

## Natsumi さん (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

”お客様と向き合っていく姿勢、言動がどれほど大切か学びました！”



### Co-op (コープ) 留学を決めた理由を教えてください

英語を使って何かに挑戦したいと思ったのがきっかけで留学を決めました。英語を使った仕事をしなく、サービスやビジネスについても学んでみたいと思いました。興味があった**空港で働けるチャンス**があると聞き、私にとってこのプログラムはドンピシャでした！

### 授業ではどのようなことを学びましたか？

英語での異文化コミュニケーションやビジネス、カスタマーサービスについて学び、**どの科目も活かせるような内容**でした。私はアカデミック英語のEAP200と300を受講しましたが、300は私にとってハードで挫折そうになりました。しかし仲間と助け合いながら乗り越え、諦めない力やタフな経験を得ることもできました。

### 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

私はバンクーバー空港のLTFS (Liquor, Tabaco, Food, Souvenir) の販売ポジションで働きました。お客様への商品販売、在庫整理、お客様とのコミュニケーションが主な仕事内容でした。

お酒やタバコの知識を英語で覚えることも多く、メーカーや味の違いを頭に入れていくことは大変でした。また空港の免税店には細かいルールがあり、それを英語で説明し納得してもらうことも大変でしたが、常にお客様に質問しやすい環境を作るように心掛けていました。

お客様から感謝された時はとても嬉しく、**今までの経験にないほど温かい言葉をいただいた**こともありました。

### 貯金はできましたか？

はい！4ヶ月で**300,000円**くらい貯金できました。学校を卒業したら、LAに旅行する予定だったのでその費用に当てました。目標を持ってお金を稼ぐことは普段のモチベーションのキープにも繋がりました。

### 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？

英語でのコミュニケーションやカスタマースキルが身についたと思います。インターンを通じて、お客様と向き合っていく姿勢、言動がどれほど大切かを理解しました。クレームや批判に対する説明の仕方、相手の性格に合った言葉選びなど、**カレッジの授業で学んだことを仕事に応用**できました。また4ヶ月のインターン通じて、**リスニングとスピーキング**がとても伸びたと感じています。