

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 しておくといひ）

（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（靴を脱ぐ必要があるか）
- ・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

<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くこと
7. ホテル到着前、到着時、出発時に行くこと
8. レストラン到着前、到着時に行くこと
9. 観光地到着前に行くこと
10. 空港到着前に行くこと
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