

## Ryotaくん (大学生)

### @バンクーバー校

グローバルカスタマーサービス  
Co-op サティフィケート受講



## インターシップをした企業・仕事内容について教えてください

僕は「HomeSense」というカナダを含む欧米で広く展開されている小売店で働きました。この店は、家具や料理器具を中心とした様々な生活用品を扱っています。仕事内容は、品出し、接客、レジ対応、ミーティング参加、在庫管理、電話対応、売り場作り、商品運搬など多岐に渡りました。勉強会や社内テストなども頻繁に実施され、**従業員の教育にも力を注いでいることが感じられる企業**でした。

## インターン中に大変だったこと、それをどのように乗り越えましたか？

何といっても一番大変だったことは、他の従業員やお客様との**英語でのコミュニケーション**です。働き始めた当初、コミュニケーションを取るにあたって、僕に欠如していたスキルは明らかにリスニング力でした。相手に何か伝えることは問題なくできたのですが、**ネイティブの人たちが話すスピードでは内容を理解できなかった**のです。

相手の言っていることが理解できないということは僕にとってかなりのストレスで、何度も聞き直すことは、話している相手にとってもストレスであったと思います。その証拠に、僕が理解できていないと察知するやいなや怒り顔で僕から去り、他の従業員に駆け寄りお客様を何度も経験しました。

この経験は屈辱的な出来事で、自分を大きく変えるきっかけとなりました。僕はリスニング力を向上するために様々なことを始めました。リスニング力をアップさせる上で最も大切なことは**生の英語に触れる機会を増やす**ことです。そう考えた僕は、24時間英語を聴ける環境を作りました。

また**分かったふりをしない**ことも非常に大切です。以前の僕は聞き取れなかった時に分かったふりをすることが多々ありました。しかし分かったふりをすると、次に同じような英語に遭遇した時も確実に聞き取れないことに気付きました。

聞き返す上で最も大切なことは相手に情熱も見せることです。**明るい表情とトーン**、適切な聞き返し表現を用いて「**あなたのことをしっかり理解したい**」という意思を伝えられれば、相手もこちらが理解できるまで一生懸命説明してくれます。

長い期間、このような英語環境に身を置いたおかげで、僕のリスニング力が飛躍的に向上し、終盤にはお客様や他の従業員が言っていることを**ほぼ一発で聞き取れる**ようにまで成長しました。

## インターン先での成果や功績があれば教えてください

1つ目は僕が担当する**部門の売上げを2倍に引き上げた**ことです。僕の職場では個人がそれぞれ違う売場を担当しており、僕は食品担当でした。顧客の行動の観察、配置換え、フィーチャリングを実施したことにより、以前の売上げと比べて +100%を記録しました。

2つ目は週2回実施される社内テストで全て満点を修めたことです。従業員の7割ほどが毎回再テストを受けていましたが、僕は**英語が他の従業員に比べて劣っていると自覚**していたからこそ、毎回テストに向けた勉強を怠りませんでした。

3つ目はお客様の顧客調査において、**50件以上の良いフィードバックを受けた**ことです。いつも笑顔で、どんなお客様にも丁寧な対応を心掛けていたので数字として現れたことに喜びを感じました。

## 授業ではどのようなことを学びましたか？役立ったことはありましたか？

授業では主にビジネスについて学びましたが、効果があったと感じたのは「**グループワーク**」です。国籍や性別、多様性が最大限になるグループワークを通じて、自分とは違う考えに触れながら、意見を出すことを学びました。

またグループワークではプレゼンテーションも多くありましたが、人前で自分を表現する緊張や不安も解消され、**今では自信を持ってスピーチ**できるようになりました。社内ミーティングの際にも、自分の意見を躊躇なく言えているので、授業で学んだことは多かったと感じています。

## Co-op（コープ）を通じてどのようなスキルが身に付きましたか？

最も誇れるものは**英語力と問題解決力**です。英語力に関しては、リーディング、ライティング、リスニング、スピーキングの全てにおいて**予想していた以上に向上**しました。4ヶ月の授業では本当に課題が多く、時には泣きそうになるほどでしたが、課題を全てこなしてきたからこそ今の英語力があると思います。授業とインターンは**インプットとアウトプット**の良い関係だったと思います。

また問題解決力はインターンの仕事をこなしていく中で養われました。僕が働いていた職場には様々なタイプのお客様や従業員がいました。カナダという国の多様性の中で起こる問題を解決するために、考えなければならないこともたくさんありました。この環境のなかで培った問題解決力はこれからの人生の中でも必要になってくるものだと信じています。

## 今後の進路について教えてください

僕はこのプログラムに参加するため、**大学を1年間休業**してカナダにきました。そしてこの1年間で僕の考え方は大きく変わり、将来は海外で活躍したいと考えるようになりました。

その気持ちから、バンクーバー滞在中に**外資系コンサルティング会社**のタイ支部の面接を受け、なんと1年間その会社で働けることになりました。この機会は僕の大きな夢の第一歩に過ぎませんが、まずはこの1年間、その会社でコンサルティングのいろはを学びたいです。

またカナダ留学を機に語学の楽しさを知った今、中国語とタイ語の勉強にも励んでいます。最終的には今取り組んでいるすべてのことが結びついて、自分にしかできないことができたらいいなと夢見ています。