



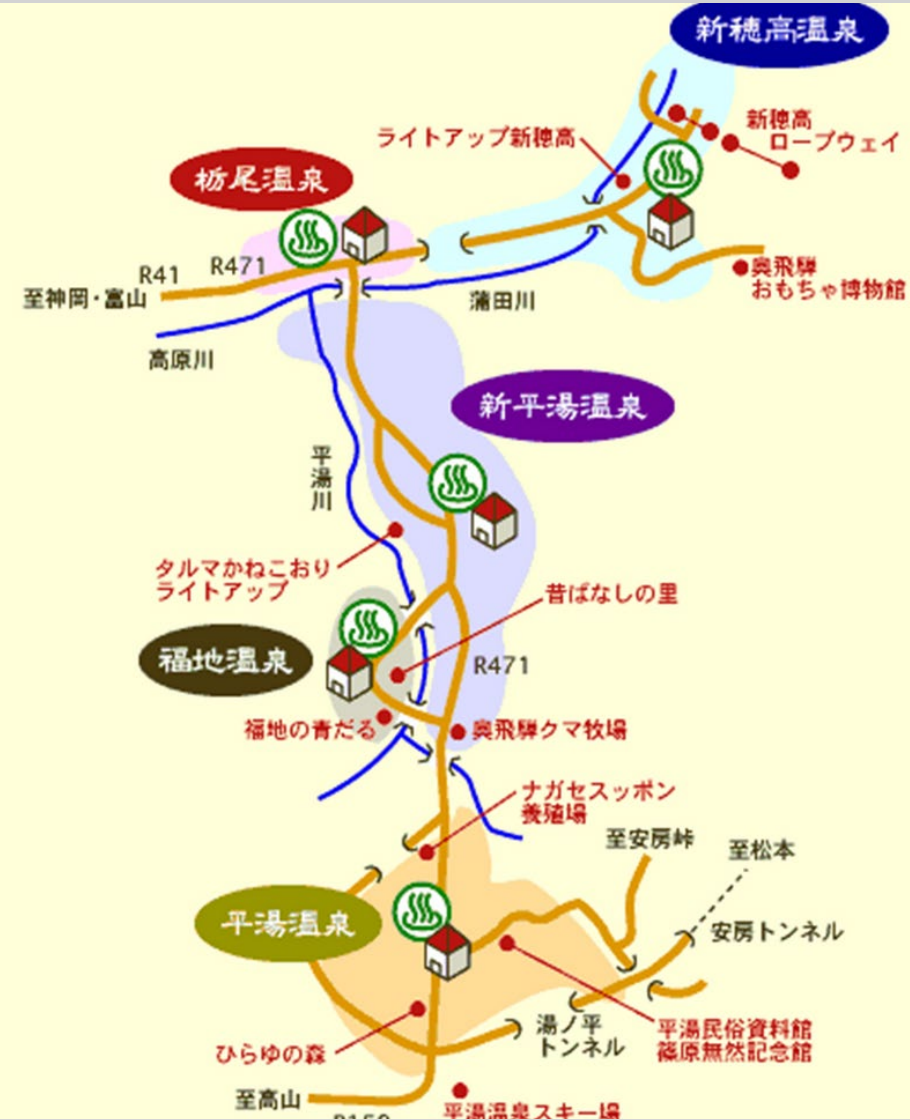
奥飛騨温泉郷の旅館における 夏期インターンシップ事業の試み

名古屋外国語大学

現代国際学部 国際教養学科

横井あせな, 石浦伶奈, 伊藤愛七, 境夢叶, 田畑晶葉, 藤澤美咲

奥飛騨温泉郷



本発表の目的



2024年夏期に実施した
平湯温泉1軒と福地温泉4軒の
インターンシップ事業
について報告する。

はじめに

【背景】

- ・2021年:
インバウンド観光客増加のための調査(平湯温泉)を実施
➡約20%の旅館が人手不足
- ・2022年:
学生インターンシップ導入に関するニーズ調査(平湯温泉、福地温泉)を実施

- ・2024年:
学生インターンシップ
パイロット事業の実施



【目的】

- 奥飛騨温泉郷の人材確保・育成
➡ 観光促進

1.インターン生募集

【方法】

対象：全国の大学生、短期大学生、専門学生

期間：2024年5月14日～2024年7月31日

募集方法：応募申込フォーム付きのウェブサイト、Instagram

選考方法：旅館担当者によるリアルタイムオンライン面接

【結果】

採用者数：23名応募（うち4名途中辞退）、19名採用

応募者全員が名古屋外国語大学の学生であった。

各旅館に配置されたインターン生の内訳

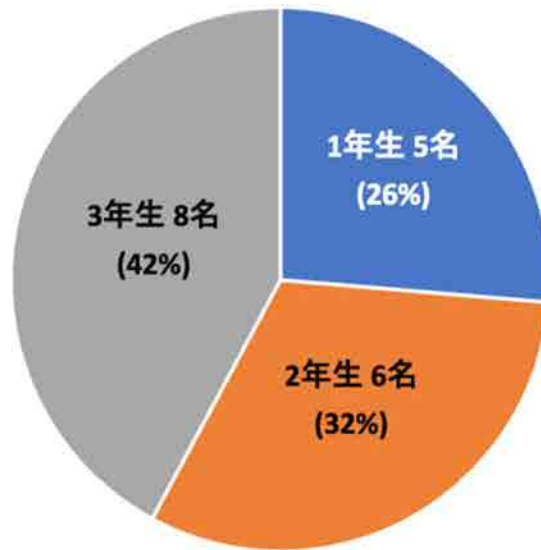
A旅館	B旅館	C旅館	D旅館	E旅館
2名	3名	7名	5名	2名

2. インターン生のプロフィール

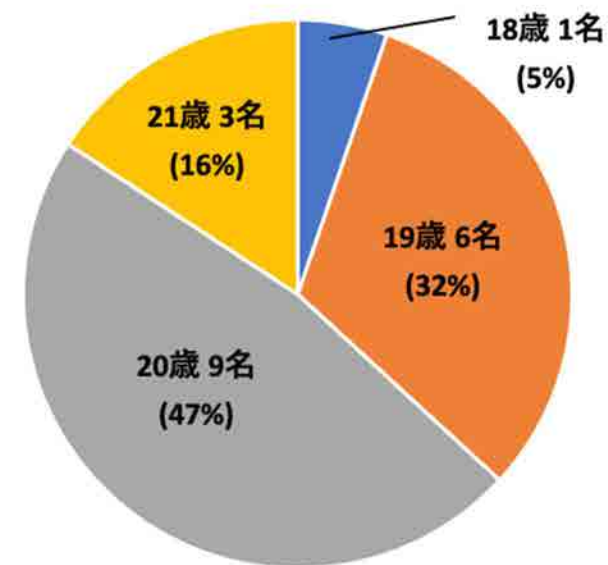
2.1 プロフィール

学年・年齢について

参加者の学年別割合



参加者の年齢別割合
(インターンシップ実施時点)



学年では3年生が最も多く、年齢では20歳の学生が最も多い。

2.2 研修参加状況

2週間～1ヶ月にわたり就業体験を行った。

【就業期間変更者】

- ・発熱により途中辞退 1名
- ・「南海トラフ地震臨時情報」に伴い、一時帰宅 1名

19名のうち17名は、予定通りの期間参加した。

3. インターンシップ事業評価

3-1. インターン生側からの視点

【方法】

インターンシップ実施の前後において、Google classroom 上でインターン生にアンケート調査を実施した。

【項目】

- 1) 取り組んだ業務内容
- 2) 自己評価（個人のエンパワメント）
- 3) 学んだことと良かったこと
- 4) 研修体験を通して感じたことと要望

1) 取り組んだ業務内容

①接客



お食事の提供、チェックイン、お客様のお茶出し、館内説明、
お部屋のご案内、お客様のお見送り

②裏方業務



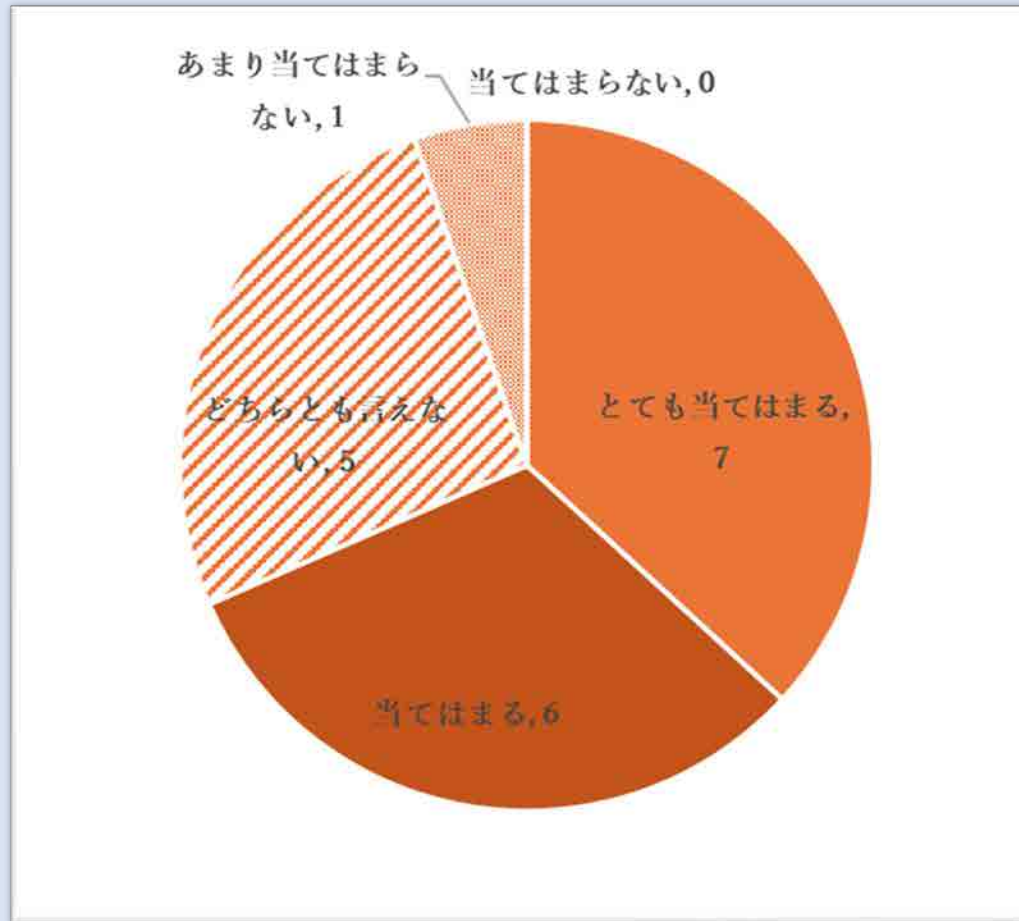
清掃（客室、浴場）、お皿洗い、お布団の用意

2) 自己評価（個人のエンパワメント）

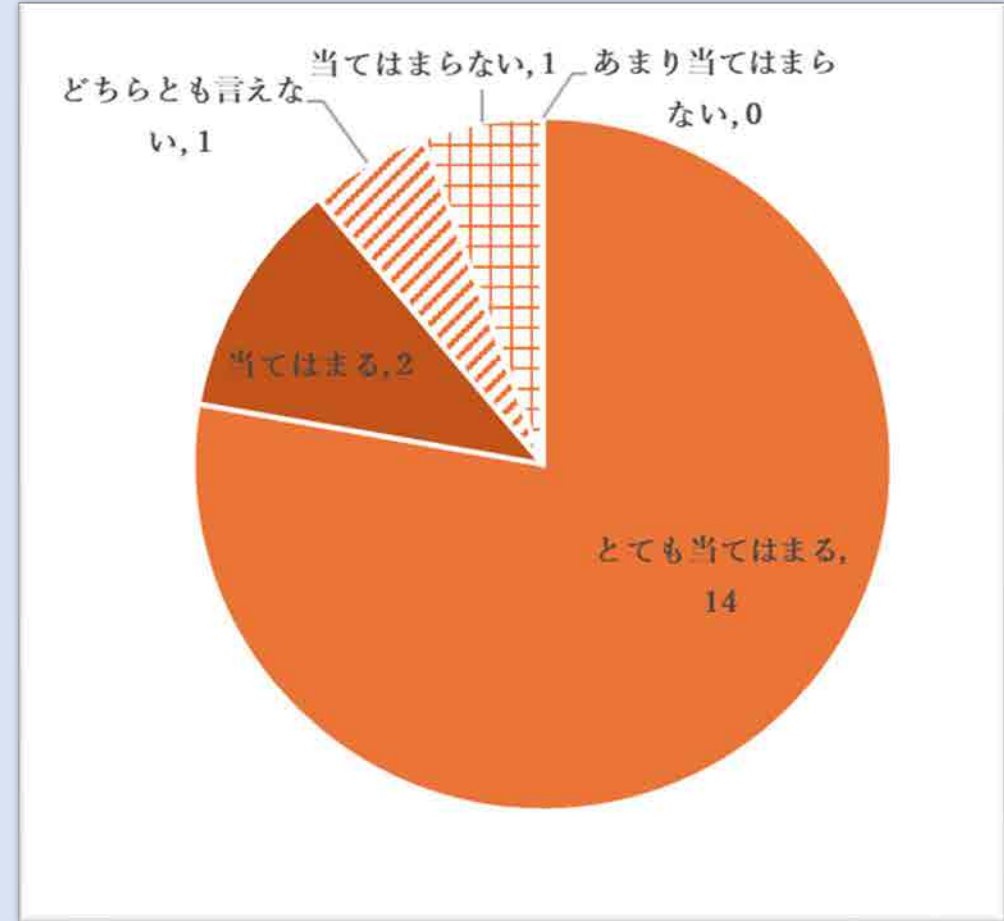
- 1) コミュニケーション力
- 2) 新しいスキルを学び、取り入れる力(受容力)
- 3) 自分で考える力
- 4) 積極性

たとえば、 コミュニケーション力： お客様との会話を楽しむ

研修前(人)



研修後(人)



研修前に比べ、研修後にお客様との会話を楽しみながらインターンシップを行うことができたと回答する人が増えた。

3) 学んだことと良かったこと

3)-1. 学んだこと

- 1) お客様視点に立った日本ならではのおもてなし
- 2) 接客業におけるやりがい
- 3) 旅館業務の大変さ（＝接客業の大変さ）
- 4) 奥飛騨の人手不足の現状

3)-2. 良かったこと

- 1) 自分の想像と実際の業務のギャップの認識
- 2) 接客業やサービス業に対する自信
- 3) 英語や複言語を使う機会の増加
- 4) 1年生からインターンシップに参加することが可能

4) 研修体験を通して感じたこと・要望

感じたこと

- 1) インターン生の視点から見た旅館勤務時間の壁
- 2) 接客以上に掃除、部屋の片づけといった「裏方業務」が多い

要望

- 1) 事前に持ち物の詳細リストの提供
- 2) 参加予定者と主催者同士の研修前の交流
- 3) 統一した謝金の設定

3. インターンシップ事業評価

3-2. 旅館側からの視点

【方法】

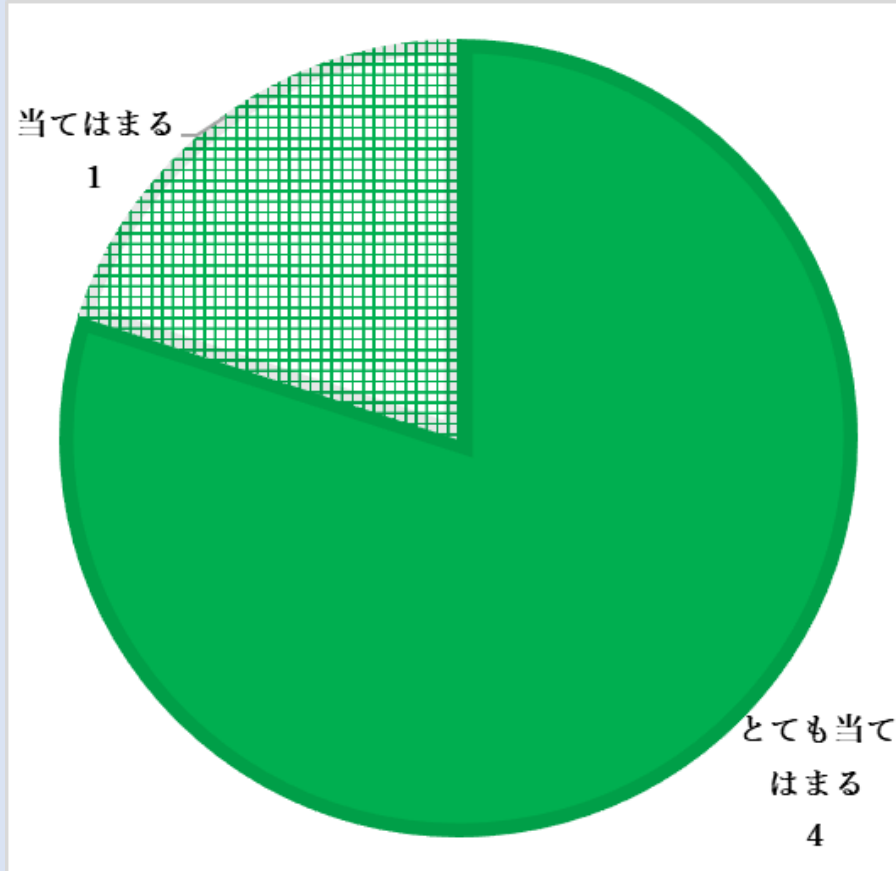
2024年10月12日(土)-13日(日)に各旅館を訪問し 聞き取り調査を行った。

【項目】

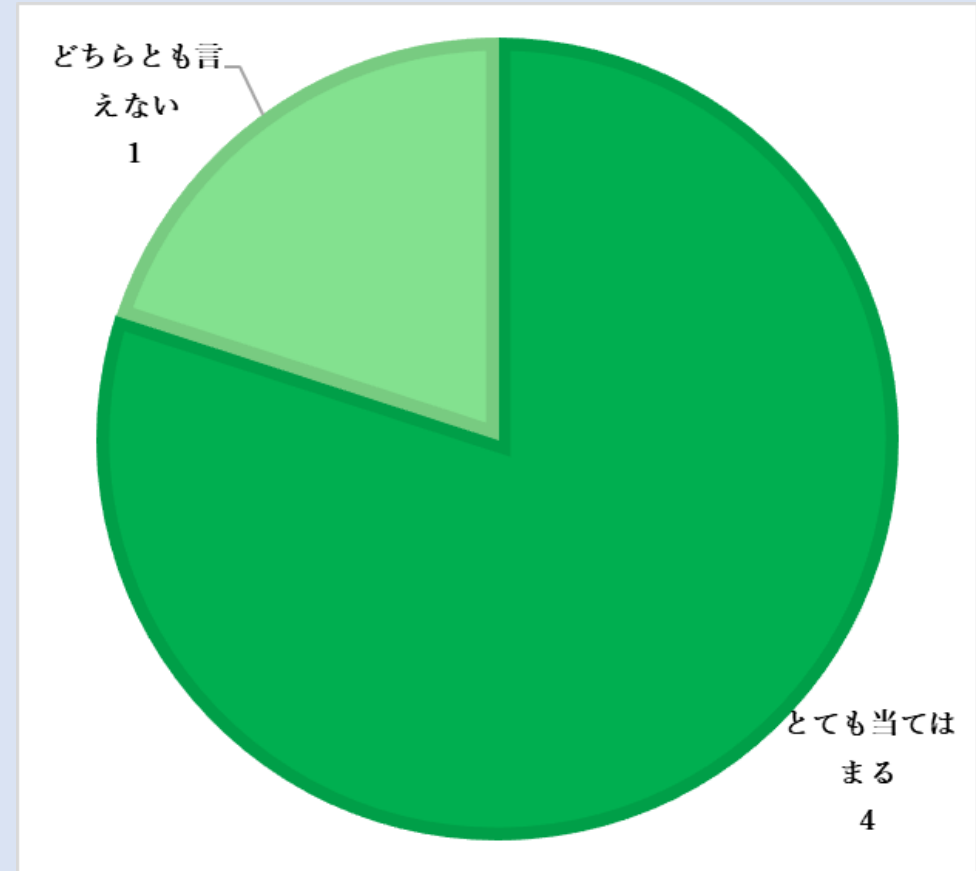
- 1) 本事業に対する5段階評価アンケート
- 2) 準備段階の進行具合が各旅館の都合に合っていたか
- 3) 研修中のトラブル、困ったことについて
- 4) 本事業を通して、人手不足の解消に貢献したか

1) 本事業に対する5段階評価アンケート

本プログラムに満足した(軒)



本プログラムに再度参加したい(軒)



5軒全ての旅館様から本プログラムに満足したと回答いただき、そのうちの4軒が次回の参加を希望した。

2) 準備段階の進行具合が各旅館の都合に合っていたか

準備の進行については滞りなく行うことができたが、仕事上すぐに返信することができないことがあった。

3) 研修中のトラブル、困ったことについて

1. 緊急時の学生への対応について
2. インターン生とアルバイト従業員との差別化について

4) 本事業を通して、人手不足の解消に貢献したか

旅館の繁忙期である夏休みの期間は、人手不足の解消に効果的であった。

教訓



- 1) 全国からの応募を得るために信用と魅力あるWebサイト制作
- 2) 「おもてなし」から想像する業務と現実業務との乖離を防ぐための募集内容の改善
- 3) インターンとアルバイトの差別化
- 4) 短期のインターン生を短期で終わらせないための長期的戦略
- 5) 緊急時の対応

まとめ

- ✓インターン生にとっては、本研修にておもてなしの経験を積むと共に、自己成長及び自身の適性や能力について知る良い機会となった。
- ✓旅館側からは、来年度以降も継続し、より拡大していくことへの期待の声が挙がった。
- ✓今回のパイロット事業からの教訓を糧に来年度も実施する予定である。

