

全国通訳案内士 新人研修会 2021 年（関東） 終了報告

2021 年 4 月 9 日～4 月 13 日

桜の中での開催となった関西地区に続き、初の 4 月開催となった関東地区の新人研修が無事終了しました。感染拡大予防策をとり、定員も大きく減らしての実施ですが、少人数のメリットを活かした研修となりました。各地からご参加の皆様の学ぶ姿勢、さまざまなご質問にスタッフ一同、おおいに刺激を受けました。また、この機会に入会された方が多いのも嬉しいことです。

1 日目は江戸東京博物館内の会議室で終日の集中講義。業法から実務まで、全国通訳案内士として、プロとして、仕事をしていくために必要な業務知識はもちろん、色々な場面でさまざまな対応を求められること、関係者との協調なしにはやっていけないこと、などを講師がそれぞれの経験談も交え、伝えていきます。マスクをして、席の間隔を広くとり、会話も避けての研修となりますので、会場は静か。広範な話には戸惑う部分や、眠気のでる時間帯もあったと思いますが、皆様、熱心に取り組まれました。

本年は江戸東京博物館内の会場を初めて利用。せっかくの機会ですので、両国のオリエンテーションも実施しました。

研修 2 日目は都内と成田空港の実習です。まずは、貸切バスでの実習を活かして車窓や距離感・所要時間を体験しながら、各研修地の案内手順をチェックし、ガイディングのヒントもつかもうというフル回転の都内実習。運転手さんも講師の話にあわせて徐行したり停車位置を調整したりとサポートしてくれます。

皇居外苑の楠公駐車場は貸し切り状態（現在、事前予約制になっています）ですが、インバウンド最盛期のピークの様子も描きながら、ガイドとして案内する場面をシミュレーションしていきます。青空のもと、実地に出て受講の皆様もいきいきしたご様子に。二重橋前で公共交通機関やハイヤー・タクシーで来た場合の動線や乗り降りの場所を説明していると、見張り所の警察の方も聞き耳をたてています。研修の意義は色々なところにあります。

明治神宮では、観光バスは少ないものの、婚礼の行列やお宮参りのご家族など、いつもの週末のにぎわいがありました（整備の遅れていた第 1 駐車場のトイレがきれいになっています）。神社や神道、酒を飲む習慣や日本人の感覚をどう伝えるか、受講の皆様と一緒に考えていきます。

東京タワーの展望台からは、見えるものの説明だけでなく、東京の特徴は何か、それをどう伝えるかも考えます。エレベーターの定員から売っているお土産もののラインナップまで、ガイドの目での観察にも大忙しです。

昼食休憩の後は、成田空港へ。SMART CHECK-IN の導入など新しい設備を確認しつつ、お客様を送る場合、お迎えする場合のポイントを確認します。免税のルール、JR パスの手続きと研修内容は多岐にわたりますが、受講の皆様の理解は早く、ポイントをついた質問がどんどん出てきます。

お台場や臨海エリアも研修して、東京駅で実地研修の 1 日目は終了。歩行距離の長いタフな一日だったと思いますが、笑顔でバスを後にされました。お互いの経験や情報を交換される様子、講師の分からない植物も調べてくれる方、皆様しっかりとしていってらっしゃいます。

3日目は、都内発着の日帰り型観光の例として、日光のバス実習です。

目的地まで長距離バス移動の時間をどう使うか、先輩ガイドである講師が例をあげていきます。車窓には何が見えるのか、きちんと確認できるのもバス実習の良さ。トイレ休憩も大事なチェックポイントです。天気の良い週末とあって日光山内も人出が見られました。桜は満開、赤いヤシオツツジもきれいです。

動線や誘導のコツだけでなく、東照宮を楽しむために必要な背景として日本の歴史をどう切り取って解説するかなど、つきることないガイドの工夫を現場で実感してもらいます。昼食休憩の時間を利用して、神橋など周辺も見学。金谷ホテルでは、「日光歴史コンシェルジュ」が館内を案内してくださいました。いろは坂から、まだ冬枯れの色を見せる中禅寺湖畔へ。少し肌寒いものの男体山もきれいに見えました。

華厳の滝を最後に都心へ戻るバス内では、参加者それぞれがマイクを持ち、ガイドとして使う言語でまず自己紹介。簡潔に話すこと、お客様の耳に入りやすいトーンや話し方はガイドの大事なスキルです。事故渋滞で帰着が遅れましたが、講師のリードのもと、世界の名所を見て来ただろう訪日客へのご案内をどうプロデュースするか、徳川家康の家訓をうまく伝える訳し方は？など、アイデアを出し合ったりそれぞれの体験談を共有したり。研修を通じた仲間同士のつながりが育っているようです。

4日目、バス実習の最終日は富士山・箱根です。連日の朝早い出発ですが、参加者の皆様は今日も元気な笑顔で、集合時間の10分前には全員集合、出発となりました。道路状況もスムーズ、間もなく富士山も見えてきて、いつもこんな富士山・箱根ツアーだったら良いなと思うすべりだしです。休憩のサービスエリアでも資料を集めたり、売っているものをチェックしたりと、皆さんガイドの目でどんどん動いていきます。

改装を終えたばかりの富士山世界遺産センター、富士スバルライン、バスをとめて富士山の写真ストップのできる場所、などなど要所を研修。富士山が見えない場合や、悪天候の場合について聞いておくことも大事です。だんだん見えなくなっていく富士山に変わりやすい状況も実感できました。

名物「ほうとう」の昼食の後は箱根への移動ですが、出来立ての須走道路を一早く経験できました。箱根では、大涌谷など人気スポットの景色（富士山はどの方向に見える？）、遊覧船はじめ観光としての乗り物を組み合わせたコースの例や、それぞれの特徴、手続きなどをしっかり確認します。箱根町では伝統工芸の箱根寄木細工について、実演付きで説明を受け、秘密箱だけでないからくりの数々にも笑ったり驚いたり。

帰路は今日もマイクを使った練習をしながら、順調に都内に到着。日帰り観光のペース配分、お客様の気分や疲れも感じられる一日となりました。3日間お世話になったドライバーさんに挨拶してバスを後にします。

5日目、最終日の午前はウォーキングによる実習です。浅草からスカイツリーまで、2班に分かれてスタート。空模様が気になる中、今朝も皆様、集合よく、全員が皆勤賞です。

どちらも交通手段によって動線の異なる訪問地。とくに浅草は、バス乗降ルールや、水上バスを含む多様なアクセスに加え、何を目的とするかによって、どう「浅草」を切り取って案内するか、ガイドによっては頭の体操のような場所。団体ツアーの場合、個人のお客様の場合....などなど具体例を描きながらの

実習に、質問も色々出てきます。浅草寺・浅草神社だけでなく、町の魅力、お買い物、写真スポットなどそれぞれに紹介の仕方を考えるのも良い練習になります。ピーク時の混雑が今は想像しにくいスカイツリーに着く頃には、案内される側のお客様の疲れや気持ちも実感。それもガイドには大事なことです。

午後は江戸東京博物館内の会場で先輩2名の体験談とQ&A。大手旅行会社のガイドアサイン担当の方をお招きしての特別講義では、旅行会社がガイドに求めることはもちろん、市場の傾向や、業界が今、世界的に対応を求められている事柄など色々課題についてもお話がありました。

修了式では、受講者代表様から研修をふりかえっての感想と感謝のお言葉をいただき、講師・実行委員を代表して委員長からも饒の言葉をお贈りしました。最後は、ご来場いただいた10社の旅行会社様・派遣会社様等からご挨拶をいただき、修了証を手にしたばかりの参加者と名刺を交換、丁寧に一人一人とお話をしていただきました。ご参加エージェントは次の通りです(順不同)。

(株)日本旅行 (株)マイアソシエイツ 東日観光(株) 日本ベストサポート(株)
(株)JTB グローバルマーケティング&トラベル エクスプローラーズジャパン(株)
(株)阪急交通社 (株)TEI ニュージパングトラベル(株) (株)フォーラムジャパン

お天気にもまずまず恵まれ、山の桜や若葉の美しい中での新人研修となりました。おかげさまで、関東地区の新人研修も無事に終了いたしました。お力添えをいただきました多くの皆様に御礼申し上げます。研修を修了された新しいお仲間とともにお客様をお迎えする日が早く来ることを願ってやみません。

新人研修実行委員会

