

2013 年度冬期  
グローバル共生実践演習 I  
レポート

(JICA カンボジア事務所－カンボジア日本人材開発センター)

ZAW ZAW AUNG

3 1 - 1 3 6 5 7 3

GHP M1

## (1) 実習の概要

カンボジア日本人材開発センター (Cambodia-Japan Cooperation Center 通称: CJCC) にて実習を行った。CJCC は将来にわたって継続的にカンボジア、日本、両国の人々の交流・総合理解・ビジネス協力の拠点としての役割をはたしていくことを期待されており、ビジネス分野の実務者、行政官、学生、市民を対象とした開かれた両国の人々の学びと交流の場となることを目指している。その中の文化交流行事の企画展示、両国の季節行事や文化イベント、日本からのスタディーツアー受け入れ、カンボジア人留学生の日本への留学支援、日系企業の説明会、JOB FAIR, 商品展示など幅広く両国の交流と理解を深めるための企画と支援を行う Service&Culture 部門に配属し、2013年8月1日から2013年9月14日まで実習を行った。

## (2) 実習目的

実務を通して、下記の3つを目的を実習前に設定した。

一・CJCCにおける業務全体の把握：自身が配属する Service&Culture 部門のみではなく、他部門での業務の流れ、役割の理解を通して、CJCC 全体の業務を把握する。

二・広報に関する知識と実務経験の獲得：Service&Culture 部門で各種のイベントの計画、宣伝、PR、運営、実施、広報、マーケティング活動を行い、広報やマーケティングに関する知識を得ながら企画力、計画力、運営力の向上を目指す。

三・文化交流と相互理解の向上に貢献：幅広い広報活動を通して、日本、カンボジア両国の文化交流と相互理解向上のため、現場スタッフとともに取り組む。

また、上記以外には大学院における研究に関する知見の獲得と自身のヒューマンネットワークの拡大も目的に実習に取り組んだ。

## (3) 実習内容

### i. イベント企画、運営

CJCC では毎週のように文化交流イベント、留学関連イベント、就職関連イベントが行われる。それらイベントの運営のみではなく、企画や計画にも携わった。

CJCC はプノンペン王立大学のキャンパス内にあるため、大学生や若者の訪問と利用が圧倒的に多い。また、カンボジアの国自体も若年層が人口の大部分を占めるような構想になっているので、若者や学生に向けてのイベントで日本とカンボジアの相互理解を深められるようなイベントの考察、計画などに関わった。自身も日本に住む一外国人、一学生として関心を多くの人の集められるイベントを考察し、日本人の専門家からの専門的なアドバイスとカンボジア人スタッフからの現地需要に関する知識を合わせ、より効果的なイベント企画、計画に取り組んだ。

また、実際、イベントが行われる際にも大人数のイベントの司会進行を行い、進行と運営の新たなノウハウなどを身につける機会になった。CJCC の従業員はそれほど多くないため、様々なお仕事を体験することもできた。上記に述べた進行のみではなく、時には、受付を行い、時には、競技などの審査員を行うこともあり、それぞれが初めてであるため、貴重な体験となった。

プノンペンの CJCC のみではなく、一度、地方へ出張をする機会もあった。カンボジア最大の空港運営会社の要望で日本型経営や日本の 5 S の知識、ノウハウなどを伝授するセミナー（CJCC 主催）の業務補助をさせてもらった。その際にはセミナーの内容も自身にとっては勉強になったのみではなく、現地の人々からなぜ日本型経営を学ぼうとするかについてや日本の人材育成をなぜ取り入れようとするかに関する意見を聞くことができ、両国に関する知識が増すことになった。

## ii. 業務プロセス改善

様々なイベントやセミナーを運営する際に業務推進の際の問題点を発見した。現地スタッフはイベントを多くやっていることはあるが、プロセスや推進方法に関するノウハウは記録としてほとんど残っていないことが問題点であると感じた。記録がないため、類似したイベントを行っていても、担当者が変わることがあれば、一からの考察になるため、効率性は良くなった。CJCC の中でも多くの人はその課題に気づいているが、多忙のため具体的な解決へのアクションや作業までは至っていなかった。

問題解決のため、まずは現地の担当者と相談し、モデルとなるイベント関連チェックリストを作成することにした。一度作成したモデルチェックリストを基にイベントごとに少しカスタマイズしていくことで、類似したイベント、あるいは、次期、次年度に同イベントが行われる際の準備の高速化とよりスムーズな運営を目指すことができた。また、部署内で共有させることによって、情報を担当者のみが抱え込むことや退職の際の引継ぎ不可能な問題も同時に解決できた。

ドキュメント化の一環として、資料の見える化も行った。CJCC ではイベントやセミナー後に参加者からアンケートを収集し、今後の改善を図っている。しかし、アナログでの集計などが多いため、集計した担当者だけの知見で止まっていることも多い。そのため、EXCEL などの既存の機能を利用し、グラフ化や自動計算などで作成の高速化とともに集計結果の見える化を図ることに注力した。データが見える化することによって、知見も共有しやすくなり、組織全体の改善に対する知識の向上に繋がる。

CJCC 全体としての報連相の場としての週次ミーティングは既に機能的ではあったが、配属部署である Service & Culture 部署内では全員での情報共有の場が機能していないことにも課題を感じ、週次ミーティングを呼びかけ、実習前に定期的開催できるようになった。その際に必要な会議運営ルールを部署の第一責任者とともに考察し、全員に共有し、理解を得た。また、ミーティング自身の意義と報連相の重要性も現時スタッフ全員に共有することができ、会議開催への協力も得られるようになった。

上記のドキュメント化、見える化、情報共有の場を提供することによって、部署全体の業務プロセスの改善と効率性向上に貢献できた。

## iii. SNS マーケティング

CJCC には FACEBOOK をはじめとする様々な SNS アカウントでイベントや活動の知名度と理解度の向上を図っている。実習中に CJCC、FACEBOOK ページへの訪問者増加のため、CJCC 内に既にある機会を利用し、キャンペーンを行った。CJCC 施設内にはオープンスペースが存在し、一般の方や学生が学習など自由に利用できる。また、図書館も提供し、日本語や日本理解の向上も図っている。そういった施設を利用する人々にもっと、CJCC の FACEBOOK の投稿内容を知ってもらうため、FACEBOOK ページへの誘導を行う、卓上 POP を作成し、多くの人々が利用するオープンスペースや図書館内に設置した。POP は特に FACEBOOK をはじめとする CJCC の各ソーシャルメディアページへの注目 (Attention) 、

関心 (Interest)、検索 (Search)、行動 (Action)、共有 (Share) の AISAS の法則に沿って、集客と利用拡大、理解度向上、評価、情報の共有によつての CJCC の知名度向上とさらなる発展を狙う目的で作られたものである。見た目として人の目をひくような日本の絵や日本とカンボジアに関するクイズを記載することによつて、卓上 POP を手に取ってもらい、同じ箇所記載されている FACEBOOK や他の SNS での情報にも興味を持ってもらうことを狙いに作成した。

実習期間内では実施できなかつたが、CJCC の SNS ページに訪れた新客をさらによく来てもらうための次のステップとしてのキャンペーンなどのアウトラインも考察し、集客効果が現れるまでの継続性維持のため、POP の狙い、作り方、更新の仕方、更新計画なども他スタッフに共有した。

#### iv. その他

実習期間内に CJCC のみではなく、他の人材育成に関する国際協力機関や日系企業の人事担当者や採用担当者に訪問することができた。

韓国政府の ODA によるカンボジア—韓国人材育成センター (CKCC) は今年に新たにプノンペン王立大学内にできた。CKCC に訪問し、取り組み内容や人材育成に関する今後方針などを聞くことができた。CJCC は日本型経営などの伝授に着目するが、CKCC は IT 関連の講座などに注力して取り組んでいる。互いに得意分野があるため、今後の協力体制の考察などについての両者から聞くことができた。

CJCC には文化交流のみではなく、日本とカンボジアのビジネスセンターという位置づけもあるため、人材の育成、採用のため、多くの企業が訪れる。そのため、様々な規模の日系企業の採用担当者と打ち合わせの機会の多く、企業としての求める人材像や採用の人材育成の難題などをリスニングすることができた。

### (4) 実習から得られた知見

#### i. 多文化環境での仕事経験

現在まで日本で勉強し、日本での社会人経験も有し、母国とは違う日本の環境での経験を重ねてきた。今回の実習では日本、カンボジアという多文化環境の中での仕事と交流を体験し、勉強することができた。多文化である分、様々な難点とも直面した。言葉のコミュニケーションの難しさ、異文化によるコミュニケーションの難しさなどに直面した。しかし、まず「理解」することが全ての解決の根本となっていると感じ、互いに理解しあう努力をした。自身のみではなく、部署内でも同じ課題を発見したため、週次ミーティングという話し合いの場、共有の場を設け、相互理解に向けての施策を行った。時間は要するが、これによつて、誤解や誤認識を防ぐことができ、コミュニケーションの向上と仕事の進捗の高速化を図れると実感した。また、理解するための理解力も必要となり、そのためには言葉のみではなく、周囲への観察力とロジカルシンキングも大きく関わってくるので、これらを自身のこれからの研究とキャリアの際の課題とし、これから磨いていくことが重要であるという気付きも得られた。

#### ii. ローカルマーケティングの知識

SNS マーケティング用にマーケティングに関する基礎知識やローカル市場のあり方に関しての知識も習得することができた。一般的なマーケティングのチャンネル以外

にローカルならではのチャンネルなどを発見することもできた。将来的にマーケティングの仕事に就く予定ではないが、自身が属する組織内の商品の良さ、あるいは、活動を一般に向けての発信を行い、知名度向上と理解を求めないといけないことはどちらの組織でも必要となるので、今後に向けての基本となる勉強ができたと感じる。

### iii. 人材育成の課題と日本の役割の発見

ミャンマーと同じアジアに属する人材育成に関する課題の発見に繋がった。特に、組織内の中級マネジメント層の管理能力の不十分よっての課題が多く存在する。そのため有効な研修が様々あるが、CJCC では主に日本型経営や日本の人材育成方法をベースにカンボジアに合った人材育成コースを提供していたため、これらを母国に当てはめ、考える機会にもなった。また、様々な慣習や価値観の違いによって、仕事、責任感、収入、転職、人間関係に関する考え方も違い、人材育成を行う際にはこれらも十分に考慮してからの人材育成でないと根本的な問題の解決につながらないと感じた。

今まで受けてきた学校教育にも大きく関わっており、英語やビジネス関連などに関しては注力をするが、理数系などの科目になると、英語やビジネス関連などとのかなりの知識の差が発生しているので、教育のバランスの有無も考慮すべき点の一つである。または専門的な知識より学ぶことを通して、得られる批判的思考力、論理的思考力、分析力などの強化も必要だと感じた。

日本としては日本型のものにたくさんの良さがあり、それらを伝授しようとするが、現地のニーズや現状とのギャップがあるため、いかにカスタマイズしたものを提供できるかが受け入れられるための鍵となると感じた。両側の課題を文化ベース、知識ベースで考え、客観的に見られる習慣もつくようになったので、今後これらの経験を母国と日本の人材育成に関する場で活用できると考える。

### iv. ヒューマンネットワークの拡大

JICA カンボジアオフィスに所属しながら、CJCC が研修先であったため、これらで働く従業員や JICA 専門家との交流はもちろん、CJCC 自身は日本とカンボジアを文化的、ビジネス的につなげる窓口でもあるため、多くの日本人、特に、日本企業の方々、そして、日本に関心を持つカンボジア人学生との交流ができた。カンボジアにいる日本企業は CLM (カンボジア、ラオス、ミャンマー) 市場に関心を持つ人が非常に多く、カンボジアにいながら、ミャンマー市場への進出を検討している、あるいは、既に進出済みかの人が多いため、ミャンマーでのビジネスチャンス、そして、ビジネス課題、人材育成の課題を聞くこともできた。これらの課題理解に関する基礎知識は今後の自身の大学院での研究にも役立つと感じる。

## (5) 実習に対する自己評価

事前に設定した、実習の目的に対する自己評価としての達成度合いは下記の通りである。

	内容	達成度合い
一	CJCC における業務全体の把握	△
二	広報に関する知識と実務経験の獲得	◎
三	文化交流と相互理解の向上に貢献	○

(×、△、○、◎の4段階評価)

一・CJCC における業務全体の把握：配属先である Service&Culture 部門内の文化交流イベント、留学生支援イベントを中心に企画、運営に関する知識とノウハウが獲得できた。しかし、就職支援イベントへの実習期間中の関与は比較的低かった。次回以降のイベントの PDCA の際に必要なドキュメント作成や前回の流れの説明などを通しての一連の業務に対する理解はおおよそできたが、実践時の課題などを見ることはできなかった。また、配属部署以外の部署での取り組みなどに関しては概要理解のみに留まった。

二・広報に関する知識と実務経験の獲得：Service&Culture 部門内でもマーケティングと PR の担当者との共同作業が多く、マーケティング全般の知識のみならず、カンボジアならではのマーケティングの機会やソーシャルメディアでのプレゼンス向上のやり方などについても教わった。また、広報の際の注意点や対応方法なども教わり、自身にとっての新たな知識になった。実務にも多く関わることができ、概要理解と実務経験の両方を獲得できた。ソーシャルメディアを通してのマーケティングに関する自身の知識も共有でき、CJCC の PR 活動の実践にまで取り組むことができた。

三・文化交流と相互理解の向上に貢献：PR 活動と多くの交流イベントに参加し、それらを通して多くのカンボジアと日本のビジネスマンや専門家と交流することができ、ヒューマンネットワーク拡大につながった。カンボジアの文化やビジネススタイルのみではなく、5S や KAIZEN、HO-REN-SO など日本型経営のノウハウ、日本文化などについても新たに学習できた。また、JICA 関連機関や他の国際協力機関への担当者ともコミュニケーションすることができ、日本、カンボジアにおける国際協力の現状の理解を深めることができた。

設定した目的以外に、自身の研究フィールドであるミャンマーと同じ東南アジアに属するカンボジアのノンフォーマル教育の一環である産業人材の課題や育成の知識のみでなく、実践も体験することもできたことは研究や将来のキャリアに対しても大きな実りとなった。

## (6) 担当者コメント

配属先でのゾウゾウアウンさんの活動は、イベント運営への協力またホールでの大規模イベントの司会進行、業務における報連相改善のための仕組みづくりの提案とそれをめぐる会議開催、企業での業務経験を活かしてのソーシャルメディアの活用状況改善のための提案、外部の顧客（カンボジア空港会社シェムリアップ国際空港）へのカスタマイズ研修の企画立案および現地シェムリアップに出張して行った研修への支援など、非常に盛りだくさんの内容であり、CJCC の今後の業務改善に向けて重要な多くの貢献をしてくれました。また、CJCC が自ら実践している日本型マネジメントの好事例である、5S-KAIZEN、現場主義や PDCA などに対する CJCC スタッフへの理解と参加を得るためのさまざま

まな活動を自ら前面にたって推進してくれました。今後は大学院での研究および、将来の目標である出身国ミャンマーで新たに開設されたミャンマー日本人材開発センターでの勤務可能性も含め、日本と本国の間の架け橋となってますますご活躍なさいますように祈念しています。

## (7) 将来の展望

国際協力分野、特に、国際人材育成分野での実習の経験を、今後の研究と仕事に活かしていきたい。現在、修士一年であるため、修士課程での研究であるミャンマーにおける産業人材育成の課題を把握する際にも実習の経験を大いに活せる。また、人材育成に関しては日本の考え方やノウハウは同じアジアに位置するミャンマーを含めたアジア諸国で共感、活用できる部分が多いと感じる。

CJCC 同様のミャンマー日本人材育成センターも JICA の協力のもと、今年8月にミャンマーで設立され、同じ東南アジアであるので、CJCC と連携し、センター同士の機能強化を図っていく方針である。自身の実習中にミャンマーでのセンターのオープニングセレモニーが行われ、JICA 関係者もミャンマー訪問後、CJCC に訪問したため、ミャンマーにおけるセンターの役割や機能などの詳細を聞くことができた。ミャンマーでの人材育成に関わる組織の具体的な話などを聞くことができたのも今後のキャリア形成の際の大きな実りとなった。卒業後には CJCC で学んだ日本型経営や人材育成の考え方などをそれらの国に伝達し、現地の人と協力しながらシナジー効果の最大化を図れるような人材育成や人事関連の仕事に就き、現地と日本をつなぐ役割を十分に果たしたいと考える。

JICA(HR) 第7-05060号

2013年7月5日

ゾウ ゾウ アウン 様

独立行政法人国際協力機構  
国際協力人材部 総合研修センター  
センター長 岡田 実

2013年度 JICA 公募型インターンシップ・プログラム（大学院生）  
配属・実習期間決定通知書

標記について、インターン実習配属予定先と調整の結果、下記のとおり本プログラムの配属・実習期間を決定したことを通知します。

記

1. 配属部署 : カンボジア事務所
2. 実習期間 : 2013年7月31日～2013年9月15日  
(保険加入期間)

以上