

<新合格者研修会> & <交流会>レジュメ
(2018年2月4日)

ハロー通訳アカデミー

●島崎秀定講師

この春、通訳ガイドとしてデビューするためには何が必要でしょうか？

以下の項目全てが必要です。これらの項目について、参加者の皆さんにも一緒に考えてもらいながら、講義を進めていきます。

自分がガイドしている現場を具体的にイメージすることで、自信を持ってデビューしてもらえらるものと思います。当日は、私の持っているノウハウを総動員して講義させていただきます！

1. ガイドを業として始めるための心構え
2. お客様の種類
3. ツアーの種類
4. 出発前の準備
 - (1) 日程表、(2) 参加者名簿のチェックポイント、(3) 事前確認事項、(4) 何を持っていくのか
5. 空港での出迎え時の確認事項
6. 空港からホテルへ移動中に行うこと
7. ホテル到着前、到着時、出発時に行うこと
8. レストラン到着前、到着時に行うこと
9. 観光地到着前に行うこと
10. 空港到着前に行うこと
11. トラブル対応(病気や旅程変更)
12. お客様に伝わる説明のポイント
13. バスでお客様に話すネタ作りのポイント
14. 団体のスムーズなまわし方
15. お客様に喜んでもらう工夫
16. 次の仕事につなげるために(旅行会社やツアー関係者を満足させる)

●嘉悦レオナルド裕悟講師

【1】新<通訳案内士法>で確認しておくべき事項

第二条 全国通訳案内士は、報酬を得て、通訳案内(外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内をすることをいう。以下同じ。)を行うことを業とする。

第二十九条 全国通訳案内士は、その業務を行う前に、通訳案内を受ける者に対して、登録証を提示しなければならない。

第三十一条 全国通訳案内士は、次に掲げる行為をしてはならない。

- 一 通訳案内を受ける者のためにする物品の購買その他の斡旋について、販売業者その他の関係者に対し金品を要求すること。
- 二 通訳案内を受けることを強要すること。

三 登録証を他人に貸与すること。

第三十条 全国通訳案内士は、三年以上五年以内において…登録研修機関…が実施する…通訳案内研修…を受けなければならない。

第二十五条3項 …知事は…全国通訳案内士が…第三十条第一項…に違反した場合には、その登録を取り消し、又は期間を定めて全国通訳案内士の名称の使用の停止を命ずることができる。

【2】どこでも話せること

【3】訪問地に関連すること

(1) 皇居前広場にて

バスで話すこと
現地で話すこと
楠公像
クロマツ
二重橋
丸の内のビル街
大手門

(2) 明治神宮にて

バスで話すこと
現地で話すこと
参道
酒樽・ワイン樽
鳥居
手水舎
本殿

(3) 浅草寺にて

バスで話すこと
現地で話すこと
雷門
仲見世通り
香炉
本殿
二天門

●Mr.X

【1】ブラックリスト(エージェント間の情報交換)とは？

研修会にてお話しします。

【2】サンクスレターをもらう前に、目指さなければいけないこと

エージェントは、利益を上げる為に仕事をしているのであって、あなたが外国人と異文化交流する為に仕事をしているわけではない。 → 返金に繋がるクレームを絶対に出さないこと！！

(1)エージェントが気にしないクレーム

- ・英語力
- ・ホスピタリティ
- ・ガイドが要望を聞かない ← いいガイドの可能性あり！
- ・不可抗力(富士山が見えないなど)
- ・車椅子なのに特別なケアをしなかった

(2)エージェントが気にするクレーム

- ・ツアー、行程の遅れ
- ・行けるはずの場所に行けなかった
- ・客を落とした ← オレ達に残業させる気か
- ・怪我をさせた ← 解決に何ヶ月掛かると思う？

【3】通訳ガイドのお客様は誰なのか？

目の前のお客様を大事にし、ホスピタリティに溢れ、出来るだけお客様の要望に答えようとし、エージェントとの交渉も辞さない → そんなガイドは、エージェントにとって最悪です！！！！

【4】クレーム潰し悪魔のテクニック集

- ・証拠を残せ
- ・一筆取れ
- ・言うべきことは言え
- ・期待させるな
- ・食事の要望に応えるな
- ・離団時
- ・いい客には構うな
- ・若い客が一人だったら話しかけるな
- ・ドライバーとはうまくやれ、でも言いなりになるな

【5】まとめ

まずはクレームを受けないようにディフェンスを固めましょう。

それからオフェンスを鍛え、ホスピタリティ溢れるガイドになり、サンクスレターをもらいましょう！

以上