

2025年度全国通訳案内士試験  
特別講習会  
＜第2次口述試験合格のコツのコツ＞  
(8月30日)



ハロー通訳アカデミー  
植山源一郎

# 目 次

|     |                                       |
|-----|---------------------------------------|
| 1   | 【1】合格必勝の心構え                           |
| 2   | 【2】合格必勝10原則                           |
| 2   | 【3】自己紹介の仕方                            |
| 3   | 【4】2025 年度第2次口述試験ガイドライン               |
| 4   | 【5】2025 年度第2次口述試験ガイドラインの留意点           |
| 4   | 【6】採点方法と合否判定                          |
| 8   | 【7】試験委員                               |
| 9   | 【8】通訳案内の現場                            |
| 16  | 【9】トラブル対応                             |
| 18  | 【10】「ガイドライン」は絶対か                      |
| 20  | 【11】第2次口述試験の予定内容と注意事項                 |
| 22  | 【12】2024 年度第2次口述試験の概要                 |
| 25  | 【13】＜プレゼン＞＜外国語訳＞の留意点                  |
| 26  | 【14】＜外国語訳問題＞の後の質疑応答対策                 |
| 27  | 【15】＜プレゼン＞対策                          |
| 31  | 【16】通訳メモの取り方                          |
| 34  | 【17】通訳メモの難しさ                          |
| 35  | 【18】出題形式と出題数                          |
| 36  | 【19】【2013 年度～2024 年度】に 2 回～6 回出題された項目 |
| 40  | 【20】ジャンル別出題分析と予想問題                    |
| 49  | 【21】「日本の事象英文説明 300 選」の出題実績            |
| 53  | 【22】「日本の事象英文説明 300 選」の 第2次口述試験の出題実績   |
| 55  | 【23】2024年度第2次口述試験問題の解説                |
| 58  | 【24】2023年度第2次口述試験問題の解説                |
| 68  | 【25】2022年度第2次口述試験問題の解説                |
| 75  | 【26】2021年度第2次口述試験問題の解説                |
| 89  | 【27】2020年度第2次口述試験問題の解説                |
| 97  | 【28】2019年度第2次口述試験問題の解説                |
| 104 | 【29】答の分からない質問に対する対処法                  |
| 105 | 【30】話に詰まってしまった時の4段階対処法                |
| 108 | 【31】＜プレゼン＞例題の回答のまとめ方                  |
| 111 | 【32】＜プレゼン＞予想問題の回答のまとめ方                |
| 114 | 【33】＜プレゼン＞＜外国語訳＞予想問題                  |
| 122 | 【34】2024 年度 受験者数及び合格者数                |
| 123 | 【35】2023 年度 受験者数及び合格者数                |
| 124 | 【35】2022 年度 受験者数及び合格者数                |

## ＜第1部＞基本情報

### 【1】合格必勝の心構え

- (1)これから、試験までは、**全てに優先して受験準備に努めること。**
- (2)受験のことは一切他人には言わないこと。**秘めた闘志**で臨むこと。
- (3)試験には時の運もあり、相手方(観光庁)の都合もあるので、最悪の可能性(不合格)を事前に受け入れておくこと。「不合格になったらどうしよう」などと思うことが一番よくない。
- (4)これからは、「**通訳ガイドの立場**」になりきって、準備をして、試験に臨むこと。
- (5)今後、寝床についたら次のようなことを繰り返しイメージしてください。
  - ①試験当日の朝は、すっきり気持ちよく起きる様子を思い浮かべる。
  - ②朝食を美味しく食べて、試験会場まで足取りも軽くなる様子を思い浮かべる。
  - ③試験官がニコニコして面接してくれている様子を思い浮かべる。
  - ④＜プレゼン＞も自分が用意していたものが出題されて、思わず微笑んでしまう自分を思い浮かべる。
  - ⑤＜外国語訳＞が、意外と簡単で、思わず嬉しくなってしまう様子を思い浮かべる。
  - ⑥試験終了直後、＜2次受験速報＞ハローに送る様子を思い浮かべる。→info@hello.ac
  - ⑦試験後、足取りも軽く帰路につく様子を思い浮かべる。
  - ⑧楽しい気持ちで＜2次レポート＞を書いて、ハローに送る様子を思い浮かべる。
  - ⑨繰り返しイメージすることは、潜在意識に刷り込まれ、実現されるようになります！  
ポジティブなイメージはポジティブな結果を、ネガティブなイメージはネガティブな結果をもたらすものです。
- (6)**「敵を知り己を知れば、百戦危うからず」**が勝利の鉄則。
- (7)宮本武蔵の「**五輪の書**」に学ぶ勝利の鉄則
  - ・我、事において後悔せず。**(正しい選択)**
  - ・何ごとも、道理がなくて勝つことはできない。**(道理の重要性)**
  - ・心、常に、道を離れず。**(二兎を追うものは一兎も得ず)**
  - ・役に立たぬ事を、せざる事。**(究極の合理主義)**
  - ・構えあって構えなし。**(臨機応変、変幻自在)**
  - ・宮本武蔵から受験者へのメッセージ
    - ①試験に合格することを固く**決心**(時々、動画を見る)し、＜2次セミナー＞の教えに従い、
    - ②会社の仕事、家事は大いに手を抜き、有給休暇はすべて使い切り、
    - ③受験にムダなことは一切せず、＜2次セミナー＞資料を片時も肌身離さず、
    - ④朝な夕なに勉強に努め、臨機応変、変幻自在の受験の極意を極め、**“受剣聖”**たるべし。

---

## 【2】合格必勝10原則

---

- (1) 試験官とは**談笑**するような気持で話すこと。
- (2) **大きな声**で話すこと。
- (3) **笑顔**で対応すること。
- (4) **通訳ガイドの立場**で話すこと。
- (5) プレゼンテーションの長さは、**1分30秒～1分45秒**を目安に話すこと。
- (6) 話せば話すほど危険である。**話しすぎないこと**。
- (7) 英作文よりも**英借文**を心掛けよ。
- (8) **単文(S+V)**を重ねて、説明せよ。
- (9) 沈黙してしまったら、**それで終わり**である。
- (10) 最後の最後まで**熱意とやる気**のアピールを忘れずに。

---

## 【3】自己紹介の仕方

---

### ●試験の最初に問われること

#### (1) 名前

My name is Taro Yamada.

#### (2) 生年月日

I was born on April 6(sixth) (**in**) 1997(nineteen ninety-seven).

口語では、**in** は入れない方が普通である。**in** を入れると、年が強調される。  
下記にご自分の生年月日を記入してください。

I was born on ( ).

#### (3) 今、住んでいるところ

I live in Yokohama city in Kanagawa prefecture.

余計なことは、言わないこと。  
下記にご自分の住んでいるところを記入してください。

I live in ( ).

#### 【4】2025 年度第2次口述試験ガイドライン

2025 年度第2次口述試験に関するガイドラインは、2024 年度と同じです。なお、下記の赤字部分は、新「通訳案内士法」が施行された 2018 年度より新たに付け加えられた変更点です。

##### 【1】試験方法

- (1)試験は、総合的な外国語の能力並びに日本地理、日本歴史、一般常識及び通訳案内の実務に係る正確な知識を活用して行われる、通訳案内の現場で必要とされる コミュニケーションを図るための実践的な能力 について判定するものとする。
- (2)試験を受けることができる外国語は、受験者が筆記試験において選択したものと同一のものとする。
- (3)試験は、外国人観光旅客が多く訪れている又は外国人観光旅客の評価が高い観光資源に関連する地理、歴史並びに産業、経済、政治及び文化についての主要な事柄のうち、外国人観光旅客の関心の強いもの を題材として、受験者に通訳案内の業務を擬似的に行わせることにより実施するものとする。
- (4)試験時間は、10 分程度とする。  
2013 年～2014 年のガイドライン⇒「8 分程度」と記載。  
2015 年～2019 年のガイドライン⇒「10 分程度」と記載。(一人 10 分刻みで 1 時間に 6 組)  
2020 年～2023 年のガイドライン⇒「10 分程度」と記載。(一人 12 分刻みで 1 時間に 5 組)
- (5)終了者からの問題の漏洩を避けるため、当該時間帯の間、終了者を未受験者と別の部屋に待機させ、通信機器を預かる等の措置を取るとともに、時間帯によって大きな差が出ないように質問内容のレベルを合わせるなど、受験者間で不公平が生じないような方法とする。
- (6)内容は、
  - ①試験委員が読み上げる日本語を 外国語訳 し、その問題文に関連した質疑を行う「通訳案内の現場」で必要となる知識等に関する外国語訳及び全国通訳案内士として求められる対応に関する質疑、
  - ②提示される3つのテーマから受験者が1つを選び、外国語で説明を行い、そのテーマについて試験委員と外国語で質疑応答を行う「プレゼンテーション問題」の2題とする。

なお、「通訳案内の現場」で必要となる知識等に関する 外国語訳 及び全国通訳案内士として求められる対応に関する質疑において、試験委員が読み上げる問題内容については、メモを取ることを認める。

2013 年～2017 年(5 年間) ①<通訳問題> ⇒②<プレゼン問題+質疑>

2018 年～2024 年(7 年間) ①<プレゼン問題+質疑> ⇒②<外国語訳問題+質疑>

- (7)「通訳案内の現場」で必要となる知識等に関する外国語訳及び全国通訳案内士として求められる対応に関する質疑については、試験委員に対して、受験者は 全国通訳案内士としての適切な受け答え をすること。

## 【2】合否判定

合否判定に当たっては、試験委員ごとに基準が大きく異なることがないように、あらかじめ以下を含む評価項目について、具体的な評価基準を設定しておくものとする。合否判定は、当該合格基準点（原則として**7割**）に達しているか否かを判定することにより行う。

## 【3】評価項目

- (1)プレゼンテーション
- (2)コミュニケーション（臨機応変な対応力、会話継続への意欲等）
- (3)文法及び語彙
- (4)発音及び発声
- (5)**ホスピタリティ**（全国通訳案内士としての適切な受け答え等）（**2018 年度から追加された**）

---

## 【5】2025 年度第2次口述試験ガイドラインの留意点

---

### 【1】「ガイドライン」の三つの変更点のまとめ（**2018 年度から**）

- (1)「通訳問題」が「外国語訳+**質疑**」になったこと  
2017 年度では「通訳」とされた問題が、2018 年度から『試験委員が読み上げる日本語を外国語訳し、その問題文に関連した質疑を行う「**通訳案内の現場**」で必要となる知識等に関する**外国語訳**及び全国通訳案内士として求められる対応に関する**質疑**』になったこと。
- (2)合格基準点が7割になったこと  
2013 年～2017 年度まで **6 割**だった合格基準点が、2018 年度から **7 割**になったこと。
- (3)評価項目にホスピタリティが加わったこと  
2017 年度までの 4 項目に、2018 年度から「**ホスピタリティ(全国通訳案内士としての適切な受け答え等)**」が加わり、**合計 5 項目**になったこと。

### 【2】「通訳問題」(2013 年～2017 年)を「外国語訳+質疑」(2018 年以降)に変更した理由

「通訳問題」を＜外国語訳＞に変更した理由について、関係者に話を聞くと、下記のような理由でした。

- (1)全国通訳案内士試験は、プロ通訳と同等レベルの通訳技能を求めているわけではない。
- (2)これまでの「通訳問題」では、プロ通訳の厳密な逐次訳を求められているような**印象**を受験者に与えるので、「通訳問題」を＜外国語訳＞に**名称変更**した。
- (3)但し、＜外国語訳＞だからと言って、大まかな訳で良いということではなく、**できる限り、正確で分かりやすい訳が望ましい**ことは言うまでもない。

受験者は、上記を前提にした心構えで、準備をすること。

### 【3】「プレゼン+質疑」

「プレゼン+質疑」については、特に変更はありませんが、大前提が「**通訳案内の現場**」で求められる＜プレゼン＞能力が問われるということなので、受験者は、様々な**通訳案内の現場**で想定される＜プレゼン＞の準備が必要です。

#### 【4】「プレゼンテーション+質疑」と「外国語訳+質疑」

要するに、受験者は、従来の4項目の評価項目に加えて、**ホスピタリティ**を意識しながら、合格基準点 **7割**獲得を目指して、「プレゼンテーション+質疑」と「外国語訳+質疑」の準備をする必要があるということです。

#### 【5】「プレゼンテーション」に出題された 36 題のテーマと受験者が選択したテーマ

##### ●2024 年度＜2次レポート＞提出者(82 名の分析)

- 【10:00～11:00】源氏物語(6)、地鎮祭(1)、こけし(3)
- 【10:00～11:00】北陸新幹線(3)、唐招提寺(2)、③醤油(1)
- 【11:00～12:00】きりたんぽ鍋(8)、金継ぎ(1)、戌の日(0)
- 【11:00～12:00】飛騨高山(6)、三三七拍子(2)、南海トラフ地震(2)
- 【13:00～14:00】京都御所(7)、冬至(3)、かまくら(鎌倉ではない)(2)
- 【13:00～14:00】津田梅子(2)、平等院鳳凰堂(1)、豆まき(1)
- 【14:00～15:00】寿司の食べ方(6)、日本武道館(1)、2024 年問題(0)
- 【14:00～15:00】参勤交代(2)、忍野八海(1)、鏡餅(2)
- 【15:30～16:30】②高野山(4)、漫才(3)、茅の輪のくぐり(0)
- 【15:30～16:30】和歌(3)、鰻(はも)(2)、③暖簾(のれん)(1)
- 【16:30～17:30】だるま(4)、大正ロマン(0)、電動スクーター(0)
- 【16:30～17:30】回遊式庭園(1)、しゃぶしゃぶ(1)、横浜レンガ倉庫(0)

2024 年度＜2次レポート＞

<https://blog.goo.ne.jp/gu6970/e/d9d481e00c8f396573236ef773afcb5>

##### ●2023 年度＜2次レポート＞提出者(76 名の分析)

- 【10:00～11:00】兼六園(5)、人形浄瑠璃(3)、合気道(0)
- 【10:00～11:00】盆踊り(7)、有田(佐賀)(1)、甘酒(0)
- 【11:00～12:00】桜前線(2)、熊野古道(1)、カプセルトイレ(1)
- 【11:00～12:00】熱田神宮(3)、祝儀袋・不祝儀袋(1)、もんじゃ焼き(0)
- 【13:00～14:00】二条城(4)、風呂敷(3)、元号(1)
- 【13:00～14:00】寺子屋(4)、富岡製糸場(2)、線香花火(0)
- 【14:00～15:00】桃の節句(12)、伊豆諸島(1)、猛暑日(0)
- 【14:00～15:00】そば(4)、関ヶ原の戦い(2)、八十八夜(0)
- 【15:30～16:30】雑煮(3)、厄年(2)、ヘルプマーク(0)
- 【15:30～16:30】箸(5)、小倉百人一首(1)、国立西洋美術館(0)
- 【16:30～17:30】稻荷神社(6)、日本の国立公園(0)、コミックマーケット(0)
- 【16:30～17:30】琵琶湖(1)、御神酒(1)、ジェンダーフリーの制服(0)

2023 年度＜2次レポート＞

<https://blog.goo.ne.jp/gu6970/e/da5462d961c95080568219ca09ce421a>

●2022 年度＜2次レポート＞提出者(106 名の分析)

- 【10:00～11:00】門松(7)、接客ロボット(1)、中山道(0)
- 【10:00～11:00】お守り(11)、計画運休(2)、鳴門海峡(0)
- 【11:00～12:00】わさび(9)、海女さん(2)、金の鯨鋒(0)
- 【11:00～12:00】道の駅(9)、漆塗り(3)、線状降水帯(1)
- 【13:00～14:00】西九州新幹線(8)、俳句(4)、なまはげ(0)
- 【13:00～14:00】おみくじ(7)、佐渡金山(0)、古民家(0)
- 【14:00～15:00】床の間(3)、中華街(2)、恵方巻(0)
- 【14:00～15:00】たい焼き(5)、グランピング(1)、白河の関(0)
- 【15:30～16:30】杉玉(2)、小笠原諸島(2)、セルフレジ(2)
- 【15:30～16:30】借景(4)、赤飯(2)、竿燈祭り(0)
- 【16:30～17:30】1人カラオケ(4)、麴(3)、山寺(0)
- 【16:30～17:30】うどん(8)、豊洲市場(3)、大安吉日(0)

2022 年度＜2次レポート＞

<https://blog.goo.ne.jp/gu6970/c/a326cde70444de77ccbb5ef8927b4ff6>

## 【6】採点方法と合否判定

採点方法と合否判定方法（ルール）を知っておくことは、プレーヤー（受験者）として、極めて重要なことです。受験者は、下記を熟知した上で、試験準備を行うことが大切です。

### 【1】採点票（Evaluation Form）

ガイドラインに記載されていることなどを基にして「採点票」を作成すると、下記ようになります。

| 採点票（Evaluation Form）                           |     |      |      |
|------------------------------------------------|-----|------|------|
| 評価項目                                           | 評価点 | コメント | 総合判定 |
| ①プレゼンテーション                                     | 点   |      |      |
| ②コミュニケーション<br>(臨機応変な対応力、会話継続への意欲等)             | 点   |      |      |
| ③文法及び語彙                                        | 点   |      |      |
| ④発音及び発声                                        | 点   |      |      |
| ⑤ホスピタリティ(2018 年度より追加)<br>(全国通訳案内士としての適切な受け答え等) | 点   |      |      |

### 【2】採点方法

日本人・外国人試験官は、5つの評価項目について、評価をします。

### 【3】評価点と合否判定

合否は、評価点の合計点ではなく、個々の評価項目の評価点で判定されます。

(1) 評価点が、70点以上は合格、69点以下は不合格となります。

(2) 5つの評価項目の中で、1項目でも69点以下があれば、その受験者は、総合判定で不合格となります。

70点以上:(合格)      **Excellent**

69点以下:(不合格)   **Poor**

### 【4】最終的な合否判定方法

(1) 総合判定が、二人の試験官がともに「合格」の場合は、「合格」となります。

(2) 総合判定が、二人の試験官がともに「不合格」の場合は、「不合格」となります。

(3) 総合判定が、一人が「合格」、一人が「不合格」の場合は、「不合格」とした評価項目について、(コメントを参考にしながら)両者が協議をして、最終的な合否を決めます。

### 【5】受験者は、合否判定基準を気にする必要はない。

受験者としては、試験場では、評価項目、評価点に気にすることなく、直面する質問に神経を集中させて全力を尽くすことです。

---

## 【7】試験委員

---

### 【1】日本人試験委員

試験室に入って真っ先にすることは、日本人試験委員が、現役通訳案内士か大学教員かを見極めることです。日頃から、電車の中とかレストランの中などで、「通訳案内士タイプ」「大学教員タイプ」を見極める訓練をしておくことが大切です。

#### ●「通訳案内士」試験官の特徴と対応の仕方

大学教員の方と比較すると、日焼けして精悍な印象を与える。

常に、周りの人、状況に気を配り、臨機応変な行動ができる緊張した態勢にある。話す時は、相手にきちんと伝わるように、声は大きく、はっきりとした口調で話す。現場の厳しさを知っているのも、瞬時に、受験者が通訳案内士として適正かどうかを見抜く鋭さを持っている。

受験者にとっては、手ごわい試験官です。

受験者は、多数の旅行客を相手に対して、気配りしながら、実務遂行能力があるという印象を与えることができるように努力する。また、受験者が、「通訳案内士タイプ」に波長、バイオリズムを合わせて、受け答えすることも大切です。

#### ●「大学教員」試験官の特徴と対応の仕方

どこか、アカデミックな雰囲気を漂わせている。性格は比較的温厚でマイペース。自分の世界を持っている印象を与える。(真逆の方もいるので、注意が必要！)

「試験委員に対するブリーフィング」に従い、真面目に採点作業をする方が多いと思われる。現場の厳しさを知らないのも、比較的甘い採点をする傾向がある。受験者としては、にこやかに談笑するような気持ちで接することが大切です

### 【5】外国人試験委員

今年は、どのように募集、採用されるか不明ですが、外国人試験委員は、過去数年間において、人材派遣業者であるテンプスタッフから派遣されていました。

以前、私は、第2次口述試験対策の外国人講師募集のために、毎年、東京校、大阪校で合計100名くらいの外国人講師の人事面接を直接していましたが、ある時、オーストラリア出身の元ホテルのコンシェルジェをしていたという女性を面接しました。

彼女は、一点を除き、全く問題なかったのですが、不採用としました。

不採用の理由は、彼女は、当時、日本に来て1ヶ月だけで、日本の地理、歴史、文化については、全く知らなかったからです。

不採用通知を出したところ、彼女から「何故、自分が不採用なのか、その理由を聞かせて欲しい」との要望がありましたので、「通訳案内士試験は、日本の地理、歴史、文化などについて質疑応答する内容を含む試験なので、他は全く問題ないのですが、この点で貴女は不十分なので、不採用になりました」と回答し、彼女にも納得してもらいました。

ハローで不採用になった約1ヵ月後に、彼女から私宛にメールが届きました。「今度、私は、通訳案内士試験の第2次口述試験の試験官に採用されました」と文面には書いてありました。このように、試験官の中には、日本の地理、歴史、文化についてほとんど知らない試験官もいる

ことを理解しておく必要があります。

外国人試験委員も、様々ですが、採点に極端に甘い外国人試験委員に対して、日本人試験委員が、「あなた自身が、東京とか京都をこの受験者にガイドしてもらいたいかどうかの基準で評価することが大事ですよ」と指摘したところ、とたんに採点が厳しくなったという事実もあります。

---

## 【8】通訳案内の現場

---

「ガイドライン」で強調されている「**通訳案内の現場**」とは、そもそも、どのような「**現場**」なのでしょう。また、その「**現場**」で必要とされる**知識**とはどのようなものであり、想定される試験官の**質問**はどのようなものなのでしょうか。

### 【1】「通訳案内の現場」とは

「**通訳案内の現場**」とは、具体的には、つぎのような「**現場**」が想定されます。

#### ●交通機関

(1)空港、(2)駅、(3)リムジンバス、(4)観光バス、(5)新幹線を含む電車、地下鉄、(6)タクシー、(7)ハイヤー(FIT:個人旅行の場合など)

#### ●宿泊施設

(1)ホテル、(2)旅館、温泉旅館、(3)ビジネスホテル、(4)民泊、(5)カプセルホテル

#### ●観光地

(1)寺、(2)神社、(3)城、(4)公園、(5)庭園(日本三景など)、(6)景勝地、(7)スキー場、(8)山岳登山

#### ●人気スポット

(1)東京タワー、(2)スカイツリー、(3)メイドカフェ、(4)フクロウカフェ、(5)ネコカフェ

#### ●忍者関連

(1)手裏剣道場 新宿 忍者からくり屋敷(Ninja Trick House In Tokyo)、(2)チビっ子忍者村  
(3)忍野しのびの里

#### ●テーマパーク

(1)東京ディズニーランド、(2)大阪ユニバーサル・スタジオ・ジャパン、(3)ハウステンボス、  
(4)日光江戸村、(5)レゴランド・ディスカバリー・センター東京

#### ●戦争関連資料館

(1)広島平和記念資料館、(2)広島平和記念資料館、(3)ひめゆりの塔

#### ●買い物

(1)銀座、秋葉原、(2)土産物屋、(3)市場(築地、アメ横、黒門市場)、(4)デパート、(5)スーパー、  
(6)コンビニ

#### ●レストラン(①食物アレルギー ②ベジタリアン ③ハラール食)

#### ●博物館、美術館、動物園、水族館、遊園地

#### ●病院(観光客が急病になったり、ケガを負った場合)

#### ●警察(観光客が犯罪に巻き込まれた場合)

#### ●大使館、領事館(観光客がパスポートをなくしたり、急死した場合など)

## 【2】出題例

- ・タクシーに鞆(財布など)を忘れました。どうしたらいいですか。
- ・私は娘と旅をしている外国人観光客ですが、娘が急に腹痛になってしまいました。どうしたらいいですか。
- ・パスポートをなくしてしまいました。どうすればよいのか。・お客さんが電車の中にカメラを忘れました。あなたはどうしますか。
- ・観光バスが渋滞で止まったらどうしますか。
- ・クレジットカードにより現金を得る方法を説明してください。・新幹線に乗り遅れたらどうしますか。
- ・もし交通渋滞の中、ツアーバスの乗客の女性がトイレに行きたいと言ってきたら、どうしますか。

## 【3】想定される質問と回答例

### ●交通機関

- ・空港で、一人のお客さんの荷物が出てきません。出発の時間が迫ってきました。どうしますか。
  - ①P.I.R=Property Irregular Reportを作成し、航空会社に調査を依頼する。
  - ②99.9%。荷物が見つかることを、お客様に伝える。
  - ③荷物が戻るまでの間、着替えや洗面用具等の補償がある事を伝え、ツアーを開始する。
- ・観光バスが渋滞で止まり、次の観光地の訪問ができなくなりました。どうしますか。
  - ①状況を説明し、考えられるオプションを提案する。
  - ②旅行者全員の承諾を得て、ツアー担当者に報告の後、旅程を変更する。
- ・観光バスの中の空調の温度が 24 度に設定しましたが、(アイスランドから来た)お客さんは暑いと言い、(インドから来た)お客さんは寒いと言っています。どうしますか。
  - ①事情を説明し、アイスランドからのお客様の暑さを優先し、エアコンを強める。
  - ②インドのお客様には上に羽織って頂く。逆の温度調節は出来ないのです。
- ・観光バスの中で、一人のお客さんが乗り物酔いになってしまいました。どうしますか。
  - ①まずは、事前に分かっていたらバス乗車前に、乗物酔いの薬を飲んで頂く。
  - ②途中で乗物酔いになったのであれば、
    - A: 薬を飲んで一緒に旅を続けるか。
    - B: 薬を飲んでも治らずバス観光続行が不可能で有れば、離団頂き先にホテルに行って頂く当をツアー担当者と相談して、手配する。
- ・日本の新幹線(電車)の時間がとても正確ですが、何故ですか。

平日に毎日 883 本、1 分 14 秒間隔で運行していることとなります。この多数の列車を運行する為に正確な出発と到着が必要となります。
- ・電車の中で眠っている日本人を見かけますが、何故ですか。

日本国内の列車は、他国に比べ、とても治安が良いので、眠っても問題ありません。

- ・電車で一人で乗っている子供がいましたが、これは普通のことですか。  
小中学校の生徒は、通学に電車やバスを利用することが多いが、他国に比べ、治安がとても良いので問題ありません。
- ・電車の中に広告が多くありますが、何故ですか。  
電鉄会社の副収入になります。
- ・タクシーに乗りたいのですが、本当にチップは必要ないのですか。  
タクシーの運転手にチップを渡す習慣が無いだけで、チップを渡しても全く問題ありません。
- ・渋谷のスクランブル交差点は、あんなに人が多いのにぶつからないのは何故ですか。  
単なる慣れです。毎日そこを利用する人々が慣れているからです。ホーチミンのバイクが通過する道の横断の方がもっと難しいが、彼らも慣れで横断しています。
- ・日本の車はみなピカピカですが、何故ですか  
特にタクシー等の営業車や、パトカー等の公用車等は、乗車前に洗車の義務があります。個人所有の車も人目を気にする地域では、比較的洗車率が高いので。日本製のカーワックスが優れていると考えた外人旅行者が、沢山のカーワックスを買っていったことがあるようです。

## ●宿泊施設

- ・ホテル(旅館)で、お客さんの数だけ部屋が確保されていませんでした。どうしますか。  
Overbooking は、ガイドの事前の確認でかなり回避できますが、大型コンベンション等では、頻繁に発生します。**代替案**で納得して頂くしかありません
- ・ホテルで、禁煙の部屋が、お客さんの希望の数だけ用意されていませんでした。どうしますか。  
主催会社の手配からの確認。ガイドの事前の確認でかなり回避できますが、大型コンベンション等では、頻繁に発生します。**代替案**で納得していただくしかありません
- ・旅館で、お客さんがお風呂の入りを質問してきました。どう答えますか。  
私は、日本の公衆浴場の入りのプリントを作成しており、その都度車内で配布して説明しています。
- ・タツーをしたお客さんが大浴場に入りたいと言ってきました。どうしますか。  
日本に於けるタツーの意味が、海外と大変異なる事を説明して、ご遠慮頂くしかありません。  
事前に宿泊機関に連絡すると、受け入れてくれる宿泊施設も増えつつあります。
- ・ホテル(旅館)滞在中に、大きな地震があり、お客さんがパニック状態になりました。どうしますか。  
地震の規模にもよりますが、“**安全の確保**”が最優先です。  
情報収集(テレビ、ラジオ、最近ではスマホのラジコでもニュースが聞ける)、お客様に正しい情報伝達する。必要に応じて避難誘導する。主催会社を通じて旅行者の家族に連絡する。  
携帯電話用の大型バッテリーを常備して、スマホを照明器具として利用する。

・朝、出発時間になってもお客さんが部屋から出てきません。どうしますか。  
ツアー最初より、遅れがちなお客様には常々電話連絡を入れ、遅れることを回避します。  
当日は、部屋に電話を入れる。又、**場合によっては部屋に直接行って確認する。**  
病気等の場合は、ツアー担当者と連絡を取り対処する。

・お客さんが、ホテル(旅館)で忘れ物をしました。どうしますか。  
出発時、バスの中で必ず忘れ物が無いか、冗談を交えて確認する。  
携帯、メガネ、洗面用具、入れ歯、カツラ等の忘れ物は在りませんか、と言うと**笑いが出ます。**

## ●観光地

・宗教についての説明の仕方

私は、スケッチブックに大量の資料を持参してガイドしています。その中にも、日本人の宗教の割合や考え方の資料もあるので、それを見せながら説明しています。

・日本にお寺と神社は、それぞれいくつあるのですか。

お寺は、**約7万7千寺**あり、お坊さんは34万人以上います。神社は、**8万8千社以上**あり、その内、有人神社(神職者が常駐している神社)は約2万社あります。  
ちなみに、コンビニは5万7千店、歯医者さんは約6万9千あります。

・神社の神殿の前で手をたたくのは何故ですか。

“神社の正式参拝の仕方”の資料を見せながら説明します。手水(ちょうず)でのマナー。武器を持たない。素手である証明太古の昔、高貴な方の家を訪問する際は、名前を呼ぶのでは無く拍手を打ったそう。その拍手がいつしか神社に採用されたなどと説明します。

・日本人は、何故、寺にも神社にも行くのですか。

日本には、長く神仏習合の時代があり、正月には神社に参拝し、亡くなった時は家族が属する仏教宗派で葬式をあげ、ハロウィンやクリスマスを祝う国民であることを、ユーモアを交えて説明します。

・鳥居、絵馬、おみくじ、しめ縄、こま犬、さい銭箱、大仏、五重塔の説明の仕方

スケッチブックの大量の資料の中に、其々の写真と説明文を準備しています。

因みに、五重の塔の上の輪っかを「法輪ほうりん」と言い、元々はお釈迦さまにかざした傘がシンボル化したもので、日本に渡って来た時に法輪となったそうです。

・奈良公園で、**鹿**にせんべいを与えていたお客さんが**鹿**にかまれました。どうしますか。

傷の程度を確認して、バスに備え付けの救急箱で応急処置をおこないます。

駐車場到着前に、鹿にせんべいを与える注意点を説明し、危険を回避することが大切です。。

私は、昨年11回程、奈良公園に行きましたが、事前に説明しておく素早くせんべいを与えているので、かまれる被害は在りませんでした。せんべいをじらして与えないと、鹿がおこつて噛みつくのです。

・日本では、**猿**が温泉に入るそうですが、本当ですか。

地獄谷温泉では猿が温泉入浴しますし、自然界でも入浴するようです。

- ・日本では、**猿が**芋を海水で洗うそうですが、本当ですか。

宮崎県串間市の一匹の猿が芋を洗い始めたのがきっかけで、他の地区の猿にも伝播、定着した様です。大分の高崎山でも芋洗いの行動が広がっているそうです。

- ・武士道と騎士道の違いは何ですか。

[武士道](#)は、封建時代に武士が守るべき行動規範であり、忠義、勇気、名誉を重視しました。

[騎士道](#)は、ヨーロッパで成立した騎士階級の行動規範であり、戦闘能力、勇気、正義、忠誠心等の十戒が有ります。

## ●人気スポット

- ・東京には、東京タワーがあるのに、何故、スカイツリーができたのですか。

東京都心で高層ビルの増加に伴い、東京タワーからの電波送信に障害が出始めたため

## ●忍者関連

- ・日本で忍者体験のできる場所を教えてください。

[日本全国「忍者スポット」32選](#)をクリックすると、全国の忍者体験スポットを見つけることができます。

## ●テーマパークなどの列

- ・日本のテーマパークをはじめ、どこでも、皆、列を作って順番を待っています。何故ですか。

日本人は、集団の和を大切にする文化を持っているので、割り込みなどはしません。

## ●レストラン

- ・お客さんに[食物アレルギー](#)の料理が出せません。どうしますか。

- ・ベジタリアンのお客さんに[ベジタリアン料理](#)が出せません。どうしますか。

通常はツアー催行前に、アレルギー、ベジタリアン情報が入り、対応できるレストランを予約しますが、FIT等でその場で食事をする時は、出発前にスマホやタブレットで情報収集を図ります。それでも、対応出来るレストランが無い場合は、最悪、コンビニ等で口にできる食料を調達します。

## ●緊急事態

- ・台風(大地震)で交通機関が止まりました。どうしますか。

基本交通機関(航空機・列車・バス・船等)の約款では、天災による遅延や運休には責任がありません。契約区間の輸送義務はありますが、天災による遅延や運休には責任が発生しません。

交通機関の整備不良等による遅延や運休には責任が発生するので、代替え輸送等の対処が必要。

台風(大地震)であれば、交通機関には責任がないので、出来る最大のオプションを提案する。

参加者の承諾を得て、手配担当者と連携して対処する。

最近の「旅行傷害保険」には、天災による遅延や運休に対する保証も付いていることもあり

ます。

一日当たり5万円を上限に、遅延や運休に伴う宿泊機関費・交通費・食事費等を保証するものです。

・空港が運用出来なくなり、代替空港、フライトを探さなければなりません。

ツアー手配担当者と連絡を取りつつ、最善の手段を探す。空港側の責任で運用ができなくなった場合は、後日、その変更に伴う費用は請求可能です。

・大地震が発生しました。登山の最中に噴火しました。

**安全確保最優先**で、情報を収集し、ツアー手配担当者と連絡を取りつつ、最寄りの避難場所を探して誘導する。

・予定していた次の宿泊先に行けず、代替の宿泊先が見つかりません。

ツアー手配担当者と連携して。代替の宿泊先を探す。バス会社の配車担当者にも協力を仰ぎ、代替の宿泊先を探す。通訳ガイド仲間(所属するガイド団体)の連絡網を活用して、代替の宿泊先を探す。

・旅行中の停電に対する対応策

日頃から、リスク管理を意識しながら、通訳ガイド業を遂行すること。**停電は、想定範囲内です。**携帯電話やタブレット充電や緊急時の照明にも使用できるバッテリーパックを常備するとよい。携帯電話やタブレットが使用できると、飲み水や食料調達の情報も収集できます。

・急に、お客様(ガイド自身)が、怪我、病気になりました。

状況に応じて、手配担当と連携して対処する。

#### ●博物館、美術館、動物園、水族館、遊園地

ツアー催行前に、**訪問施設(場所・駐車場・休館日・入場料・営業時間・支払い方法)**の確認が必要です。

#### ●病院

基本的に、病気や怪我の治療費は本人負担なので、まず、**旅行傷害保険加入の有無**を確認する。

グループツアーの場合は、ツアー継続が基本なので、本人(同行者が居る場合は同行者も)のみ病院に行ってください。(必要に応じて、別途、通訳を付ける等の配慮は必要)

FITの場合は、参加者同意の元で、病院に同行も可能。その場合は観光予定の変更もあります。

#### ●警察

旅行者が、事件・事故に巻き込まれた場合、**本人が警察に出頭する必要があります。**

グループツアーの場合は、ツアー続行が基本なので、本人(同行者が居る場合は同行者も)のみ警察に行きます。FITの場合は、参加者の同意の元で、警察に同行も可能。その場合は観光予定の変更もあります。

#### ●大使館、領事館

パスポートの紛失や死亡等の場合は、**本人が大使館や領事館に出頭する必要があります。**

グループツアーの場合は、ツアー続行が基本なので本人(同行者が居る場合は同行者も)のみ大使館、領事館に行きます。FITの場合は、参加者の同意の元で、ガイドの同行も可能。その場合は観光予定の変更もあります。

### ●その他

- ・京都の街中を多くの若い兵隊(修学旅行の高校生)が制服姿で歩いていました。何故ですか。
- ・日本人は、何故、初対面の相手にも血液型を聞くのですか。
- ・日本人は、何故、直ぐに謝るのですか。
- ・日本人は、何故、いつもお辞儀をするのですか。
- ・日本人は、何故、サービス残業をするのですか。
- ・日本人は、何故、夏なのにスーツを着るのですか。
- ・日本人は、何故、桜が好きなのですか。
- ・日本人は、何故、英語が苦手なのですか。
- ・何故、多くの日本人はマスクをするのですか。
- ・日本には、何故、こんなに多くの自動販売機があるのですか。
- ・日本人は、人が嫌がるのに、お酒を飲めと言う。(ルイス・フロイス)
- ・お酒を飲むと、今度は、人が嫌がるのに、歌を歌えと言う。♪Try me♪(ルイス・フロイス)
- ・我々の国では酒を飲んで前後不覚になることは大きな恥辱であり不名誉なことである。日本ではそれを誇りとして語り、「殿、いかがなされた？」と尋ねると、「酔ったのだ」と答える。(ルイス・フロイス)

[ルイス・フロイス](#)(『ヨーロッパ文化と日本文化』岩波文庫。700 円)

ポルトガルのカトリック司祭、宣教師。織田信長や豊臣秀吉らと会見。

### ●ムスリムのお客様に対する対応

#### ①ハラルメニューについて

ムスリムにとって、絶対にダメなものは豚とアルコールです。その他のものについては、受け入れるか、受け入れないかは個人が決めます。例えば、ハラルミートですが、牛や鶏でも、本当は正しくと殺されたものしかハラルではありませんが、非ムスリム国で生きるムスリムの中には、と殺方法まではこだわらない方も多くおられます。旅行者ならばシーフードや野菜なら OK ですし、加工品は原材料を開示してご自身で判断していただきます。お醤油も安物は醸造用アルコールを含むので例えばお寿司屋さんなどで、そのようなお醤油しか置いていない場合はポン酢で代用すると良いでしょう。



## ②お祈りについて

ムスリムは**1日5回の礼拝**(夜明け前の礼拝、昼の礼拝、午後の礼拝、日の入りの礼拝、夜の礼拝)が義務づけられており、それはたとえ旅行中であっても変わりませんが、ムスリムの方は周りに気を配る方が多いので、時間になったからといっていきなりお祈りを始める方は少ないと思います。

立ったままメッカの方向を向いてお祈りする方法もありますし、後刻お祈りすることもできます。

どうしてもお祈りをしたいと言われたら、近くの服飾店のフィッティングルームを借りると良いでしょう。

もちろん、**事前に祈禱室の場所を調べてご案内するととても喜ばれます。**



## 【4】<ガイドマニュアル>

「**通訳案内の現場**」で求められる<プレゼン>能力と**ホスピタリティ**がどのようなものかを知るためには、下記の <ガイドマニュアル>に優る教材はありません。

<ガイドマニュアル>(富士山・箱根)

<http://www.hello.ac/manual.fuji.pdf>

<ガイドマニュアル>(日光)

<http://www.hello.ac/manual.nikko.pdf>

<ガイドマニュアル>(鎌倉・横浜)

<http://www.hello.ac/manual.kamayoko.pdf>

<ガイドマニュアル>(通訳案内の現場で必要とされるトラブル対応方法)

<http://www.hello.ac/troubleshooting.pdf>

---

## 【9】トラブル対応

---

ツアー中にトラブルが発生した場合、ガイドは、お客様ファーストで対応することは大前提だが、自分一人の判断で勝手に行動してはいけない。

トラブルの内容、深刻度にもよるが、常に事務所に連絡をして指示を仰ぐことが必要である。

### 【1】渋滞に巻き込まれた場合

- ・交通事故などで、大渋滞に巻き込まれた場合、まず、ドライバーと迂回ルートを相談する。
- ・昼食前であれば、昼食の場所(ホテル、レストランなど)へ遅れる旨を連絡する。
- ・事務所に状況を連絡する。

### 【2】人為的ミス

#### (1)乗車券、切符の日付に誤りがある場合

- ・事務所に連絡して指示を仰ぐ。

#### (2)台帳では、食事なしのプランだが、お客様から食事付プランに申し込んだ、と言われた場合

- ・まず、お客様のバウチャーや旅程などの書面を確認する。
- ・事務所に連絡して指示を仰ぐ。食事の有無は早めに確認しておくこと。

#### (3)クレーム

- ・クレームの内容をきちんと確認する。
- 緊急を要する場合は、直ぐに事務所に連絡して指示を仰ぐ。

### 【3】お客様の病気やケガ

- ・お客様の病気やケガの状況を詳しく知る。
- 緊急を要する場合は、直ぐに事務所に連絡して指示を仰ぐ。
- ・持病などで、お客様がお持ちの薬で対応できる場合、確認の上服用してもらう。
- ・重症、重傷の場合、119番して救急車を呼ぶ。同時に事務所にも連絡する。
- ・ガイドが、救急車に同乗する必要がある場合、事務所に連絡して指示を仰ぐ。

### 【4】車両事故、車両故障に関するトラブル

- ・直ちに安全な場所に移動して、お客様に異常がないかを確認する。
- ・ドライバーに状況確認を依頼し、状況に応じて、ドライバーから会社、警察、保険会社等へ連絡してもらう。
- ・異常を訴えるお客様がいる場合、119番して救急車を呼ぶ。同時に事務所にも連絡する。
- ・事故の現場検証などで時間がかかる場合、お客様には丁重にお詫びをする。
- ・水やお茶などを提供すべき場合、事務所に連絡して指示を仰ぐ。

### 【5】人命にかかわる事故、犯罪に巻き込まれた場合

- ・現場にいるドライバー、ホテルスタッフ、レストランスタッフ、列車車掌などと連携して、直ぐに警察、救急へ通報する。
- ・同時に、事務所に連絡して指示を仰ぐ。
- ・5W1H(When, Where, Who, What, Why, How)の詳細をメモしておくこと。
- ・その後の対応は、必ず、事務所の指示に従って行うこと。