

(別紙 12)

大学「地（知）の拠点整備事業」ホームページ掲載用原稿記入フォーム

※以下の項目を参考の上で作成をしてください（様式は自由です）。

実習企業・機関	(株)庄交コーポレーション航空事業部
実習期間	平成 30 年 8 月 20 日 ~ 平成 30 年 8 月 24 日
学生氏名	丸山ひとみ
実習プログラム	ロビーサービスの見学・訓練・実践 アナウンスの訓練・実践 ユニバーサルサービスの訓練・実践 カウンター業務・手荷物受託の見学・体験 手荷物梱包 もぎり CE ワーク ゲート業務 制服試着 プレゼンテーション 車いす介助の見学 JRP（ジュニアパイロット）介助の見学 タグ車にてプッシュバックの見学 機内見学 運送課見学 運航課見学
学び・気づき (300 字程度)	お客様に好印象を与え、信頼していただくためには丁寧な言葉遣いだけでなく、非言語要素が大切だということが分かりました。コミュニケーションの要素には服装や髪形、笑顔などの見た目が 55%を占めており、話す速さや抑揚などの声の調子は 38%、言葉遣いは 7%を占めています。そのため、見た目では清潔感があり、相手や場所を意識したものを選び、声の大きさや速さ、高さを変えることで安心感や信頼感を感じてもらうことができます。このように全体の雰囲気重視することで言葉が伝わりやすくなり、お客様に好印象を与えることができると学びました。
今後に向けた 抱負 (200 字程度)	これからの学校生活では、インターンシップで学んだことを活かして更に課外活動に取り組んでいきたいです。課外活動で様々な人と交流することで、性別や年代関係なく誰とでも会話でき、意思疎通できるようになることで実習中に感じた課題を解決し、就職活動にも活かしていきたいです。

インターンシ  
ップをして気づ  
いた、実習先の魅力  
(300字)

私は実習を通して、地上係員でなければ出来ないサービスの提供の方法を学ぶことができました。航空事業部では一般のお客様のニーズはもちろんのこと、特別な手助けが必要なお客様のニーズに合わせた接客を行っていました。特に、体に障害のあるお客様や高齢のお客様に対しては、誘導の有無や車椅子の使用など体調に合わせてサービスを行っており、症状の重さによってどこからどこまで、どの様なサービスを提供するのかを一人一人に合わせていることが分かりました。また、12歳以下の子供の一人旅の場合にも誘導などお客様の不安を取り除くサービスを行っていることが分かりました。

写真 (1~3点)

