

専門性研修・集中Week 東京 (2018/7/12・13・14)

“真夏の研修三昧”として、今年は3日間を通して様々な研修を開催し、無事に終了いたしました。
それぞれ学んだことを、実際のガイディングに生かせるようにしていきましょう。

■ 7/14 通訳ガイドのためのファーストエイドと介助の基礎

今回は、スポーツ大会や映像撮影現場の救急対応でも活躍の(株)ファーストエマージェンシー代表取締役・佐藤武諭毅講師ほか2名のサポートを頂き、実習中心の4時間の研修を行いました。今AEDは駅、公共施設等で必ず目にします。心肺停止後、なにもしなければ5分で死亡に至るので、救急車の到着まで、即、心肺蘇生を始めることが命を繋ぐこと、ガイド現場等でどこにAEDが設置されているのかを意識することも重要と学びました。心肺蘇生の技術「胸骨圧迫」(英語ではCPRあるいはchest compression)の実技では、その強さと押す深さが5センチ以上、1分間に100回程度行う、体力があるので交代でとにかくやり続けることを学びました。怪我の止血に際し衣服を切り裂くなど、いろいろな場面で「ためらわず勇気をもって行うこと、周りの人にも協力を頼むなどが患者を救う」など、真剣に聞き入る受講生一同でした。

突然倒れたお客様への声掛け表現リスト

- どうしましたか? What happened?
- わかりますか? How are you feeling?
- どこか痛みますか? Where does it hurt?
- どのように痛みますか? Can you describe your pain?
- 以前にもこのようなことがありましたか? Has this happened before?
- お薬は飲んでいますか? Are you taking medication for that?
- AEDを使います。離れてください。身体にさわらないで。
I will start AED, so step back, stand clear and don't touch him (her).
×身体を“body”というのはNG。死体を暗に意味します。
×大丈夫ですか? Are you all right? は使わない! 大丈夫ではないのは明白。

通訳ガイドの職責の1つにお客様の安全の確保があります。病人・けが人が発生した場合に適切な行動ができることも同じくらい重要な技能です。参加者は実技を体験習得するとともに、自らの責任を再確認する機会となりました。

(講師: 佐藤武諭毅、英語表現担当: 飯野知子)



■ 7/12 C.C.「日本の夏」

「日本の夏」は暑いだけではない! と持ち寄られたトピックの一例はビール、かき氷、鰻、金魚、蟬の声、夏祭り、大文字焼、川下りなど。「東京はなぜ暑いのか?」を科学的に話された話題も面白いものでした。鰻では「土用の丑の日」をどう伝えるか? 皆で知恵を出し合いました。

プレゼンはコンパクトに、カラフルに、出だしと締めくくりが肝心と思いました。「西洋では雑音と捉えられる蟬の声が日本では夏の風物詩」と始められ、芭蕉の句で風情豊かに締められたのは良い例でした。奇しくもナビゲーターのトピックも「蟬の声」で、蟬の鳴き真似をしながら、その声がだんだん静かになって終わるという趣向を考えました。お楽しみ頂けましたか? (ナビゲーター: 藪玲子)



■ 7/13 通訳ガイドのための異文化コミュニケーション・スキル

「理論から実技へと、よく練られた研修」「ガイド現場に直結し、日常生活にもあてはまった」「また受けたい」...久しぶりの異文化コミュニケーション研修は大好評のうちに幕を閉じました。

異文化コミュニケーションの一般論に留まらず、通訳ガイドの現場に特化した落とし込みが含まれた飛躍的なバージョンアップ版が完成。GICSSだけで受講が可能な研修です。特に発信スキルのアクティブ・リスニング法が受講者の心に強く残ったようです。お客様との効果的なコミュニケーションに生かせます。

自己の文化を振り返り、相手のルールを見抜く...他の5大目標を目指して顧客の満足度アップに繋がってください。(講師: ランデル洋子)



■ 7/12 富裕層対応セミナー



第1部 基調講演

～VIP対応の神髄とは～

鴨脚里子氏 (元(株)ホテル西洋銀座フロント、スイス航空)

第2部 パネルディスカッション

鴨脚里子氏

フィリップ・ローゼンフェルド氏 (Japan Quest Journeys代表取締役)

内野美保氏 (Japan Quest Journeys)

馬渡賢一氏 (エコリムジン東京 エグゼクティブショーファー)

ファシリテーター: 松岡明子



第1部 ホテルコンシェルジュなどのVIP対応の経歴を持つ鴨脚里子氏による基調講演が行われ、期待以上のサービスだけでなく予想以上のホスピタリティの提供すること、接客スタッフとしての高い意識を持ち、自身の豊かな人間性の確立を目指し、心からの親切な気持ちをもつことが真髄であると語られました。

第2部

第1部に引き続き鴨脚里子氏とともに、富裕層専門の旅行会社であるJapan Quest Journeysより、代表取締役のフィリップ・ローゼンフェルド氏と内野美保氏、加えて、主にVIP専用のハイヤー会社・エコリムジン東京のエグゼクティブ・ショーファー・馬渡賢一氏の総勢4名を迎え、パネルディスカッションの形式で進行了ました。

富裕層ツアーの特徴は、費用対効果のよい行程づくり、自分だけのための特別手配、好奇心旺盛で自由度が高い、すべての希望を叶えたい、ひらめきで高額買い物をするなど。それに対応するガイドに求められるのは、相手を理解し、即座に対応できる引き出しの多さ、時事問題などの会話もできる、言葉使い、マナーの上品さ、細かい配慮、相手と同調できる等等ハードルは高いが、日頃から比較的安価なランチメニューを試して高級ホテルやレストランでの体験をして、どのようなガイド現場でも怖気づかない、回りのスタッフやホテルコンシェルジュなどの助けを借りるなど、チームワークが重要であることなどが紹介されました。

最後に、ローゼンフェルド氏から、実は、知識よりも一緒にいて心地よい人柄の良さが一番大切であり、失敗を恐れずにチャンスがきたら挑戦してほしいとのメッセージがあり、参加者はおおおいに勇気をいただきました。(リポーター: 松岡明子)

■ 7/14 紐1本でおもてなし あやとり講座

ツアーバス車中やガイド中のすき間時間の日本独特の遊び文化として「あやとり」を紹介できれば楽しい！と企画したミニ研修でした。ところが、国際あやとり協会会員で外国人観光客への指導経験も豊富な講師・青木萬里子先生の第一声は、「あやとりは世界各地にあります」でした。文字を持たない民族が伝達手段として用いたこと、同じ型が日本と違う呼び名で他国にもあることなど教えていただき、一気に視野が広がりました。

実技として形をいくつか教えていただき、特に「富士山」「二段ばしご」はしっかり学習。「二段ばしご」ができれば三段、四段とヴァージョンアップ、東京タワーに見えるのです。受講の「元あやとり少女」たちの習得は早かったです。

講義の中で「基本形に中指を使うのは日本人の特徴。やはり器用なのだろう」という説も伺い、あやとりの中にも日本を見出せる面白さにさらに興味が高まりました。(講師: 青木萬里子)



サブツール アイデア交換会 東京 (8/14)

集合時間を文字で書いて示すのは必須ですが、それ以外にもサブツールが効果的に活用されれば、ガイドングの品質アップにとっても役立ちます。FIT用または団体向けに参加者全員がツールを持参して紹介しあい、サブツールの多彩な可能性を検証しました。

「一見は百聞に如かず」

「遠くからも見やすいサイズ」

「イラストは着色するとわかりやすい」

「扱いやすさ」

「著作権・肖像権に配慮する」などがポイントでした。

写真、文字、イラスト、そして風呂敷や手ぬぐいを使ったアクションを伴う便利技も多岐に渡ります。浮世絵はポルノグラフィ？ 見せ方によっては女性ガイドでも面白ネタになりそう。「音のサブツール効果」では相撲の拍子木が笛よりも集合出発の合図にピッタリというアイデアも披露されました。ラミネートした複数のフリップに穴をあけて、文房具のリングで本のように束ねれば使いやすい例も紹介されました。

● 見せる時のポイント:「今からお見せしますよ」の一言が、後部座瀬のお客様にも親切です。それがないと窓外に目をやっていたお客様はサブツールに気が付かないことがあります。

● お客様に手渡して全座席に廻してもらうのは数を限定するのが良いです。

(ランデル洋子)



Ian's Workshop in 大阪 (8/9)

毎回大好評の「Ian's Workshop ネイティブに学ぶ自然な英語表現」の大阪開催が実現しました。

課題は「込み入ったプロセス・仕組み」、受講者は5分以内のプレゼンを用意して臨みました。

3時間のセッションは以下の構成でした。

- ・Ian講師によるサンプル「ビール製造工程」
- ・keywordを元に演習
- ・各自のプレゼン

複数の方が選んだテーマがいくつかありましたが、違った意見、違った切り口に触れることでの理解の深まりが実感されました。情報の取捨選択・整理の方法、聞き手を引き込むテクニック等の指導が適格なIan's Workshop、次の開催もご期待下さい。

(講師: Ian Priestley スタッフ: 吉田英夫)



六本木ヒルズ視察ツアー／ 関東新人懇親会 (7/28)

台風迫る週末、六本木ヒルズに総勢50余名が集結。森ビル(株)タウンマネジメント事業部の渡邊様より、開業15周年を迎えた六本木ヒルズのコンセプト、「ヴァーティカル・ガーデンシティ(職・住・学・遊・憩等の機能が垂直に集約)」について解説頂きました。「いざという時は、逃げ込める街へ」に相応しい構造面の特徴、地下の備蓄倉庫は圧巻でした。江戸時代から火災、天災あるいは戦争により、東京は再築を余儀なくされて来ましたが、今は「世界の都市間競争」が変化の原動力です。

また森美術館の「建築の日本展」は、内外で話題の美術展です。知的に満ち足りた後、懇親会はヒルズ内「久徳」にて。秋田の美味なお料理を頂きつつ、一人30秒の自己紹介は爆笑に包まれ、大盛会でした。事務局の皆様、素晴らしい企画をありがとうございました。(企画コーディネート:後藤均・馬瀬八重子・城戸弘明 リポーター:浅井淳子)



地域スポット研修 「京都御所・護王神社」 (9/1)

前夜半から続いた豪雨を心配する中、奇跡的に雨は降らず京都御所、護王神社の研修を無事に終了することができました。御所内紫宸殿は扉が閉まり高御座も写真のみの展示で、回廊、春興殿が修理の為に見学ルートも変更になっていましたが、全て来年の即位の礼に関わるものだと、参加者一同新たな歴史の一頁を肌で感じることができました。

護王神社は有名な和気清麻呂ゆかりの神社ではありますが、当地に移ったのは150年弱前と比較的新しく、そこここにあるイノシシの像も可愛く、バラエティに富む境内は外国人観光客が喜ぶこと間違いなしと、皆さん今後の自分のガイドイングにプラスできる何かを感じ取っての解散となりました。(吉崎圭子)

(講師:吉崎圭子 スタッフ:吉田英夫)



第8回GICSS検定 (勉強会:7/3・17・26 審査:8/6・7)

3回の勉強会の後に審査を行うGICSS検定、第8回のテーマは「富士箱根」でした。学習するガイドングスポットは幅広く、勉強会は毎回3時間があつという間でした。

定番テーマの学習も、GICSSの検定勉強会では常にアップトゥデイトの情報が得られる場となります。全てのガイドングネタに触れ1つ1つの情報を拾い上げまとめていくチームワークも大きな魅力、審査会では複数の審査員による総合的な評価が得られます。

次のテーマは「東京都内」、日程は以下の通りです。

【第9回GICSS検定 勉強会・審査会】

勉強会:12月6日(木)、12日(水)、25日(火)

審査会:1月8日(火)、9日(水)

GICSS会員がつなぐ、リレーエッセイ

リレー-ESSAY- 45

会員の皆様、こんにちは！

春木優子

皆さん、こんにちは！

前回の矢部さんからバトンを受け取りました。

私が通訳案内士になりたいと思った理由は茶道を外国の方々に紹介したい、また年齢に関係なく続けられると考えたからです。

でも現実は一筋縄でいくものではなく不合格を何度か経験しました。

一人娘からは「まだ続けるの？」ときつい言葉を浴びましたが、合格した時に一番喜んでくれたのもその娘でした。

いざ通訳案内士に合格したものの実践が伴わない机上の知識でした。GICSSの新人研修を受け、そこで実践の厳しさに気づき、正直、(ガイドを出来るかしら?)と怯みましたが、研修は楽しい語らいの場でもありました。

研修後は、お客様に茶道の点前をお見せしたり、抹茶の飲み方や茶道の歴史等をお話しする仕事をしました。お客様からは色々な質問があり、「茶道は様々な芸術分野を含んでいて点前を学びながらその奥にある精神面を学ぶことが重要です。」とお伝えします。私も長く稽古を続けていますがこれからも精進したいと思っています。

また、三年前より、パッケージツアーのチェックイン業務の仕事を始めました。そして去年より、富士箱根バスツアーの仕事を受けています。(バスでお客様をご案内出来たらどんなに素敵でしょう！)と夢を抱いていたので認定を頂いた時の嬉しさは今も忘れません。

ところが今年、四月のツアーで私は大失敗をしました。

富士山五合目での集合時間、十一時二十分を十二時二十分とホワイトボードに書いてしまい、しかも口頭で十一時二十分と言わず、ボードを掲げて「この時間で

す！」と言ってしまったのです。その上、ボードを確かめずにドライバーさんには「十一時二十分。」と伝えているのです。信じられない行動です。自由時間にお会いした数名のお客様との会話から私が一時間、時間を遅えボードに書いていた事が判明し、目の前が真っ暗になりました。アナウンスのお願いもしました。

努力の甲斐があり、お客様は十一時三十分過ぎにはお一人を除き全員バスに戻っていました。その方を含めお客様も協力して探して下さいましたが見つかりませんでした。バスの中では怒りを露わにしていらつしやる方もいて、富士山に穴を掘って埋まってしまいたい心境でした。十二時十分にやっとそのお客様が戻っていらつしやいました。

長々と失敗談を書きましたが私はこのことより大事なことを学びました。

それは間違った時間はそのままその後の対処をしつかり考える、という事です。アトラクション、食事時間の変更等、やり様があつたのです。間違いを知った時はパニックになり時間変更を考える余裕はありませんでした。

その日の最後の挨拶で「皆様に大迷惑を掛けたこのツアーを私は決して忘れません。」と頭を下げた時、お客様が拍手をして下さいました。

あの時のお客様の拍手の温かさをこれからも忘れずに今回の失敗から得た大きな教訓を胸に刻み、笑顔で仕事に励もうと思っています。



浅草にて

☆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
地域スポット研修：日本橋（「江戸学」講話含む） 11月24日（土） 10:00～16:30 講師：(株)伊場仙・吉田誠男、松岡明子 他	日本橋の老舗「伊場仙」14代目当主吉田誠男氏の江戸学講義と和紙づくり見学、日本橋街歩き、とたつぷり5時間学んでいただく研修です。日本橋を語ることは、江戸を、そして東京の歴史を3Dで多層的にガイドすることに繋がります。是非、ご参加をお待ちしています。
WSETワイン研修（東京） 12月3日（月） 10:00～18:00【予定】	この度、WSETから全面的なご協力を得て、ワインに関するさまざまな知識を得る研修を開催いたします。ぜひ、この機会をお見逃しなくご参加ください。
GICSS検定・勉強会（東京） 12月6日（木）、12日（水）、25日（火） 13:30～16:30 場所：国立オリンピック記念青少年総合センター	参加者全員が持ち寄る情報共有を目指します。多面的、多角的にガイドができるだけのネタをゲットし、審査会での客観的なレベル判定と、審査官からのアドバイスを指針としてガイド力向上を図りましょう。
特別研修：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 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。ただ今残席僅かです。
地域スポット研修：倉敷 12月20日（木） 9:00～12:00 講師：田村聡子	ベテランガイドの田村聡子さんを講師に迎え、「倉敷」のガイディングのポイントを学ぶ研修を行います。ただ今満席につきキャンセル待ちで受付けております。
GICSS検定・審査会（東京） 2019年1月8日（火）、9日（水） 場所：国立オリンピック記念青少年総合センター	自身の現時点でのガイド総合力を「6段階」に判定し、個別アドバイスまでもらえる業界で唯一の検定制度。何度でも挑戦してレベルを上げてください。今まで取り上げてきたすべての地区（富士・箱根、日光、横浜・鎌倉）の審査も受けられます。
地域スポット研修：谷根千（谷中・根津・千駄木） 2019年1月中旬～下旬【予定】 講師：城塚容子	都内でも有数の人気スポットである「谷根千」を、ツアー経験豊富な城塚容子さんに案内していただきます。どうぞお楽しみに！
関西新年懇親会（大阪） 2019年1月20日（日）	ランデル先生、松岡先生をお迎えして、関東に先立ち関西の新年懇親会を開催いたします。スタッフ一同、皆様のご参加を心よりお待ちしております。
京都・西陣のくらしをガイドしよう研修 2019年1月21日（月）	国登録有形文化財、京都市景観重要建造物の「富田屋」にて、代々受け継がれている商家のしきたり、京都のくらしぶりを知って、京都人の本音にふれる研修です。現在西陣地区の街歩きルートも計画中。詳細は追ってお知らせします。関西新年会と日程を組み合わせています。今からぜひスケジュールにマークを！
年次総会・関東新年懇親会（東京） 2019年1月27日（日）	皆さまの特技・十八番（歌、手品、ダンスなど何でもあり！）を披露いただき、仲間との交流を広げる良い機会です。スタッフ一同、皆様の参加を心よりお待ちしております。
新人研修（東京・大阪） 予定 東京 5日間コース 2019年2月26日（火）～3月2日（土） 東京 4日間（土・日）コース 2019年4月13日、14日、20日、21日 大阪 5月コース 2019年5月2日（木）～5日（日・祝）	新人に限らず、例えば「関東は受けただけでも関西はまだ・・・」という方も、「初心に戻って再受講したい！」というリピーターの方も歓迎です。懇切丁寧な講義、小クラスでの実践、バス実習で基本をしっかり学びましょう。
<GICSS研究会15周年記念> 計画中！ 第3回 通訳ガイドコンベンション 2019年8月31日（土）	GICSS研究会の設立15周年を記念して、第3回通訳ガイドコンベンションを開催企画しています。講演会やパネルディスカッションなど、現在さまざまなイベントを企画中です！スタッフとして参加希望の方も受付中。どうぞご期待ください。
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！	

＝編集後記＝

●ラグビー、オリパラが目の前に感じられる昨今、大坂なおみさんの活躍とお人柄にとっても元気をもらっています。スポーツ話題！と思う前に自分も何かスポーツしなきゃ...と言っても難しい。まずはマシオン10Fの階段上下から（？）（よ）
●2018年は通訳ガイドにとっては法改正もあり、通訳ガイドの将来をいかにポジティブにギアを切り替えられるかどうか？酷暑、台風、豪雨、地震とインバウンドに暗雲も立ち込める中、Naomi Osaka, Winner of grand slam の快挙に勇気いただきました。ありがたう。。。おやすみなさい。（ま）
●夏の初めに人生初の足の捻挫。動きにくさなどいろいろ経験させて頂きましたが、一番の驚きは「筋力はすぐ落ちる」でした。痛みが軽減してもしばらく動かしなかった足は筋肉が衰え、普通に歩けないのでありました。皆さま、筋力大事！です。お気を付け下さいませ。（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
CEL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



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