

2014 通訳ガイド・新人実務研修会

* 関西編 5/3~6



新緑が野山に萌えるゴールデンウィークに大阪新人ガイド研修が豊中市で開催されました。36 名の受講生の約半数が関東からの参加者でした。

ロッキーのテーマが流れ研修がスタート。まずツアービジネスの基本から学びました。午後は小クラスに分かれ、GICSS の本領である参加型の研修に入りました。ついでいくのに必死のうちに、あっという間に初日は終わりました。

二日目は昨日の京都に続き、昨今トレンドスポットとなってきた大阪の講義。ナイトツアーでは、恒例の炭釜節にのって踊りました。ガイドはここまでのですね。異文化コミュニケーション講義では「ガイドが文化のギャップを埋める」という言葉が心に沁みました。

バス現場実習日は生憎雨でした。時折激しく降る中、逆境を幸運と捉えて一生懸命頑張りました。雨中での声の大きさ、他人への配慮など、学ぶことは多々ありました。先生方のプロのガイディングの素晴らしさに圧倒されると共に、先生方も最初は新人であられたという事実にも勇気を得ました。自分の弱点が分かり目標が設定できた、現場に即したトレーニングができた、知識は勿論ガイドの精神を学べたという感想が多く、名残を惜しみ再会を約束して終了しました。

ご指導頂きました先生方、休日返上でお世話下さいましたスタッフの皆様、心から感謝申し上げます。(チーフスタッフ:田村聡子)

アンケート抜粋

◆緊張感の中、自分なりに上達を実感することができました(C.A.)、◆関西エリアの情報が本だけではわからない為大阪まで来たかいがありました(M.T.)、◆雨が降っている時のガイディングは実り多かった(M.A.)



* 関東編 4/12, 13, 19, 20

3 日目は研修のハイライトともいえるバスツアー、明治神宮、浅草と旗を持って実際に現場でのガイド体験。浅草での自由ランチの後、成田空港見学の行き帰りとバス内でも多くの方がガイディングに挑戦、トピックの選び方もそれぞれ工夫がみられました。

最後に担当講師より 1 人ずつカウンセリングで修了証の授与。充実した研修の最後には、参加者同士連絡先を交換し合い、エールを送りあう光景があちこちで見られました。

スタッフとして参加した私も皆さんの熱気と勇気に刺激を受け初心を新たにすることができました。皆さまありがとうございました。(チーフスタッフ:仲田 恭子)

4 月 12 日から第 2 回新人実務研修(関東編)が、オリンピック青少年センターにて開催されました。今回の参加者は 39 名と 3 月研修の 66 名には及ばないものの、熱気あふれるスタートとなりました。

午前中はツアービジネス、空港・ホテル間のトランスファー等の集中講義。午後は JICSS ならではの小クラスのワークショップ。自己紹介に始まり、いきなり皆の前での 2 分間発表に緊張感が漂います。GICSS 研修は受け身ではやっていけません。実際にどんどん話が割り当てられていくため、最初は引きつって尻込みしていた人もやけそで話しはじめていくうちに次第に恥を忘れ、慣れてくるというものです。恐ろしい反面とても有効であるとも言えます。

講師の適切なアドバイスを受け、課題は多いながらも回を重ねるごとに話が滑らかになり、ある程度準備さえできていれば自信を持って話すことができたと実感しました。



アンケート抜粋

◆鎌倉・箱根の松岡先生の流れるようなガイダンスに感動(Y.S.)、◆参加者皆さんの真剣な態度に啓発されました(Y.T.)、◆自分の弱点がよくわかった(Y.O.)、◆異文化コミュニケーション・国際接遇マナーを学べてよかった(M.M.)、◆三分咲きの笑顔をホームポジションに(T.S.)、◆実写スライドがよかった(S.I.)

研修名・日程・会場等	内 容
DVDスクーリング <関東> 7月1日(火)、7月8日(火)9:00～18:00 費用: ¥10,000 (7/1) ¥15,000 (7/8) (税別) 場所: 三軒茶屋キャロットタワー5F	DVDコース受講者へのスクーリングですが、会員の方は左記料金で各日単発にて参加可能です。マンツーマンに近い少人数で、ベテラン講師を独占して一日目はトランスファー、都内SS、異文化コミュニケーション等、2日目は都内観光と成田空港の現場実習を行います。新人実務研修をまだ受けていない方、もしくは復習を希望する方にもお勧めです。
大阪町歩き研修&新人歓迎会 7月5日(土) 10:00～15:30 費用: ¥5,400 (税込・ランチ含む) 場所: 四天王寺～市内→ランチ(歓迎会)	大阪ガイド専門プロを招いての町歩き研修と恒例の新人歓迎会を一日で楽しめます。講師の長年のガイド経験の中で得られた失敗談・冷や汗をかいた事等もご披露いただきます。通訳ガイドにも役立つ驚きの発見やヒント満載の研修です。 (講師: 西俣稔氏＝毎日新聞大阪版連載「わが町にも歴史あり」の大阪案内人)
神楽坂現場 C. C. 8月2日(土) 16:00～18:30 費用: ¥3,500(税別) 場所: 東京・神楽坂	東京の新観光スポットとして注目の神楽坂の見所、魅力、押さえておくべきポイントを徹底調査したナビゲーターとともに歩き、学ぶ現場C.C.。あらかじめ参加者に資料を提供し、クイズ形式の質問の回答を現場で共に見つける…新しい参加型スタイルにて初登場です。 (ナビゲーター: 黒田道生、一宮裕)

●今後の開催予定研修: 京都現場バス研修(座禅体験・法話含む)/高山・白川郷/サミー塾/C.C.現場下見、座学

NPO設立10周年記念

第2回 通訳ガイドコンベンション

<日時・場所>

- ・8月31日(日)10:00～16:15
- ・東京ウィメンズプラザ大ホール
- ・参加費(税込):
 会員(4,320 円) 一般(5,000 円)

★新人歓迎懇親会開催!★

イベント終了後、同会場地下会場
(17:00～19:00) 詳細・お申込みはHPから。

今、開幕!活躍のステージへ…心をつなぐ通訳ガイドに求められるCommunication 力とは?

2014年は1999年に創立したGICSSのNPO化10周年の節目の年です。オリンピックを控え、より高い意識とやる気、目指すべきビジョンも描ける一日だけのイベント、通訳ガイドコンベンションを開催します。詳細は同封の案内チラシをご覧ください。業界初のガイド周辺の異業種間意見交流の試みや、この日しか実現しないキャラ別ガイドイン、注目されているネット受注の紹介など充実のプログラムです。全国のGICSS会員の交流も楽しみです。皆様のご参加をお待ちしています!!

《プログラムの一部紹介》

*パネルディスカッション*危機管理*ネット受注*人生いろいろ、ガイドもいろいろ*魅惑の京都、バーチャルガイド*CEL英語ソリューションズ江口裕之最高教育責任者ミニ講演

GICSS 会員がつなぐ リレーエッセイ

リレー ESSAY ②



今年の春は、外国人観光客の数が格段に増えていましたね。4月の訪日外国人数は昨年と比べて30万人以上多かったそうです。どこに行っても様々なお国の方に出くわし、びっくりするやら、嬉しいやら・・・で

とところで先月号に執筆された三浦晴美さんからの依頼を受けて、このエッセイを書かせていただきました。このエッセイとは2010年の関西新人研修でお会いしました。滋賀(三浦さん)と名古屋(小西)で離れているので滅多にお会いすることはないのですが、同期つて不思議ですね、長く細くずっと繋がっている感じが、大変ありがたい存在です。もう4年も前のことなのに、あの時のことが鮮明に蘇ります。

さて、私は新人研修後の最初の1、2年はまず添乗業務をやってみようと思ひ、日本人客の添乗をやりながら、たまにガイドのお仕事をぼろぼろとやっていた。そして、やっとなガイドに本腰を入れた。そして、やっとな矢先に東日本大震災が起きた。ただでさえ名古屋という場所柄、東京や京都とは観光客の数がまるで違うのに、震災後に新人を使ってくれなくなるとあるはずもありません。何度もガイドを諦めようかと思ひましたが、名古屋の優しい先輩ガイドさん達に励まされ、一緒に勉強もさせてもらい、なんとか最近、少しずつお仕事をいただけているようになってきました。

今年の春は、外国人観光客の数が格段に増えていましたね。4月の訪日外国人数は昨年と比べて30万人以上多かったそうです。どこに行っても様々なお国の方に出くわし、びっくりするやら、嬉しいやら・・・で

小西 明子

会員の皆様へようこそ!



お仕事が無くて苦しかった時、この「リレーエッセイ」でどなたかが書かれていた文章が目にとまりました。「なかなかお仕事が来なくても、周りをうろついてみると、チャンスって訪れるもの」と。そんなことが本当にあるのだろうか?とその時は思いましたが、本当でした。最初からお仕事をいただくことは難しいかもしれませんが、「うろついていけば」きっとそんな日がやってくる。そして、研修を受けたら、先輩と仲良くしてお仕事でいい。どんなに短くないで、その経験は目に見えないところで段々自分の力になります。私が始めた時と違って、今は追い風が吹いていますから、これからガイドを始める方には、状況はきっともっと良くなっていると思います!

ガイドをしていて、どのお客様からも褒めていただくことは、清潔であること、人が優しいこと、食事がおいしいこと、安全なことです。他にも良いところがいっぱいある日本。その魅力がますますよく紹介できるようなガイドになれるよう、日々精進して行きたいと思っています。



麗しい小西明子さん



日光バス実習研修

4月24日朝8時、バスは総勢44名の参加者を乗せて新橋の第一ホテルを出発しました。午前中に日光東照宮、いろは坂を登り明智平の展望台を経て、レイクサイドホテルでの昼食。午後は中禅寺湖を眺めながら、竜頭の滝、華厳の滝と回りました。



先生方のデモガイドから、ガイドポイントの選び方、歴史的背景に基づく興味深い説明方法を学ぶことができました。

本研修を通して、ひとつのバスツアーを成功させるためには、①通訳ガイドとしての深い教養、②亀井先生の見事な見本通り添乗員としてのきめ細かな気配り、③お客様を楽しませるエンターティナーとしての役割の3つが必要であることを学びました。充実した研修をありがとうございました。

(レポート：橋本陽子)

【アンケート抜粋】

●素晴らしい天気にも恵まれ渋滞もなくスムーズに行程が進む中、ガイドとして注意すべきこと、旅程管理者資格取得の役割分担も教えていただき充実した研修でした。(K.O.) ●数字の100までの日本語をどのように教えるのかと思いましたが、ユーモアを交えて説明され大変参考になりました。(M.M.)



今回の研修で一番の収穫は、バス車内でのガイドングを学んだことです。東京一日光間往復約6時間を含め、車窓からの眺めについて次々と説明をし、さらに関連するジェネラルトピックスに話題を広げていく話術は、ランデル先生、松岡先生の深い教養や知識、経験に裏付けられています。研修を忘れて思わず聞き入ってしまいます。その他にも、歌・ジョーク・クイズなどを織り交ぜての巧みなパフォーマンスは、一日の流れを考え綿密に計算されていて、素晴らしいものでした。

鎌倉・箱根バス実習研修

6月1日に開催された「鎌倉箱根バス実習研修」に参加しました。この場をお借りし、次の2つの問いへの答えを見つけるべく、研修内容を振り返ります。

- ①ガイドング全般に適用可能なスキルはないか？
- ②旅程管理実習研修に参加したからこそ、学べたことは何か？

まず①の答えは、「5W1Hを含める」ということです。例えば、ランデル先生の、徳川家康による江戸開発のお話には「いつ・誰が・どこで・何を・なぜ・どのように」という情報が全て含まれていました。しかし単にそれらを並べるのではなく、私たちが理解しやすい順に述べて下さったのだと思います。流れがすんなりイメージできました。



もう一つの①の答えは、「知的に笑いをとる技術」です。例えば、鎌倉大仏の参拝後、松岡先生による「仏陀の救いの手」のお話がありました。そのとき、バスの中がとても和んだのです。異文化のお客様を笑わせるのは、上級のスキルであり、必須の技術の一つであると感じました。

②の答えは、「求められるスピードを体感できた」ことです。私は「バス配車」担当でした。亀井先生とドライバーの方の打合せをお聞きした際、実際の確認事項の多さと、先生の判断力の速さに驚きました。これを体感できたのは、実習ならではの醍醐味でした。(レポーター：小池文子)

【アンケート抜粋】

●実際に搭乗することで時間的な感覚を実感できた。説明する場所(立ち位置)や内容を確認できた。説明が明確で無駄がなく素晴らしかった。(N.S.) ●渋滞の中でも、変わりゆく風景を適時に適切にガイドをするキャパシティと柔軟性を時間にかけて身につけたいと先生方の姿を見て思いました。(A.T.)



インバウンド旅程管理研修 2014/4/6

午前と午後の前半は、ご経験豊富な金子先生をお招きして、本来なら数日に渡って身につけるほどの分量の内容をわかりやすく凝縮してくださいました。

確認電話等を実際にペアワークで試す機会も設けられましたので充実した参加型研修となり、「実際の業務がイメージしやすくなった」とのお声が数多く聞かれました。

午後の後半にはランデル先生と松岡先生が実際のご経験に基づく事例をご紹介下さいましたが、どのお話も臨場感にあふれていて、皆さんが思わず身を乗り出して聞き入っておられる様子がとても印象的でした。

(レポーター：鈴木桂子)

【アンケート抜粋】

●両先生の緊急時のケーススタディの話が印象に残った(T.K.) ●失敗に対してどう対処されたか聞けてよかった(M.I.) ●電話確認・席割など具体的にイメージできてよかった(Y.I.) ●ガイドの立ち位置がよく理解できた(K.S.) ●Telによる事前連絡のシミュレーションが印象的(M.K.)

文楽自主勉強会開催レポート

2014/4/19



4月に大阪国立文楽劇場様で菅原伝授手習鑑が上演され、4月19日、劇場様と生身天満宮様にご支援を賜り、通訳ガイド文楽自主勉強会を開催しました。

募集締切直後に文楽大夫の人間国宝、竹本住大夫師匠のご勇退が発表されるや全公演完売となり、まさに天神様のお導きで催行できました。

勉強会では38代目宮司の武部昌英様に天満宮や源蔵のお人柄などをご紹介いただきました。また、文楽大夫の豊竹呂勢大夫氏に文楽の鑑賞ポイントや大夫としての心構えなどをご教示いただきましたが、明日に余力を残さず今日全身全霊で語り切ることや、60歳を過ぎて漸く一人前という修行の厳しさを伺い、参加者からは質問が絶えませんでした。

その後実際に文楽を鑑賞、これまで敬遠してきた文楽がかくも面白く、表現力が豊かで高度な芸術性をもつものだと知って誇らしく思えたとの感想が寄せられました。

今回文楽関係者の方々や天満宮様にもガイドの存在を知っていただくことができ、また我々の書簡をお送りすることで心温まる交流ができました。呂勢大夫氏は何度も我々にお礼を仰ってくださいました。

補助金問題で試練の時を迎えている文楽は、大坂の、そして日本の大切な伝統文化であり、今後も文楽の魅力を世界に発信していきます。
(レポーター:細沼佳代)

【一口メモ】

【文楽全般】◎義太夫では悲しい場面を悲しく演じると暗くなってしまうため、むしろ**明るい曲にし、人形も踊るように動く**。お客様は悲しいお芝居でもすっきり帰ることができる。日本独特の演出方法である。

【大夫の仕事、心構え】◎明日頑張ればいいと思っていては語れない。今日死んでもいい、**今日でおしまいという覚悟で語る**。◎文楽では一人前になるまでの修行期間が長い。実力主義であり、**どんなに名門の生まれでも下積みから始まる**。◎床本は太夫が自分で写している。英語のスペルを書いて覚えるのと同じで**書かないと覚えられない**。

現場まち歩き下見 C.C.～宇治平等院 2014/6/14



当日は好天に恵まれ朝10時にJR宇治駅改札前に集合、参加者全員がそろい、ナビゲーターの田村講師の先導で出発です。

まず駅前の観光案内所へ。田村講師から「お客様をお連れした際に要望に応えられるように先ず情報収集です。観光案内地図、お土産情報等、実際の案内の際にお客様のご要望にスムーズに対応できるよう出来る限りの情報を集めておきます。」とのこと説明が有りました。

この言葉で改めて気づかされたのは、観光案内所が単に観光客だけの為ではなく私達ガイドにとっても有益なインフォメーションを得られる場であることでした。

今まで自分が観光客の視点からしか見ていなかったことに気づかされました。この言葉をきっかけに、どうすればお客様に良い案内が出来るか?と言う見方をすることができるようになりました。

平等院鳳凰堂で、要所ごとに参加者の方々のガイディングが進められ、適宜、田村講師からの明快なご説明・ご指導がありました。田村講師いわく、「通常、観光であり目の行かないところに、隠された良い情報が埋もれていることが多いです。そういう事に目を向けて調べてゆくと又興味が広がり、知識も深まります。ガイド時に説明出来なくても、こういう知識の引き出しを増やしておく、自分の自信につながります。」

今まで観光や研修で自分自身が学んだと思っていたことが、まだまだ未熟だったという事に気づかされました。改めて、通訳案内士の仕事の奥深さの一端が見えてきたような気がします。

通訳案内士としての業務知識を深めるのはもちろん、更に広く深い知識を身に付け興味を持って生涯学習できるのを目標としたいと思います。

今回の研修は私にとってこの仕事への自分の視点を変えてくれる大きなきっかけになりました。とても楽しかったです。有難うございました。
(レポーター:石田昭)



☆次回のリレーエッセイもお楽しみに！～会員のご活躍ぶりをご紹介下さい。珍事件、感動秘話、ためになる話…なんでも結構です！

＝編集後記＝

すべてに完璧を目指したらいくら時間があってもキリがなく、あきらめ時、割り切り感を学ぶのが課題の私。案外それも上達してきたように思うこの頃です。でも集团的自衛権はどうか？(よ)●TripAdvisorによる昨年の外国人に人気の日本観光スポット1位:伏見稲荷大社,2位:広島平和記念資料館,3位:厳島神社,4位:金閣寺,5位:東大寺,6位:高野山奥之院とのこと。チェックですね(ひ)●10周年記念イベントの準備に明け暮れています。多くの方と終了後の充実感味わいたいものです。スタッフ募集中です。(ま)

◆GICSS研究会 賛助会員&協力会社◆

株式会社 JTB グローバルマーケティング&トラベル
CEL 英語ソリューションズ
トップツアー株式会社
株式会社 千代田テクノ
協同組合 京都ハンディクラフトセンター
近畿日本ツーリスト株式会社



NPO 法人 GICSS 研究会 〒154-0011 東京都世田谷区上馬 5-20-15-1001 TEL:03-3706-9861〔代表〕
E-mail: adm@gicss.org URL: http://www.gicss.org