

2024 年度全国通訳案内士試験  
第2次口述試験対策<2次セミナー>(第8講)

【14】2022 年度第2次口述試験問題の解説

●【10:00~11:00】(その1)(日本の果物)

<プレゼン問題>

- ①接客ロボット ②中山道 ③門松「300 選」P.80

<外国語訳問題>(日本の果物)

日本には果物がたくさんあり、外国人観光客にも人気です。それは単においしいだけではなく、独自の品種改良により大きいものや、形の美しいものもあるからです。旬の果物があり、例えば、夏の西瓜、冬の蜜柑など、季節の移り変わりを感じることができます。

<条件>

お客様は、個人旅行の 50 代のアメリカ人男性のビジネスマンです。あなたは、一日ガイド担当で時間的な縛りはありません。一日観光案内した後の夕食時のことです。

<シチュエーション>

山梨県の農園にブドウ狩りに行く予定でしたが、前に来た外国人団体客がブドウをたくさん狩ってしまった為、ほとんど残っておらず、農園はブドウ狩りをするのは不可能だと言っています。近くに他にブドウ狩りが出来る場所はありません。あなたは、通訳案内士としてどのように対応しますか。

【質問の種類】<予定変更対応型>

<質問の意図と対応法>

ブドウ狩りができないお客様に対して、①納得がいく説明と、②ホスピタリティのある臨機応変な対応(=代替案)をみている。お客様の気持ちを受け入れ、納得がいく説明と、代替案を提示すること。

<回答例>

前に来た外国人団体客がブドウをたくさん狩ってしまったので、ブドウはほとんど残っておらず、農園はブドウ狩りをするのは不可能だと言っています。近くにブドウ狩りが出来る場所はありませんので、私が、他の果物狩りができる場所をお探ししますので、ご了承ください。果物の候補としては、桃、いちご、さくらんぼ、ブルーベリーなどがありますが、どれがお好きですか。

●(10:00~11:00)(その2)(焼酎)

<プレゼン>

- ①計画運休 ②鳴門海峡 ③お守り「300 選」P.76

<外国語訳>

日本酒は外国人観光客に人気がありますが、日本人の間では焼酎がよく飲まれます。焼酎は麦や芋などの穀物を原料とする蒸留酒で、ロック、水割り、お湯割りの他に、レモン果汁で割ったり、様々な飲み方を楽しむことができます。

<条件>

日本が初めての老夫婦。個人旅行。日本のお土産を買って帰りたい。

### <シチュエーション>

日本酒を買ったつもりが間違えて焼酎を買ってしまった。どうすればいいかと困っている。

【質問の類型】<ガイドヘルプ型>

#### <質問の意図と対応法>

間違えて焼酎を買ってしまったお客様に対して、ホスピタリティのある臨機応変な対応(=代替案)をみている。

#### <回答例>

焼酎は、日本でも人気のある蒸留酒ですので、もし、よろしければ、お試しになりませんか。日本酒がよろしければ、私が、明日お店に行き、取り替えてもらいますので、ご希望をお聞かせください。

### ●(11:00~12:00)(その1)(京都)

#### <プレゼン>

①金の鯨鋒 ②海女さん ③わさび

#### <外国語訳>

多くの観光地がある京都の中でも、祇園や、東山には見どころが集中しています。世界遺産に登録されている清水寺は一度は訪れたいところです。石畳の続く石塀小路には、お土産物屋が立ち並び、京都ならではの日本食を楽しむことができます。どこへ行っても京都の風情を感じられます。

#### <条件>

子供を含む4人家族で、京都を観光している。

#### <シチュエーション>

二人の子供を始め京都の寺社仏閣観光に飽きてしまった。寺社仏閣意外によいところがあれば紹介してほしい。

【質問の類型】<予定変更型>

#### <質問の意図と対応法>

寺社仏閣観光に飽きてしまったお客様(子供)が喜んでもらえる代替案を示すことができるかどうかをみている。

#### <回答例>

保津川下りとか忍者・侍ショーでしたら、お子様たちに喜んでいただけたと思います。

#### <ご参考>

- ・保津川下り:<https://www.hozugawakudari.jp/>
- ・忍者・侍ショー(京都):<https://ninjadojoandstore.com/japanese.html#section-Show>
- ・サムライ剣舞シアター(京都):<https://www.samurai-kenbu.jp/kyoto/ja/>
- ・舞妓ショー(京都):<https://jp.koan-maiko.com/maiko-show>
- ・忍者・侍・武士体験(東京):[https://www.jalan.net/kankou/130000/g2\\_E4/](https://www.jalan.net/kankou/130000/g2_E4/)
- ・フクロウカフェのおすすめ人気ランキング 12 選(東京):<https://my-best.com/5461>
- ・おすすめの猫カフェ 10 選(東京):<https://updays.me/17183/>

<類題>が、2021 年度【13:00~14:00】(その2)に出題されている。→(15 ページご参照)

●(11:00~12:00)(その2)(ラーメン)

<プレゼン>

①漆塗り「300選」P.52(漆器) ②道の駅 ③線状降水帯

<外国語訳>

ラーメンは外国人に最も人気のある日本食のひとつです。海外にもラーメン店がありますが、日本に来て本物のラーメンを食べてみたいという人は多くいます。昨今の円安の影響で安く食べる事ができるのも、日本を訪れる魅力のひとつであろう。

<条件>

ラーメンマニアである40代のアメリカ人夫婦。個人旅行なので自由に行程は変更できる。

<シチュエーション>

今日は1日観光をしていて、ラーメン店で食事をする事になっています。SNSで調べて人気のあるラーメン店に行きたいとのことで、事前に営業日も確認し、お店にお連れしたところ、臨時休業でしたので、残念がっています。

【質問の種類】<ガイドヘルプ型>

<質問の意図と対応法>

適切な代替案を示すことができるかどうかをみている。

<回答例>

- ①至急、本日営業しているラーメン店をお探しします。
- ②もし、本日休業中のお店がご希望でしたら、明日の予定を一部変更して行くようにさせていただきますが、いかがでしょうか。

●(13:00~14:00)(その1)(駅弁)

<プレゼン>

①西九州新幹線 ②なまはげ ③俳句「300選」P.56

<外国語訳>

駅弁とは、鉄道の駅や車内で売られている弁当です。弁当とは、元々は外出の時に持ち歩く、携行食でした。今では、地域ごとに様々な種類の駅弁があります。駅弁は日本特有の文化です。日本には2000種以上の駅弁があり、電車の中で駅弁を食べるのは、旅行の楽しみです。

<条件>

日本文化に興味のある40代の二人連れのお客様。

<シチュエーション>

これから、新幹線に乗って駅弁を食べたいが、冷えたものは食べたくない。

【質問の種類】<適正情報提供型>

<質問の意図と対応法>

適切な代替案を示すことができるかどうかをみている。

<回答例>

東京駅では、「加熱式弁当」("Heatable Bento" or "Self-Heating Bento")を販売しています。「加熱式弁当」には、牛たん、牛ステーキ、すき焼き、穴子、焼きそばなどがありますが、どれがよろしいですか。

●(13:00~14:00)(その2)(陶器)

<プレゼン>

①佐渡金山 ②古民家 ③おみくじ「300選」P.76

<外国語訳>

日本にはたくさんの陶器の産地があります。古窯の中には、瀬戸、信楽、備前など中世から近代まで生産が続いている地域もあり、観光スポットにもなっています。2017年には6つの代表的な産地が、文化庁によって日本遺産に指定されました。

<条件>

旅行者は40代の個人旅行で、日本の焼き物に興味を持ち、自分で作る体験をし、それを持ち帰りたいと思っています。

<シチュエーション>

自分で作った焼き物を持ち帰りたいと希望していたものの、焼き上がりには3週間かかると知り、そう長く滞在しないため、がっかりしています。

【質問の種類】<ガイドヘルプ型>

<質問の意図と対応法>

受験者のホスピタリティある対応をみている。

<回答例>

3週間後に焼き物が完成したら、私が、お国のご自宅までお送りしますので、是非、焼き物作りに挑戦なさってください。

●(14:00~15:00)(その1)(金刀比羅宮)

<プレゼン>

①床の間「300選」P.103 ②中華街 ③恵方巻

<外国語訳>

金刀比羅宮は地元では讃岐のこんぴらさんと呼ばれています。海の神と五穀豊穡、商売繁盛の神が祀られています。厳魂(いずたま)神社は、本宮の登り口から山の中腹500メートルのところであり、本宮までは800段の石段を登って参拝します。

<条件>

日本は三度目の訪問の60歳の夫婦。まだ行っていない四国地方を一週間旅行している。

<シチュエーション>

中腹まで来たが、奥さんが疲れてしまって、もう上りたくないと言って夫とけんかになった。

【質問の種類】<歩行困難型>

<質問の意図と対応法>

お二人が納得できる提案ができるかをみている。

<回答例>

二つのご提案をいたします。

①ここで暫らく休憩してから登ることにしませんか。

②私と奥様は、ここで休憩していますので、ご主人だけで上に行かれませんか。

●(14:00~15:00)(その2)(料亭)

<プレゼン>

- ①白河の関 ②たい焼き ③グランピング

<外国語訳>

日本の料亭には、格式が高く「一見さんお断り」のお店があります。それは、信頼できるお客様が寛いで、気持ち良く過ごしてもらうようにお店の雰囲気を保つためです。お店は、お客様の好みに合わせた料理を提供し喜んでもらうようにしています。

<条件>

40代の夫婦で日本の料亭で食事をするのを楽しみにしている。

<シチュエーション>

入ろうとした料亭に「一見さんお断り」と言われました。お客様はたいへんお怒りになっていません。

【質問の種類】<異なる文化・習慣対応型>

<質問の意図と対応法>

お客様に、「一見さんお断り」の習慣をきちんと説明できるかどうか。そして代替案をしめすことができるかどうかを見ている。

<回答例>

日本の格式の高い料亭には「一見さんお断り」が少なくありません。これは、海外の”Members only”の制度と同じようなものですので、ご理解ください。私が、同等の料亭を探しますので、そこに行くことにいたしましょう。

<参考>

「一見さんお断り」の英語訳例:

- ①Members only.  
②First time customers are not accepted.

●(15:30~16:30)(その1)(天ぷら)

<プレゼン>

- ①杉玉 ②小笠原諸島 ③セルフレジ

<外国語訳>

魚介類や野菜などに小麦粉の衣を付けて油で揚げた天ぷらは、塩やだしをつけて食べます。天ぷらは日本料理だと思われていますが、もともとポルトガルから長崎を経由して日本に入ってきました。江戸時代に東京の屋台で販売されたのをきっかけに庶民の間に広がりました。

<条件>

60代の夫婦、10日間のツアー旅行の7日目。

<シチュエーション>

連日、天ぷらが出てくるが、飽きてしまった。何か他におすすりはないか。

【質問の種類】<適正情報提供型>

<質問の意図と対応法>

天ぷらに飽きたお客様に、他の日本料理を適切に説明できるかどうかを見ている。

<回答例> (その1)

肉料理がよろしければ、すき焼きとか鉄板焼きがおすすりめです。  
すき焼きは。。。。で、鉄板焼きは。。。。です。  
魚料理がよろしければ、お寿司、うな重、お刺身などがおすすりめです。  
お寿司は。。。。で、うな重は。。。。でお刺身は。。。。です。  
(まず、お客様の好みを聞いてから、個別のお料理の説明をする方法)

<回答例> (その2)

私は、すき焼きをおすすりめします。すき焼きとは。。。。です。  
和牛、特に神戸牛のすき焼きは、多くの外国人の方から喜んでいただいています。  
(最初から、すき焼きの決め打ちで話を進める方法)

● (15:30~16:30) (その2) (桜島)

<プレゼン>

①借景 ②竿燈祭り ③赤飯「300選」P.36

<外国語訳>

九州の鹿児島県には有名な桜島があります。桜島は今でも噴火を続けており火山灰を放出しています。鹿児島では、噴火の火山灰がどこに飛ぶのかを住民に知らせる「降灰予報」があり、灰を集めて捨てるためにゴミ袋が配布されています。

<条件>

お客様は、火山が好きで、今日から三日間、桜島、阿蘇、[別府地獄巡り](#)をする予定です。

<シチュエーション>

ところが、本日より数日間天候が悪く大雨になると天気予報が出ています。

【質問の種類】<予定変更対応型>

<質問の意図と対応法>

大雨の天気予報で、桜島、阿蘇、別府の火山見学が難しくなったが、適切に代替案を示すことができるかどうかを見ている。

<回答例>

火山見学が難しければ、温泉でゆっくりすることをおすすりめします。桜島には「マグマ温泉」、阿蘇には「どんどこ湯」、別府には「地獄巡り」と言う有名な温泉があります。

● (16:30~17:30) (その1) (和楽器)

<プレゼン>

①翹 ②山寺 ③1人カラオケ「300選」P.66

<外国語訳>

和楽器は、古来から使われてきた伝統的な日本の楽器です。和楽器には三味線、琴、尺八、太鼓、琵琶などがあります。これらの楽器には、日本固有のものと大陸から伝わって、日本の文化の中でその形を変え、独自に進化を遂げていったものがあります。

<条件>

お客様は、和楽器に興味がある40~50代の夫婦。

<シチュエーション>

以前、来日した時に三味線を聞いて魅了された。今回は、是非、プロの三味線を聞きたい。

【質問の種類】＜適正情報提供型＞

＜質問の意図と対応法＞

プロの三味線を聞きたいお客様に適切に情報を提供できるかどうかを見ている。

＜回答例＞

プロの三味線をお聞きになりたいとのことですので、私は「歌舞伎座」に行き、歌舞伎を観劇なさることをおすすめします。三味線のほかに笛、太鼓、鼓(つづみ)などの和楽器などの生演奏を楽しむことができます。「同時解説イヤホン」で舞台の進行に合わせて、出演俳優のご紹介・あらすじ・衣裳・道具・音楽・時代背景・歌舞伎独特の約束事などを、タイミング良く聞くことができます。(ハローの卒業生が英語の担当をしています)

●(16:30~17:30)(その2)(新型コロナウイルス)

＜プレゼン＞

①大安吉日「300選」P.74 ②うどん「300選」P.30 ③豊洲市場

＜外国語訳＞

新型コロナウイルスの感染拡大が始まって3年目になります。世界では、マスクを外して元通りの生活している国も多くあります。日本では、屋外で、会話をほとんど行わない場合、または他者と身体的距離が確保できていれば、マスク着用の必要がないと厚生労働省が示していますが、多くの人々はマスクをつけた生活を続けています。

＜条件＞

お客様は、日本の歴史や文化に関心が高い30代の男性。新型コロナ対策には従う旨の誓約書に事前にサインしている。

＜シチュエーション＞

博物館の入り口で、マスクの着用を求められた男性は、「マスクを着用するという法律がないのに、なぜしなくてはいけないのか」と言って怒っています。

【質問の種類】＜適正情報提供型＞

＜質問の意図と対応法＞

マスクをしたくないお客様に、マスク着用の必要性をきちんと説明して、お客様を説得できるかどうかを見ている。

＜回答例＞

この博物館では、博物館の規定により、入場の際、来訪者全員がマスクをすることを義務付けられています。なので、お客様一人だけを例外的にマスクをしなくて良い、と言うわけにはいきません。事情をご理解の上、ご協力をお願いします。

以上