

2019年 年始のご挨拶



新年あけましておめでとうございます。

確実に、パワーのある地響きを感じる昨今ですが、こんな時こそバランスを崩さないようにマイペースで進みたいと思います。皆様にとって良い年でありますように、ご発展をお祈り申し上げます。

理事長 ランデル洋子



日本橋研修 東京 (11/24)

日本橋の老舗である伊場仙、小津和紙にて紙作り体験、三越本店でのお話を伺い、新名所の福德神社を訪れ日本橋界隈の歴史・文化に触れました！

家康の出身地の三河から3万人もの人が江戸に出て来て街づくりに従事し、その子孫の多くが、今も日本橋に住み、老舗とし日本橋のそして江戸の町の発展に貢献してこられたことを実感できる研修でした。

扇子の伊場仙の当主吉田氏のお話で、江戸は水路とともに発展したこと、浮世絵にみる江戸人の知性と遊び心、創業465年の小津和紙では、紙漉きの技の奥深さ、皺をださない漉き方のコツ、世界遺産に登録された美濃和紙の紹介ビデオ拝見、また、日本橋の欄干に残る空襲の痕跡やその装飾性に優れた意匠を確認、ガイディングのネタ満載の研修となりました。

老舗とは通常創業100年以上の企業をさしますが、日本にある21,000社ほどの老舗の内、都内には1,675社、その内354社(21%)が日本橋にあるということです。その理由は、江戸時代には将軍家ご用達、明治時代になると皇室のご用達、そして戦後は大企業(金融、薬品等)が高品質、高価格、特別な物を提供するビジネスを展開し、現代へ繋がっていることがあげられます。また、三越デパートのおもてなしの顔ともいえる近藤氏など、日本橋の有名な人にも出会えた研修でした。(講師:松岡明子、芹田啓子 スタッフ:畑田利絵)



WINE 研修 東京 (12/3)

世界最大のワイン教育および認定機関であるイギリスのWSET (Wine Spirit Education Trust) によるGICSS向け特別WINE研修がキャプラン(株)のご協力で実現しました。

通常は3日間が必要なコースをぎゅっと1日のGICSS特別コースに仕立てました。秋吉まり子氏による全編英語の講義は、ワインとはの定義に始まり赤・白・ロゼの違い、ぶどうの品種、生産方式や食べ物との組み合わせなどに渡りました。9種類のワインをテイastingし視覚、嗅覚、味覚などを駆使しての分析、どの様に表現したら分かりやすいのかを具体的に学ぶ良い機会となりました。

少しアルコールが入っていましたが、最終の1時間は認定試験で総仕上げ、皆様よく頑張りました。このGICSSニュース発行の頃には合格の方には修了証とバッジが送られてきていることと思います。合格の皆さん、おめでとうございます！

(スタッフ・リポーター:黒田 昌代)



ガイド・スキル考 番外編

通訳ガイドとして心得ておくべき 個人情報の扱い方

今回の「ガイド・スキル考 番外編」では、ガイドの皆さんにも関わる“個人情報”の扱い方についてご紹介いたします。

情報＝個人情報を含む機密情報のこと

機密情報とは、企業秘密とも呼ばれる企業にとって重大な秘密情報のことで、特定の企業を識別できる情報です。具体的には、在庫情報、企画書、顧客情報、給与情報、人事異動に関する情報、研究報告書、仕入先リスト、マニュアル、営業計画書、設計した図面などが、機密情報に該当します。

機密情報は、書面やデータなどの有形資料だけではなく、形になっていない無形資料も、機密情報として保護されるものがあります。たとえば、会社の秘密情報を口頭で聞かされた場合に、誰かに勝手に話してはいけません。もし外部に漏らすようなことがあれば、情報漏洩の責任を問われることになります。

実際に情報セキュリティについて、どの程度までご自身で気を付けているか、チェックシートをみながらぜひ確認してみてください。

情報セキュリティ 自己診断シート

診断項目	NO	診断内容	チェック 回	
			はい	いいえ
P C・ スマホ /メール	1	パソコン、スマホにはウイルス対策ソフトをインストールしていますか？		
	2	ウイルス定義を自動更新するなどの対策を行っていますか？		
	3	パスワードの設定を行っていますか？		
	4	パスワードは自分の名前、電話番号、誕生日など推測されやすいものを避けていますか？		
	5	メール送信、返信時には宛先を確認してから行っていますか？		
	6	身に覚えのないメールは開かないようにしていますか？		
	7	USB メモリなどの記憶媒体やデータを外部に持ち出す場合、盗難、紛失などに備えて細心の注意を払っていますか？		
情 報 の 取 り 扱 い	8	ネームリストを机等に見える状態で放置したまま、席を離れていませんか？		
	9	要配慮個人情報の取り扱いに、十分に注意をしていますか？		
	10	印刷したネームリストを裏紙としてメモに使っていませんか？		
	11	業務後速やかに個人情報類を返却していますか？		
	12	業務後速やかに個人情報データを消去していますか？		
	13	自分や家族、友人の個人情報をSNS(エス エヌ エス)※やブログに掲載するときは、情報を伝えたい人にだけ公開するよう、適切に 公開範囲を設定していますか？		
	14	家族や友人の名前やメールアドレス、一緒に撮った写真などをインターネット上に公開するときは、事前に本人の許可を得ていますか？		
	15	職場やお客様のことをインターネットに書き込んでいませんか？		
	16	エレベーターの中で大声でおしゃべりしていませんか？		
	17	飲食店などで仕事の愚痴などで営業上の秘密を話していませんか？		

①PC、スマホ

- ・ウイルスソフトはインストールされていますか
- ・立ち上げ時のパスワード設定はしていますか
- ・OSの更新もしていますか
- ・パスワードをPC本体などに張り付けてはいませんか
- ・顔認証 指紋認証

②電子メール

- ・メールやFAXの宛先を毎回確認する
- ・MLからの情報か、個人宛か確認してから返信しましょう。(自分の個人情報を自身で漏らすことにつながります)

③ネームリスト

- ・ネームリストは個人情報の塊
USBに保存してコンビニで印刷はやめましょう
(エクセルからPDFに変換する際にパスワードが解除される。コンビニで置き忘れ、紛失のリスク)
- ※要配慮個人情報
人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪経歴、犯罪被害情報

④業務終了後

- ・個人情報は速やかに返却していますか
- ・業務上知りえた情報や、お客様情報をSNSで発信していませんか
- ・公共の場で個人情報を含む会話をしていませんか
電車やバス、エレベーター、レストラン、飲食店など、不特定多数の人が集まる公共の場で個人情報を含んだ会話をすると、そこから情報が漏洩する危険性があります。会話に暗号はかけられないため、個人情報を漏らさないよう常に意識することが大切です。
携帯電話での会話は周囲への注意が散漫になりがちなので、特に気を付ける必要があります。

C.C.「教育」 東京 (9/29)

学校での具体的な学習内容、給食や清掃などの活動、過去から現在までの教育システムの概要など、学校での教育に関する話題が多く、他には社会教育に関するトピックもありました。

学校に通ったことのないお客様はほぼいませんから、教育に関する話題はジェネラルトピックスの一つとしてぜひ用意しておきたい分野です。まずは自分が体験してきたことを簡単に話せるように準備して、その上でお客様を話に引きこむ「肝」のようなものがあるといいのですが、今回は人数が少なかったので3回も練習することができました。この経験を現場に活かすことができるといいですね。

(ナビゲーター:金子潤)



いざという時の【ファーストエイド】を考える ～ツアー事例をもとに～

自然災害や事故などは、いつ、どこで、どのように発生するかわかりません。事前の備えが、あらゆる状況への対応に繋がります。

以下にご紹介するのは、実際に体験された方々の事例です。もし自分だったらどうするか、最善の行動はどのようにすれば良いか、この機会に考えてみてはいかがでしょうか。

■事例① アメリカ人の高校生団体ツアー 富士山トレッキングで負傷

担当ガイドだった私が現場でキズを確認、命にかかわるような重症ではないが縫合の必要ありと判断し、本人と引率の先生方にそのような方向で動くことを相談しました。

旅行会社がすぐに駆けつけられる場所でなく、私が付き添うことにし、その日の屋外での活動はトレッキングが最後、あとは箱根のホテルにチェックインするのみでした。ただしこの行程中、最初の大浴場利用だったので、病院へ行く前にバス車内で風呂の利用法について説明、全く初めてという子ばかりだったので、30分近く時間がかかりました。

バス運転士と引率の先生たちに後は任せ、ケガをした子+引率の先生1名+私の3名で、タクシーで病院へ向かいました。

■事例② 団体ツアー 奈良公園内で1名が転倒負傷

奈良公園内で団体移動中20才の女性客(アメリカ人)が転倒し、悲鳴を上げられました。

団体客中医師の方がおられ、その女性を患部を手で触り、骨折している可能性大故、私に直ぐ救急搬送して、整形外科医の診断を受けさせる様に言われ、到着した救急車で怪我人とガイドの私が同行しました。

幸いこのツアーには現地(米国)からの添乗員が同行していたので、その添乗員に、お客様を引き連れ次の訪問地の東大寺へ兎に角案内するよう依頼し、別れました。救急車手配前に、旅行代理店に勿論一報を入れ、上記のやり方を説明して了解をもらいました。

救急車を呼ぶか、
病院に行くべきか・・・もし迷ったら

救急相談センター

#7119 に連絡を!

- ・24時間(年中無休)受付
- ・ガイダンスに従って目的を選び、
救急相談通信員、救急相談看護師
救急相談医が対応

明らかに緊急性が高い症状(息切れ、呼吸困など)がみられたら、ためらわずに

119番通報を!

GICSS会員がつなく、リレーエッセイ

リレー-ESSAY

46

会員の皆様、こんにちは!

海老原昌之

皆さん、こんにちは
GICSS会員の海老原昌之と申します。

私は二〇一六年の三月からGICSSにお世話になっていて、現在はパッケージツアーのガイドや、ツアーのチェックイン業務等をやらせていただいています。

この仕事を始めてから、私の日常生活は大きく変わりました。この業界に入るまでは、電車に乗っているときに暇さえあればスマホで麻雀をし、家ではテレビとパソコン漬けの日常を送っていました。

「正のマークって、神社だっけ? お寺だっけ?」
「ひつじ年の次ってとり年だっけ?」
そんな二十歳でした。

それが最近では、暇さえあればガイディング内容について、どのようなトピックを、どのように話を持っていて、どんなオチをつけるかということを考える、芸人のような生活になりつつあります。下の写真はツアー中の私と普段使っているジェネラルトピックス用のツールです。

また、日常の中で疑問点を見つけようという意識が生まれました。

「日本人はなぜ初詣をするのか」

「日本人はなぜ生魚を食べ始めたのか」

「衆議院議員の数はなぜ四百六十五人なのか」

「そもそも日本人の髪はなぜ黒いのか?」

もちろん、あまりつつこむと物理学、政治学、文化論的な話になってくるので、調べている途中でやむなく断念したトピックも数多くありました。箱根温泉の話をしていて、最終的に「地球にはなぜマグマが存在するのか?」とか話し始めちゃったらもう大変です。

ですが、一つ一つ疑問が解決するごとに「もっとこの理由が知りたい、ではこの場合はどうなのか?」と知識が増えていく楽しさを感じるようになりました。良循環というやつでしょうか。

そして意外と勉強になったのが、国内旅行ではなく、海外旅行でした。通訳案内士という業務の性格上、海外旅行は何の役にも立たないと思われるかもしれませんが、個人的には京都や広島へ旅行に行ったときよりも、はるかに身になりました。

その理由は色々ありますが、まず海外旅行に行くことができない国を初めて訪れた人の気持ちを実感することができず、異国の言語が飛び交い、街の雰囲気も違う地でのような気持ちになるのか、これを体験できるのは海外旅行だけです。

また、海外で良いガイドさんにあたると、「初めて訪れた国でこういうことを言われると嬉しいんだ。こう

いうことを言われると安心するんだ。」ということがわかります。良くないガイドさんにあたると、「こういう服装はあんまり信頼されないんだ。こういうことを言われないと不安になるんだ。」と、旅行中のすべての瞬間が勉強になります。

「日本ではオートマ車が大半を占めています。」
こんなこと、「ヨーロッパではマニュアル車が主流」ということを知らなければ、思いつきもしない話題かと思いますが、このような日本との違いに気づくこともできます。

というように、海外旅行をすると、異国の地を踏んだ旅行者の気分を体験できたり、海外とのギャップを見つければ、それをトピックとして活かせたり、学べるということがいくらでも出てきます。

あともう五ページ分くらいは書ける気はしますが、この続きは十年後くらいにまた私にリレーが回ってきたらということと、今回はこのあたりで締めさせていただきます。

最後に、GICSSの皆様、旅行会社様、派遣会社様、いつもお世話になっており、まことにありがとうございます。今後とも皆さま、どうぞよろしく願っています。



☆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
GICSS検定・審査会（東京） 1月8日（火）、9日（水） 会場：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、東京都内、日光）の審査が受けられます。
座学C.C.「武道」（東京） 1月14日（月・祝）13:30～16:00 ナビゲーター：大久保真弓 会場：国立オリンピック記念青少年総合センター	剣道、柔道、弓道、合気道、空手道など「道」がつくものには、日本人が日本人たる所以が深く刻まれています。武道を通して日本を語る、にチャレンジしましょう。ちょっとしたエンターテインメントの企画もご用意！
地域スポット研修「谷根千」（東京） 1月16日（水）13:00～16:30 講師：城塚容子	すぐにガイドイングに使える知識満載と好評だった2017年に続く開催です。谷中・千駄木・根津はリピートの外国人観光客も多い地域です。半日ウォーキングでお客様をひきつける街の魅力を学びます。
研修「大阪をもっと知ろうミニ講演会」（大阪） 1月20日（日）10:00～11:30 講師：西俣稔 会場：大阪市立青少年センター	2025年万国博覧会が決まり、ますます観光客の増加が予想される大阪。ぜひこの機会に大阪をもっと知りましょう。テレビ・ラジオで活躍の西俣氏を講師に迎え、難読地名の言われ、地形、道、橋、先人が語る大阪等を講演いただきます。
関西新年懇親会（大阪） 1月20日（日）14:50～17:30 会場：大阪市立青少年センター	関東の新年懇親会に先立ち、関西の会を開催し、午前中の「ミニ講演会」に引き続いて行います。ランデル先生、松岡先生その他、株式会社ランデルズのコーディネーターも参加予定です。皆様のご参加を、スタッフ一同心よりお待ちしております。
研修「京都西陣のくらしと伝統技術」（京都） 1月21日（月）10:00～15:00 講師：松岡明子 他	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り、正しく京都の文化をガイドできるよう学びます。お茶席での抹茶、本格茶会弁当を楽しみ、西陣地区の染や織の工房・現場を特別に見学する街歩きでより深く京都の伝統の技を体感する研修です。
年次総会・関東新年懇親会（東京） 1月27日（日） 新年懇親会 12:00～14:45 会場：六本木 サテンドール ※年次総会は上記場所にて10:45より開催いたします。	恒例の新年懇親会。歌や手品、なんでも結構、皆さまの特技や十八番を披露していただき、楽しい新年会にしましょう。仲間との交流を広げる良い機会です。ゲストもお招きの予定。皆様の参加をスタッフ一同、心よりお待ちしております。
無料ガイドデー 浅草寺・明治神宮（東京） 浅草寺 2月4日（月）、5日（火） 明治神宮 2月23日（土）、24日（日） 無料ガイドデー 三十三間堂（京都） 2月16日（土）	東京や京都の神社仏閣で、外国人観光客に声をかけ、無料でプロのガイドを体験してもらう、また、新人ガイドにはガイドデビューの前哨戦としていただく、GICSS冬の風物詩です。ベテランガイドによるガイドング指導を受けた後に、いざご自分が挑戦する番です！ ご自分の実力判断に気づき、研鑽への道筋が確認できる機会です。ぜひご活用ください。
座学C.C.「お客を惹きつける話し方」（大阪） 2月17日（日）午前 ナビゲーター：福井道孝	ガイドングで最も大切な技として、『面白い話』『ジョーク』『ユーモラスな話題』『笑いこける話』『興味津々の話』etc.の話題を縦横無尽に話せるか、があるのでは？ 楽しい話題を共有して、皆さんのガイドトークの幅を大いに広げる座学C. C. です。
現場C.C.「道頓堀 他」（大阪） 2月17日（日）午後 ナビゲーター：吉田英夫	That's大阪、道頓堀・道具屋筋・黒門市場を歩き、大阪の食の魅力がきっちり詰まった街歩きを学びます。難波を愛するナビゲーターとともに、万博も決まった関西の中心都市を攻略しましょう。
研修「インバウンド旅程管理」（東京） 3月10日（日）9:00～16:30 講師：金子潤	旅程管理の知識と実務スキル、基本の旅行業法や列車の減員証明の取り方、事故・病人の緊急の場合の対応方法などをベテラン講師が分かりやすく指導します。本研修は、旅程管理主任者資格取得に必要な「基礎研修」に充当されます。重要性が高まるこの資格、未取得の方はこの機会に取得されることをお奨めいたします。
研修「鎌倉箱根バス実習」（神奈川） 3月13日（水）8:00～17:30 講師：GICSS公認ベテランガイド他 旅程管理主任者資格講師：鈴木久子	東京から貸切バスで鎌倉・箱根を巡る、GICSS恒例の人気研修です。車中では、ベテラン講師によるモデルガイドングをお楽しみ、鎌倉では高徳院大仏、箱根では大涌谷などの必須スポットを巡り、日本語・英語の解説・モデルガイドングを学びます。また、本研修も「旅程管理主任者」資格取得に必要な「実地研修」に充当できる研修です。
新人研修（東京・大阪） ●東京3月コース 2月28日（木）～3月3日（日） ●東京4日間（土・日）コース 4月13、14、20、21日 ●大阪5月コース 5月2日（木）～5日（日・祝）	新人に限らず、例えば「関東は受けたけど関西はまだ…」という方、「初心に戻って再受講したい！」というリピーターの方など、どなたでも大歓迎です。懇切丁寧な講義、小クラスでの実践、バス実習で基本を学びましょう。

その他、日本建築、歌舞伎の技、日本庭園、チャレンジャーサークル、地域スポット研修など、充実のラインアップを随時お知らせします。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＝

- フィギュアスケートを見ると新しいスターが活躍する姿に、眩しさとエネルギーを感じます。でもなぜか名前が頭に残らず覚えられず、可愛い女優さん達も皆、同じ顔に見えてしまう！ヤバイ！（よ）
- 筋肉のコントロールは努力すれば出来る健康の源。今年もコツコツ筋トレするぞ！。痛い時はストレッチが一番です。今年もしなやかに、そして折れない心で行きましょう！（あ）
- 皆さまよいお年をお迎えのこととします。今年もあと11か月と少し、暮れの準備はお早目に、とつくづく思うこれを書いている12月です（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
CEL英語ソリューションズ
東武トップツアーズ株式会社
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