

JGA 全国通訳案内士研修テキスト【1】全地区共通

業務知識・実務マニュアル

改訂 2022 年

目 次

第一部：業務知識・ガイド実務

1. 全国通訳案内士とは	1
2. 旅行業法、旅程管理	5
3. 通訳案内の業務に係わる法令順守（コンプライアンス）	10
4. 全国通訳案内士と「ガイド」	13
5. ガイドの仕事（Ⅰ）準備編	18
6. ガイドの仕事（Ⅱ）現場編	29
安全な誘導	29
7. ガイドの仕事（Ⅲ）危機管理	37
8. 日本の旅行事情と案内のポイント	46
旅館・和室・大浴場	54
9. 食事について	58
10. 駅、鉄道	66
主要駅について	77
11. 空港ミーティング・センディング	84
主要空港について	91
12. クルーズ	103

第二部：日頃の準備・資料

1. ガイドの心得	107
2. 仕事を得る	108
3. スキルアップと日頃の準備	111
4. ウェブサイトの例（参考資料）	117
5. 言語別案内留意点（就業ガイドからのコメント）	118
6. 旅行業界用語集	129
7. アルファベットを読み上げる例(Phonetic Code)	135
8. (一社)日本観光通訳協会（JGA）について・入会のご案内	136
◆ JGA 賛助会員一覧（2022 年 5 月現在）	

この冊子は、一般社団法人日本観光通訳協会（JGA）の全国通訳案内士新人研修会、通訳案内研修などの研修テキストとして使用しています。

本テキストは 2022 年 5 月 1 日現在のデータ・事情に基づいて編集しています。施設の

(6) チェックのポイント

参照：P129～ 旅行業界用語集

PAX=Passenger の略。「旅行者」「参加者」「お客様」の意。

i) 日程表、手配書などをもったら

- ・日付、曜日のチェック (土日、祝祭日、連休、月曜、定休日。定休日が祝日の場合の振替注意)
- ・日程を大局的にチェック (おかしいところはないか、実現可能な日程か。明らかに問題がある場合はその時点で確認しておく。)
- ・移動時間、観光所要時間、ルートを当てはめシミュレーションしてみる。曜日・日暮れにも注意。
- ・疑問点、確認すべき点をチェックしておく (以下参照)。

ii) 手配会社との打ち合わせ (手配内容の確認、指示をうける)

(改まった打ち合わせの場を設けず、随時メール等でやり取りをして済ますことも多い)

日程・観光内容

- ・観光内容の確認
 - 入場するのか、写真ストップか、車窓か
 - どこまで含むのか (追加料金・別料金のかかる部分がある場合)
 - 入場料を含む・含まない (PAX 負担)
 - 予約の有無
 - 企画意図の確認 (具体的に何をするのか) (例：秋葉原 買い物なのか散策・写真ストップか)
- ・必要な予約手配の確認：要予約の観光施設・バス駐車場
- ・日程上、問題がある (予想される) 場合の対処 (日が短い、混雑が予想される、台風、雪)
 - 日程・手配内容の調整? / 代替案/PAX への対応
 - 募集パンフレットの注意書きや、事前にしてある説明・警告の確認。

お客様について

- ・人数、家族旅行・子供連れなどの情報。
- ・部屋割り：相部屋 (連れ他人)、一人部屋、部屋割り上の注意点 (連れ、その他リクエスト)。
- ・アレルギーや食事についてのリクエストはあるか。 → 対応の確認
- ・禁煙・喫煙、その他リクエストや記念日など。 → 対応の確認
- ・グループの構成、特徴 (ツアーのタイプ)。
- ・幹事、お世話係、添乗員などの同行の有無。意志決定者がいる場合の確認。

離団

- ・団体ツアーなどで、お客様が一部の行程に参加しないで別行動をする場合や、途中でツアーを離れて帰国したりする場合がある。別行動の程度にもよるが、ツアーの主催会社によっては、以降のツアー参加を放棄する、あるいは、いつ再合流するかを含め確認のためにお客様から一筆を取る場合があるので、そうした場合は確認をする。事故等があった場合の責任の範囲に係わる場合がある。

宿泊

- ・部屋の条件 (禁煙・喫煙、ビュー、本館・別館・新館など) の指定があるか。
(PAX に確約している内容と、実際の手配内容に相違がないか。)
- ・部屋タイプの確認：2人部屋はダブル (DBL) かツイン (TWN, TWB) か。確約しているのか。
1人部屋はシングル (SGL) か2人部屋の1人使用 (TSU) か。
和室・洋室・和洋室、風呂・トイレ有無 (温泉地の旅館、旅館型ホテルなど)
- ・ポーターの使用を含むか (団体の場合は有料が多い。ポーターサービスのないホテルも多い)。
- ・部屋割りについてのリクエストがある場合、対応を確認。

食事

- ・レストラン、メニュー・料金、飲み物を含む・含まない、デザートを含む・含まない。
- ・セッティング (特に指定があるか、手配されているか。個室、テーブル席、座敷、掘りごたつ等)
- ・アレルギーやミールリクエスト (特別食) がある場合の対応。
- ・ガイドは同席か別席か別食か (ガイド分の料金、支払い方法、精算方法)。ドライバーの食事。

8. 日本の旅行事情と案内のポイント

(1) 日本を旅するにあたり必要な情報を旅行者に案内する

単に日本の事情を説明するだけでなく、お客様の国の事情や、お客様が旅行しているであろう世界の他の国々の事情との違いも考慮して案内すると分かりやすい。行程や滞在地、ツアー内容に合わせ、必要に応じた情報を適宜選択する。案内時の状況により優先順位を考える。

* 防災・交通ルールなど安全に関する案内：P41 参照

時差・国内時差無し。サマータイム無し。日本は UTC(協定世界時)+9

水・水道水は飲める。(列車・船の洗面所は飲料用水でないこともある。) ミネラルウォーターも市販されている。(値段の目安。水と紛らわしい飲み物 Aqua...も。)

通貨・日本円。日本円以外は流通していない。外貨がそのまま使える店・場所は例外的。

(外貨、特に米ドルが自国通貨より好まれる国もあるが、日本は日本円のみ。)

- ・レート。旅行者母国通貨への換算(概算)式。百円、千円、1万円は幾ら相当か。
- ・紙幣、硬貨の種類。5円玉だけアラビア数字表記がない。
- ・高額紙幣もおおむね使える。商店はお釣りの用意有り。日常的チップの習慣はない。
- ・現金しか使えないことがある。カードだけで街に出るのは不便で、最低限の現金は必要。クレジットカードが使えるかは各店・施設次第(最低額の設定があることも)。短距離の乗り物切符、入場料、観光地の土産売店、お手頃価格の飲食店、ツアーの食事とは別会計の飲み物代などは現金払いが一般的。カードが使えないタクシーもある。
- ・「LINE Pay」や「ALIPAY(支付宝)」「WeChat ペイ」などの電子決済も導入が加速しているが、クレジットカード同様、各店・施設次第。今後の導入拡大に要注目。
- ・外貨建て T/C(トラベラーズチェック)はそのままでは使えない。現金化(=日本円への両替)が必要。円建て T/C でも、そのまま受け取る店は限られている。
- ・日本では小数点を「.」で表し、位取りに「,」を用いるが、「,」が小数点の国も多い。値札などを見る際の混同に注意。

外貨両替

市中銀行 09:00~15:00 が一般的。両替窓口は 14:00 までの銀行もある。番号札制で待ち時間のかかる店舗もある。取り扱う店舗、外貨に限られる。

郵便局 取り扱う局、外貨に限られる。両替は 16:00 までが多い(局により異なる)。

ホテル 取り扱いの有無、扱う外貨はホテルにより異なる。金額に上限のあることも。手数料の分、レートが若干低い。自動両替機を置くホテルも増えている。

両替所/自動両替機

両替専門店と銀行系の外貨ショップがある。系列によりレートが異なる。一部金券ショップでも取り扱いがある。訪日客の多い観光地、商店街などに自動両替機の設置も増えてきた。

- ・両替時にパスポートまたは ID の提示を求められる場合がある。
- ・「空港はレートが悪い」と思っている旅行者が多いが、市中と同じ。空港の両替所は扱う通貨の種類が多い。ただし、空港も市中も両替レートは系列ごとに異なる。
- ・どこでも両替所があり、いつでも両替できると思う旅行者も多い。両替所は増えているが、海外の有名観光地に比べ少ない。団体ツアーでは、観光中の両替は難しい。また、個人・団体に限らず、行程、行き先や曜日によっては、数日間、両替や ATM 利用の機

10. 駅、鉄道

基礎知識

(1) JR 乗車券類のルール：変更（「乗変」）、払い戻し、手数料、紛失、遅延の場合の払い戻し（詳細は JR 旅客営業規則を確認のこと）

- ・使用開始前で有効期間を過ぎない普通乗車券、使用開始前の急行券・座席指定券（指定列車の発車時刻前に限る）などの乗車券類は、1 回に限り、手数料無しで同種類の乗車券類に変更できる。差額がある場合は、不足は支払い、余る分は返金。変更が 2 回目の場合は、払い戻して買い直し。
- ・発車時刻を過ぎた指定席特急券・グリーン券・指定席券は無効となり、払い戻しできない。指定席特急券は、同日中なら普通車自由席に限って利用できる。（注：指定便のみ利用できる企画券や割引切符の場合、ルールが異なるので条件をよく確認のこと。）
- ・乗車券類は、使用開始前で有効期間内であれば以下手数料を差し引いて払い戻しできる。
普通乗車券、回数券、急行券、自由席特急券、自由席グリーン券：手数料 220 円
指定席特急券、指定席グリーン券、寝台券、指定席券：
列車出発日の 2 日前まで 340 円、前日から発車時刻までは料金の 30%（最低 340 円）
- ・旅行開始後の普通乗車券は、有効期間内で、未使用区間が 100 キロを超える場合は、既に乗車した区間の運賃と手数料 220 円を差し引いて払い戻しが可能。
- ・乗車券類を紛失した場合は、原則として再購入（駅係員に説明して「紛失再発行」印のある切符を発行してもらう）。その切符は、目的地駅で「再収受証明」を受け保管する。紛失した乗車券類を発見した場合、再発行された乗車券と両方を提示して 1 年以内に申し出れば、手数料を引いた額の払い戻しが可能。尚、団体乗車券の紛失については、紛失の事実が確認されれば、運賃・料金の収受無しで再交付される場合があるので、速やかに相談のこと（旅行会社から依頼の仕事の場合、まずは旅行会社へ報告）。
- ・特急・急行料金は速さに対する対価のため、2 時間以上遅れた場合は返金される（遅延証明が必要）。運賃は運送の対価、グリーン・寝台料金などは設備利用の対価であるため、遅延の場合も払い戻しはない。
- ・クレジットカードを使用して購入した乗車券類の払い戻しは、購入した会社により扱いが異なる。カードへの返金が原則となるが、旅行会社で購入した場合や、JR の会社が違う場合、駅の窓口での返金手続きができない場合がある（払い戻しの申し出のみ行い、後日、購入場所で処理をする）。

* 「大人」運賃の適用は 12 歳以上（12 歳で中学校入学前は小児扱い）。

(2) 団体割引乗車券 「団券」

8 名以上の一団となった旅客の全員が、利用施設・発着駅および経路を同じくし、その全行程を同一の人員で旅行する場合で、JR が団体として運送を引き受けたものに発売される割引乗車券。

- ・学生団体、訪日観光団体、普通団体があり、団体の種類と人数、利用日により割引率

主要空港について

※施設・サービスの詳細は、各空港のフロアガイド、ホームページ、インフォメーションなどで確認のこと。

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の世界的流行による 2020 年来の国際線の減便・利用者の大幅な減少のため、国際空港では現在、以下のような状態が見られる。インバウンドが回復する際には状況が異なると考えられるが、段階的に以前の状態に戻るのか、新しい形態になるのか、注意して観察・確認が必要。以降の主要空港の施設・サービスの情報は、インバウンド回復後に備えるため、コロナ禍以前の状況も記載しているが、利用する前に必ずその時点での状況を確認のこと。また、各地空港に PCR 検査場が設置されているが、場所・動線などが流動的なためここには記載していない。各空港 HP を参照。インバウンド回復初期には、検疫や感染防止対策などの理由から空港内の動線も変わる可能性があるので注意する。

- ・検疫強化のために国際便の到着箇所を集約している（到着ターミナルの変更）。
- ・PCR 検査場の設置や、入国者の待機施設への移動ルート確保などで、一時的にレイアウトや動線が変更されていることがある。
- ・国際線を中心とした空港ターミナルでは、店舗・サービスの休業が多く見られる。
- ・空港への交通機関の減便やダイヤ変更が見られる。

成田国際空港（NRT）

- ・フライトインフォメーション：☎0476-34-8000
- ・ポーターサービス：JAL エービーシー ☎03-6687-7888（09:00～17:00）。要予約。対応できる時間など詳細は応相談。なるべく早めに連絡が必要。前日では間に合わない可能性有り。
- ・Free Wi-Fi：無料無線 LAN が全館利用可能
- ・第 1 ターミナル、第 2 ターミナル、第 3 ターミナル（LCC 専用）があり、それぞれ独立した建物。ターミナル間の連絡バス（無料）には 3 種類あり、乗り場・所要時間が違うので注意。
 - 第 1 ターミナル～第 2 ターミナル間の循環
 - 第 2・第 3 ターミナル間のみ循環
 - 第 1 ターミナル～第 3 ターミナル～第 2 ターミナルを循環
- 第 2 ターミナルと第 3 ターミナル間には徒歩移動用の連絡通路もある。
- ※第 3 ターミナルの拡張工事が 2022 年秋完了予定で進められている。2022 年 4 月より出発ロビーの増築部分が供用開始、第 2 ターミナルと第 3 ターミナルの連絡通路も新設された。また、第 2・第 3 ターミナル間の連絡バス乗り場が 1 番から 4 番に変更となった。
- ・全ターミナルの国際線出発時の保安検査場入口に自動ゲートを導入。搭乗券（電子端末上での表示を含む）をかざして通る。
- ・2020 年東京オリンピック・パラリンピックに向けて全ターミナルで自動手荷物預け機の導入が開始された。自動チェックイン機と自動手荷物預け機を集中的に配置するエリアを「Smart Check-in」ゾーンとしている。利用は航空会社による。
- ・2021 年 7 月より顔認証技術を利用した搭乗手続き Face Express を導入。非接触で搭乗手続き・保安検査・搭乗ゲートを利用できる。現在対応するのは JAL、ANA のみ。（一部非対応）
- ・礼拝室：「祈り・瞑想・思索など、静謐な環境下での精神活動のために誰でも利用できる」
 - 第 1 ターミナル 出国前：5 階 出国後：中央ビル 2 階
 - 第 2 ターミナル 出国前：本館 1 階 出国後：本館 1 階