

7/28-8/24 第 2 回 GICSS 検定 通訳案内技術 勉強会 & 審査会開催



第 1 回は富士箱根コース、第 2 回は東京都内観光コース。3 回の事前勉強会が実は好評です。

“就業年数や経験を問わず、技術レベルを査定して審査結果は 6 段階のレベルで評価する勉強会と技術審査会”が東京で開催されました。リピート参加して、都度、点数やレベルが上がってゆくのモチベーションとして技術向上をめざしましょう！

1 人で情報収集するのは大変です！外国人観光客に向けての情報としてはポイントがずれてしまう恐れもあります。勉強会ではナビゲーター講師が参加者から発表された様々な情報にコメントを加え、実際にガイドングする際の工夫や技術の指導もありました。

3 回の参加で確実にガイド情報が学べ、どのよう

にプレゼンするか重要なヒントが得られました。

審査会のあとは、TA (Tour Attendant) から AAA (Executive Tour Guide) の 6 段階グレードへの評価書が発行され、これをきっかけに参加者の多くが東京都内観光への自信が持てるようになります。

次回は日光コース、勉強会は 2016 年 1/8,12,16、審査会は 1/27,28 に予定されています。

●参加者の声から：「英語」と「話し方」という課題が見え、ガイドという仕事の難しさと奥深さをあらためて痛感です。しかし、なにより「目標が見えた」ことは、非常にありがたいことです。ナビゲーター講師のパワーをいただきながら、3 回のワークショップと口述準備に努めたことで（これでも！）かなり成長できたと感じています。素晴らしい機会を用意していただき、本当にありがとうございました。次の機会も、ぜひ参加したいと思います。（Y）

7/15 ガイドの為の異文化コミュニケーション研修

中身の濃い研修で、多くを学ばせていただきました。まずは文化の違いに気づくこと。例えば添削の赤○は、エクアドル他の諸国では×を意味し、日本と全く逆だそうです。

でもその事前知識がなくても、書道体験で赤○の評価をもらった時に何故か浮かぬ表情をしているお客様の異変に気づくことができるかどうか。

このように目に見える現象の他にも、衛生感覚・価値観・危険度の感じ方の違いや、習慣・宗教など目に見えない違いも多いということで、観察力とともに想像力の重要性を感じました。

そして違いに気づいた後の過程を、スムーズに進めるための多様なスキルを紹介してくださいました。演習やロールプレイで自分の対応力がはつきり自覚できるのが少々辛くもありますが、充実感は大！実際に体験できたので理解も進み、また、役者さん揃いのモデルプレイが参考になりました。

最も印象的だったのは未知の民族バルンバさんのコーナーです。どんな時も相手の様子（怯えてないか、不快でないかなど）をしっかりキャッチしなくては！と身にしみました。1 日ずっとスマイルで教えてくださった先生、スタッフの方、そして参加者の皆様、ありがとうございました。

（講師：ランデル洋子/スタッフ：鈴木桂子/レポーター：鴨井真由美）

●一口メモ：

- ①トラブルを避けるため、ガイドの指示の理解度を頻繁に確認すること。特に相手のリアクションがないときは別の言葉で言い換えたり、相手に繰り返してもらおうなどしてよく確認。
- ②文化や宗教の違いによってジェスチャーの持つ意味も大きく変わる。知識を身につけることで重大なトラブルを避けることができる。イスラム教やヒンズー教では不浄の左手で握手をしてはいけない。子どもの頭を撫でてはいけない。
- ③発信スキルのひとつとして、YES-BUT 法が有効。最初はいったん相手の言い分を受け入れ、そのあとで反論すると相手も受け入れやすい。他の発信・受信スキルとともに即実践できる大変有用なもの。



7/16 日本のアート BASICS 研修 (東京)

最近、特に富裕層 F I T のお客様を東京都内観光にご案内する際に、「日本のコンテンポラリーアートが見られるところへいきたい」、というリクエストを受けることが増えてきているように思います。コンテンポラリー？アートギャラリー？と頭を抱えたことのある方も、これからそんな場面に遭遇しそうな方も、この研修ですっきりクリア！となりました。

モダンアートとコンテンポラリーアートの境目はどこか。なぜ今日本のコンテンポラリーアートが海外から注目されるのか。アート市場の仕組み、海外の市場と日本の市場には大きな違いがあること。お客様の目的が、購入なのか鑑賞なのかを判断して適所へお連れしなければならぬこと。長年にわたり日本のコンテンポラリーアートシーンに従事してこれた日下講師ならではの、わかりやすく、楽しく、そして貴重な情報満載の講義でした。

個人的に面白かったのは講師独自のおすすめ作家リストでした。それから、オタクパワー全開の日下講師からあふれるライブ感。アートシーンの作り手は、実は作家ではなく、アートのファンである人たちののだと気づきました。まだまだいろいろと面白いお話がありそうです。乞うご期待！

（講師：日下園美 / スタッフ：青井千里 / レポーター：江原有子）

●一口メモ：

- ①コンテンポラリーで押さえておくべき美術館は、森美術館、東京都現代美術館、東京国立近代美術館、国立新美術館（東京）、国立国際美術館（大阪）
- ②小さなギャラリーへ行くときには必ず電話をして展示、時間、場所を確認しましょう。
- ③荷物などが作品に触れないように、特にガイド自身が注意。

研修名・日程・会場等	内 容
現場 CC.まち歩き「明治神宮」(東京) 10 月 3 日(土) 10:00～13:00 ナビゲーター: 千田直子 場所: 明治神宮文化館前の広場(東京・原宿)	「下見ポイント」・明治神宮の後、休憩できるカフェは？ ・おすすめランチスポットは？(和洋、フーズモーキング、通し営業の店は？) ・オリエンタルバザー以外に、和の土産物を買える店は？ ・日本の現代作家ものが揃うアートギャラリーは？ など、情報ゲットのチャンス！
座学 CC.(チャレンジャーサークル)一般事象 (大阪) 10 月 24 日(土) 13:00～15:00 ナビゲーター: 牧野正紀 会場: とよなかステッブ セミナー室 1A	次のどちらか好きなテーマを選んで発表してください。 (1)「神社 と 日本の代表的な祭り」について (2)「祇園と芸舞妓」について ガイドをしている時、車中内や道すがら歩きながら、トピックとして大変興味をもたれる事象を効果的にガイディングできるように、CC を利用して準備をしましょう！
座学 CC. (チャレンジャーサークル)野球 (東京) 10 月 25 日(日) 9:30～12:30 ナビゲーター: 金子潤 会場: 東京ウィメンズプラザ 第 2 会議室	2020 年の東京オリンピックに向けて、スポーツの話題を楽しくお客様にガイディングすることが求められてきます。身近なスポーツでありながら、何からどう紹介して発展させていったら良いのでしょうか？この C.C.で野球情報を整理して、自分の話のネタの一つに加えましょう。
現場 CC.まち歩き「浅草寺」(東京) 11 月 10 日(火),14 日(土) 10:00～13:00 ナビゲーター: 千田直子 場所: 浅草寺(東京・浅草)	今回のチャレンジャー・サークル(C.C.)は「外に出てみよう！」ということで、実際に浅草寺で実施し、屋外に適した発声やガイディング内容を検証します。 下見ポイント(迷子を出さない工夫、立ち止まってるガイディングに適した場所、レストラン、休憩スポット、伝統工芸品店等)を情報交換する場にもしたいと思います。
仏教を通訳ガイドしよう研修(東京) 12 月 2 日(水)10:00～16:00 講師: 酒巻寛友(元清澄寺僧侶、仏教研究家) 場所: 代々木オリンピックセンター	GICSSの基本研修のひとつ、仏教の基礎を学ぶ研修。清澄寺で外国人参拝者をガイドした経験ある講師から、明快に仏像や仏教建築について解説していただきます。どこの寺院でも自信をもってガイドできるようになること確実です。受付開始日など詳細はML等で追ってご案内いたします。
現場 CC.まち歩き「新宿・歌舞伎町」(東京) 12 月 9 日(水),12 日(土) 17:00～20:00 ナビゲーター: 南 守 場所: 新宿・歌舞伎町界隈(東京・新宿)	新宿・歌舞伎町は、日暮れから夜にかけて輝きを増します。新宿は、いくつもの顔を持ち興味ある町だ、と心から思える場になれば、と思います。雑踏、煌めくネオンサイン、夜の静かな神社、1950 年代の風情が残るバー・飲食街、等々。 この機会を利用して、ガイドになりきって大きい声で新宿・歌舞伎町を紹介して下さい。
現場 CC.まち歩き「二条城」(大阪) 12 月 19 日(火) 13:00～15:00 ナビゲーター: 吉崎圭子、場所: 二条城(京都)	・混雑時 他グループと重なった場合の説明 ・築城時の歴史的背景 ・二条城の役割 ・天皇と将軍 ・御殿建築 ・鶯張り廊下 ・狩野派の障壁画 ・天守焼失 ・小説SHOGUN ・江戸時代の封建制度 ・将軍の生活様式 ・開国後の日本、京都の混乱 ・大政奉還 ・明治期 将軍、城のその後

*** GICSS のHPよりお申込みください。*追加研修も計画中。随時ML、HPにてお知らせいたします。**

*** 東京・大阪とも、座学 C.C 参加費は 2,160 円、現場 C.C.まち歩きの参加費は会員 3,240 円、一般 4,860 円**

GICSS 会員がつなぐ、リレーエッセイ ➡ リレー ESSAY ③4 ➡



三年前の関西新人研修の最終日、M先生との個人面談で、「ガイド業務だけではなく、イタリア語でいろいろな仕事をしてみると良いと思いますよ。」とアドバイスをいただきました。この時期、震災の影響でガイドの仕事は全くなく、色々と考えが煮詰まってきたおり、そこで、ジュエリー・靴・靴の販売や制作過程の説明を手伝う通訳の仕事を始めました。

私はガイド資格を三年前に取得し、それ以来ジツクスでお世話になっていました。しかし最初はなかなか仕事の依頼を受けることがありませんでした。私もガイドとしての経験を積みたい！と思い、時間の許す限り研修や勉強会に出席し、その結果多くの素敵な方と出会うことができました。現在はいままでの御縁とお力添えのおかげで、様々な場面で仕事を頂くことができ、イタリア語ガイドの勉強に励んでおります。

皆様こんにちは！イタリア語ガイドの土橋由美子です。前号のドイツ語ガイドの乙津裕子さんとは研修で知り合い、今年四月の沖縄クルーズ船のガイド業務で一緒にしました。彼女から多くの事を学び、とても勉強になる業務でした。

土橋由美子 (千葉)

会員の皆様、いじわるねー！

つい先日 R 先生のライブに初めてお邪魔し、仕事内容について相談させていただきました。先生は一言、「難しい仕事だからこそ、面白いのでは？」この仕事は左脳を使うから、右脳を使う何かを始めてみたら」と。又々素晴らしいアドバイス頂きました。良い仲間達と先生方に甘えながらも少し頑張ってみようと思っっている今日この頃です。

業務終了後、お客様から、感謝のお言葉やお手紙、プレゼント等を頂きハグしてもらった時には何とも言えない満足感と幸福感がありました。着実に、そして堅実に目の前のことに着手して、経験を積み重ねていくことをモットーにこれから勉強していこうと感じました。

今春は二十五名のグループのツアーに続き、数日置いて二百八十名のインセンティブを数名のガイドとともにガイドする業務を引き受けました。大人数をガイドする業務は初めてのことで。自信は全くありませんでした。しかし R 先生から「良い勉強の機会だ」と思ってお引き受けしてみたら？」とお言葉を頂きました。



7/4 座学 C.C. 新幹線 (東京)

「新幹線」は、皆が知っているテーマだと安易に考えていましたが、いざガイディングとなると一般的な説明の他に、例えば「一口メモ」に記載したような内容を具体的に紹介して加えると、お客様によりよく理解していただけると認識できました。

地震対策、スピード、安全性、乗り心地、経済発展、海外進出、国際比較その他の話題で和気あいの雰囲気の中、松岡先生の“なるほど!”というアドバイスに、楽しみながらも有意義な時間でした。



(ナビゲーター:松岡明子スタッフ:池谷美穂ほか / レポーター:仲野隆)

●一口メモ:

- ・P-wave を検知するセンサーの設置が地震時の安全な停止を可能にしているなど技術的な裏付けを加える。
- ・数字とそのエピソードを加え一般的な説明の裏付けをする。
- ・新幹線は日本の技術の粋を結集。ATC, CTC, COMTRACなどの安全運行システムが安全運行を達成している。

9/2, 9/5 座学 C.C. FIT の都内観光(東京)

参加希望者が多く 2 回に分けて行いました。恒例の 30 秒自己紹介に始まり、朝ホテルでお客様に初めて会う場面を実演してもらいました。2 分間プレゼンテーションは「ハイヤーの中」「電車の中」「現地」の 3 択でシーンを選び、他の参加者にお客様役になってもらうことで、現場に近い状況で練習できました。

(ナビゲーター/レポーター: 千田直子/スタッフ: 加藤紀子)



参加者の声:

- ・お客様自身もガイドとの初対面に緊張していることを心得て、いかに打ち解けるかが大切。
- ・FIT は「対話形式」でのガイディングになるため、お客様からの質問や興味に応じて「柔軟に対応する」必要がある。
- ・一方でお客様の要望のみに振り回されず、限られた時間を有効に使う意味でも「リーダーシップを発揮する」ことも大切と学んだ。(Y. M)

7/15 国際接客プロトコル基礎研修 (東京)



愛知万博で国賓接客スタッフ指導にあたられたランデル講師から国際儀礼の**基本、挨拶、序列と配席、国旗の扱い**など通訳案内士として絶対知っておきたい全10項目について学びました。

挨拶時の講義では、全員でお辞儀や握手を実際に練習しました。また、男女間の握手では、女性から先に手を差し出す大人の女性としての配慮があると、特に

外国人の男性が戸惑わずにすむことも確認しました。立ち位置や席の決め方ルールもこれで失敗なく理解ができるようになりました。

マナーにはその人の人間性も表れると思ったので、今後自分が笑顔で通訳ガイドを楽しんでいる時に、相手に配慮したさりげないマナーを心がけたいと思いました。

(講師:ランデル洋子/スタッフ:長野雅子/レポーター:別府尚之)

●一口メモ:

- (1) 国際的場面でのおもてなし 3 つの心得
 - ・心地よくさせる
 - ・堂々とサービス
 - ・品よく振る舞う
- (2) サービス 3 つの基本: 安全か→心地よいか→楽しんでいるか
- (3) 国旗掲揚の位置; 地面
 - 建物の前、屋根の上などに一つの国旗を掲揚する場合には、旗に向かって立った人の目から見て左側に旗が来るように掲揚。
- (4) 所作 (レディーファースト→男性ガイドは実行して下さい)
 - 男性: 女性と道路を歩く際は、車道側を歩く。
 - エレベーターでは、女性が先に乗り、先に降りる。
 - 女性: レディーファーストは迷わず受けてスマートにお礼を言う。



8/21 学芸員から学ぶ江戸東京博物館 研修 (東京)



今年3月にリニューアルした江戸東京博物館での研修。まず、江戸博開館準備から関わられた本日の講師、学芸員の松井かおる先生(現在、小金井の江戸東京たてもの園勤務)より、リニューアルの際、如何に様々な面を改良・追加していったか、そして、それらをどう効果的にお客様にお見せするか...といった努力や方法などを、的確かつ熱く語っていただきました。



講義の後は受講生は3班に分かれ、松井さん他の方々のご案内のもと同館を歩き回るとなりました。江戸から東京の400年間で2時間以内で見て回ろう、というのが無理なくらい、東京(=江戸)は大きく懐の深い都市なのだとことを実感させられました。助六のマネキンを見て歌舞伎役者が「手に色気がないねえ」とコメントした等、興味深いトリビアもいっぱい。

ガイディング終了後、松井さんより改めて「博物館とは言え、お客様には「楽しむ場所」であり、私たちガイドが「勉強を強いる場所」ではない。見に来てくださる方々に如何に楽しんでいけるかを考えていきましょう。」とのお言葉をいただき、気持ち引き締まる思いでした。

(講師:(江戸博学芸員)松井かおる/スタッフ:青井千里/レポーター:先崎朋子)



7/17 ガイディング現場での IT 活用法研修 (東京)



情報の時代、お客様は IT を駆使して来日時には日本のディープな情報をゲットしています。そんなお客様からの問い合わせにもすぐにお応えできるようにする為に、通訳ガイドも IT 活用は必須と考え、計画・実施されました。

講師の㈱トラベリエンス橋本直明 CEO は、そんなガイド業界の事情を熟知されており、また自称 IT 業界の寵児として、通訳ガイドに役立つ様々なツールをご紹介くださいました。

まずは基本から。「google マップ」は皆さん既にお使いだと思いますが活用できていますか? 複数ある最寄駅から目的地までのルートが比較出来てとても便利です。

「gmail」なら媒体に依存されず送受信可能なので便利です。

「Internet Explorer」よりも、「Chrome」が断然早いってご存知でしたか? お客様を待たせずサクッと検索が出来そうです。「日経新聞」なら購読料無料で読めるそうです。ありがたい!

頂いた名刺は Eight というソフト利用で、撮影して登録すれば自動的に携帯に情報が入るので、「僕は名刺は登録したら捨てます!」(ホー! 大胆と思うが、これが新しい管理法なのかも?)

最後は橋本さんが日本での運営契約をして推進中の Triplelights のご紹介となりました。世界中のお客様から通訳ガイドが直接ツアーを受注する新しいシステムです。これからは IT を駆使して新しい受注形態も主流の一つとなるでしょう。時代の変遷を感じた研修でした。

(講師:㈱トラベリエンス橋本直明 スタッフ/レポーター:熱田裕里子)

8/1 座学 C.C. 米 (大阪)



ナビゲーターの田村聡子先生を中心に、11名の参加者と事務局から吉田さん、オブザーバーに大ベテラン会員の牧野さんをお迎えし、計14名の集まりとなりました。今回のテーマは「米」。皆様からは、「土鍋で炊いたご飯」「お米から作られる化粧品」「加賀百万石と石高制」「稲荷大社のお狐さん」「日本酒の造り方・種別・酒米」「伏見の十石舟」などの様々なトピックが披露されました。

田村先生からも、「お米は日本神話の最初に出てくる重要なアイテム」「神職にとってお酒を飲むことは、神様との交流を意味する」などの貴重なお話を聞くことが出来ました。

諸先輩方からは、ガイディングの内容だけでなく話の構成や単語の選び方・表現の仕方についても積極的にアドバイスを頂きました。ご自分の経験や知識を惜しみなく披露される皆様に本当に感謝一杯です。今後も、この貴重な機会をフルに活用させて頂き、さらなるステップアップにしたいと思います。

(ナビゲーター:田村聡子/スタッフ:吉田英夫/レポーター:草薙由布子)

8/22 座学 C.C. 清水寺 (大阪)



福井ミッキー先生のナビゲート、参加者12名。清水の舞台等の必須トピックをはじめ盛りだくさんの内容でした。地主神社の恋占いの石で、実際にプロポーズなさった方お客様がいらっしゃったというお話には全員で大いに盛り上がりました。

(ナビゲーター:福井道隆/スタッフ:山田典展之、レポーター:西野順子)

●一口メモ:

- ・いつも大混雑。朝行った方がいい
- ・仁王門前の狛犬は左右両方と口を開けた阿形
- ・西門は京都市内が一望できる隠れた絶景スポット
- ・境内の『舌切茶屋』の由来:幕末、清水寺成就院住職の月照上人は討幕運動に加わり幕府に追われる。友人の近藤正徳は月照の行方を問われるが決して白状せず、舌を噛み切り壮絶な最期を遂げた。清水寺はこの功績に報い遺族の生計になるよう、境内茶屋の開設権を与えた。

7/26 関東新人歓迎懇親会

緑に溢れる清澄庭園で、松岡先生はじめ36名の会員の方々と熱い暑い懇親会となりました。懇親会の前に3つのグループに分かれ、庭園のボランティアガイドさんのご案内を聞きながら、猛暑の中、約1時間庭園内を散策し暖かい? そよ風に吹かれながら、たくさんの知識を習得する機会となりました。



その後、庭園内の涼亭で懇親会が始まりました。

まさかのキンキンに冷えたビールの乾杯に幸せを感じました。

1人30秒のスピーチ。ご自身のハプニング体験等、話が時間内に終わらず、「もっと聞きたい～」のおねだりや、驚きと笑いの続く中、馬瀬さんの「飴と鞭政策」の絶妙な進行で、全員持ち時間の30秒を存分に使ったの必死のスピーチとなりました!

ポイントを的確に伝える大切さを改めて学びました。



和やかなうちに懇親会も終了し、会員同士の貴重な交流の場となりました。

ご担当のタッフの皆様本当にありがとうございました。
(スタッフ:馬瀬マリ八栄子、城戸弘明/レポーター:三之宮淑子)

こんにちは!
どうこいチーム
自主勉強会 9/12

大相撲秋場所ガイド



8/1 関西新人歓迎懇親会



「大よし」にて大阪名物の串カツを堪能。先輩ガイドの皆様は気さくな方が多く、新人である私も温かく迎え入れてくださいました。忍者について、大阪観光について情報をシェアしてくださり、大変勉強になりました。

懇親会終了後は耐震工事が終了した通天閣を見上げながら新世界を散策。包丁専門店にも立ち寄り、フランス人店員に日本語で包丁についてガイドして頂きました。

私は試験に合格したもののすぐにサラリーマンを辞める目処が立たないのですが、快活で教養豊かな先輩ガイドの皆様と交流して、是非この業界にチャレンジしたいと思いました。(スタッフ:吉田英夫、山田展之 / レポーター:勝川博史)

●一口メモ:

- (1) 大阪の地下鉄路線図の色には意味がある。
 - ・御堂筋線は大阪の大動脈→血液が流れているので赤
 - ・中央線は大阪城公園の近くを走っているため緑
 - ・千日前線は夜の町、ネオンがまぶしいのでピンク
 - ・四ツ橋線は御堂筋線より海側を走っているため青
- (2) 阿倍野ハルカスは最初から300mではなかった。当初270mの予定。しかし阿倍野エリアが2007年、290mの航空法制限エリアから解除されたので、300mのビル建設が可能になった。



☆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!

【年会費お振込み:10月31日迄にお願い致します!】

第12期年会費¥15,000- (2014/10/31以前入会の会員は今回まで¥10,000-)

三井住友銀行 世田谷支店
(普)5205270 口座名:ジックス

＝編集後記＝ ●ハロウィン人気がすごいですね。ハロウィン市場がバレンタインを上回るの試算も。USJでは9/11～11/8までサプライズハロウィン特集!!(ひ) ●白紙撤回、エンブレム、水害、安保...社会も自然も大丈夫だろうか!?不安な気持ちと夏の疲労が秋晴れと共にすっきりと消えるといいのですが。(よ) ●安保も特区ガイドも、水面下で物事が進んでいる。知る努力を怠らない。自分に問う、秋のふかまり...(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
㈱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