

始まり

この夏に、私は楽天という会社で働く機会を得た。インターンシップはバーチャルだったが、それでも私は楽天という企業での日々の活動を体験することができた。インターンシップでは、楽天のメインウェブサイトの売れ筋商品と最近加えられた商品のスライダーを作ることが主な職務だった。また、楽天に出店するショップがどのようなウェブ設計を求めているかに関して、日本語でショップの代表と話した。

私のインターンシップの学習の目的は、日本語とコンピュータサイエンスの技能を同時に磨くことだった。コンピュータサイエンスでは、HTMLを使った経験が少なかったため、HTMLの技能を磨きたいと思った。日本語では、話す能力を伸ばしたいと思った。

このレポートでは、インターンシップの間に経験したよかったことと問題点を分析する。さらに、問題の原因がどこにあるのか、例えばコミュニケーションの不足が原因なのか、ビジネス文化に起因しているのかなども分析する。そして、その問題が業界全体のものなのか、楽天独自のものであるかどうかを考えたい。

楽天について

楽天は1997年に三木谷浩史によって設立された日本の電子商取引とオンライン小売業を行う企業だ。楽天のミッションステートメントは「イノベーションと起業家精

神で人と社会をエンパワーする」だ。そして、楽天は「日本のアマゾン」と称されることもある。楽天は世界中で28000人以上の従業員がいる。それに加えて、カナダやスペイン、台湾を含む29カ国で事業を展開している。楽天は3つの重要な業界で事業を展開している。1つ目はインターネットサービスだ。旅行予約サイトやオンラインキャッシュバックサイト、ポータルサイト、デジタルコンテンツサイトなどのEコマースサイトが含まれる。2つ目はインターネット金融だ。クレジットカード、電子マネー、銀行、証券、生命保険などの金融商品のサービスを提供するサイトが含まれる。最後の産業は、メッセージングサービスとコミュニケーションサービスだ。楽天は金融テクノロジーを活用した金融サービス、メッセージングアプリ「Viber」、電子書籍配信「Kobo」、日本で4番目の大きさの携帯電話会社「楽天モバイル」などのデジタルコンテンツやコミュニケーションサービスなどを展開している。楽天はその他、バイドットコム、プライスミニスター、イケダ、トラドリア、プレイドットコム、ウアキ・ティービー、イベート、ヴィキ、グロメットなどのサイトにも大きな投資を行ってきた。バイドットコムとプライスミニスターはそれぞれ楽天アメリカと楽天フランスになった。楽天の利益は2016年以降アメリカドルで合計72億を超える。営業利益は約3億4790万アメリカドル超だ。

私の役割

インターンシップはバーチャルだったので、オフィス内での通常業務がなかった。例えば、決まった時間に起きて会社に行ったり、決まった時間に昼ご飯を食べに行かなければいけなかったり、決まった時間に退社しなければいけなかったりすることが

ない。しかし、時々会社の会議に出席しなければいけないこともあった。私はアメリカ東部の時間帯にいたので、たいてい22時から1時の間など、会議が深夜に行われることが多かった。会議では社員が話し、私は聞くのみだった。また、インターンシップがバーチャルだったため、私の労働条件や労働時間は自分で決める必要があった。インターンシップ中のリモートワークの職場は自宅だったが、働く時間はさまざまだった。ある時は一日に3時間から4時間の間でプロジェクトをすることがあった。他の時は1時間から2時間しかプロジェクトをしないことがあった。労働時間は仕事の量や難しさによって変わった。

楽天がサイトで使っているプログラミング言語はHTMLとCSSだった。しかし、HTMLやCSSを使った経験があまりないにも関わらず、その使い方の研修を受けられなかった。上司には「学ぶのは難しくない」と言われたため、私は分からないことを自分で学ばなければいけなかった。

楽天でのインターンシップでは、私はEコマース部門で働いた。私の仕事は、楽天サイトの様々なショップの売れ筋商品や最近加えられた商品のスライダーを作ることだった。スライダーとは、商品の値段や評価、写真、セールなどの情報を含めたスライドを順番に表示するメインビジュアルのことだ。ショップの売れ筋商品のスライダーは1番から20番までを表示する。スライダーを作るためには、ショップがどんなデザインを求めているかをショップから聞かなければいけない。だから、私の仕事はショップ代表と話す職務が含まれる。

分析

上にインターンシップ中の業務について話したが、次はインターンシップの良かった点と問題点を分析する。

インターンシップ中に学んだことの中で最初のポイントは、コミュニケーションだ。インターンシップのオリエンテーションで、「報連相」が日本の働き方に慣れるために重要な価値観であると教わった。報連相は、「報告」「連絡」「相談」の略称で、日本の言葉の「ほうれん草」の同音異義語だ。「報連相」は日本のビジネス環境において、上司や同僚に報告することの大切さを伝えている。日本の企業では、円滑な業務と効果的なビジネスコミュニケーションのために報告がとても重要だ。

インターンシップでは、バーチャルであっても、日本のビジネス環境をよく理解するために報連相に従うようにした。報連相を使うことで、私は上司にプロジェクトの進捗状況を報告し、他の人の進捗状況も見ることができた。上司が「報告」するために与えてくれた方法はグーグルスプレッドシートだ。グーグルスプレッドシートで自分のタスクの進捗状況を報告することができた。このスプレッドシートには、私がすべてのサイトが掲載されていた。そして、働きたいサイトを選べる。タスクを選択したら黄色になり、タスクが終わったら緑にするようにしていた。緑になったタスクを上司に送ると、上司が私のスライダーを楽天ショップにアップロードしてくれた。上司に自分のタスクの現在の進捗状況を伝えたり、メールして自分のタスクについて質問したりすることで、「連絡」の考え方を実行できた。少なくとも2日に1回はメールで上司に進捗状況を報告し、グーグルスプレッドシート以外でも進捗を報告するようにしていた。

コミュニケーションについて多くを学ぶことができた一方、コミュニケーション自体が大きな問題となった。特に、三ヶ月間に渡るインターンシップにおいて、楽天の

上司と連絡を取るのは非常に難しかった。プロジェクトが終わった際に、上司に完成したプロジェクトをメールするが、この過程は長い時間がかかった。例えば、初めてのプロジェクトでは五つのショップのスライダーを作らなければいけなかったが、これには一週間ぐらいかかった。その後、上司にプロジェクトをメールしたが、三日経っても返事がなかったため、もう一度上司にメールをし、それでもまだ返事が来なかった。結局、上司と連絡を取るためにインターンシップ会社の顧問に連絡した。1週間後に上司から連絡があり、遅れたことを謝り、次の仕事を任された。

こういうことはめずらしくないが、その原因は楽天の規模が大きいからだと思う。楽天は複数の地域で事業を展開し、20000人を超える従業員がいる。そのため、一度に会話する人の数もとても多い。私はインターンだったので、私への対応はよりランクの高い人との対応と比較すると、優先順位が低かったのだと思う。また、私のインターンシップはバーチャルだったので、直接顔を合わせることがなかった。だから、楽天社員の人の記憶に残らなかったのだ。もし私が直接会っていたら、上司や職場の人たちは私のことをよく覚えていただろう。これは楽天だけの問題ではなくて、楽天と同じような規模の大きい会社によく起こる問題だと思う。

インターンシップ中に学んだ二つ目のポイントは、文化の違いだ。日本のEコマース業界を理解することは難しかった。特に、一番理解しがたかったのは、楽天のショップのサイトの設計だ。アメリカ人からすると、個人が運営するEコマースやネット通販のショップは、アマゾンやショップファイがスタンダードだ。アマゾンはとても洗練されたデザインで、見ている人が簡単に理解できるような情報があり、圧倒されて混乱する

ような情報量ではない。ショップファイも同じで、個人のショップはとてもきれいで、ナビゲートしやすい。

しかし、私が担当したほとんどの楽天ショップでは、違う方針で設計されていたと思う。私が担当したショップは一度にすべてを見せるような雑然とした設計だった。トップページに写真がたくさんあり、人々を混乱させるためのデザインを作っているような気がする。そして、あるショップでは、写真が多すぎ、ページの下までスクロールするのに1分ぐらいかかってしまったこともあった。私は上司に「もう少し整理されたデザインを作ることができませんか」と聞いたが、その時に「そういうものなんだ」と言われた。でも、まだわからなかった。私にとっては、ショップのデザインが2000年代後半のもののように見えた。

この点を疑問に思ったので、さらに調べてみることにした。Webpressによると、このデザインの理由は日本のウェブデザイナーが空白を嫌い、空いているスペースに情報を入れることが好きだからということだそう。漢字の複雑なデザインが、より混み合ったデザインを促すからだと考えられる。中国と日本のサイトのスタイルが似ていることもこれが原因なのだそうです。確かにこの説にも一理あるのだが、一方で、私は日本の人口の老齡化という原因もあると思う。多くの老齡者は古いパソコンと古いバージョンのブラウザを使っている。そして、日本は他の国と比べて老齡者が多いので、デザイナーはインターネットエクスプローラのような古いブラウザを使っていることを考慮しなければいけない。また、インターネットが普及する前の時代に育った老齡者にとって、混雑したデザインの方が魅力的かもしれない。

インターンシップ中に学んだ三つ目のポイントは、ビジネスカルチャーだ。インターンシップを通して職場文化の理解を深めることができた。また、インターンシップはバーチャルだったものの、会議に参加することができた。会議では、まず何を話すかという概要を説明し、次にプレゼンテーションをして、最後に質問や懸念事項に応じた。このことに関して友達の内ターンシップの話聞いてみると、私の会社とは会議の構造が違ふことがあり、職場にはそれぞれ独自の文化があることが分かった。そして、学校で学んだことを実際の会社で使うことができた。楽天のサイトやスライダーを作成する際に、個々のショップの情報を扱うためにHTMLとCSSの他にAPIを使わなければいけなかった。ソフトウェア工学の授業でAPIを使い方について学んだことはあったが、実際の場面で応用したことはなかった。このインターンシップでは、実際に学んだことを使えただけでなく、APIがフロントエンドのプログラミングとバックエンドのプログラミングにおいてどのように関係しているのかを見ることができた。

結

インターンシップは本当に面白い経験だった。コミュニケーションや文化の違いなどの問題はあったが、それを乗り越えて多くのことを学んだ。多くの日本のEコマース業界について知識を広げ、新しいプログラミング言語を習得することができた。HTMLとCSSはフロントエンドの開発でとても人気のある言語なので、その技能を習得できたことは、将来にきっと役に立つだろう。さらに、日本語においては今まで見たことがないような言葉を学んだり、よりフォーマルな環境で人と話したりすることがあり、日本語

の技能を磨くことができた。本当に楽しい経験で、このプログラムに参加できてよかったと思う。

参考文献

“Our History.” *Rakuten Group, Inc.*, 21 Sept. 2022,
[https://global.rakuten.com/corp/about/history.html#:~:text=With
%20the%20mission%20of%20%22empowering,
range%20of%20businesses%20and%20services.](https://global.rakuten.com/corp/about/history.html#:~:text=With%20the%20mission%20of%20%22empowering,range%20of%20businesses%20and%20services.)

“2022 Earnings Release.” *Rakuten Group, Inc.*, 28 Sept. 2022,
<https://global.rakuten.com/corp/investors/documents/results/>.

“日本のウェブデザインは欧米諸国のウェブデザインと比べて古い？.” *WepRESS*,
31 Oct. 2018,
<https://wepress.web-magazine.jp/2018/02/02/japanwebdesign/>.