

インバウンド業界の生の声も 通訳ガイドの意識向上をめざす場に

NPO法人 通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会 (GICSS)主催の「通訳ガイドコンベンション」は今回で3回目。GICSSは通訳ガイドの技術研鑽や意識向上をめざして研究・指導を行う団体で、現理事長のランデル洋子氏と副理事長の松岡明子氏が中心となって1999年に設立された。NPO法人となつてからの設立15周年を記念した今回のコンベンションでは、「美しい日本! 輝くガイド!」とのテーマが掲げられ、多くの現役通訳ガイドが集まった。

基調講演は「世界に通じる通訳ガイドのおもてなし」をテーマに、大人の寺子屋 縁かいな代表の上田比呂志氏が登壇。上田氏は料亭を営む家庭で生まれ育ち、三越やディズニーワールドでの勤務経験を経て、おもてなしの心を伝えるコーチング講師として活躍中。「おもてなしの心とは大切な人をお迎えする人の気持ち」「働くとは傍を楽にすること」「料亭はしつらえができていのが大事。しつらえがおもてなし」といった料亭の女将だった祖母から学んだおもてなしの気持ちを、当時のエピソードを交えながら紹介。入念に事前準備の上で、外国人観光客をもてなす側の立場の通訳ガイドである参加者は、メモを取りながら真剣に聞き入っていた。

続いて「ガイドを支えるパートナーたちの本音」とのテーマで、パネルディスカッションが行われた。ホテル椿山荘東京からゲストサービス課マネージャーの松本耕氏、(株)JTBグローバルマーケティング&トラベルから営業担当課長の山本哲也氏、ケイエム観光バス(株)から営業推進部長の中村充治氏という、通訳



ガイドが仕事で深くかかわる業界の担当者が登壇。ファシリテーターはGICSS副理事長の松岡氏が務め、バス会社やホテルのコンシェルジュが通訳ガイドに望むことや印象に残ったガイドの振る舞いなどについて、本音で意見が交わされた。外国人観光客の急増に対応する旅行会社やバス会社の努力なども聞くことができる貴重な時間となった。

その後、サプライズ企画として東京・神楽坂で外国人に人気のエンタメショー「Samurai Workout」のパフォーマンスや、各地の通訳ガイドの生のガイディング披露などが行われた。

GICSS設立当時の訪日観光客は約600万人だったが、2018年は3119万人まで増加。さらに2018年1月には通訳案内士法が改正されるなど、通訳ガイドを取り巻く環境は大きく変化している。GICSSもこの5年の間



サプライズ企画として神楽坂道場の「Samurai Workout」が披露された。

にGICSS検定や通訳ガイドアカデミアを立ち上げるなど、新たなチャレンジをしている。そうした状況の中でも「通訳ガイドのダイバーシティをめざし、プロのガイドの育成と研修を行う」こと、そして「使命感を意識して、輝き続ける通訳ガイドになろう!」という目標を再確認し、参加者同士が意識を高める場となった。



冒頭の開会の辞を述べるランデル洋子氏。



基調講演の上田氏。



パネルディスカッション。左からホテル椿山荘東京 松本氏、JTBグローバルマーケティング&トラベル 山本氏、ケイエム観光バス 中村氏。