

## 全国通訳案内士試験 第2次口述試験対策

### 通訳案内の現場で必要とされるトラブル対応方法(重要)

第2次口述試験受験者は、下記の知見を前提に受験準備をすすめ、実際の試験会場での質疑応答に対応しなければいけない！

#### ●第2次口述試験ガイドライン

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。

#### ●基本的な考え方

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。

### <通訳案内の現場で必要とされるトラブル対応方法>

#### 【1】交通渋滞

- ・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】事務的間違い

##### (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】車両に関するトラブル(故障、事故など)

- 直ちに安全な場所に移動して、お客様に異常がないか確認する。
- 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。

以上