

「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」リポート

本研修事業は、国土交通省観光庁による全国の観光関係者を対象とした、インバウンド対応能力、特に、不足がちなコミュニケーション能力の強化、異文化理解を深めるための研修です。その研修講師として、民間外交官としての知見も有している全国通訳案内士が派遣されることとなり、全国通訳案内士に新たな就業チャンスが創出されました。各地のインバウンド関係者と、共に学び、情報を交換しあい、新しい活気あるインバウンドの世界を構築する画期的なプロジェクトとして進行中です。



経過

2020年8月 テキスト作成のためのワーキングチームが発足

メンバー：主要全国ガイド組織（JGA, JFG, GICSS, IJCEE）他、学識経験者等

※11月末にテキスト3冊およびコミュニケーションシートが完成

10月頭 上記ガイド組織推薦による47名を指導員講師として育成

11月 講師養成講習会 対面、およびオンラインで実施

全国から募集した約1,000名の全国通訳案内士に対し、指導員講師による講師候補者研修。GICSS推薦の指導員は新潟や仙台の会場にも赴く。

認定講師 1級講師・219名 2級講師・314名

今後の予定

今後、2021年1月27日～2月末に全国で200回程度の表題研修の本格的な発進が予定されています。認定講師の活躍の場が広がることを大いに期待するところです。

ー ランデル洋子 メッセージ ー

10月4日の指導員講習会で冒頭の講義を、また第1回東京でのモデル研修講師を仰せつかりました。

研修業務については業界でGICSSの評価がトップ認識を頂いたような光栄の至りでした。が、モデル研修はテキストを受け取ったのは研修当日！という綱渡り（冷汗）。しかし組織の壁を越えて通訳ガイドが力を合わせ同じ目標に向かう意義ある機会に参加する機会を頂くことができたことには、松岡副理事長と共に久々に感謝の念と嬉しい思いを噛み締めました。

モデル研修会

2020年11月30日の東京会場を皮切りに、12月17日の沖縄那覇会場まで、全国10カ所にて、宿泊業者、商業施設、DMO、観光案内所の方々を対象としたモデル研修会が開催され、無事終了となりました。

第1回の東京会場ではメイン講師・ランデル洋子理事長、準講師・松岡明子副理事長、広島会場ではメイン講師・松岡副理事長、準講師・吉崎圭子（GICSS公認講師）が派遣されました。

コミュニケーション・シート

インバウンドに特化されたさまざまなシーン別の有用な単語、文章、イラスト、解説など、外国人と現場の日本人との指さしでの会話が容易にできる便利なツールです。8か国語対応（英語、中国語、韓国語、タイ語、マレー語、インドネシア語、ベトナム語）で、現場で意思疎通の大きいなる味方になることとともに、通訳ガイドの知識増強にも役立つツールです。観光庁のHPからダウンロードも可能になる予定です。



広島会場の様子（2020/12/09）



Voice Tra

無料自動翻訳アプリ“Voice Tra”は30か国語対応の優れたもの。自身の発音チェックもできる語学力確認にも役立つアプリとして推奨いたします。政府期間が開発し、日々、AIが学び続けて、方言なども理解する高い知能をもつ便利なツールとして、おすすめいたします。スマホやタブレットにインストールしてはいかがでしょうか。

（本事業指導員：松岡明子）



2020年度 第2回「通訳案内研修」実施いたしました

GICSSは登録研修機関として2020年度観光庁「通訳案内研修」（旧称：法定研修）を開催致しました。

第1回 10月1日（木）対面およびオンライン研修

第2回 12月12日（土）オンライン研修

法定課目の受講後は習熟度を確認する修了試験も必須ですが、第1回・第2回ともに全ての受講者がパスされ修了証を手に入れています。

法定課目の受講には「初心を思い起こすことができてよかった」「5年に1度このような研修を受けると変更のあった法令がすべてとてもよい」、スキルアップ研修には「心停止のときの胸骨圧迫の重要性を知った」「ケーススタディがわかりやすい」等の声が寄せられました。

2018年1月4日以前に登録の方の受講期限は**2023年1月3日まで**、であります。間際にあわてないよう早目の受講をお勧め致します。次回第3回は2021年4月3日（土）開催予定です。



【研修内容】

午前：法定課目研修（全国通訳案内士として心得ておくべき必須内容）

- ・旅程管理に関する基礎的な科目
- ・災害発生時における適切な対応等危機管理に関する科目

午後：スキルアップ科目（選択制）

- ・救急救命措置及び医療対応に関する基礎的な事項と実践
- ・外国人の要望を引き出し、解決するコミュニケーション能力
- ・人を惹きつけるトークの秘訣に関する研修と実践
- ・旅程管理に関する研修（ケーススタディ）

オンラインセミナー 10/24 「バーチャルツアー映像作成手ほどき」

私は旅行をするときは、いつも動画を撮影することにしています。撮影を意識して、旅行を計画すると、訪れる場所について、より深く調べようになります。旅行から帰ってきて、訪れた場所をひとつひとつ思いだしながら動画を作成すると、旅一つのストーリーとして、頭の中に残ります。このことは、ガイドをする上でも役立つのではないかと考えています。

まだ、世界中で新型コロナウイルスが猛威を振るっている、なかなか終息の目処は立っていません。このような状況下、新たな挑戦として、バーチャルツアーに取り組むことも必要ではないでしょうか。

今回、参加者の皆さんからの感想によって、いろいろなアイデアを頂きました。

(プレゼンター:堀江 薫)

初開催① オンライン専門性研修 11/26「現代建築」

【第1部】

自らもお客様と共にツアーを歩く建築家三村大介氏による講義。全7項目『東京3大〇〇建築』という切り口は、ガイド時に即活用できるキーワードが押さえられ、東京が誇る名現代建築の「コンセプト」や「街との調和」を踏まえたレクチャーは、実際に巡りたくなる90分でした。

【第2部】

松岡明子講師による東京駅のデモガイディングに引き続き、Zoomブレイクアウトルームを用いた実践練習。受講生の皆さんより「対面時と変わらない充実した緊張感だった」との感想を頂きました。

(スタッフ:樫村晴香)

初開催② オンライン地域スポット研修 12/3「西日本・島根県」

GICSSとして初の試み、Power Pointとビデオを駆使してオンライン地域スポット研修「西日本・島根県」を実施しました。境港に到着したクルーズ船のゲストをガイドするコースを2つ紹介。松江観光として足立美術館・鳥取花回廊フラワーパーク、松江城そして由志園を訪問するコース。そして出雲観光として出雲大社を訪問するコースです。ともにランチ場所も含めて提案しました。

島根県はパークが多くあり、いろいろな花を楽しめます。また神話の1/3は出雲にあるので神話を知って出雲大社へ行くといろいろ楽しめます。

遠くてなかなかすぐに見に行けない観光地にスポットをあてて、今後も西日本第2弾を計画したいと思います。

(プレゼンター:吉田英夫)

オンライン座学C.C. 続々と開催！

■ 10/16「日本のまつり」

参加者の熱意と創意工夫に満ちあふれる有意義な2時間でした。「日本のまつり」というテーマは奥深い故に、皆さんが選択のトピックが通り一遍の発表になるかと思いきや然らず、それぞれが重複することなく、独自の切り口で臨み、非常に味のある内容でした。(ナビゲーター:川畑一美)

■ 10/30「相撲」

プレゼンは、相撲の歴史、近代に変化した相撲、人気力士、力士の大きさ、など多岐に亘り、相撲への情熱が溢れたものでした。著作権に配慮し自作のイラストを用いる工夫は参考になりました。日本の伝統文化の要素が詰まった大相撲をお客様が楽しめるよう、ポイントを押さえた説明を心がけて行きましょう。(ナビゲーター:南 守)

■ 11/14「日本人の住まい、暮らし」

「日本人はどんな家に住んでいるか？」はガイドの王道トピックです。ただ、説明的になりがちなので、ポイントを絞る工夫が必要かもしれません。今回の座学C.C. では、家の神様、地鎮祭、結界としての玄関、冷暖房、畳、間取り、建築様式の変遷、伝統的家屋での暮らし、ウサギ小屋と言われた日本の家など、多様なアプローチが楽しく勉強になりました。

(ナビゲーター:薮 玲子)



2020年「新人研修4月コース」のバス実習を終了いたしました！

2020年の「新人研修東京4月コース」は新型コロナ感染拡大の影響を受け、変則的なプログラムとなりました。

例年同様の対面の研修3日＋バス実習1日の予定を急遽、下記のように組みなおしました。

- ・4月12日(日)、18日(土)、19日(日) オンライン小クラス workshop
- ・現場研修は安心して実施できるまで延期

このペンディングとなった現場研修のバス実習は10月17日(土)に開催致しました！

座学とworkshopは全てPC経由でしたので、受講生は講師・クラスメイトに対面するのはこの日が初めてという感動の下、松岡明子講師、福田誠講師の流麗なガイディングデモや車窓トークに圧倒されつつ熱心に学習し、アサインのスポットや車中でのプレゼンにも取り組みました。

冷たい雨の日でありましたが滞りなく銀座で終了、皆さんが修了証を手になされました。

みなさまおつかれさまでした！



2020年は「Ian塾」がスタート！

1ターム4レッスンを2ヶ月同じ6人の受講生が続けて参加、というGICSSでは新しい試みとなる形式のIan塾は、第1期は10月、第2期は12月に終了しました。第1期終了時に頂いたIan Priestly講師の言葉を紹介致します。

— Ian Priestly メッセージ —

The quality of the talks has mostly improved over the period. It's not too long either, so the participants have to choose which information to include and how to organize. I've noticed that participants start to organize their talks better after the first week, become more concise, move more smoothly through the different parts and rely less on notes.

I think the Zoom chat box, which acts as a kind of white board, has proved a good way of recording topic-related vocabulary that naturally comes up in the classes, as well as a good way of correcting grammar errors. I send the chat box along with a list of points to consider from the lesson and grammar/ pronunciation feedback.

I hope my example videos have helped with this!



受講生の声：

非常に中身の濃い8週間でありました。スピーチの組み立てやQ&Aの仕方など多少はコツを覚えてきましたが、持ちネタと的確な英語フレーズをどれだけ増やしていけるのか、日々精進と痛感した次第です。(Y.K)

後半のQAの時間もとても勉強になりました。なかなか上手に答えられず勉強不足を痛感しましたが、今後続けて多方面に興味をもって知識をつけていく必要性を感じました。(S.O)

Ian塾受講の目標は「自分の持ちネタのストックを増やしたい」でした。クラスで行うプレゼンは、そのまま実践で使えるものでしょう！とできるだけ汎用性のあるものに取り組みました。(R.Y)

Close Up !

通訳ガイドアカデミア運営委員

GICSSの様々な活動に携わる皆さんに登場いただくコーナーです。

e-ラーニング「通訳ガイドアカデミア」は運営委員を務めるGICSS会員の大活躍があってこそ、ということをご存じでしたか？ 今回は「通訳ガイドアカデミア運営委員」の山崎正美さん、亀田秀美さん、薮玲子さんにお話を伺いました。

GICSS (以下G) : まず「通訳ガイドアカデミア」がリリースされるまでを教えてください。

山崎 : 大まかに①リリース計画②講師／プレゼンターへの依頼③と並行してカメラマンと撮影準備④出演者と詳細を詰める⑤撮影⑥映像の編集、です。最近はZoomでリハーサルも行っていますが、撮影本番はやはり緊張の一日です。ランデル・松岡先生のレビューを経て編集手直しを繰り返し、ようやく皆様にお披露目となります。

G : 何が一番の「産みの苦しみ」でしょうか？

亀田 : 超多忙なランデル先生、松岡先生のレビューの時間を確保して、限られた時間の中で、でも良いものを造る、というパッションを両立させることでしょうか。

山崎 : 諸事情で原稿カットや動画の一部をボツにすることがあるのですが、これは結構シビアな作業です。

G : 撮影のこぼれ話、「実は・・・」というお話は？

亀田 : 2019年冬の実践現場ガイドデモ・シリーズ「浅草」撮影の際、講師の谷田悟さんは初めはコート無しだったのですが、あまりの寒さで口が回らなくなり、途中からコート、マフラーを着用しました。なので動画には上着姿とコート姿の両方が映っています。

薮 : 女性のメイクアップは先生方で、こちらの実力も凄いです。私の「温泉」の時は変身ぶりにスタッフが驚いていました！皆様、動画を見てください！

山崎 : ベテランガイドの方でもカメラの前だと緊張してうまく話せないことも。「お客様の前で話すほうがずっと楽です！」と言われたこともあります。

G : 皆さんの「一押し(見るべし!)」とその理由をお願いします。

亀田 : 「実践現場ガイドデモ・シリーズ」でしょうか。実際の観光客や通行人が行きかう中でロケした臨場感、通しで聞ける英語のナレーション、でキーワードを映像と結びつけて学ぶことができます。

薮 : 地元精通したガイドさんによる「観光ガイドシリーズ」です。私は慣れない場所の仕事の前には必ず下見をしますが、下見の前や後に「観光地ガイド」を見ると、シミュレーションや頭の整理に役立ちます。

山崎 : 「ジェネラルトピックスシリーズ」は宝の山、ガイドのヒントが満載です。中でも千田直子さんの「日本の昔話」(シリーズ#3)は導入から展開、結末、余韻まで流れるように聞ける名作です。多種多様なプレゼンターのプレゼンを、是非楽しんで聞いていただけたらと思います。

G : ありがとうございます。それでは次のリリースも楽しみにお待ちしております。

委員の皆さま曰く、「ガイドの皆さんはこの教材のメリットはよくご存じのはず」とのこと。皆さん、自分なりの使いこなしを追求しましょう！



