

プロになりたい人と仕事が欲しい人のナビゲーション・マガジン

# 通訳 翻訳

JUNE  
2007.

# 6

## ジャーナル

<http://www.tsuhon.jp>

いざ、フリーランスへ

# つーほんの自営指南

初期投資から  
確定申告の  
ノウハウまで



30人の  
プロが  
ナビ

デビュー前  
デビュー後を支える

## 資格試験活用法

字幕屋オオタさんが変だと叫ぶ  
特別インタビュー

## 翻訳者のための日本語論

観光立国時代の  
通訳ガイドの営業戦略

インバウンド・  
エージェントの  
採用法

GICSS研究会  
新人研修スケジュール  
(全5日間)

3/7

**座学研修**

レクチャー(ツアービジネスの基礎知識、空港からホテルへのトランスファー、都内観光)、ワークショップ

3/8

**座学研修**

レクチャー(日光観光、ナイトツアー、ジェネラルトピックス)ワークショップ

3/9

**座学研修**

ワークショップ、レクチャー(異文化コミュニケーション&国際接客マナー)

3/10

**バスで実地研修**

都内観光、成田空港での現場演習

3/11

**座学研修**

レクチャー(鎌倉・箱根観光、旅行会社の担当者によるお話、ジェネラルトピックス、空港へ送るセンディング)



写真/小久保陽一

取材協力/NPO法人

通訳ガイド&コミュニケーション・スキル(GICSS)研究会

# 迷える新人通訳ガイドの強い味方 新人研修に 完全密着!

新人通訳ガイドが「いざ仕事!」ということになったとき、助け船を出してくれる先輩もなく、ひとりで現場に立つことができるでしょうか。観光ガイドであり、添乗員でもある通訳ガイドの仕事は、机上の知識のみでは補いきれないさまざまな知識や采配が必要になります。新人通訳ガイドとして仕事を始める前に、プロとして必要なことを学べるのが、先輩ガイドの知識と経験がぎっしり詰まった新人研修です。密着したのは、GICSS研究会の『2007年通訳ガイド(新人)実務研修会』。5日間にわたる研修のうち、初日に行われた座学研修と、4日目に行われた実地研修を取材しました。



**■研修テキスト**

『通訳ガイドの実務研修ノート(1)基礎と添乗業務・情報編』と『(2)関東編』。(1)には、添乗業務に必要な基礎知識が紹介されており、(2)には関東地方のメジャーな観光地(浅草、明治神宮、東京タワー、日光など)の基本的な情報がイラストや写真付きで紹介されている。新人通訳ガイドの実務で役立つ内容がぎっしり。

**9:30-12:30**

**○ツアービジネスの基礎知識**

通訳ガイドは基本的にフリーランス。仕事獲得のアドバイスや、報酬、仕事での食事、交通費の精算、就業形態、考えられるトラブルとその対処法、旅行業界特有の略語など、経験がなければわからない仕事のアレコレを丁寧に解説。

通訳ガイドの仕事とは?  
クライアントは? 報酬は?  
トラブル処理は?

**ツアービジネスの基礎知識、  
空港からホテルへの  
トランスファー** (ランデル洋子先生)



**○空港ミーティングとトランスファー**

空港へお客さまを迎えに行き(旅行業界では「空港ミーティング」と言う)、ホテルに送り届ける(旅行業界では「トランスファー」と言う)業務は、通訳ガイドの仕事の基本。ランデルさんからは、左記のことについて詳しい説明があった。

**3月7日  
座学研修**

**レクチャー(ツアービジネスの基礎知識、空港からホテルへのトランスファー、都内観光)、ワークショップ**

ランデル洋子先生と、松岡明子先生によるレクチャーと小グループに分かれてのワークショップです。

**タイムテーブル**

**START**  
9:30~12:30  
ツアービジネスの基礎知識、空港からホテルへのトランスファー(ランデル洋子先生)  
↓  
12:30~13:30  
昼休み  
↓  
13:30~15:00  
ワークショップ  
↓  
15:15~16:45  
東京都内観光講義(松岡明子先生)

13:30-15:00

ワークショップ

午前中にランデル先生から学んだことを、実演する



前に立ち、マイクを持つてのガイド実演。

研修生は、12~14名ごとに5つの小さなグループに分かれ、各グループに先生が1名ずつつく。自己紹介から始まり、午前のクラスでランデル先生が講義したホテルへのトランスファーを一人ずつ順番で実演していく。一人あたりの持ち時間は2分。

ランデル洋子先生



「テキストにあるトランスファーの注意点を参考に、自分なりに英語でガイドしてみてください」

A グループ



B グループ

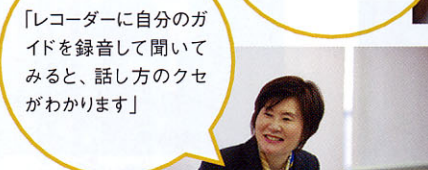
「今回は、自己紹介は30秒で収めたいので、30秒がどのくらいの長さか、感覚で覚えましょう」



C グループ

保里陽子先生

「人間対人間の仕事なのだから、お客さまの顔を見ながら笑顔でガイドをしましょう」



E グループ

松岡明子先生

「お客さまに覚えてもらいたいことは、ジョークを交えながら話すと、忘れられないんですよ」

谷田悟先生 (写真左)、  
泉田俊英先生 (右)  
(中国語のゲスト講師)

D グループ



勝井まり先生

15:15-16:45

都内観光ではげせない4つの観光地にスポットを当て、レクチャー

東京都内観光講義 (松岡明子先生)

松岡先生から、東京都でメジャーな観光地である明治神宮、東京タワー、皇居前広場、浅草寺の4か所について、各地の歴史や知っておきたい知識、ガイド・添乗業務のポイントなどの解説があった。

・明治神宮

明治天皇と昭憲皇太后が祀られているという歴史から始まり、鳥居→御苑→手水舎→注連縄→絵馬→本殿と各スポットについての解説。

・東京タワー

よく比較されるというエッフェル塔との高さや重さの違いや、耐震構造の話など。

・皇居前広場

楠正成の像がある駐車場から

二重橋に向かって歩く際に目に入る、富士見櫓、宮内庁、伏見櫓の解説。二重橋の建設時期など。

・浅草寺

特に注意すべきは駐車場。雷門前は交通も混んでいるので、お客さまをどこで降ろすか(雷門前か、駐車場か)についての説明。雷門→宝蔵門→五重塔→香炉→本堂と各スポットについての解説。



★空港ミーティング

自宅出発前にするべきこと(飛行機の到着予定時刻の確認など)→空港に向く際に注意すること(飛行機が予定より早く着くことも考慮して、30分前には到着していること、など)→空港到着後にすること(バスや車両の確認/替乗ルートの確認など)→税関からお客さまが出てきたらすること(バスに乗る前にお客さまをトイレに案内すること、など)→バスに乗ったらすること(車内の温度は快適かの確認/観光地図を配る、など)

★ホテルへのトランスファー

バスに乗ったらガイド開始(移動中の時間の3分の2くらい話すとちょうどよい/最初は自己紹介的なスモールトークで慣らす、など)→ガイドしていない時間にすること(ホテル到着後に必要となるミールクーポンやルームキーを手配するため、予めホテルに到着予定時刻を連絡しておく、など)→ホテルに到着後にすること(キーやクーポンをお客さまに渡し、全員部屋に送り届けたら、チェックアウト時のバゲッジコレクションの時間などの確認をホテルとする、など)



## 2 9:00-10:20

### 外国人ツアーでは、 宗教関連施設でのガイドは必須 明治神宮

明治天皇と昭憲皇太后が祀られている明治神宮は、都会とは思えないほどに緑が深く、神秘的な雰囲気をかもし出す。外国人観光客に人気のスポットのひとつ。

#### (ガイドの一例)

大鳥居(皇室の紋章である16弁の菊について、などの解説)→明治神宮御苑(明治天皇がこの地を好むきっかけになったのが御苑。明治神宮の起源と言える)→手水舎(最初にやり方を示したら、実際に、希望するお客さまにはやってもらう。他の観光客のジャマにならぬように注意)→絵馬(絵馬に描かれている桐と菊は、明治神宮の神社紋である、などの解説)



手水舎で松岡先生から詳しいやり方を教わる。



屋外だと、想像以上に声が通りにくい。先生は、団体の後ろに回ってガイドの声をチェック。「お客さまに背を向けて話すほとんど聞こえません。話したい方向に向けて話すようにしましょう」

とても勉強になりました。

お客さまはいろいろな目的で日本に来られると思いますが、みなさんに「日本に来てくれてありがとう」という気持ちを伝えられる通訳ガイドになりたいですね。それに、リピーターも増やしたい。研修の後、徐々に仕事をいれていって、子どもが手を離れたら、通訳ガイドの仕事に専念したいと思います。「心・技・体」の「心」と「体」には自信がありますが、経験を積むことはもちろんのこと、英語もまだ自信がないので、もっと磨いていきたいですね。

## 1 8:30

### 集合して、さっそく研修スタート! 京王プラザホテル(新宿)

バス出発の8:30前に集合して、さっそく研修スタート。先生は、ホテルのフロント、コンシェルジュ、ツアーデスクなどの場所を確認させた。研修生は、ホテルに集合した時点で、原則日本語禁止というルールのもと、ワークショップの5つのチームに分かれ、さっそくガイドング開始。



ランデル先生からアドバイスを受ける。



浅草寺は常に観光客が多いので、お客さまとはぐれないように注意したい。また、ガイド中に他の観光客のジャマにならないように気をつけよう。

## 3 11:20-12:30

### 常に観光客でごった返す、 都内最古のお寺 浅草寺



#### (ガイドの一例)

雷門→仲見世通り(手焼きの煎餅屋など、歩いている途中で興味深いお店があったら、立ち止まって説明)→宝蔵門(仁王像の解説など。

この日はあいにく工事中で現物を見られず)→五重塔(5つの層は何を意味しているのか、などの解説)→香炉(お客さまに実際にやってもらおう)→本堂(代表的な近代日本画家による天井画などの解説)→(浅草神社)→二天門(戦争、火災などを経験しているが、炎上を免れ、オリジナルとして残っている。国の重要文化財、などの解説)

## 3月10日 実地研修

### 都内観光(明治神宮、浅草寺)、 成田空港での現場演習

全員が観光バスに乗り込んでの実地研修です。研修生が、各観光ポイントで実際にガイドをこなす、ロールプレイ型の研修です。

#### タイムテーブル

##### START

8:30  
京王プラザホテル(新宿)  
↓  
9:00~10:20  
明治神宮  
↓  
皇居二重橋前(下車なし)  
↓  
11:20~12:30  
浅草寺  
↓  
13:00~14:00  
昼食(銀座)  
↓  
15:00~16:30  
成田国際空港(第1&第2ターミナル)  
↓  
17:30  
東京駅、解散



宝蔵門のガイド(残念ながら工事中)。



仲見世通りのガイド。



バスを降りたら解散。

**6 17:30**

## お疲れさまでした! 東京駅、解散

通訳ガイドは“生涯学習”。  
日々の積み重ねが大切です

GICSS研究会代表  
ランデル洋子さん

GICSS研究会の新人研修には、私たち先輩通訳ガイドが新人の頃に苦勞して身につけた知識や経験、ガイドのノウハウがぎっしり詰まっています。さらに、学術的な研究結果も踏まえ、より効果的に現場知識を学ぶことができるよう、新人のサポートをするのが新人研修です。

私どもの研修は参加型で、毎日実演する機会があり、講師の個人指導を受けることができます。研修というと、情報と知識だけを教えてくれることが多いですが、自分で実際にやってみることで、現場の技術を学ぶことができます。それに、他の人のパフォーマンスを見ることができるのも、貴重な体験だと思います。私たち講師は、実技では厳しく指導していますが、みなさんとてもがんばっています。研修最終日になると、本当に見違えるように成長したと感じます。

私から新人のみなさんに伝えたいのは、「継続は力なり」ということ。この仕事は“生涯学習”だと思います。経験の長いガイドも、日々の勉強が欠かせません。毎日5分でもいいから、口を慣らす訓練をしたり、ガイドの目線で情報収集をしてほしいと思います。また、人生経験が生きているのが通訳ガイドの仕事。オールラウンドに努力して、経験と知識を蓄積していきたいでしょう。「辛い時は登り坂」です。

### GICSS研究会

通訳ガイドや通訳など、国際交流に関わる人たちに向けて、スキルの研鑽を目指した国際コミュニケーションの研究や、研修などによる指導を行っている。

＊新人研修＜関西編＞情報! (申し込み受付中)

【期間】5月3日(木)～5月6日(日)の全4日間

【開催地】大阪

【内容】座学研修(ツアービジネスの基礎知識、空港からホテルへのトランスファー、京都観光/奈良観光/広島・伊勢志摩観光講義、異文化コミュニケーション&国際接遇マナー、ワークショップなど)、実地研修(京都・奈良での現場演習)

■問い合わせ先

通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会

TEL: 03-3706-9861 FAX: 03-3706-9401

E-mail: info@gicss.org http://www.gicss.org/



**5 15:00-16:30**

お客さまを空港に送り届けるところ  
までが大切な仕事

## 成田国際空港 (第1&第2ターミナル)

いよいよお客さまとの出会いと別れの場である成田空港に到着。成田空港は航空会社によって第1と第2の2つのターミナルに分かれている。お客さまが入国するときのルートである、到着ロビーや両替の場所、航空会社のカウンター、お客さまが乗るバスの停車位置、そして日本を発つときのルートである、チェックインカウンター、税関の場所や他の施設の位置などを確認した。



「お客さまが、税関や手荷物の受け取りなどを経て到着ロビーに出てくるのは、お客さまの飛行機が到着してから大体30分後くらいです」と、先生から教えてもらう。

移動中の  
バスの車内では  
先生による  
モデルガイディング

移動中の車内では、先生が、日本を説明するオリジナルのイラストや皇室の写真など、さまざまな小道具を活用して、ガイディングを披露。本日のルートを書き入れた関東地方の地図が掲げられ、まさに本番さながら。成田空港の行きと帰りでは、研修生によるガイディング実演が行われた。

### 研修生のコメント



仲間の実技が見られたことも、とても勉強になりました  
日野聖保子さん

#### Profile

(ひの・ほこ) 外資系航空会社で機内通訳として勤務。出産を機に退社し、主婦業とカラーアナリストなどの仕事を15年間こなし、2005年に再び国内の航空会社の客室乗務員の仕事に就く。「苦手な英語を克服したい」、「手に職をつけ、年齢のハンディキャップを乗り越えたい」と考え、通訳ガイドを目指す。2001年から通訳ガイド試験に挑戦し、2006年度に見事合格。

**4 13:00-14:00**

やっと休憩……でも  
ランチタイムでも気を抜けない!

## 昼食(銀座)

ランチは、実際の外国人ツアーでランチによく使われるという銀座にある串揚げのお店、「磯むら」にて。ランチタイムでも、通訳ガイドがやるべき仕事は残っている。お客さまから、「これはなに?」「どうやって食べるの?」などの質問が必ずあるのだ。研修でも、箸の持ち方から、各種ソースまで、各グループで研修生が実地説明にチャレンジ。



箸の持ち方の説明について、谷田先生からアドバイスを受ける。

研修生によるガイディング。 勝井先生によるモデルガイディング。

