

2015

3/7-15

新人実務研修開催(東京 A,B コース)

東京 4 月 & 大阪 5 月コース リピーター受講受付中!

●GICSS 通訳ガイド技術認定制度がスタートしました!

新しい観光地も含めたバージョンアップ・プログラムで、新たな DVD 教材も作成中。
次号の詳細レポートをお楽しみに!

2015

1/16-18

高山・白川郷・金沢をガイドしよう研修

総勢 76 名高山に集合の熱!

NPO 化 10 周年記念イベント



初日: 高山到着、受付を済ませ研修開始。松岡先生の気品溢れるガイドングに聞き惚れながら、陣屋、屋台会館、酒蔵を訪問。屋台会館での学芸員さんのお話には感銘を受けました。町の宝、誇りとして屋台を大切に維持し、孫の代まで使えるようメンテナンスをするという心意気に胸を打たれたのです。

酒蔵では一歩足を踏み入れた瞬間からお酒の良い香りに癒され、自由時間には飛騨牛にぎり寿司を賞味。噛むごとに飛騨牛の甘い濃厚な牛ジュースが口の中でジュワーと広がりました。夜はお待ちかねの宴会研修。しゃぶしゃぶをメインとした優雅なお献立。Legend 化中と言われる伝統的なゲームのやり方を学んで大笑いしたあと、念願の炭坑節を皆さんと一緒に踊れた事に感激しました。

2 日目: ミッキー先生グループ。朝市の後の日下部家では、米寿のガイドさんの気概溢れる、かつお茶目な解説に魅せられました。飛騨ミュージアムでは、匠の技の結晶の工芸品や家具が目の保養となり、その後ミッキー先生のエネルギーでユーモアに満ちたトークを聞きながらあつという間に白川郷へ到着。まるで日本昔話に出てくるような光景に感動と興奮。必ずや白川郷を再訪しようと心に決めました。その後金沢へ移動。バスが動き出して数分後からお昼寝タイム(ミッキー先生すみません)。金沢はひがし茶屋街散策と金箔工房の盛り沢山な行程です。お待ちかねの夜は、苦労の末(目星を付けた店全部が満席で入れず)日本酒と海鮮とおでんで最後の晚餐を素敵な仲間と堪能したのでした。

3 日目: 兼六園、成巽閣、野村家。金沢の美を堪能。北陸新幹線開通に向けて街全体が活気づいている感じが感じられました。先生並びにスタッフの皆様どうもありがとうございました。自分が素敵なガイドになって恩返ししたいと思います。また仲間の皆様と出会えた事も大きな収穫でした。又お会いできる日を楽しみにしております。(レポーター: 浜端靖子)

(講師及びスタッフ: ランデル洋子・松岡明子・福井道孝・小西明子・鈴木桂子)

アンケート抜粋

●暖かい車内でモデルガイドングに耳を傾けている皆さんの、研修に対する熱意がひしひしと伝わってきました。(K.S) ●日本の宴会仕切り方も楽しかったです。特に、**めだかの学校**は、きっと忘れられません。(M.O) ●最終日にランデル先生の「説明の最後にオチを入れるのが大切!!」というお話に感銘を受けました。(A.I) ●吹雪の白川郷では、寒かったけれど幻想的な雪景色の美しさに心打たれました。(T.H) ●どの場所も素晴らしく印象に残ったのが、それぞれの場所で真剣に心を込めて伝統やその土地の魅力を伝えようと時間を割いて下さったプロの方々のお心持でした。(M.T)

2 年がかりで実現した研修。各自治体や観光関係者のご協力により約 80 名もの通訳ガイドが高山に結集するなんて、めったにありません。感謝、感無量。福井講師、名古屋の小西さん、事務局その他大勢の水面下の膨大なご努力の賜物です!「楽しかった」で終わらず、至る所にちりばめておいた(気がついたかなあ?) 様々なノウハウを活用して、日本の文化を紹介して下さるよう期待しています。 ランデル洋子/松岡明子



研修名・日程・会場等	内 容
インバウンド旅程管理研修 (東京) 4 月 5 日 (日) 10:00～16:45 費用:9,720 円(会員) 14,580 円(一般) 会場: 東京都世田谷区三軒茶屋 キャロットタワー5F セミナー室	GICSS 長年の現場経験を踏まえ、訪日外国人業務に必要な旅程管理のスキルを独自に編成したプログラムです。ガイド現場では、前日のバス配車確認や団体券の取扱い方、当日のレストランへの到着時間の連絡やメニュー確認、突然の食事制限の連絡の仕方? 相手に迷惑でない時間帯は? など、国家試験では含まれない“旅程管理”スキルが求められます。これができるかどうかでガイドの評価が決まると言っても過言ではありません。見よう見まねでなんとか乗り切れるかと不安に思っている新人ガイドの皆さん、本研修で学びましょう。本研修は旅程管理主任者資格取得の基礎研修に充当されます。
通訳ガイド新人実務研修会 (東京・大阪) Cコース:4 月 11,12,18,19 日 (東京) Dコース:5 月 2,3,4,5 日 (大阪)	“もっとも実際にガイドができる実力が養われる研修”と定評のある新人研修です。幅広い分野の基礎情報叩き込みと個人指導・実習が多い本格的プログラムだからです。カルテ記録、各人の個性に合わせた楽しい指導など、GICSS オリジナルのユニークな研修を是非、今年の合格者へご紹介下さい。 部分受講でもう一度再受講ご希望の方も歓迎です。 ★今回から、別途有料の成績表で 200 点以上獲得の方には、GICSS 通訳ガイド技術認定制度の「Approved Tour Escort」グレードの認定書を発行することになりました。
座学 CC.(チャレンジャーサークル) (東京) 5 月 9 日 (土) 14:00～16:00 参加費:2,160 円	テーマ「春爛漫! 日本庭園をガイドする」 * 定員に達しました。(再実施を検討中) ナビゲータ:千田直子 キャロットタワー5F セミナールーム B
日光 現場バス研修 5 月 21 日 (木) 7:45～18:30(東京駅解散) 参加費: ①会員 18,144 円 ②旅程管理主任者取得兼用コース 20,304 円	貸切バスで、定番の必至観光スポット日光のガイドスポットをGICSS専任講師の指導のもと巡ります。ランチは湖畔のホテル予定、バス内でのベテランガイドのトークと現地での説明も堪能できる、年に一度の大好評のバス研修です。本研修は旅程管理主任者資格の「実地研修」に充当できます。 定員:38名(貸切バス代、テキスト代、東照宮拝観料、昼食代を含みます)
鎌倉・箱根 現場バス研修 6 月 4 日 (木) 7:45～17:30(小田原駅解散) 参加費:①会員 17,820 円 ②旅程管理主任者取得兼用コース:19,980 円	人気の高い箱根と鎌倉を組み合わせる must コース。貸切バスで研修します。GICSS公認の講師陣と共にガイドスキルと、旅程管理スキルを同時に学べます。本研修は旅程管理主任者資格の「実地研修」に充当できます。ご参加お待ちしております。 定員:38 名(貸切バス代、テキスト代、高德院拝観料、昼食代、ロープウェイ・芦ノ湖船の乗車料金を含みます。)

- 7 月 16,17,18 日ご予約下さい、研修企画中。(日本の現代アート基礎知識、富裕層を迎える接客マナー、異文化コミュニケーションなど)
- 7～8 月第 2 回通訳ガイド技術認定プログラム(観光エリア未定)勉強会 & 審査会 (日程は近日発表)

GICSS 会員がつなぐ、リレーエッセイ

リレー ESSAY ③

会員の皆様、こんにちは!

浜田 伸子(名古屋)

みなさんこんにちは。遠い昔にガイド資格はとったものの、本業が忙しく気が付けばほぼ稼働しないまま二十六年も経ってしまいました。昨年三月に旅行会社を退職して勤務から解放され心新たに新人ガイドとして修業中です。イベント等旅行業以外の仕事が多かった中で心に刻まれた話を紹介します。

愛・地球博 見に行かれた方もあると思いますが愛知県で三十五年ぶりに開催された万博は今年でちょうど十周年になります。そんな年をとったのかと愕然としますが、会社から博覧会協会の儀典及び催事管理室に職員として出向し二年勤務し、公式参加国が国の威信をかけて式典と催事を行うナショナルデーを担当しました。式典には公式参加国の大統領、首相や皇室、現職大臣や政府関係者が出席するためその対応も含め私の役割は一言でいうと公式参加国と関係機関とのあらゆる面での調整役です。

初めての行啓 天皇陛下が行事等に臨席されることを行幸、皇太子殿下は行啓、秋篠宮他皇族は御成りと言われています。その用語も知らず協会に着任して数か月後、博覧会協会の名誉総裁に着任された皇太子殿下の行啓が開催前にあることとなりました。

愛知県知事公室と協会幹部で対応していたため儀典職員として県警の実査(事前チェック)には駆り出されましたが、殿下がお言葉をかけられる指定位置に立つだけの要員のはずでした。

ところが当日ある一言で事態が一変したのです。博覧会協会トップの豊田章一郎会長が「今日は愛子様は何と言ったのか、今日ですか?」とお食事時に聞かれたのです。今日はモリゾーさん(escoc)に会いに行くとこりお返事。

それを聞いた協会幹部は大慌て。会えなかったよ、と帰すわけにはいかず何としてもモリゾーを長久手会場から瀬戸会場に運び、会場でお迎えさせるとの命令。車で三十分離れた瀬戸会場で準備の私は即県警に変更を知らせると「そんな話は聞いてない、何が来るのか」「モリゾーとキッコロです」「何だそれは?」「着ぐるみです」「なに、ぬいぐるみだ」と始まり、殿下が入る十五分前に到着できないうと締め出しとの指令。

なんせ沿線道路には相当数の警官配置、信号も全て殿下の車列にあわせ青に変え数分たがわずのスケジュールです。刑事番組のような緊張感がピークに達した時、決して笑わない、するどい目つき、警護官のレシーバーから私に「モリゾーは今どこに?」「一分前に到着すると」「モリゾー到着モリゾークリアー!!」って着ぐるみみぞうきど。と一人笑いを押さえる中、無事に皇太子殿下はモリゾーに会われたのでした。

この日以来数々の問題で盛り上がる閉幕した万博は私の忘れられない貴重な仕事となりました。接客対応経験もいくつか役に立つことを願っています。



新年懇親会 東京 1/24/15



東京・赤坂パードランド: 午前中は、理事会 & 年次総会。関西の中山理事から新任田村聡子理事への交代他、今年度からスタートする GICSS 通訳ガイド技術認定制度についての発表もありました。様変わり真っ最中の通訳ガイド業界で、時代に合わせた柔軟な GICSS の対応に期待感溢れました。

引き続き、約 40 名の会員が集まって、新年懇親会が開催されました。会場はプロの生演奏もあり、大人の雰囲気。

MC(Members' Communication)担当:馬瀬八栄子さんの名司会で 30 秒自己紹介も笑いながらガイド訓練。余興では台湾民謡や大人デュエット、可愛いハワイアン、ピアノ演奏など...一番ビックリしたのは数玲子さんの**英語レゲエガイド芸**！意外な側面に大喝采！（どんな芸かはご本人に確認してね!）

もちろんランデル先生の JAZZ！そして松岡先生のクイズもありで、あっという間の 2 時間半。馬瀬さん、スタッフの方々ありがとうございました。この後、新人研修のスタッフ打合せ会も開催され、様々なエネルギーが感じられた一日です。（レポーター:熱田 裕里子）

新大阪 KOKO CAFÉ: 「通訳ガイドが活躍するには」無料講演会が新年会前夜に KOKO Plaza で開催され、約 30 名の参加者を迎えてランデル理事長、松岡副理事長による通訳ガイドの現場について、就業のヒントなどが語られるイベントがありました。その余韻を感じながら、翌日は大阪町歩き吉研修後に同会場での新年会でした。

新年会は、ランデル先生の少しヘビーな話題（イスラム人質事件後、我々の現場でも危機管理意識が必要である事や通訳ガイドが絶滅危惧種になる？）から始まりました。福井ミッキーさんの音頭による乾杯、歓談の後、タイムキーパーを無視した 30 秒の自己紹介、松岡先生によるスライドを使った昨年の GICSS 活動のフラッシュバックと続きます。

恒例のミニコンサートは、午前中「大阪町歩き研修」の講師の西俣稔氏に三線（さんしん）の演奏を披露いただき、ギターとベースの伴奏による映画音楽他の POPS、フォーク、韓国語のアカペラ歌唱、そして、全員合掌は「Top Of The World」となりました。

最後は、大阪締め。「打ちましょ」バンバン 「もーつせ」バンバン「祝（い）うて三度」バンバンがバン。パチパチパチ...（拍手）でお開きとなりました。MC 委員、事務局の皆さん、ありがとうございました。旅行会社の方を含む様々な顔ぶれの参加者から情報交換も活発に行われた貴重なひと時でした。（レポーター:野村秀樹）



新年懇親会 大阪 2/1/15



【GICSS 通訳ガイド技術認定制度】 第一回審査会 2 月に終了 詳細後日発表

GICSS 独自の認定制度がスタートしました！ 試験的段階として、開発を継続致します

Grade名	得点基準	定義基準
AAA Executive Tour Guide	160~200	豊富な実績と熟練した技術で、業界をリードするトップレベル
AA Grade Tour Guide	150~159	複雑な旅程管理や高度な観光案内も余裕を持ってこなし顧客満足度も高い大変優秀な実力を持つ
A Grade Tour Guide	120~149	旅程管理や観光案内が余裕を持ってこなせる優秀な実力を持つ
Pre-A Tour Guide	120~153	スムーズさや熟練度に一部改善の余地があるが、旅程管理や観光案内がしっかりできる
Approved Escort Guide	85~119	基本的なプロレベルの旅程管理と、観光案内ができる
Tour Attendant	under 85	外国語で外国人観光客の付添・誘導や極めて簡単な案内ができる

就業日数だけで判断せず、語学力、表現力、デリバリー、表情他全体の印象、旅程管理知識を含めた接客プロとしての通訳ガイドの総合実力を評価するシステムです。お客様との現場対応力だけは判断不能ですが、それ以外についての信頼性が数字で如実に表れます。付随する勉強会の結果が確実な進歩として（割合比）95%の方に認められました。観光コース別に年に 2 度開催予定。グレードアップ目指しての審査会にご参加下さい。ガイド資格のない方も OK。

無料ガイド・デー (京都) 三十三間堂 2/15/15



ご指導くださったミッキー福井先生以外に 11 名の方が参加されました。ブラジルのお客様を英語で案内された方や、日本語で 4 名の方々をご案内したケースもありますし、中国のお客様を英語でご案内をしたり、ハンガリーのお客様と一緒に堂内を回ったりした方もおられました。

三十三間堂はリピーターが大変多いお寺で、数回目の訪問という外国人客もいるそうです。1,001 尊ある観音像は、一つ一つの顔が少しずつ違っていて、必ず会いたい人に似た像が一尊あると言い伝えられているとお客様に話しました。最初に決められたグループ 20 分の制限時間は大幅に超えて、30 分以上にわたるガイドングになった方がとても多かったです。

多くのお客様と接することのできるこのイベントは、とても有意義で、今後の仕事に役立っきっかけになったと感じております。（レポーター:山田展之）（ナビゲーター:福井道孝、スタッフ:山田展之）





昨年の新人研修以来、他の研修も受講しておりましたがあまり自信が持てず、今回が最初の一步になればと参加しました。

終日で香港・マレーシア・ウクライナからの3組をご案内しました。最初は緊張のあまりうまく言葉が出ませんでしたが、皆さんが私の拙い説明を聞きながら聞いてくださる様子に逆に励まされ、頑張って説明を進めました。結婚式の参進が皆さんの注目の的でした。

和歌や厄年、日本の歴史に詳しい方からは鋭い質問を受けちゃったしながらも最後まで無事に終わることができました。

まだ課題ばかりですが、実際にお客様と接することができ、現場を経験することの大切さを実感しました。



リーダーの一宮様、素晴らしいモデルガイドングを披露下さった城塚様に深く御礼申し上げます。貴重な一步を忘れず、これからも研鑽をつみたいと思います。(レポーター：茂木園恵)

(ナビゲーター城塚容子/スタッフ・リーダー：一宮裕)

大阪街歩き 住吉研修 2/1/15



大阪町歩き研修『住吉の街をめぐる』GICSS 研修への参加は昨年5月の新人研修以来のことでした。

当日は真冬で気温は低かったものの天気は晴れ、一面の青空で町歩き研修にはぴったりの日でした。昨年通訳ガイド資格を取得後、ガイドとして仕事をしている中、自身のガイドとしての知識の不足やガイド力不足を実感し、模索している中この研修のことを知り参加させていただいた次第です。

町歩きツアーは「大阪案内人：西俣稔先生」をはじめGICSS お馴染みの吉田さん、山田さんに先導ご案内いただき、阪堺電車(通称チン電)に乗り、ツアーのメインスポットである住吉大社から始まりました。大変濃いキャラクター?! 生粋の大阪人である西俣先生のお話し振りは独特で面白かったです。

境内では運良く花嫁行列を拝見することもできました。実際自分がガイドする際こういう場面に遭遇すれば花嫁衣装や日本の結婚式の事象などにも言及することができるなあ、町歩きツアー中は自分が案内するならと頭の中でのいろいろシュミレーションしながら参加しておりました。



住吉大社駅までの道中拝見した、今現在も普通に居住されている大正時代の家屋も非常に印象に残っています。ガイドブックには載っていないような場所ですが、大正ロマンの雰囲気漂う素敵な佇まいです。観光スポットとなっていない身近な場所でも、日本文化を紹介し、外国の方の興味を惹くことのできる場所が数多くあることに気づかされました。

研修を終え、やはり日本文化は奥深いなあと実感させられました。それをどのように説明ご案内するかはガイド次第であって、ガイドとは実に職人の様なものだと思いました。今回の研修で色々勉強させていただきました。ありがとうございました。少しでもガイド力を向上できるように日々精進して参りたいと思っています。

今後も GICSS 主催のツアーには進んで参加させていただきたいと思っています。どうぞ宜しくお願いします。

(レポーター：川畑良子)



【観光庁「通訳案内士制度のあり方に関する検討会」】

●通訳案内士業法が制定後 60 年経過したとして、昨年 12 月より検討会が開催されています。●17 名の委員によるプレゼンや討議が行われ、3 月末までに 7 回が終了、4 月以降も何度か開催予定で、今後の指針とすべき構想が取りまとめられる見込みです。●通訳案内士組織では JGA, JFG, そして GICSS、他に旅行会社、地方自治体、旅行関連組織、学術専門家などによる委員編成です。●観光立国としての受入れ体制充実の為、様々なガイド職の拡大は必要としても、国家資格保持者の立場と業務を守る基本ラインは強く主張を続けていきたいと GICSS は考えています。●現在のところ、おおかたの委員が本制度は継続が必要であると認識し、研修を通じたレベルアップを要請している状況です。(ランデル洋子)

☆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＝ ●姫路城の平成大修理は終了し 3 月 27 日に大天守閣オープン!! 4 月はガイド繁盛期ですね。頑張りましょう (ひ) ●何でも新しいことを始める時はほんとに死にそうに忙しい...そんな繁忙期の中、通訳案内士制度見直し検討会の為、霞が関に通っています。この時期を外せば各委員の出席率ももっと良いのに、と呟きつつ。(よ) ●今年も桜をめでもることができた幸せを噛みしめつつ、スケジュール管理におおわらわ。スマホをもっと活用せねば! (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
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
㈱日本旅行



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