

ハロー通訳アカデミー
この春にガイドデビューするための＜新合格者研修会＞＆＜交流会＞ 資料
(2018 年 2 月 4 日)

島崎秀定

1. ガイドを業として始めるための心構え

- (1) 勇気と覚悟（今すぐ始める。一度受けたら絶対断らない）
- (2) 目標と戦略を持って活動する（活動日数、年収。一番になる）
- (3) 旅程管理から満足度管理へ（お客様の満足、関係するすべての人の満足）

2. お客様の分類

- (1) FIT（個人客）
- (2) グループ
- (3) インセンティブ、MICE
- (4) クルーズ
- (5) スルーガイド、スポットガイド

3. ツアーの内容

- (1) 都内観光（下見しておくべき場所）
 - ①歴史的・宗教的場所：皇居、東御苑、明治神宮、浅草寺
 - ②町・通り：銀座、秋葉原、原宿、表参道（建築）、谷中、築地、台場
 - ③博物館：江戸東京博物館、国立博物館、深川資料館
 - ④庭園：浜離宮、八芳園
 - ⑤展望台：東京タワー、東京スカイツリー、都庁展望台、六本木ヒルズ
 - ⑥上記場所の周辺にある目立つもの

- (2) ゴールデンルート
 - ①都内観光＋鎌倉（鶴岡八幡宮、大仏、長谷寺、報国寺）、日光（東照宮、中禅寺湖、華厳の滝）
 - ②富士（富士山五合目、河口湖（大石公園）、ビジターセンター（世界遺産センター）、カチカチ山、久保田一竹美術館）
 - ③箱根（芦ノ湖遊覧船・海賊船、箱根ロープウェイ、駒ヶ岳ロープウェイ、箱根関所、彫刻の森美術館、成川美術館、箱根神社）
 - ④京都（清水寺、金閣寺、銀閣寺、哲学の道、伏見稲荷、二条城、三十三間堂、龍安寺、平安神宮、祇園、嵐山（竹林、渡月橋、天龍寺）、西陣織会館、月桂冠大倉記念館、京都駅、京都タワー）
 - ⑤奈良（東大寺、春日大社）
 - ⑥大阪（道頓堀、大阪城、通天閣、梅田スカイビル）

（３）ルートの多様化

①サムライルート（東京－富士箱根－松本－高山－白川郷－金沢－京都・奈良－大阪）

②更に西へ（姫路城－岡山後楽園、倉敷－広島－宮島－錦帯橋－福岡－長崎－熊本－高千穂－別府－道後温泉－栗林公園－鳴門－高野山－熊野－大阪）

（４）バスツアーと公共交通機関を使ったツアー

・東京、高山、京都・奈良、金沢、広島等を新幹線、ローカル線、路線バス等を使って移動

（５）場所に特化した案内

・築地（競り、場内、場外）、夜の飲食店（新宿、新橋、月島...）

（６）体験に特化した案内

・茶道、華道、書道、サムライ、忍者...

（７）テーマのある案内

・アニメ、建築、登山、ハイキング...

４．出発前の確認事項

（１）日程表（サンプル日程表で演習）

魅惑のゴールデンルート4日間

主催：島崎トラベル

		訪問地	支払い
2/8 (木)	9:00	グランドニッコー台場出発 マイクロバス：島崎観光(運転手：島崎秀定 090-0000-0000)	
		都内観光 築地、浅草寺、明治神宮、原宿、渋谷交差点、 江戸東京博物館	現金
	12:00	昼食：築地すしざんまい新館(TEL:03-0000-0000) ももメニュー 2,000円	現金
	17:00	ホテル到着 夕食：各自 ＜ホテル：グランドニッコー台場＞	
2/9 (金)	8:30	ホテル出発(出発前にお客様のスーツケースを宅配便で京都へ)	
	AM	大石公園、富士ビジターセンター	
	13:00	昼食：藍屋御殿場店(TEL:0550-00-0000) 鶏の甘酢あん定食 880円	現金
	PM	大涌谷、箱根ロープウェイ、芦ノ湖クルーズ	現金
	17:30	ホテル到着	
	19:00	夕食：ホテルにて懐石料理 ＜ホテル：熱海ニューアカオ＞	
2/10 (土)	8:15	ホテル出発(ホテルのマイクロバス)	
	8:45	熱海駅 こだま637号	
	11:34	京都駅着	
	12:00	昼食：市場小路 京都伊勢丹店(TEL:075-000-0000) おばんざいプレート チキン南蛮 1512円	クーポン
	PM	金閣寺 奈良東大寺	現金 現金
	夕刻	祇園散策	
	19:00	ホテル到着 夕食：各自 ＜ホテル：京都新都ホテル＞	
2/11 (日)	9:00	ホテル出発 伏見稻荷、西陣織会館着物ショー、平安神宮 二条城 黄桜伏水蔵見学	現金 クーポン
	12:30	昼食：黄桜伏水蔵	クーポン
	17:00	ホテル到着 ツアー終了 ＜ホテル：京都新都ホテル＞	

(2) 参加者名簿 (サンプル名簿で演習)

顧客番号	Last	First	Title	年齢	誕生日	部屋タイプ	国	パスポート	特記事項
1	Kimura	Takuya	Mr	68	08/03/49	Twin	USA		Takuyaベジタリアン(乳製品OK)
2	Oshima	Yuko	Ms	35	12/11/82				
3	Kusanagi	Tsuyoshi	Mr	29	10/29/88	Twin			
4	Maeda	Atsuko	Ms	17	08/31/00				
5	Katori	Shingo	Mr	11	06/22/06	Single			
6	Inoue	Waka	Mrs	53	03/10/64	Twin	UK		甲殻類食べない
7	Inoue	Yosui	Mr	55	02/09/62				
8	Inoue	Mao	Ms	10	1/16/98	Twin			
9	Inoue	Asahi	Ms	5	05/10/12				
10	Ono	Yoko	Mrs	64	08/15/53	Triple	Canada		Yoko車椅子持参(バス乗降程度は歩行可) 家族が押す
11	Ono	Satoshi	Mr	68	09/03/49				
12	Ono	Risa	Mr	21	01/13/97				
13	Matsumoto	Jun	Dr	42	10/20/75	Twin	Malaysia		子供:no bed,no meal イスラム教徒
14	Matsumoto	Akiko	Mrs	41	01/31/77				
15	Matsumoto	Iyo	Ms	3	12/08/14				

事前に準備しておくべきことは？

(3) 旅行会社と打合せ (訪問または電話)

- ① 不明な点、疑問点を全てリストアップしておく
- ② 変更が必要な場合は、代替案を考えておく
- ③ 前回の日報をもらう

(4) 確認電話 (先方から電話が来る場合もあるので、早めに日程表を見ておく)

- ① ホテル
- ② レストラン
- ③ 特別手配

(5) バスの配車確認

- ① 運転手名、運転手の携帯番号、バスの大きさ (大型、中型、マイクロ、席数)、配車場所、配車時刻
- ② いつ確認するか

(6) 持ち物の準備 (ツアー内容による)

- ①旗
- ②通訳案内士証
- ③お客様への配布物
- ④チケット、クーポン、旅程表、お客様名簿
- ⑤携帯電話
- ⑥iPhone、iPad
- ⑦カメラ (スマホでも OK)
- ⑧ガイド用ノート
- ⑨お客様に見せる写真 (印刷した写真やタブレット)
- ⑩名刺
- ⑪折りたたみ傘
- ⑫文房具 (セロテープ、ハサミ、クリップ、ホチキス、輪ゴム、メモ用紙、針と糸、等)
- ⑬バス内や観光中に使う小物 (折紙、風呂敷、CD、DVD、バースデーキャンドル、ビジュアル資料、等)

5. 空港での出迎え時の確認事項

(1) お客様と会う前の確認事項

- ①ターミナル、到着時刻の確認 (常に最新情報をアップデート)
- ②団体の場合の待機場所を決める
- ③ポーターの確認
- ④バスの確認 (可能なら行程の打合せ)

(2) ミートの際の注意事項

- ①ガイドを見つけてもらう (立ち位置、看板)
- ②相手を見つける (国籍・年齢等のお客様情報、スリーレターコード、ツアーのタグ)
- ③ビジネス／ファーストクラス客は早く出てくる
- ④ミートできなかつたら

(3) ミートしてからバスに乗るまで

- ①今後の予定を伝える
- ②トイレ、両替、ATM、コンビニ等の案内
- ③必要に応じて、JR カウンターやレンタル携帯ショップ等

6. 空港からホテルへ移動中に行うこと (そのまま観光や食事の場合も)

(1) あいさつと必要最低限の情報提供

- ①日本へようこそ
- ②ツアー参加のお礼
- ③自己紹介

- ④ドライバー紹介
- ⑤お願い事項（シートベルト、時間厳守、車内禁煙、貴重品管理、健康管理等）
- ⑥ツアースケジュール概要（本日の予定は詳細に）
- ⑦現在の時刻
- ⑧当日、翌日の天気と気温

（２）日本の情報提供

- ①お金に関して（硬貨と紙幣の種類、為替レート、消費税、チップ、両替場所、ATM等）
- ②飲料水
- ③安全について
- ④交通ルール
- ⑤電圧、周波数
- ⑥飲食店の利用方法
- ⑦トイレ
- ⑧自動販売機
- ⑨靴を脱ぐ習慣
- ⑩日本の概要（面積、人口、地理、気候等）

（３）資料の照合

- ①自分の日程表とお客様の日程表の照合
- ②お客様情報の確認（食事制限、誕生日、特別リクエスト）

7. ホテル到着前、到着時、出発前に行うこと

（１）ホテル到着前

- ①ホテルへの確認
 - ・ 部屋の確認
 - ・ 鍵の状態の確認
 - ・ ガイドの部屋番号
 - ・ ポーターの有無
 - ・ 夕食付なら、会場、時間、食事内容、特別手配、和室か洋室か、浴衣・スリッパ可か
 - ・ 朝食の情報（開始時間、バイキングかセットメニューか）
- ②お客様への情報提供
 - ・ 上記の情報を必要に応じて伝える
 - ・ 紙に書いて渡すとベター
 - ・ 和室や大浴場のあるホテルの注意事項
 - 靴やスリッパで部屋に入らない、大浴場の利用方法（タオル、浴衣、水着×、身体洗う、等々）
 - 布団は自分で敷かなくてよい、菓子無料

（２）ホテル到着時

①運転手との打ち合わせ

- ・翌日の配車・出発時刻、行程の打合せ
- ・その日で終わりなら、必要な精算
- ・バス内の忘れ物確認

②お客様の誘導

- ・ガイドがチェックインする場合、待機場所
- ・鍵を配る場所
- ・エレベーター、食事場所等の案内

③ホテルとの打ち合わせ

- ・モーニングコールの依頼（必要に応じて）
- ・荷物置き場の確保の依頼（翌朝、荷物を集める場合）、バゲッジダウンの場合の確認
- ・翌日の出発
- ・ルーミングリストをもらう（事前に RQ しておくとい）

（３）ホテル出発前

①ホテルとの確認

- ・鍵が全部返却されたか
- ・未精算はないか

②お客様への確認

- ・忘れ物、パスポートの確認
- ・トイレは大丈夫か（次の場所までの時間）

８．レストラン到着前、到着時に行うこと

（１）レストラン到着前

①レストランへの確認

- ・到着予定時刻、人数（グループがある場合、席割りの RQ。食事のない幼児の席も確認）
- ・食事内容、特別食の手配がされているか（その席）
- ・食事場所（靴を脱ぐ必要あるか）
- ・必要に応じて、フォークとナイフの用意、お茶でなく水を出してもらう等

②お客様への情報提供

- ・食事内容
- ・飲み物が含まれているか
- ・食事場所（靴を脱ぐか）

- ・箸の使い方
- ・カメラの用意を
- ・一応の出発予定時刻

(2) レストランにて

- ①席割り（特別食によってグループが分かれないう注意）
- ②トイレの場所
- ③料理の内容説明
- ④特別食の内容説明
- ⑤飲み物のオーダーを取る
- ⑥まだ出てない料理があるか
- ⑦フォークやナイフ、水等が必要な場合のケア
- ⑧支払い（Rがある場合は確実に受領）

9. 観光地到着前に行うこと

(1) 観光施設との確認

- ①駐車場予約が必要な場合、確保されているか確認
- ②ショー等、特別手配がされている場合の確認

(2) お客様への情報提供

- ①最低限の必要情報（集合時刻と集合場所）はバスの中で3回繰り返す
- ②観光施設の内容
- ③歩く距離や坂道・階段
- ④トイレの有無（いつ時間を取るか）
- ⑤写真撮影の可否
- ⑥ショップや自由時間の有無
- ⑦自由時間のアドバイス

10. 空港到着前に行うこと

(1) 確認事項（出発ターミナル、チェックインカウンター、便が時刻通りか、等の確認）

(2) お客様への案内

- ①チェックインカウンターの場所
- ②チェックイン、出国手続きの流れ
- ③再両替の場所
- ④ガイドはどこまで一緒か
- ⑤お別れのあいさつ

1 1. トラブル対応

(1) 病気やケガ

緊急：救急車。バス毎病院へ（事前に連絡入れる）

非緊急：ホテル到着後に連れて行く。ホテルに連絡して夜間病院を教えてもらう

旅行会社に連絡。必要ならアシスタント依頼

(2) 旅程変更

やむをえない事情がない限り、変更してはいけない

やむをえず変更する場合でも、全員の合意を取る（声の大きな人に引きずられないこと）

(3) トラブルに臨む態度

①「どうしたらいいでしょう？」は禁句（現場の状況を一番把握しているのがガイド自身）

②それ以前にトラブルを未然に回避

1 2. お客様に伝わる説明のポイント

(1) わかりやすい説明

(2) 歴史＋「現在の日本」

(3) 事実＋「なぜ」が重要

(4) ストーリーのあるガイディング

(5) 各訪問地で何を見るのかを明確に

(6) スルーか、スポットか。最初か、最後か。

(7) 宗教や食事制限についての基本的な知識（でも個々人でケースバイケース）

1 3. バスでお客様に話すネタ作りのポイント

(1) 飽きさせない工夫

①画像等ビジュアル資料を用意

②お客様も参加させる（質問する）

(2) 車窓の風景と絡める

①学校、塾、等

②スポーツや娯楽施設（ゴルフ練習場、競馬場、パチンコ、等）

③歩いている人（マスク、制服を着た生徒、保育園児、等）

(3) よく通る道は歩いて情報収集

①中央通り（新橋～浅草）

②皇居一周

③晴海通り（皇居～豊洲）

（４）自分自身の話と絡める

- ①学生時代
- ②就職活動、サラリーマン生活
- ③結婚生活、子育て
- ④年中行事

１４．団体のスムーズなまわし方

（１）伝達事項を確実に

- ①どこで、いつ伝達するか
- ②大きな声、自信を持って話す

（２）団体のスムーズな運営

- ①少数意見に振り回されない
- ②団体行動を乱すお客様には注意
- ③個人に対応している時も、常に団体を意識する

（３）団体の参加者も個人である

- ①ひとりひとりを見ながら、平等に接する
- ②不公平感を与えない（個人の質問も、全体に答える）

１５．お客様に喜んでもらう工夫

- （１）安心感を与える
- （２）お客様との距離を縮める
- （３）お客様の希望をかなえる
- （４）お客様に何を見せるのか
- （５）お客様の写真を撮る
- （６）ちょっとした体験を提供する
- （７）ツアーを楽しく演出する

- ①自己紹介
- ②日本語のあいさつ
- ③日本の歌を歌う
- ④カタカナや漢字で名前を書く
- ⑤折紙や風呂敷
- ⑥浴衣を皆で着る
- ⑦日本に関する音楽や映像の紹介（著作権注意）
- ⑧誕生日のお祝い
- ⑨自由行動の過ごし方

16. 次の仕事につなげるために（満足させるのはお客様だけではない）

（1）旅行会社が喜ぶツアー運営

- ①旅程通りにツアーを催行（お客様が喜んだとしても、余分な経費、変更に伴うクレーム、等）
- ②報告、連絡、相談を速やかに（マイナスの報告に気をつける。ホテル、食事が悪い、等）
- ③旅行会社の喜ぶアンケート結果（ガイドの評価だけでなく、食事、ホテル、ツアー全体の高評価）

（2）ツアー終了後の報告

- ①終了報告（電話やメール。打合せの段階で確認）
- ②報告書の提出（可能なら当日中にメール。翌日郵送。不明点があれば確認してから郵送）
 - ・経費になるものとならないものを打合せ時に確認しておく（電話代、自宅からの交通費、郵便代等）
 - ・領収書の必要なものと不要なものも確認しておく（交通費、ガイドの食事代等）
 - ・領収書を貼りつけるのか否か（きれいに貼りつける）
 - ・仕事をいただいたお礼

（3）ツアーに関わる様々な関係者

- ①運転手（必要な協力者。こちらも協力する）
 - 道を知らない人、どこで下車させたらよいか知らない人もいるので、要準備（出発前の打合せ重要）
- ②レストラン（喧嘩をしない）
 - 事前に滞在時間を連絡。遅い場合、厨房なのかサーブの問題か。可能な範囲でサーブを手伝う
- ③ホテル（ホテル側に迷惑が掛らないよう、お客様に情報提供）
 - 靴を脱ぐ、大浴場の入り方、ドレスコード等
- ④ショップ
- ⑤観光施設
 - 旅行会社にクレームがいくこともある

以上