

派遣国	ベトナム	派遣都市	ダナン
出国年月日	2020年2月2日	帰国年月日	2020年2月29日
法政大学との共催団体名（受入団体名）	FPT 大学		
主な活動内容	ホテル「Royal Lotus Danang」のフロント業務		

（1）課題設定 【出発前】

ベトナムという日本語も英語も第一言語ではない国で自分の接客レベルを確かめたい。私は高校生の頃からアルバイトで接客業をしていた。特に大学一年生の頃から初めた塚田農場では、お客様へのおもてなしをとっても重視する方法を学んだ。お客様をいかに笑顔にさせるか、その居酒屋のファンにするかを独自に追求し、新しく常連さんを作ったりしたことで、日本語での日本人のお客様への接客はととても自信が付いた。大学三年次にはオーストラリアで居酒屋の経験を積んだ。慣れない英語での接客だったが、日本で培ったおもてなし精神でレストランの売り上げに貢献することもでき、英語の接客にも自信が付いた。そんな私に今必要な経験は、第一言語が英語でも日本語でもない国での接客だ。言語の壁を越すことのできるような、最高のおもてなしを今までの経験を最大限に活用し、フロント受付係として提供したいと考える。

また、ロイヤルロータスは観光地ダナンの中でもトップレベルの四つ星ホテルだ。そこまでの地位を築き上げ、スターを保持し続ける営業方法、ホテルの伝統、スタッフの接客業に対する気持ちなどインターネットだけでは知ることのできない知識を知りたいと考える。

達成目標としては、日本とオーストラリアで培ったおもてなしの技術をベトナムで最大限に発揮し、ホテルのお客様の満足度を上げる。そのために、お客様からの感謝の声やフィードバックをたくさん頂いたら目標達成と設定する。

（2）事前調査活動内容 【出発前】

ベトナムとは、32万9241平方メートルの国土を持つ、社会主義のアジアの国である。首都はベトナム北部に位置するハノイである。全人口は9340万人である。面積は日本の国土と大差はないが、人口は日本と比べると3500万人ほども少ない国である。通貨はベトナムドンを使用している。ベトナムドンはたった1ドルが20000ベトナムドンと多くの桁になってしまう。これは戦後の激しいインフレが影響している。一瞬、円との換算で混乱してしまうが、ベトナムドンの0を二つ抜き、余った数字を2で割ると日本円に換算できる。

ダナンとはベトナムの中心に位置している都市である。海に面しているため、リゾート地として外国人観光客から親しまれている。日本から6時間のフライトで訪れることができる。シティはたくさんのカフェやレストランが並び栄えている上、シティから一時間ほどにあるホイアンや、ミーソン遺跡などの世界遺産もあり、観光にとっても適している都市である。

ロイヤルロータスダナンとはダナンのビーチ、ミーケビーチから徒歩5分の場所に位置する4つ星ホテルである。トリップアドバイザーでは600件のダナンのホテルの中で11位にランクインしている。周辺には0.5キロ圏内の位置に95件のレストラン・観光スポットがある。

ベトナムについての知識「<https://www.tabigurashi.com/entry/vietnam>」

ダナンについての知識「<https://tripping.jp/asean/vietnam/danang/59115>」

ロイヤルロータスの知識「https://www.tripadvisor.jp/Hotel_Review-g298085-d9761938-Reviews-Royal_Lotus_Hotel_Danang-Da_Nang.html」

(3) 現地における活動内容 【活動中】

- ・チェックイン業務 お客様からパスポートを預かる、スキャンする。ロビーのソファに案内し、チェックインを行う。二枚の書類の説明。1枚はサインとメールアドレスの記入をするもの、もう1枚はコロナウイルス対策の書類。すべてが英語で記入されているため、日本人のお客様には日本語訳、韓国のお客様で英語が分からないお客様には、グーグル翻訳を使用しながら書類の説明を行う。その後、ホテルの施設の案内を伝える。(プールやジム、スパなどの営業時間、朝ごはん・チェックアウトの時間のご案内、無料WIFIやミネラルウォーターの説明など) 部屋のカードキー二枚をお客様に手渡し、ベルマンにバトンタッチする。
- ・観光案内、交通手段をお客様に提案する。お客様から近くのおすすめのレストランや、スパ、観光スポットはどこ?と質問を受けると予想した。その質問に100%答えるよう、最初の1週間の滞在でホテル周辺の土地勘を完全に理解し、たくさん観光した。その中で自分のお気に入りのお店のリストを配ったり、手作りマップをお客様に渡したりすることで、顧客満足度を上げることができた。また、電車やバスのインフラが整っていないダナンのため、お客様に快適でお得な交通手段の提案も行った。
- ・チェックアウト業務 お客様のルームキーをお預かりし、ミニバーの使用状況や、備品の有無をハウスキーパーの方に確認をとる。お客様の使用状況によって請求書を作成し、お会計をする。また、このチェックイン業務の最中にお客様からのフィードバックを頂き、ホテルの満足度、旅の思い出を聞き、すごく良いと褒めていただいたら、トリップアドバイザーで口コミの掲載をお願いする。

(4) 振り返りおよび事後研究 【帰国後】

私は海外での接客レベルを確かめるため、とくに英語が母国語ではない国を選びベトナムに向かった。日本ではない国での業務で慣れないことや、文化の違いや公共交通機関の不便さも多く、戸惑うこともあったが、それは観光客であるホテルのお客さまも同じことだと知った。そこで、自分が感じたベトナム生活でのストレス・不便さをお客様も感じてしまわぬよう、ダナン観光の心得・ダナンマップ・ホイアン観光マップをすべて手作業で作成した。それらにはタクシー運転手にぼったくられないコツや、バイクが行き交う横断歩道のわたり方、ホテル周辺のおすすめタピオカショップ、レストラン、お土産屋さんなどを掲載した。お客様からは名前を覚えてもらったり、おすすめのお土産ショップに行ったときに買ったチョコレート差し入れにくれたりするお客様もいらっしゃった。その甲斐あって、トリップアドバイザーに口コミをお願いした時には、ほとんどのお客様が快諾してくれ、口コミを掲載してくださった。口コミを読むと、私が描いた手作りマップの事や、私のおもてなしへの数々の称賛の声が届いていた。私がお客様におもてなしを提供する。それは、ホテルにお金を払って滞在されたお客様に対して当然の行為だ。見返りも求めないし、「ありがとう」と感謝されることだけで充分すぎると思っていた。今までの接客業務のときもそうだった。しかし、感謝の手紙を頂き、口コミによって感謝を綴られ、お客様からの感謝が形に残ることで、自分のおもてなしが間違っていなかったと感じ、接客技術の自信をつけることができた。

私がインターンをしている間に感謝を綴っていただいたお客様の数は35名にのぼり、全てのお客様が5つ星を下さったため、175スターが追加となった。私だけの力ではないと十分理解しているが、トリップアドバイザーの口コミ順位が11/586位(2020年1月)から9/601位と順位を2位あがった。

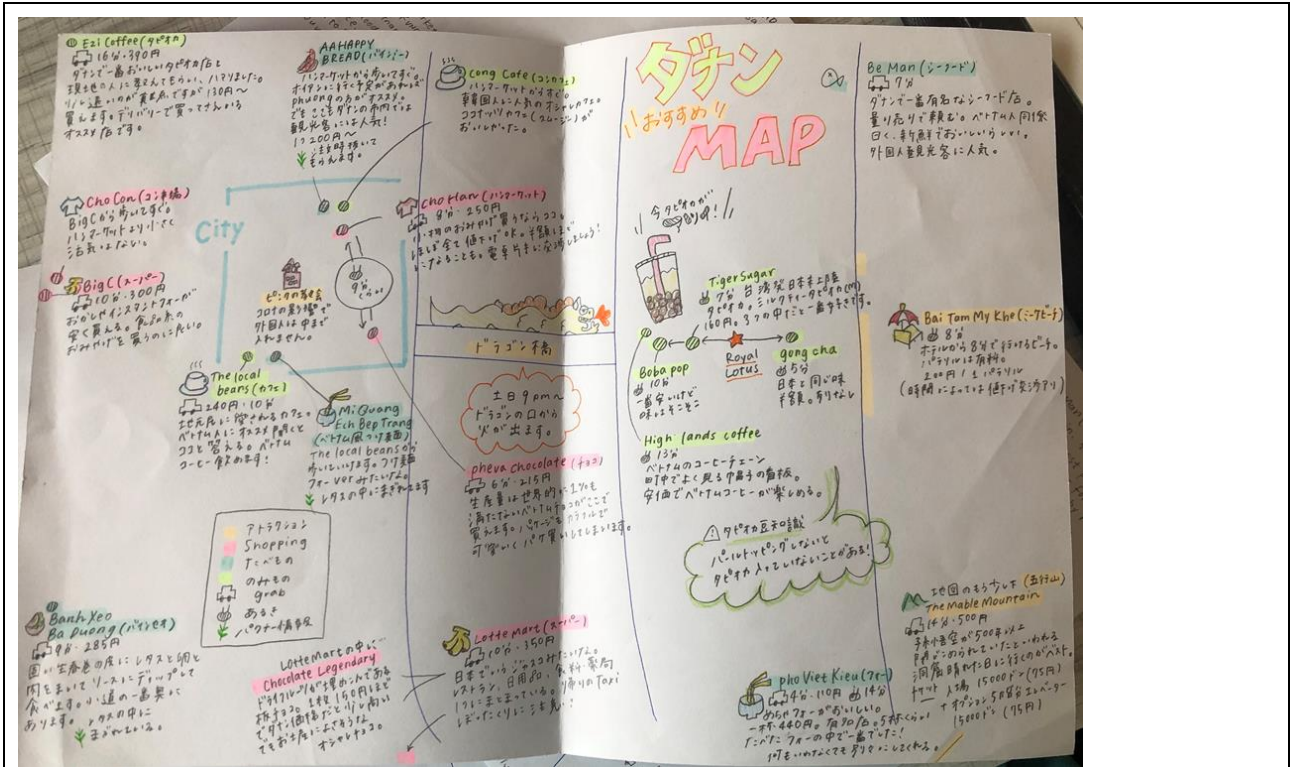


写真1 手作りダナンマップ

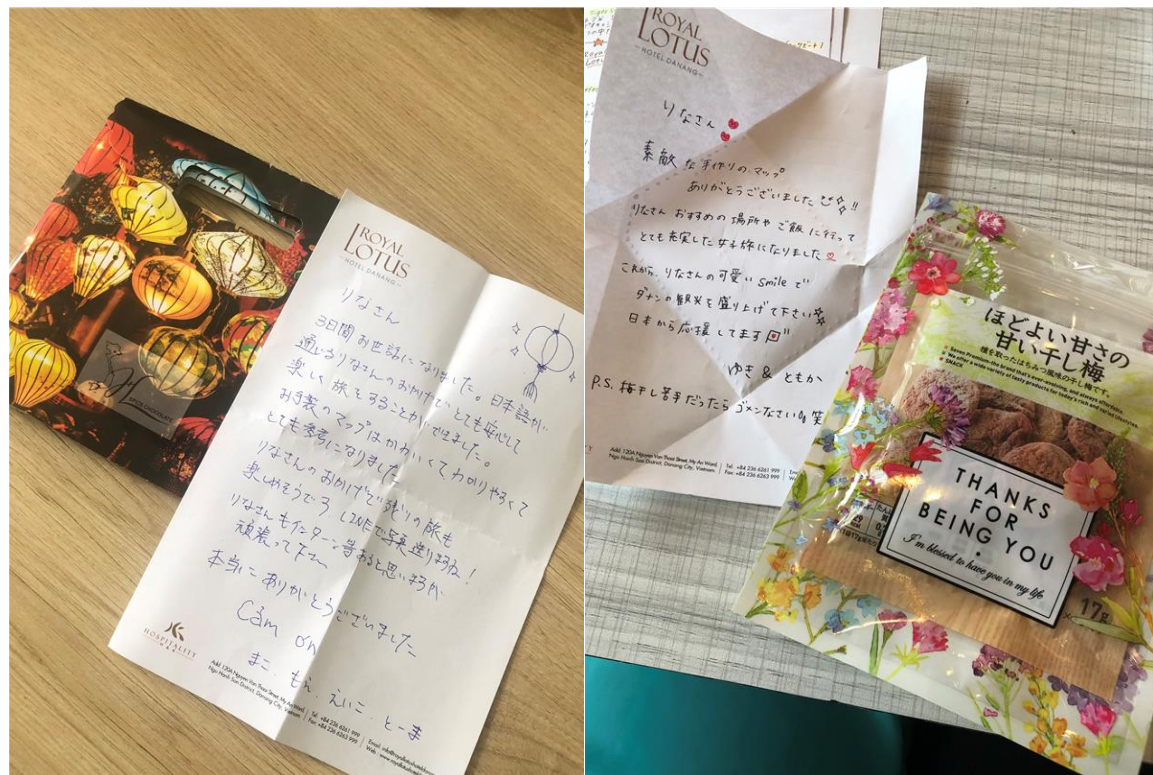


写真2,3 日本人のお客様からの手紙

3, I got lots of great reviews

The screenshot displays a presentation slide with a light green background and a dark red arrow pointing right. The slide is titled "3, I got lots of great reviews" and features six individual review snippets, each with a 5-star rating and a title. The reviews are arranged in two columns. The left column contains three reviews, and the right column contains three. Each review snippet includes the reviewer's name, the date, the location, and a short paragraph of text. The reviews are: "Kind staff", "It was a very good hotel!", "I was able to enjoy my graduation trip ~", "Service was awesome!", "It was very fun!", and "A hotel that makes you want to stay more". The last review is titled "Royal Lotus Hotel".

"Kind staff"
 ●●●●● Feb 25, 2020 se00777, Kyoto, Japan
 The hotel was clean and easy to spend. The view from the window was good, open and very comfortable. The Japanese staff (short term) gave me a hand-made map with recommended places and helped with the registration of Grab, a vehicle allocation app, so I was very kind and helpful. it was fun!

"It was a very good hotel!"
 ●●●●● Feb 24, 2020 Sayak6511, Japan
 It was a very beautiful hotel and the staff were all kind and wonderful! The service was more than expected, as the Japanese staff happened to be able to get a guide map in the city. Even as a hotel, the interior of the room is cute and shines, and the bath is easier to use and comfortable than other hotels. I highly recommend it!

"I was able to enjoy my graduation trip ~"
 ●●●●● Feb 25, 2020 kaasan_kik, Japan
 The Japanese staff did very well. He helped me make a homemade MAP, how to use a GRAB taxi, and how to use a SIM card. I was able to fully enjoy the places I could go on foot and the places I wanted to keep. It was my first trip to Vietnam, but it was thanks to this hotel and my staff that it was a fun trip. Thank you m (_) m

"Service was awesome!"
 ●●●●● Feb 22, 2020 Yutajjwaro11, Japan
 Upon arrival, a Japanese girl guided me and gave me a handmade map. The breakfast was delicious and we received a postcard from the hotel at check-out. It was a really good stay. I want to come again.

"It was very fun!"
 ●●●●● Feb 25, 2020 Otobem, Kyoto, Japan
 I had a friend on a graduation trip. The hotel was very clean and the breakfast was great and delicious. There was a Japanese who had just arrived as an intership, so I was able to teach me carefully even if I had any problems. It was a very good trip because I got a handwritten map of recommended places and told me about things that are not included in the guidebook, such as points to note in the market. I'm really thankful to you!

"A hotel that makes you want to stay more"
 ●●●●● Feb 21, 2020 Aitsushi212, Japan
 It was only one night for business, but thanks to the lovely Japanese staff full of hospitality, I was able to enjoy Danang. The handmade map was very good and it was a short time, but I enjoyed the pho, vine me, tapioca and delicious shops. The breakfast was enriched and the noodles and egg station were nice, but personally the homemade yogurt was delicious. I asked for one, but they brought me three. With only Japanese female staff and helpful staff, I wanted to stay a little longer. Also, I will come to stav someday!

"Royal Lotus Hotel"
 ●●●●● Feb 20, 2020 osakooasami, Japan
 The room was very clean. Spa and pool had a feeling of cleanliness, too and the staff was kind. Breakfast buffet had many kinds and was able to be relaxed in calm atmosphere. The staff of a Japanese girl was working at the front desk of the hotel, and it was very good. I was able to visit a lot of delicious shops thanks to being told about Danang in various ways. It was a trip without much research and it was really helpful anyway, so it seemed like a goddess of Danang.

写真4 トリップアドバイザーの口コミの抜粋(final presentation で使ったスライドのスクショ)