

設立  
15周年  
記念



“美しい日本! 輝くガイド”

**GICSS**

<http://www.gicss.org/>

特定非営利活動法人 通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会

**Guide Interpreting & Communication Skill Studies Association**

# Anniversary

**GICSS 第3回**

## 通訳ガイドコンベンション開催レポート

特定非営利活動法人 通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会

## 設立15周年記念

# 第3回通訳ガイドコンベンション

日時:2019年9月1日(日) 12:30~16:40

開場:東京ウィメンズプラザ ホール(東京・青山)

## テーマ “美しい日本! 輝くガイド”

### Program

#### ■開会挨拶

NPO法人GICSS研究会 理事長 ランデル洋子

#### ■来賓挨拶

観光庁観光産業課 参事官 小熊 弘明 様  
株式会社JTBグローバルマーケティング&トラベル  
代表取締役 黒澤 信也 様

#### ■基調講演

大人の寺子屋 縁かいな 代表 上田 比呂志 様  
「世界に通じる通訳ガイドのおもてなしとは」

#### ■パネルディスカッション

「ガイドを支えるパートナーたちの本音」  
旅行会社、ホテル、バス会社他、業界からのパネリスト

#### ■サプライズ企画

Samurai Theater Tokyo

#### ■全国各地のガイド仲間からHello!

ビデオレター他でのガイディング現場紹介

#### ■デモンストレーション

キャラクター別ガイディング

#### ■情報告知

教材・通訳ガイドアカデミア紹介  
今後の研修予定 その他

#### ■ガイドクイズ王決定戦

#### ■閉会挨拶

NPO法人GICSS研究会 副理事長 松岡 明子

### Contents

プログラム	2
ご挨拶	3
ご来賓 お祝いの言葉	4
基調講演	5
パネルディスカッション	6
全国各地のガイド仲間からHello!	7
キャラクター別ガイディング	8
アンケート	9
情報伝達・クイズコーナー・閉会挨拶・他	10
これまでの歩み・組織概要	11

## ご挨拶

NPO法人GICSS研究会  
理事長  
ランデル洋子



本日はお忙しい中ありがとうございます。

GICSSの誕生秘話から今後についてお話したいと思います。

もう40年以上も前、“およげ!たいやきくん”の歌がヒットした年に私はガイドデビューをしました。デビューして半年ぐらいの頃、旅行会社からバス2台での京都2泊3日ツアーのガイドを依頼されたのです。まだ京都は2度しかやったことないと伝えたところ、旅行社の担当者は唖然とされましたが、もう一人のガイドさんがいるので大丈夫だと言われました。今と違い携帯もネットもなく情報は本で読むか自分の足で稼ぐしかない時代、青ざめながら詰込みで勉強しました。

幸いもう一台のガイドさんが優しい方で、京都で夕食を取りながら恐る恐る「まだ京都は三回目」と告白したところ、実はその方は京都が初めてとのことで二人して絶句!新米二人に京都のラグジュアリーツアーを任せられた旅行社の英断には頭が下がりました。翌日は台風で新幹線が止まるなど四苦八苦しましたが、その後も彼女とは意気投合。実はこの彼女こそが松岡副理事長なのです。

その後は通訳ガイド以外にアウトバウンドの仕事もしました。日本のおもてなしの心を現地の日本語を話すスタッフに教える任務も受けました。

2003年に「日本における通訳ガイドの育成に関する考察」の論文で博士号を取得。私たちの競争相手は通訳ガイド仲間の面々ではなく、世界中のガイド達であること、この考えに共鳴してくれた方たちとGICSS研究会を立ち上げたのがその頃です。

2014年に第2回目のコンベンションを実施。研修旅行で台湾の観光事情視察をしました。台湾のガイド協会に協力を依頼し、現地では日本語と英語のそれぞれのガイディングを体験しました。高齢の女性ガイドの日本語がとても素晴らしく、日本人のことや文化をととてもよく理解してくれているのだらうと感じました。英語ガイドはジョーク満載で何度も私たちを笑わせてくれましたが、私自身が使うジョークと同じネタがあってビックリ!きつと同じお客様が渡り鳥のように日本と台湾で同じジョークを伝えてくれたのかなと思いました。

2014年から今までの5年間を振り返ってみたいと思います。

2015年からGICSS検定を開始。30年以上の蓄積を生かして構築した、国家試験合格後の各ガイドの特性や技術レベルに合わせた評価システムです。2016年からは「通訳ガイドアカデミア」Eラーニング動画教材制作を始めました。自分たちの持っているノウハウをパソコンや携帯でも見られるようにしたもので、画期的なプログラムです。

GICSS研修で全国の観光地を廻る中、一番印象に残ったのは大雪で遭難しそう?!だった冬の白川郷。専門性研修では日本の伝統文化から宗教、最先端技術まで様々なことを学び、TOTOショールームでのトイレ研修に感激したこともありました。スキルアップ研修ではファーストエイド実習も判りやすく、品格の感じられる英語表現を研究し、ヘアメイクのスタイリストによるイメージアップ研修や、ガイド税務研修も行っています。

GICSSは、今後通訳ガイドの多様化に注目して現場のニーズに応えられるプロのガイドを育成する団体であります。ただ語学力を生かしてガイドをするのではなく、“意識と使命感”を持つことを提案します。外国人客に日本の良いところ悪いところを見てもらいながら、良性をアピールしましょう。ガイドの皆様の在り方そのもの、知性、品格、人格、気持ち、世界中で日本と言う国の印象に直結するので、文化の違うお客様に適切なアピールをする使命を意識すべきです。この意識があるなしで自ずと仕事ぶりに違いが出て来ます。頭でわかっている、どのように行動で表現したらよいか戸惑う人が多いので、それを研究しながら一人一人の個性に合わせたやり方で広めてゆきたいと考えます。それが全国通訳案内士の資格を持っているという意味ではないかと思っています。

GICSSは美しい心を持った美しい日本を案内する輝くガイドさんたちを支援する研究組織として、業界全体のそして国の国際交流の面で貢献ができるように頑張っていきたいと思っています。どうぞ皆さまこれからもご支援を賜りますようよろしくお願い申し上げます。



観光庁観光産業課  
参事官  
小熊 弘明 様



株式会社JTB  
グローバルマーケティング&トラベル  
代表取締役  
黒澤 信也 様



ただいまご紹介頂きました観光庁人材政策担当参事官の  
小熊と申します。

本日はGICSS研究会15周年おめでとうございます。また日頃  
より観光行政にご理解、ご協力賜り心より御礼申し上げます。

2018年にはさまざまな自然災害に関わらず、訪日外国人  
年間3千万人を越え過去最高を記録しています。今年も地震な  
どの影響はあるものの、7月時点では前年同月比を上回る訪日  
外国人数の推移となっています。政府としても観光先進国の実  
現に向け、2020年訪日外国人4千万人、旅行者売上8兆円と言  
う高い目標を掲げ、政府一丸となって観光先進国に向けた取  
組みにまい進してゆきたいと思っています。

そうした中、通訳案内士については昨年1月新しい制度がで  
きました。規制の撤廃により新たに有償での通訳案内業務の  
参加が自由になりました。一方で全国通訳案内士は唯一の国  
家資格として高い外国語能力、日本の地理、歴史、文化の精通  
などだけでなく、現場における高いホスピタリティ、臨機応変  
な対応能力を持つプロフェッショナルなガイドとして信頼され  
ており、引き続き重要な役割を持っていくと認識しています。  
観光庁としてはこの全国通訳案内士の魅力を少しでも世の中  
の方々に知って頂きたいと、今年3月に動画をYouTubeにアップ  
しております。さらに今年度中に全国通訳案内士向けバッジの  
作成も検討しており、全国通訳案内士の認知度の向上、利用促  
進に取り組んでいきます。

今年はラグビーのワールドカップ、さらに来年はオリンピック、  
パラリンピックと言う事で世界中の注目が我が国に集まり、  
インバウンドにも相当の影響が出て来ると思います。そうした  
中で全国通訳案内士の方々には、引き続き訪日外国人旅行者  
に対し、満足度の高いガイドサービスを提供して頂くとともに、  
全国各地での訪日外国人旅行者の多様なニーズに対応した  
魅力あふれるガイドとしてさらなる発展を遂げ、観光先進国  
の実現に大いに寄与して頂きたいと期待しています。

最後に本研究会と本日ご出席の皆様のみまますのご発展を  
祈念して私からのご挨拶とさせていただきます。本日は本当にお  
めでとうございます。

この度はGICSS研究会15周年おめでとうございます。ただいま  
ご紹介頂きましたJTBGMT社長の黒澤です。

JTBは日頃は皆さま方に大変お世話になり、お礼申し上げ  
ます。

GICSS研究会が発足した2005年の訪日インバウンド客数は  
650万人。2003年にYokoso Japanキャンペーンが始まったばかり  
で、街中で外国人を見かけることはまだ少なかったのですが、  
それから15年後の昨年は訪日外国人3,119万人、約4.6倍と  
インバウンド大国になりつつあり、これも皆さま方の努力の  
賜物と思います。

この間おもてなし大国として質的向上もして来ました。2013年  
にはツアー・オペレーターの認定制度が、昨年度は通訳ガイドの  
新制度ができるなどの取り組みがなされました。この15年間ラン  
デル理事長始めGICSS研究会の皆さまが、品質向上とガイドの  
スキルアップに努めて来られた活動に改めて敬意を表します。

私は今年1月までシンガポールでアジア・パシフィックの社長を  
務め、同地域15か国をカバーしていました。アジア諸国やアジア  
諸国に来られるお客様にアンケートを取り、お褒めの言葉や  
クレームを頂いております。お褒めの言葉の半分はガイドさん  
のホスピタリティに関する事で、ガイドさんのジョークが面白  
かったとか、困っていたことがガイドさんに頼んだら解決できた  
などのお言葉を頂戴しています。一方クレームも半分がガイド  
さんの知識の問題よりもホスピタリティの問題です。

こうした事を通じ、ガイドさんがツアーに果たす役割は大き  
いと改めて感じています。私たちはツアーの企画・オペレー  
ションをしていますが、やはり旅の思い出を作ってもらふ決め手  
はガイドさんと思っています。アンケートやお客様の声を通じ  
て、ガイドの皆さま方の品質向上やツアーの成功に向けた  
取り組みを今後とも続けて行きたいと思っています。

GICSS研究会でもこうした取り組みの研究を通じ、ぜひおも  
てなし大国日本を盛り上げ、私どもと共にツアーの品質向上に  
向けて取り組みができればありがたく、私どもも微力ながら  
バックアップさせて頂きたいと考えます。

## 世界に通じる通訳ガイドの おもてなしとは

大人の寺子屋 緑かいな  
代表  
上田 比呂志 様



初めまして、大人の感性を磨く「大人の寺子屋緑かいな」代表  
の上田比呂志と申します。「世界に通じる通訳ガイドのおもて  
なし」というテーマでお話をさせていただきます。

私の体験の中で大きなポイントは三つあり、一つは「心を学ぶ」  
事、二つ目は「技を鍛える」事、三つ目は「感性を磨く」事です。

「心を学ぶ」とは「おもてなしの本質を学び、自分の軸を持つ」  
事です。ガイドの方が海外の方に日本の文化をどのように伝え  
るか、自分の軸がないとなかなか変換できません。

私は実家の料亭で、祖母にあたる初代の女将におもてなしの  
軸を厳しく育てられました。心を整えてお客様を迎え、お座敷  
という空間をくつろげるものにする事が「しつらえる」で、通訳  
ガイドの皆さんがお客様と会う前の準備も「しつらえ」です。  
おもてなしの心は「大切な人をお迎える時の気持ち」で、ここ  
が初心を忘れないための軸なんです。

二番目に「技を鍛える」。お客様が望む事を慮り、質の高いおも  
てなしをするためスキルを磨く事を、私は三越で学びました。  
おもてなしの守破離です。「守」は守る。マニュアル通り規則を  
入れていきます。次が「破」、マニュアルを破っていく事。おも  
てなしは「離」です。お客様の奥にある感情を感じ取り、それを  
形にする高度な事です。口に出していない事を感じ取り技術  
的に通訳してあげ、お客様の想定の上を行く。想定の上を行っ  
た時に生まれる小さな感動の積み重ねがおもてなしになります。

「感性を磨く」とは、何を伝えたいのか感じ取るアンテナを磨く  
事です。ディズニーの話をしますが、ディズニーの企業理念は  
「すべてのゲスト(お客様)をハッピーにする」です。お客様に  
提供する機能的価値(商品の物質的な価値)と心理的価値



(商品の保有、使用、サービスによる精神的な価値)の二つの  
価値のうち、ディズニーでは心理的価値を重視しており、これ  
は通訳ガイドの皆さんも同じではないかと思えます。

ディズニーメソッドというキャスト同士の「思いやり」コミュニ  
ケーションがありますが、大事なのは笑顔と感性(想像力)です。  
五感伝達力の中で視覚の伝達力は聴覚よりはるかに大きく、  
皆さんが笑顔でガイドする事は、頭ではなく心で理解してもら  
うためにとても重要です。

では目に見えない感性をどうやって磨くのか、アメリカの  
ディズニーでの体験談をお話します。

私は日本パビリオンという所にいましたが、そのミキモト  
パールの店で80歳くらいのアメリカ人のご夫妻がネックレスを  
買われました。私が何かの記念日ですかと聞くと、おじいちゃん  
が、実はこれを買うまでに50年かかかってしまったと言って、  
次のようなお話を聞かせてくれました。

ご夫婦が経営していた小さなレストランが火事で全焼して  
しまい、借金だけが残った事、ショックで流産してしまい、何度も  
死のうと思ったができなかった事などを話した後、ネックレス  
をおばあさんに買ってあげる夢が実現できたと語ってくれた  
のです。

私たちは感動するとともに、ディズニーは幸せな人たちだけが  
来る場所ではないという大事な事に気付きました。アメリカの  
ディズニーは、人生のリュックを背負って来た世界中の人たち  
がそのリュックを下ろし、子供のように遊んで、再びリュックを  
背負うエネルギーをチャージできる場所だったんです。

こういう感動の物語を私たちはシェアし、ゲストに何をして  
差し上げればよいか、頭で考えるのではなく、心で感じとるん  
です。なぜなら人生で本当に美しく大切な事は、見る事も聞く事  
もできないからです。おもてなしは感じるを形にする事です。

サービスがマニュアルを越えた瞬間おもてなしになるので、  
想像力を高め、それをどう言葉にしていくか、それが通訳の皆  
さんの役割だと感じます。

私の話の中で何か一つでも参考になれば幸いです。本日は  
本当におめでとうございます。 [要約]

# ガイドを支える パートナーたちの 本音

パネリスト			ファシリテーター
			
ケイエム観光バス 営業推進部長 <b>中村 充治 様</b>	ホテル椿山荘東京 ゲストサービス課 マネージャー <b>松本 耕 様</b>	JTBGMT 西日本営業所 営業担当課長 <b>山本 哲也 様</b>	GICSS研究会副理事長 全国通訳案内士 <b>松岡 明子</b>

通訳ガイドを支えるパートナーとして、ホテル、旅行会社、バス会社に長年に渡り、多くのツアー現場での通訳ガイドの姿を直接、間接に見聞きしてきたご担当者を迎えて、パネルディスカッションを行い、本音をお聴きする機会となりました。以下、骨子をまとめてご報告します。

### ●インバウンド界の最新情報

最近では家族連れや子供連れで、公共交通機関を使うツアーが増え、爆買から体験型に変わってきました。スマホ情報で調べを済ませ自らルートを決めて来訪するお客様も増えてきています。ガイドはプロとして、深い知識と最新の情報を持ち、現場で臨機応変な対応ができるかが問われています。

又、決められた行程をきちんとこなす旅程管理能力もガイドに求められています。長時間のバス移動の際、法令では4時間の連続運転では、30分以上の休憩を義務付けられています。どのタイミングで休憩をとるのかなど、バスドライバーとの出発前の打合せは重要です。2時間走ったら約15分程度は休憩をとることになります。他にバスドライバーが所持する当日の運行指示書にある行程も打ち合わせの際にはしっかり確認することが必要です。

道路状況や観光地の混雑は年々厳しくなってきました。現場の状況に応じて臨機応変に対応する能力が必要です。道路が大渋滞したとき、急遽電車を利用したり、予定外の場所で下車して徒歩にて目的地に向かうケースも過去にありました。その結果、行程をすべてこなすことができたので、ツアーは無事終了となりました。このような大きな変更の際はできるだけ旅行代理店やホテルコンシェルジュなど、依頼先への連絡を密にとりつつ了解を得て行い、そのうえでお客様の満足を引き出す結果を出して頂きたいものです。

### ●通訳ガイドに求めるスキル

お客様が何を求めているのかを感じ取る力が大事であり、相手の体調、興味のあるところなどに照準を合わせ、マニュアルどおりのガイドングから脱して、話題の引き出しを多く持って頂きたいです。

ガイドに求められるコミュ

ニケーション力とは、御客様との交流を円滑にできるだけでなく、ツアーに関わるすべてのパートナーとの情報の伝達、共有、問題解決などがスムーズにできることです。

ツアー終了後になにが良かったのか、そうでなかったのかを具体的に報告する事務能力を期待しています。喜ばれた、、、だけではなく、なにが喜ばれたのか、また、喜ばれたことよりも、不安、不満のサインを見逃さずに報告をして下さい。それを今後に活かしてゆきたいです。

### ●通訳ガイドへのメッセージ

自分が話したいことよりも、お客様が聞きたい、知りたい事をガイドングするように心がけてください。そのうえで、心と心が繋がるガイドングにしていきたいです。

周到に準備をしてツアーの成功を願っているのですが、現場ではガイドさんにすべてを託しているのです。

又、旅程管理の知識は必須です。なるべく多くの経験を持ってお客様への気配りをしつつ決められた行程をこなす業務をしてお客様からの100%以上の満足を引きだしてください。行程が決まっていない場合は、その時そガイドの腕の見せ所です。情報を駆使してバリエーションに富んだスポットを紹介し、お客様の興味のあるスポットにご案内してください。お客様が帰ってきたときの表情で、どの程度楽しまれたかは、即分ります。

バリアフリー、高齢者、車いすのお客様への気配りや対応能力、知識などは今後ますます必要になります。普段から意識して関連する情報を得るようにしていきたいです。

### ●その他

安全を守ることが最優先です。シートベルト着用で事故でも助かった例も多く、着用は基本であり、ガイドは積極的に、事ある毎に、何回でも声掛けしていただきたいです。

又、バスドライバーの異常事態に対応すべく国土交通省が世界に先駆けてガイドラインを策定し「ドライバー異常時対応システムEmergency Driving Stop System」が開発されました。

これは、ドライバーあるいは、乗客の立場でも非常ボタンを押してブレーキが掛けられるシステムです。万が一の誤作動でも一定時間内にドライバーが解除できます。安全運行、事故防止に向けて当該システムを搭載したバス等の早期導入が期待されています。



**ビデオレター**  
VIDEO LETTER

#### 札幌から



タキさんの北海道ガイドを楽しんでください  
佐藤 毅己 さんより

ビデオでは札幌だけでなく、小樽、羊蹄山などの名所もご紹介しています。紹介しきれない場所もたくさんあるので、皆さんぜひ北海道に来てその魅力をじかに肌で感じてください。

#### 青森から



青森を中心に道南までガイドしています  
川畑 一美 さんより

青森の代表的なスポット三内丸山遺跡をご紹介しました。ちょっと風が強くてお聞き苦しいところがあったかも知れませんが、遺跡のスケールをわかって頂ければ嬉しいです。

#### 宮城から



松島に来られる外国人のお客様も様変わりです  
高橋 みちこ さんより

松島をご紹介します。以前は台湾人客が数時間滞在されるのが多かったのですが、最近は英語圏から数泊される方々も増えました。その理由はビデオでお分かり頂けるのではないのでしょうか。

#### 東京から



外国人観光客に大人気の浅草寺をご紹介します  
福田 誠 さんより

浅草寺はとても人気のある場所ですが、紹介するスポットがいくつかあります。短時間のビデオですが、それぞれのスポットでのご自身のガイドングにこのビデオが参考になればと思います。

#### 長野から



長野県とその周辺をガイドしています  
遠藤 万里子 さんより

今日は私の地元川上村をご紹介します。夏の間はガイド休業で、八ヶ岳の麓でレタス作りにいそんでいます。雲が多くて八ヶ岳がはっきり見えずビデオでご紹介できなかったのが残念です。

#### 愛知から



名古屋城の魅力をたっぷりご紹介します  
小西 明子 さんより

名古屋と言えば名古屋城、昨年復元した壮麗な本丸御殿が新名所として加わりました。ビデオでは名古屋城の外観だけでなく、本丸御殿の内部もご紹介しています。名古屋城に来てちょー!

#### 山梨から



富士の国やまなし通訳案内士会で活動しています  
松川 裕子 さんより

河口湖畔からの富士山と、行く機会が少ない青木ヶ原樹海をご紹介します。ビデオで逆さ富士をご紹介できたのはラッキーでした。皆さんからもぜひ富士山の魅力を全世界に発信してください。

### サプライズ企画

#### 見事な殺陣のパフォーマンスに サムライの世界に引き込まれました

休憩時間が終わると、ホールは一転暗闇に。一体なにが起こるのかと来場者が固唾をのむ中、突如音楽と共に照明に照らされた舞台上に登場したのは、刀と薙刀を持ったサムライ三人。右に左に舞台狭しと見事な殺陣を繰り広げる様子に圧倒されました。長刀、短刀、薙刀を次々と繰り出す殺陣の間には三人が扇を開き舞踏を披露、気分はすっかりサムライの世界へと引き込まれます。

今回のサプライズ企画に協力して頂いた Samurai Theater Tokyoのメンバーによる素晴らしい剣舞のパフォーマンスでした。外国人観光客を対象にこうした剣舞を披露したり、実際に刀を持って体験してもらったりしているとのこと。メンバーによるサムライの仕草についての解説もありましたが、侍が二人対して座ったときに刀は右に置くと皆さん知っていましたか？



# キャラクター別 ガイディング

個性溢れる5人のガイドさんに、  
お得意のテーマでガイドデモを  
行ってもらいました。



福田 誠さん

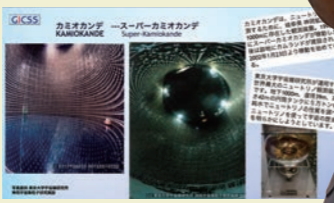
## 浅草寺でのガイディング回数はGICSSで一番かも



ビデオレターの最後をつなぐ形で本人が登場し、会場は笑いに包まれました。宝蔵門のあとの浅草寺境内を、お客様に問いかける親近感を持たせる手法を取り入れ、スムーズで楽しくガイディング。参考になったと言う声が会場のあちこちで聞かれました。

## 飛騨の山中にあるカミオカンデを紹介します

日本の科学技術研究の優秀さについて、岐阜県のスーパーカミオカンデを紹介。門外漢には日本語で説明するのも難しい目がパチクリしそうな専門分野も、具体的な数字を挙げたかみ砕いた丁寧なトークになると、外国人も感嘆するガイディングになることがわかるデモでした。ハーバード大学などの関係者をガイドしたこともあるそうです。



谷田 悟さん

Rakugoka uses a folding fan as chopsticks, pen or ...



芹田 啓子さん

## 落語「時そば」を英語でご披露します

落語家の小道具の解説から始めて、古典落語の「時そば」を英語で披露。思わず引き込まれて会場は笑いの渦となりました。流ちょうな落語に「自分もやってみよう」と思った方が多かったのではないのでしょうか？10年ほど前に、研修でフランス語のガイドさんの落語を聞いた事がきっかけで落語ガイドを始めたそうです。



## 今日の都内観光をフランス語でご案内です

このプログラムで唯一の英語以外のガイディング。フランス語で明治神宮から表参道、浅草、谷中、皇居前、銀座まで盛りだくさんの内容を、独自の視点でテキパキと小気味よいテンポでガイディング。自分の感性を大切にフランス人へのガイディングは、相手を見て押し付けられないことが大切だと語られました。



浅井 淳子さん

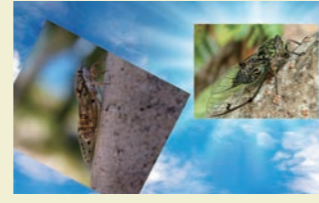
Have you ever heard of cicadas singing?



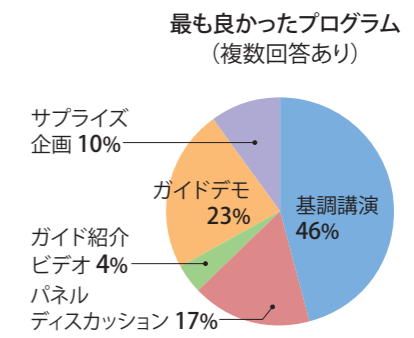
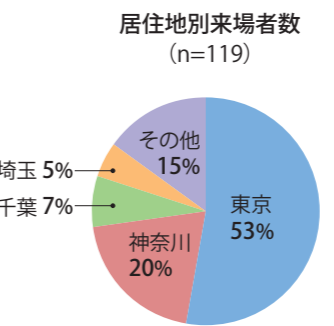
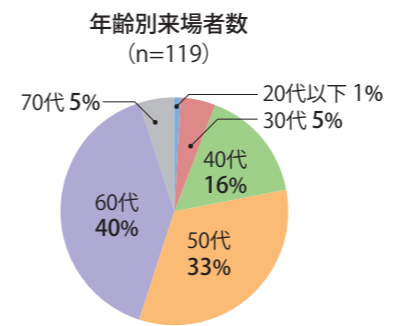
藪 玲子さん

## セミの鳴き声のガイディングにチャレンジ!

ミンミンゼミ、アブラゼミ、ツクツクボウシの三種類のセミの鳴き声を再現しながらご披露。聴覚でガイドする手法は、障害者フレンドリーで今後のガイド業務の新しい分野を感じさせてくれました。とある研修で盲学校の方がボランティアガイドをしたいと言われたことがヒントになったそうです。



## ご来場者アンケート集計結果



総来場者数: 171名 アンケート回答者: 126名 (有効回答率73.7%)

\* 総来場者数のおよそ7割強の方に回答頂きました。回答者数の90%が全国通訳案内士の資格をお持ちです。男性が39%、女性が61%の割合でした。

## ご来場者アンケートより

### ■ガイドをする上で参考になった

- どのプログラムも今後ガイドをしていく上でためになった。基調講演、ガイドデモが興味深かった。
- あつという間の4時間。ガイドとしての使命感を再認識できた。通訳ガイドアカデミアでジェネラルトピックや、研修で新しく話題になっている観光箇所の紹介もしてほしい。
- ガイドとしての心構え、感性の大切さを改めて感じた。
- ガイドとしての心得、おもてなしの極意を改めて学ぶ機会となった。
- パネリストの率直な意見が身に沁みながら参考になった。ガイドは自分だけでなく関わる人とのコミュニケーションが大切だと再確認できた。
- 内容が濃く、エンターテインメント性の高い内容で、モチベーションが上がった。ガイドデモのパフォーマンスが素晴らしかった。
- 基調講演、パネルディスカッションの経験談から、相手の呼吸に合わせた行動をとることが大切だとわかった。
- おもてなしについて実体験をもとに話されわかりやすく感動した。パネルディスカッションでは普段聞けない話が聞けた。ガイドの良い点悪い点がわかり志新たになった。落語、セミのガイディングが楽しく、練習できたらいいなと思った。
- ガイディングデモが自分のスタイル確立に役に立つ。

### ■今後のプログラムについてのご要望

- パネルディスカッション、基調講演がここでしか聞けない話もありためになった。4年に1度(コンベンションを)やってほしい。関西でも開催してほしい。
- ホテルや旅行会社との橋渡しをしていただけるような機会があれば良いと思いました。
- ガイディングデモが面白かった。シリーズで開催したらどうか。
- もっと困ったガイド例を聞きたい。GICSSで持っている情報を知りたい。
- 侍ショーはびっくりした。息抜きになった。エンタメ研修などあれば楽しそう。
- 宇宙開発、職人の世界の研修があるといい。
- 次のサプライズ企画は宝塚がいい。
- パネルディスカッションの質問事項を事前にWEBなどで募集し紹介しても面白かった。
- 三重県、岐阜県などの泊りがけの研修を企画してほしい。



## 情報伝達

ランデル理事長・松岡副理事長より、GICSSの活動について以下の通り案内がありました。

### ■ 通訳ガイドアカデミアのe-ラーニング

出来上がったばかりのビデオを披露しながら、通訳ガイドアカデミアについて説明。2016年から始まり、今も新しいスポットが随時追加されています。これまでのプログラムを合わせると25時間分、北は北海道から南は九州までガイド目線で各地のスポットを紹介しており、単発でも購入できますし、お得な見放題コースもあります。GICSS会員には10%の割引もあります。

### ■ 今後の研修予定について

専門性の高い研修、ガイドスキルの技を磨くことを両軸にこれからも展開してゆきます。

## クイズコーナー

GICSSガイドクイズ王決定戦が藪玲子さんの司会で終わりました。難問続きで途中回答者が全滅して敗者復活戦が行われる場面もありましたが、クイズ王は芹田啓子さんに決定(正解は文末に)。

Q1 日光に流れる川の名前は? → A 真珠川 B 大谷川 C 貝川

Q2 箱根の大涌谷で人気の黒卵の硫黄温泉での茹で時間は? → A 15分 B 30分 C 60分

Q3 瀬戸内海のアートの島「直島」は何県にありますか? → A 兵庫県 B 岡山県 C 香川県

Q4 北海道のお祭りで売っているアメリカンドッグに北海道民はある調味料を付けます。それは何でしょう? → A 砂糖 B ウスターソース C 味噌

Q5 沖縄で食べられているイラブー汁とは何を使った料理でしょうか? → A ブタ B ヤギ C ウミヘビ

Q6 コンビニで1号店のオープンが一番早かったのは? → A ファミリーマート B ローソン C セブンイレブン

Q7 東京ドームは坪数で何坪? → A 8,000坪 B 11,000坪 C 14,000坪

\*クイズの正解: ①:B ②:C ③:C ④:A ⑤:C ⑥:A ⑦:C

## 閉会挨拶 NPO法人GICSS研究会 副理事長 松岡 明子

本日はこのように多くの方々にご参加いただき、ありがとうございました。

ちょうど、来年の今頃は、パラオリンピックが終盤戦を迎え、日本中が盛り上がっていることと思います。その時、皆様はどこで、どのように輝いていらっしゃるのか、それを思うと大変楽しみです。

オリンピック、パラリンピックが終了し、日本にいらした方々は、街の清潔さ、人々の親切さ、さまざまなおもてなしも体験して帰国され、その評判はきっと世界中に広まることと思います。そして、期待度を高くして日本に来られるお客様を私達は誇りと自信をもってお迎えし、美しい日本、面白い!日本を紹介したいと本日のプログラムで深く感じた次第です。

GICSSはこれからも、上質な内容の研修をご提供し、皆様のスキルアップの研鑽をサポートをする、この二つに尽きると思います。

CC(チャレンジャーサークル)でアウトプットの練習をして技術を研鑽し、ネイティブの講師によるチェックなども行います。専門性研修についてはイスラム教の研修を近々行い、建築(古い建築だけでなく現代建築)や日本庭園、泊りがけの研修もまたやってみたくと思っています。皆様のご希望もお聞かせください。GICSSは研修および技術の研鑽の研修会としてこれからも頑張ってください。

### ■ その他

GICSSの会員が入れる通訳ガイドの賠償保険を準備中です。他にはないような保険を手頃な値段で提供し、安心して仕事をもらえるように、間もなくご案内ができる予定です。(2019年11月より実施)

頑張っていますので、どうぞよろしくお願いたします。

さて、約1年前から準備委員会を立ちあげ、今日の日を迎えることができました。20数名のスタッフの力を合わせて本日は皆様をお迎えしたのですが、何事も楽しくやろう!と頑張りました。

最後に、本日御登壇いただきましたご来賓の皆様、素晴らしいガイディングをご披露くださった会員の方々、ビデオレターでご登壇くださった皆様、そして、ご来場のすべての皆様に心より御礼を申し上げます。皆様のご健勝と御活躍をお祈りして、閉会の辞とさせていただきます。

本日は、ありがとうございました。



### コンベンション実行委員の感想

ホール入口は「大手門」、ホールは「本丸」、舞台は「天守閣」、スタッフルームは「白書院」、来賓席は「待つの間」、...とスタッフ内で呼んでいた夏の終わりででした。

**藪 玲子**  
私は当日の進行表及び舞台レイアウトを担当しました。開催が近づくにつれ、先生方の思い入れの深さを感じ取り、成功に向けて大いに力を注ぎました。

**満口 誠**  
準備でインタビューに同行させて頂き、現場の思いを伺えたのは貴重な経験です。そして迎えた当日、会場の皆さんの涙と笑顔に感動しました(^^)

**江藤 美紀子**  
ステージリハは1回のみ、あとはとにかく打合せと段取り、段取りで当日を進行しました。そうして結果を残したこのメンバーは凄いです。ありがとうございました。

**須田 香野子**

コンベンションの企画立案から、あつという間の1年でした。先輩ガイドの匠の技、参加者の皆様の熱気を感じ、記念すべき年に立ち会えて良かったです。

**桂 香菜子**  
仕事の都合により、途中で活動できなくなりましたが、GICSSの記念すべきコンベンション開催のお手伝いをするという、貴重な体験をすることができました。ありがとうございました。

**千崎 滋子**  
まだガイドの経験もろくにないのに、いきなりコンベンション実行委員長となり、アツと言う間の1年でした。素晴らしい仲間とOne Teamでコンベンションを無事成功させることができました。

**三浦 陽一**

### 打ち上げ・懇親会

全てのスケジュールを終え、会場近くの中華料理店で新入会員も交えた打ち上げ・懇親会が行われました。遠路はるばる夜行バスで参加して頂いた会員もおられ、とても和やかな雰囲気の中でコンベンションを終えることができました。

## これまでの歩み

- 1999年10月**
  - 任意団体として発足し、その後国土交通省の通訳ガイド届出組織となり研修活動を開始。設立後1年で会員数118名。
- 2002年**
  - 会員交流会開始。GICSS News発行開始。
  - 鎌倉・箱根、日光バス研修を開始。新人実務研修をメインに参加型オリジナル研修を展開。
- 2003年**
  - 日光・鬼怒川1泊2日の現場研修。
  - 芸者を招聘し和風宴会研修、浮世絵、江戸東京博物館研修など、斬新な研修を次々に開催。
- 2005年**
  - NPO法人の登記を完了。会員番号、研修修了証発行その他、組織の整備が進む。
- 2006年**
  - 異文化コミュニケーション・国際接遇マナー研修、Sammy塾など、専門性の高い研修に取り組む。
  - 外国人講師による英語での研修第一回「日本美術を英語で学ぶ」
  - インバウンド特有の配慮に焦点を合わせて旅程管理業務研修を開始。
- 2007年**
  - 京都通訳ガイドサービスキャンペーンを開催(京都ハンディクラフトセンターとの協働)
  - 外国人講師による英語での研修第二回「建築を英語で学ぶ」を大阪で開催。
  - 政府のビジット・ジャパン・キャンペーンの一環として、無料ガイド(サービス)・デー開始。
  - 韓国旅程管理現場研修ツアーを実施
- 2008年**
  - 会員数400名を突破。
  - TCSPサービスを開始。ガイドと旅程管理主任者の
- 2009年**
  - ダブル資格による就業機会拡大へ。
  - DVDスクーリング新人実務研修を開始。
- 2009年**
  - 観光庁「通訳案内士のあり方に関する懇談会」がスタート。理事長、副理事長が出席。
  - 設立5周年記念第1回通訳ガイドコンベンション「磨き合おう技術を、分かち合おう知識を」をテーマに基調講演は桐谷エリザベス氏の「世界に知らせたい日本の魅力」
- 2010年**
  - 観光庁による高度人材育成事業研修開催。理事長、副理事長も講師を務めた。
  - 異文化コミュニケーションスキル研修、日本伝統芸能研修(京都)、日光・鬼怒川バス研修
  - CCチャレンジサークル開始。小グループでの勉強&アウトプット。デリバリー手法を学ぶ場として現在に至る。
- 2011年**
  - 伊賀上野で忍者をガイドする研修。
  - 京都祇園地区、東京日本橋などウォーキング研修を開始。その後、「地域スポット研修」シリーズとして定着、現在に至る。
- 2012年**
  - 観光庁・通訳案内士専門性研修支援事業に理事長が講師として登壇。
  - 台湾ガイド視察研修。通訳技術研究、台湾観光ガイド協会との意見交換会、旅程管理資格実地研修という3つの目的で日本初の海外研修ツアーを実施。台湾ガイド協会との交流。
- 2013年**
  - “新”無料ガイドデー実施。
  - ガイドソングCC、バーチャル研修(東京都内、京都をバス観光ルートに沿いの撮影動画を使ったガイディング練習という新形式の実践型研修)
- 2014年**
  - ネットによるガイド業務受注システムTriple Lights開設運営に協力・協働(2017年まで)
  - 設立10周年記念 第2回通訳ガイドコンベンション「心をつなぐ通訳ガイドに求められるコミュニケーション力とは?」基調講演は江口裕之氏。
- 2015年**
  - GICSS検定開始(富士箱根、都内、日光、鎌倉)。通訳ガイドの総合的な実力を数値化しグレードを付与。自身の実力把握のため、勉強会と審査会を合わせた画期的なシステム。
- 2016年**
  - e-ラーニング教材、「通訳ガイドアカデミア」開始
  - どこでもいつでも学べる新教材コンテンツ提供開始。
- 2017年**
  - 夏季研修ウィーク:3日間連続でジャンルの違った研修をまとめて開催(近代アート、国際接遇マナー、富裕層対応、ガイドのヘアメイク&スタイリング、仏教基礎研修など)
- 2018年**
  - 通訳案内士業法改正に伴う 観光庁経過措置研修テキスト作成及び講師派遣の協力(観光庁研修)
  - 第一回東京都スキルアップ研修(株)ランデルズと協働し、GICSSより講師派遣協力。
- 2019年**
  - 設立15周年記念第3回通訳ガイドコンベンション。テーマは「美しい日本!輝くガイド!」基調講演は上田比呂志氏「世界に通じる通訳ガイドのおもてなし」。

## 組織概要

名称:NPO法人 通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会(GICSSジックス研究会)  
(英文名称: Guide Interpreting & Communication Skill Studies Association)

### 目 的:

- 通訳案内(通訳ガイド)業務、他通訳、翻訳、国際交流業務一般に係わる会員に対して、専門知識や技術のレベルアップをはかり、より良い相互理解や文化交流が推進できる技術を学ぶ為の研究活動と研修、学習会の企画、開催を行う。
- 会員同士の情報交換、交流を行い、通訳案内(通訳ガイド)業務等への社会的認識を高め、その地位を向上させてゆく。

本 部:〒154-0011東京都世田谷区上馬5-20-15-1001 電話:03-3706-9861 Email:info@gicss.org

設 立:2005年10月17日(前身の任意団体GICSS研究会は、1999年10月1日設立)

代 表:理事長/ランデル洋子 副理事長/松岡明子

会員数:580名(2019年9月1日現在)

### 『GICSS創立15周年記念 通訳ガイドコンベンション開催レポート』(2019.9.1開催)

発行年月日:2020年1月1日

発 行:特定非営利活動法人 通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会  
〒154-0011 東京都世田谷区上馬5-20-15-1001  
tel.03-3706-9861 総合受付 info@gicss.org 研修申込 adm@gicss.org  
ホームページURL http://gicss.org/ja/

編 集:三浦陽一 他  
デ ザ イ ン:ash design 岸部浩三  
写 真:TRI Link Vision