

日光バス研修 (2018/5/24)

**東京から貸切バスで、最強講師陣によるリードで日光をめぐるGICSS恒例の人気研修。
一日たっぷり学ぶことができ、旅程管理主任者資格取得に必要な「実地研修」も行われました。**

全34名の参加者のうち22名の旅程管理主任者資格取得コース受講者には、各現場での役割分担を事前アサインさせていただきました。受付、バスへの導線、人数確認、観光誘導、昼食案内、忘れ物チェック・・・と実際のツアーでは欠かせない基本業務です。様々な状況下のもと、決められた旅程管理をいかにスムーズに遂行するかは、ツアー成功の要です。

旅程管理の基本は時間管理です。交通渋滞などでスケジュールが大幅に遅れる場合、何処をどう調整するか。見学時間を削ることは極力避けつつ、SA休憩短縮、レストランに食事サービスを早くしてもらう依頼、お客様にはバス乗降や観光時の速やかな移動をお願いする、などリカバリーに務めましょう。最近ではバスの拘束時間、ドライバーさんの労働時間管理も大変厳しく、時間延長は違法とみなされ手配旅行社の業務停止にまで発展する場合もあります。

さて、人数確認が思いのほか大変な業務だと実感された方も多かったようです。これが迅速・的確に出来るようになれば・・・一人前です！笑

また観光中に迷子が出たらどうすればよいか、という質問もありました。ツアー遂行にあたり、危機管理を常に心がけてください。混雑した観光地での効果的な誘導・案内はどのようにするか、再集合場所時間の周知徹底（口頭だけでなくサインボード、地図にマーク、時間書込、写メを撮るなど）、バス乗降は同じ場所なのか、グループを見失ったらどうするか、緊急連絡先（添乗員、手配会社、ホテル）をお客様は把握しているか、と万が一のトラブルを想定・予測したご案内にも必要です。

イレギュラーやトラブル発生の場合、即座に手配会社担当者へ報告して指示を仰いでください。独断は危険、後でクレームの対象になり得ます。でも決して一人でツアーを動かしている訳ではないですから、相談・判断を仰げるのは心強いところです。

実習生の方々、今回の研修が現場で活きることは間違いありません。どうぞ自信を持って臨まれてくださいませ。ご自身の創意工夫、個性を発揮して魅力あるツアーを造ってください。皆様方のますますのご活躍を心よりお祈り申し上げます。

(鈴木久子)

(講師:ランデル洋子、松岡明子 旅程管理講師:鈴木久子 スタッフ:海老原昌之)



インバウンド旅程管理研修 東京 (2018/4/1)

インバウンド旅程管理業務研修は、4月1日、東京・大井町の「きゅりあん」で行われました。25名の受講生が熱心かつ積極的に参加している様子が印象的でした。10時から始まった研修は、旅行業務の種類から旅行業約款、確認業務などの基礎知識から始まり、予約の確認のしかたのロールプレイ、ホテル&旅館の利用時の確認事項、列車など交通機関利用時の旅程管理作業の実務について学びました。最後にはランデル講師からは外国人客を扱うインバウンド独特な現場で派生する問題や配慮について様々な事例と対処法を学び、17時に終了しました。(金子潤)

以下は講義中に説明の足りなかった「席割り」についての補足です。

- ・新幹線や航空機で二人組の席を横並びにできない場合は、通路を挟んでとなりにする、それも無理なら通路側で前後にする。
- ・ガイドは最も条件が良くない席に座る(それが出入り口に近いなら尚よい)。

(講師:金子 潤、ランデル洋子)



座学C.C. 自動車 (2018/6/21・24)

自動車は、散策中でもバスの中からでも誰もが一番目にする、とても話題に上げやすい特効薬のようなテーマです。今、電気自動車、自動運転などの技術革新、異業種の参入などこれまでの常識を打ち破るようなことが世界で起こっています。そして世界は日本の自動車産業に注目しています。

「自動車」がテーマとなると固い話になってしまうように思われますが、どうしてなかなか幅は広く、日本を伝えるトピックとして柔軟性を持っています。例えばシニアの運転の事情は確実に日本の今を切り取っていると納得いただけるでしょう。

城戸弘明ナビゲーターより、参加者のプレゼンテーションをもとに、車に関するすぐに使える情報提供がありました。基本的なことから、専門的なことまで数字をあげての適格なナビゲーションはプレゼン・スキルアップの指針となりました。

(ナビゲーター:城戸弘明)



4月の新人実務研修は江戸の経済、文化の発祥の地、日本橋の会場にて開催いたしました。

通訳ガイドアカデミアのプログラムの新人研修用パッケージプランを利用したeラーニングクラスは今年も好評。参加人数も増加してきました。都合のよい時に、自宅で事前勉強ができる、そして、何回も見直ししながら、確認できるという大きな利点が魅力と参加者がこぞってコメントを寄せています。これからの新しい学ぶ形の登場です。

また、恒例の最終日、コンペの優勝者はフランス語のM. T. さんでした。ガイドの評価は言語と非言語のバランスが良く、親しみのある人柄も大きなポイントです。フランス語がほぼまったくわからないのに、チャンピオンの笑顔が魅力的で大勢の支持を得て、印象に残りました。ぜひ、鏡で自分の表情を見直し、まずは、口角を上げる、そして、心から笑えるようになりましょう。

そして、ガイドはバス内では法的に着座が求められています。客に向かっている話しづらさをいかに克服するかが課題です。アイコンタクトや表情でのコミュニケーションに加えて、声の質や明るさ、心地よさなどが、以前よりもより重要になります。マイクの使い方や自分の声量には常々意識を高めてゆきたいものです。

(松岡明子)



新コンテンツが続々リリース【通訳ガイドアカデミア】

GICSS会員の10人に1人が活用中(個人の感触です)のeラーニング教材「通訳ガイドアカデミア」は、2018年に入ってから「観光ガイドング」として「長野」「北海道」「富士山」「青森」の4コース、「ジェネラルトピックス コレクションシリーズ#3」がリリースされています。

「観光ガイドング」の4コースは各地を中心に活躍する通訳ガイドの皆さんが講師を務めています。春～秋はレタス農業、その時期以外に長野を中心にガイドする遠藤万里子さん、根っからの道産子で自称コメディアンの高島のりさん、富士山観光を余すところなく語りその他の山梨県の魅力もしっかり松川裕子さん、ねぶた祭り大好き、ガイドも講義も優しい笑顔の川畑一美さん、皆さんの地元愛にあふれた講義は学習効果高いこと間違いなしです。

今後も新たな「観光ガイドング」シリーズ、「ガイドスキルシリーズ」のリリース予定です。ご期待下さい。

通訳ガイドアカデミア
ホームページ
<https://guide-academia.jp/>



Eラーニングコンテンツ料金表

コンテンツ	料金	時間
●通訳ガイドビジネスの基本	¥ 4,860	62分
●仕事の種類	¥ 2,160	20分
●旅程表読み込み	¥ 2,160	25分
●ツアーの打合せについて	¥ 1,080	12分
●空港ミーティング&ホテル・トランスファー	¥ 4,860	62分
●受講生による実習デモ：空港からホテルへのトランスファー	¥ 1,080	11分
●ホテルチェックイン・ツアーデスク	¥ 1,620	20分
●東京都内ガイドング	¥ 5,400	75分
●東京都内ガイドング その2	¥ 1,620	22分
●日光観光ガイドング	¥ 5,400	72分
●鎌倉観光ガイドング	¥ 2,700	35分
●箱根観光ガイドング	¥ 2,160	25分
●京都観光ガイドング	¥ 3,780	41分
●奈良観光ガイドング	¥ 2,160	28分
●大阪観光ガイドング	¥ 2,700	36分
●伊勢志摩観光ガイドング	¥ 1,620	23分
●広島・宮島観光ガイドング	¥ 5,400	72分
●高山観光ガイドング	¥ 2,700	37分
●金沢観光ガイドング	¥ 3,240	44分
●高野山観光ガイドング	¥ 1,080	15分
●神戸観光ガイドング	¥ 2,700	32分
●直島観光ガイドング	¥ 2,700	32分
●ジェネラルトピックスの基本とデモ	¥ 1,080	15分
●ナイトツアー：パーティ&和風宴会の場合	¥ 2,700	33分
●空港トランスファーとセンディング	¥ 2,700	37分
●心を伝えるガイドング	¥ 1,080	7分

コンテンツ	料金	時間
●富士山観光ガイドング レッスン1：富士山 レッスン2：富士山周辺ガイドング レッスン3：その他山梨県の観光スポット	¥4,320	56分
●青森観光ガイドング レッスン1：青森 レッスン2：三内丸山 レッスン3：青龍寺 レッスン4：弘前城 レッスン5：十和田湖・奥入瀬渓流	¥3,780	48分
●長野観光ガイドング レッスン1：長野観光の概要 レッスン2：善光寺 レッスン3：松本城 レッスン4：地獄谷野猿公苑	¥ 3,240	40分
●北海道観光ガイドング レッスン1：北海道の概要 レッスン2：札幌のガイドングポイント レッスン3：小樽	¥ 4,860	64分
●ジェネラルトピックスコレクションシリーズ #1	¥ 2,700	27分
●ジェネラルトピックスコレクションシリーズ #2	¥ 2,700	28分
●ジェネラルトピックスコレクションシリーズ #3	¥ 2,700	35分
●ボランティア向けガイドング #1 東京都内観光	¥ 2,700	38分
●ボランティア向けガイドング #2 鎌倉観光	¥ 2,700	25分
●通訳ガイドの外国人接客マナー	¥ 7,700	99分
●通訳ガイドの異文化コミュニケーション	¥ 7,010	79分
●新人研修用オリエンテーション	無料	7分
●東北観光ガイドング	未発表	

ガイド・スキル考 ①

「ガイド・スキル考」では、ガイドングに関するアドバイスを不定期で発信します。ガイドングのヒントとして活用ください。

ガイドングの手法として、視覚に訴えるビジュアルエイドのサブツールが効果的であることは広く認識があるかと思います。集合時間をホワイトボードや紙に書いてバスの中で観光客に見せるのは、間違いを防ぎ、出発時間を厳守したいガイドとしては今や必須のアイテムになっています。

移動ルートや方角を示すのに地図を見せたり、あるいは日本語の説明をするのにカタカナや平仮名、漢字が書かれた紙やボードを見せるのも「一見は百聞に如かず」で、インパクトのある方法ですね。

しかし、せっかく作成してガイド現場に持参しても、実際どれほど効果があるかは、ガイドさんによってとても差異があることがわかりました。

★サイズ

ガイドは、通常バスの前方席でガイドングを展開します。シートベルトの着用が厳しいルールになってからは着席姿勢で説明をしなくてはならない場合が多いものです。そんな時、片手はマイクを持ち、もう一方の手でボードや紙サインを持ち上げて、どのくらいの人が見られるのでしょうか？バスの棚付近から一時的に吊したりできると見やすいです。

内容の大きさや詳細度にもよりますが、せいぜい前から5-6列までのお客様にしか適切に見えないかもしれません。それより後方の席の乗客は、まずガイドの顔が見えないところから、ほとんどが窓外の景色に目を向けています。

そんな中で突然「私たちは、今ここからここへ移動中です…」などと聞いても、そこで初めて「おお、ガイドは何かを見せているのか？どれどれ」と、顔を向けて前方に目をやるのでボードが視野に入るまでに時間がかかります。”Let me show you a small map.”などと後部座席のお客様にもガイドの動きがわかるような話しぶりが顧客フレンドリーです。

そして数メートル離れた後部座席からは例えばA4サイズのボードにか

かれた地図であれば小さくて見えない！見えないのはストレス！で不満が高まる、前方の席の客と不公平感が募る…となってしまう、逆効果が生まれてしまうのです。これは何とかしなくてはなりません。

★ラミネートや透明ハードケースの活用

せめて、皆に見せるボードなどのサイズはA3以上をお薦めします。大きめのスケッチブックに資料をまとめて、ページをめくってパラパラと見せていたことが私自身もありますが、個別に透明なプラスチックのハードケースなどに入っていたり、ラミネートされている画像であれば、「後ろの方の方にも見えるようにまわし送りしてください」と客に都度、手渡す時にはとても扱いやすくなります。ただこれもあまり後から後から回し見をする写真が多いと、自分が興味のない情報はちょっと面倒だなと感じられることもあります。受け取ってもそれを渡す相手が眠っていたりすると、起こすのも憚られるし、自分の席で溜めてはいけない、どうしよう？と焦るのです。

ラミネートはちょっと経費もかかりますが、美しい写真だと美しいまま紙の端や角がくしゃくしゃにならずに何度も利用できるのが最大の利点ですね。

★文字よりもイメージで

地図であれば、文字は上からマーカーなどで大きく手書きローマ字で地名が書かれてある、あるいはすべて手書きで描かれた簡単な地図のほうがダントツわかりやすいです。

富士山のできた、箱根のカルデラ火山の様子も、イラストで示してあればわかりやすいですね。

大きく、イラスト主体で、文字は最小限

この3原則でまとめれば、ビジュアルツールでガイドの印象グレードアップが図れます。

GICSS会員がつなぐ、リレーエッセイ

リレー-ESSAY

44

会員の皆様、こんにちは！

矢部一夫

前回の茂木園恵さんからバトンを受け取りました矢部一夫です。

私がGICSSに入会したのはもう十年以上前です。その当時から、「いつかガイドになりたい！」という強い意欲だけはありました。が、なかなかガイド試験に合格できず、このリレーエッセイを羨望のまなざしで拝読していました。ですから、このエッセイ執筆のお話を頂いた時は、「私もやっと仲間入りできました！」と、嬉しくなり二つ返事でお受けしました。

紆余曲折あつて、三年前ようやく合格できました。その年は、なるべく多くのGICSS主催の研修に参加してガイドに必要な知識の習得に努め、二年目はボランティア・ガイドとして足慣らしを行い、三年目の昨春秋、ようやく念願のプロ・ガイドとして、富士箱根の定期観光バスに業務する事ができました。今はガイドとは全く関係ない仕事の傍ら、月三〜四回富士箱根をめぐるバスでガイドをしています。

デビュー前から、「ガイドの開口一番、緊張しないで始められる方法はないか？」と、いろいろ考えていました。そして、ある日ふと、松岡先生が、「ハッピーバースデー トウエー」のメロディーで始められている事にヒントを得て、滝廉太郎の有名な歌…「花」（♪春のうらの隅田川）のメロディーで自分自身をリラックスさせながら自己紹介する方法を思いつきました。

そして迎えたデビュー当日。早速このメロディーに乗って自己紹介をしたのですが、不思議な事に自己紹介終了後、お客様が拍手をしてくれたのか否か、ほとんど記憶がないのです。そして、既に十月中旬で暑くないのに汗びっしょりになっていました。やはり相当緊張していたようです。（今では多少なりとも拍手も頂き、スタートだけは何とかなっています。）

この日はあいにくの雨。富士山五合目も霧雨で何も見えないので、お客様は早くバスに戻るだろうと思っていたのですが、一人だけ戻りが遅れていました。私は小御嶽神社周辺

の土産物屋へ次々入って、恥も外聞もなく「○○さん！」と、叫んで回りました。かぶっていた帽子はびっしょり。結局予定より十七分遅れての出発となりました。

大雪の日のガイドも強烈でした。今年の一月二十二日、前日から関東地方は大雪警報、にも拘わらず催行決定。芦ノ湖に着いた時は既に吹雪の状態。箱根の閑所では観光客は我々だけ。帰路、閑所から小田原駅までは、箱根新道経由で通常なら四十分行けるのに、箱根新道が閉鎖。やむを得ず御殿場・大井松田経由で、小田原駅に着いたのは四時間後の二十一時。小田急線座間駅で全員電車に乗り換え、新宿で解散したのは、翌日の〇時三〇分。電車に乗る前には、あるお客から「バスで帰りたい」とごねられ、やっとの事で納得してもらった場面もありました。

実は、ボランティア・ガイドでオランダ人男性をガイドした時も事件がありました。ガイドの途中、なんとその男性が意識不明の状態になり、救急車で病院に搬送。この人は糖尿病の人で、低血糖症でした。点滴をしたらすっきり良くなり、一緒に電車で帰る事ができほっとしました。

友人のガイドさんからは、「もう怖い物なしですね。」なんて言われましたが、とんでもありません。ガイド当日は毎回毎回ドキドキしながらも、「ヨシッ！今日も何とかなる！」と、気合を入れて家を出ています。でも良い事もたくさんあります。お客様から「有難う。素晴らしいツアーだったよ。」と言われれば、疲れもいっぺんに吹き飛びます。たまに「ヤベさーん、一緒に写真に入ってく？」なんて言われて記念写真の一員になる事もあり、そんな時は気分も最高！今度また声が掛かったら、どんなポーズで撮ってもらおうかな（笑）！！



☆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！

研修名・日程・会場等	チェックポイント
専門性研修集中Week ■7月12日(木) 富裕層対応セミナー 講師: Phillip R. Rosenfield 他 ■7月13日(金) 異文化コミュニケーション 講師: ランデル洋子 ■7月14日(土) 通訳ガイドのためのファーストエイドと介助の基礎 講師: 佐藤武諭毅 飯野知子 ■7月14日(土) あやとり講座 講師: 青木萬里子 会場: 国立オリンピック記念青少年総合センター	3日間連続で、多彩な専門知識を効率よく学ぶ夏の恒例研修行事です。今年もそれぞれがタイムリーで素晴らしいプログラムです。青木萬里子氏を講師に迎えた「あやとり講座 Cat's Cradle」は初挑戦、紐1本で外国のお客様に喜ばれる基本を学びます。 あやとり講座 講師: 青木萬里子氏
関東新人歓迎懇親会（東京） 7月28日(土) 場所: 六本木ヒルズ	新人研修会での仲間との再会、既会員との交流の場として恒例の夏の懇親会には、毎回ミニ講座があります。今回は一般非公開の屋上庭園(耐震構造に重要な役割を果たしています)や備蓄庫などを見学し、最先端の都市の防災について学びます。
GICSS検定(GICSS Guide Skill Proficiency Test) 第8回 富士・箱根編 勉強会: 7月3日(火)、17日(火)、26日(木) 審査会: 8月6日(月)、7日(火)	7/3に勉強会がスタートしました。3回の勉強会では参加者が情報を持ちあい、共有して、知識を積み上げてゆきます。審査会では5段階のガイド技術レベルの評価を得られ、自身の現時点での実力を数値化できます。受講者は目標のAAAを目指して研鑽中。今回受講されなかった方も半年に一度の次のチャンスを捉えて下さい。
ネイティブに学ぶ自然な英語（大阪） 8月9日(木) 会場: KOKO PLAZA 講師: Ian Priestley	通訳ガイドの技術についての指導研究を重ねた特別なイギリス人講師による、東京ではキャンセル待ち続出の研修が「大阪」開催となりました。テーマは「説明しにくい日本技術や酒つくりなどの分りにくいプロセスをいかに平易な英語で語るか?」です。受講生には丁寧なフィードバックがあるのも大きな魅力、中堅、ベテランにも実力アップの機会となること間違いなしです。
地域スポット研修：京都御所・護国神社 9月1日(土) 講師: 吉崎圭子	京都観光必須のテーマである御所を吉崎講師とともに巡り、ガイディングルートの確認、建物の見方、季節ごとのイベントや花々の紹介、などなど、御所を攻略します。また、隣接する護国神社は足腰の守護神として人気がありますが、講師が特別に選んだのにはわけがあります。詳細は研修当日のお楽しみにしてください。ガイドにとって、足腰は、喉に次ぐ、大変重要な身体の一部です。御参りもかねて、この研修にご参加ください。詳細は追ってMLにて発表します。
東京座学C.C.「教育」 9月29日(土) ナビゲーター: 金子 潤	参加者それぞれの切り口に気付きのある座学C. C.、今回のテーマは「教育」です。学校教育だけがネタではありません。「お!」というジェネラルトピックスを選んでガイディングの幅を広げてみて下さい。
地域スポット研修：日本橋（「江戸学」講話含む） 11月24日(土) 10:00～15:00 講師: 榊伊場仙・吉田誠男、松岡明子 他	徳川家康とともに、江戸入りを果たした老舗・伊場仙の14代目当主の吉田誠男社長の江戸学講話です。まずはこの地区の変遷、文化について学び、そして、午後は界隈のガイディングポイントをくまなく歩きます。バスで通りすぎるだけでは見逃している本来の日本橋を理解して、江戸、そして、東京を語れるガイディングを目指しましょう。詳細は追ってML等で。今から予定にいられておきましょう。
現場研修：広島・直島（貸切バスを利用） 12月18日(火)、19日(水) 行程: 18日 広島駅集合～宮島～平和公園～瀬戸内マリンホテル泊 19日 ホテル発～直島～岡山駅解散(予定) 講師: 福井道孝、田村聡子 他	富裕層あるいはFITに絶対的に人気のアートの島、直島の必須ポイントをガイド目線で巡ります。ベネッセの専門家からの解説も手配中。合わせて広島・宮島もたっぷりベテラン講師のガイディング指導、ルートの確認、被爆者の体験談など、基本と体験のダブル研修はジックスならではの。詳細はMLにて追って発表します。今から年末のスケジュールに入れて下さい。
その他、C.C.チャレンジャーサークル、地域スポット研修（谷根子、お台場、浜離宮、歌舞伎町、浅草、原宿、銀座等）など、 今年の夏以降、充実のラインアップを随時お知らせします。ご期待ください。 開催場所・時間などの詳細は、今後のメーリングリスト、ホームページでご確認ください！	

現場C.C. 新宿・歌舞伎町 (6/29)

この街歩きは、高層ビル群、夜の静かな神社、歓楽街、昭和の香りが残るバー・飲食街、等を巡ります。「新宿はいくつもの顔を持つ魅力ある街だ」と認識して頂けたと思います。又、一人で行くには躊躇する歌舞伎町をみんなで探求して、お店、治安、等の情報を共有しました。発表者の各スポットでの良く練られた説明や、ラブホテル街前での意外性のあるユーモアで纏めた説明は、参加者の貴重なインプットになったと思います。

本C.C.では、「街歩きの中で、日頃気づかない日本ならではの光景」や「雑踏の中で、お客様に聞こえる声の大きさとガイドの立ち位置」について、参加者に実感して頂けるようナビゲートしました。(南 守)

(ナビゲーター: 南 守)



＝編集後記＝

●某旅行会社の依頼で100名近いガイドの技術調査&評価を実施しています。2年目ですが昨年に比べると飛躍的に向上したガイドさんの姿がいくつか認められました。(そうでない人もいますが: 苦笑) ほんのちょっとした示唆でも、本人の意識が上がりとこんなに違ってくるのか! 驚きです。(よ) ●最近、若葉が美しい森を見る機会が多く、杉と檜の違いに興味を湧きました。先がとがっているのが杉、少し丸みを帯びて、枝分かれした葉があるのが檜です。とは言え、やっぱり遠くから見ると分らない。ちなみに、箱根駒ヶ岳の山麓は檜林です。間違っって案内していたこと。。。反省。。。(ま) ●クールビズが定着とはいえ夏は男性方には大変だと思います。江戸川柳に「夕涼みよくぞ男に生まれけり」というものがありますが、ノースリーブやサンダル姿になれる現代は「よくぞ女に生まれけり」を噛みしめています。(か)

◆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
 OEL英語ソリューションズ
 東武トップツアーズ株式会社
 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
 株式会社日本旅行