集、乗り継ぎや手助けを必要とする乗客の有無など情報共有を通して全員でその日の運航についての情報を認知、スムーズな案内を行うことができるような連携がとれていると感じた。オーストラリア最大の航空会社であるカンタス航空や、経由便での利用が多いシンガポール航空など数多くのライバルがいる中で日本のおもてなしを意識し、人々の共感を呼び、ANA の魅力を理解してもらうための運航を行っていることを見学の中で感じた。

人々の需要により成り立つ航空業界において飛行機を飛ばすこと以上に認知度を上げる方法はない。日本では知らない人がいないともいえる ANA だがオーストラリアにおける ANA の認知度は低いのが現実である。ANA という航空会社をオーストラリアの人々に認知してもらうためのマーケティングに関して ANA シドニー営業支店でお話をいただき、実際の営業も見学させていただいた。マーケティングに関してはラッピングをした飛行機を使用した視覚的な面でのアプローチ、またマーケティングの 4 P s に基づいた戦略に関して話していただきマーケティング知識のない私でも多面でのアプローチにより ANA が認知されて行っているという過程を見ることができた。営業の見学ではオーストラリアから日本への旅行がピークを迎えるスキーシーズンに向けてオーストラリア大手の旅行代理店である FLIGHT CENTRE への営業を見学の中でフライトの費用を抑える方法や旅行代理店との会話の中で普段の人々のつながり、信頼度がいかに有効的に働くのかを実感した。

PARKROYAL Darling Harbour, Sydney での研修ではホテルの部屋の構成や基本、そして担当者である佐伯さんとの対談を行った。ホテル研修に関して佐伯さんとの会話を通して海外での日本人の活躍や必要な心構えについてお話をいただく中で人として大切なことについて理解した。「丁寧さ」や「親切さ」「気遣いが多い」「気配りができる」といった日本人の特徴はオーストラリアの人々も認識しており、日

本人に対する信頼度も高い。しかし最近では日本の文化が好きな外国人の増加、そして日本人の意識の変化、および日本人の弱点である意志の弱さからでる悪い面が目立ち始め、いわゆる「日本人ブランド」が通用しなくなっているのが近頃の傾向である。もちろん意志の弱さは日本人が大切にしている協調性につながるものの意思の強さが環境の変化につながり、自分が一番大切にしているものを念頭に置き行動するための原動力になる。お話の中で自身の環境は1人では維持できないからこそ人とのつながりを意識し、必ずしも海外にいなくても環境を充実させることが可能であるということを知り、「海外だから」ととられる必要はないのだと感じた。

4. おわりに

今回の研修を通して企業の方々との関りはもちろん研修最終日に福岡県人会の八尋会長宅で開催された食事会での企業の方々とのかわりを通して、私自身の価値観について考えることができたとともに、環境はもちろんであるが人とのつながりが大切であるということを実感した。

また研修中印象に残った出来事として日本では「がんばれ」という言葉を多く聞いたが、シドニー研修中には「楽しんで」という言葉を多く聞いた。日本では自分がしなければならぬことを一生懸命取り組むことを重要視するが、海外では自分が取り組むことをいかに楽しむか、自分のものにして自分の利点を生かして取り組むかが大切であるということを知った。

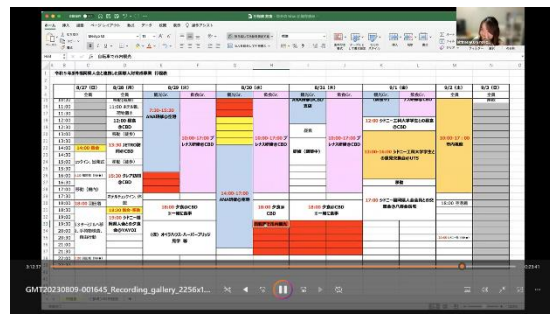
まだまだ自分がしたいこと将来に関して不明確なことが多く残っているものの、最終的な目標である「海外で仕事をする」という目標に向けて着実に日々努力を重ねていきたいと考える。今回であった人々への感謝とつながりを大切にしたいと思う。

事前研修の様子(2023.7.29, 8.9, 8.18)

○第1回事前研修(7月29日(土))



○第2回事前研修(8月9日(水))



○第3回事前研修(8月18日(金))



現地研修の様子(2023.8.27~9.3)

○8月27日(日)

- ・出発式(福岡空港)



○8月28日(月)

- ・独立行政法人日本貿易振興機構(JETRO)シドニー事務所訪問



- ・一般財団法人自治体国際化協会シドニー事務所訪問



現地研修の様子(2023.8.27~9.3)

・シドニー福岡県人会事務局との夕食会



○8月29日(火)~9月1日(金)午前

・観光グループ(全日本空輸株式会社シドニー支店/ PARKROYAL Darling Harbour Sydney)



現地研修の様子(2023.8.27~9.3)

・飲食グループ (Plenus AusT PTY.LTD.)



○9月1日(金)午後

・シドニー工科大学学生との意見交換会



現地研修の様子(2023.8.27~9.3)

・シドニー福岡県人会会員の皆様との交流会



○9月2日(土)

・市内視察



○9月3日(日)

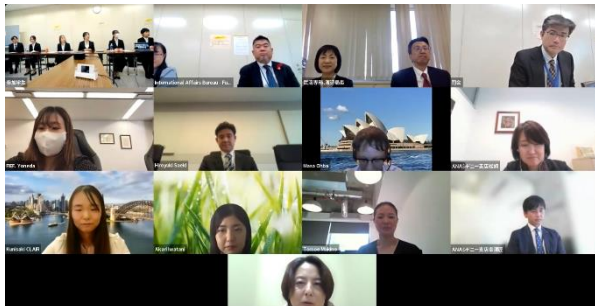
・解散式(福岡空港)



成果報告会・県庁表敬の様子(2023.10.20)

○10月20日(金)

・成果報告会



オーストラリアでの経験



・大曲昭恵副知事表敬

