# ケーススタディで学ぶ
# 通訳案内の実務

注：以下の内容は授業時間まで見ないようにして下さい。

## Ⅰ　旅行業法編

① あなたはインバウンドの旅行会社を開きたいと思っているが、資本金は 300 万円しかない。これで旅行会社を設立する方法はあるか。

② あなたは日本でインバウンドの旅行会社を開き、海外でも支社を作って積極的に募集型企画旅行を販売したい。旅行業法上はどのような資格が必要か。

③ あなたは新宿区にて第三種旅行業者の資格で旅行会社を運営している。このたび東京ディズニーリゾート発着のツアーを運営・販売しようと思うが、第三種旅行業者のままで合法的に運営・販売することはできるか。

④ あなたは海外の旅行会社の委託を受けて東京でのサービスを顧客に提供する旅行サービス手配業者（ランドオペレーター）の会社を運営しようとしている。この場合法律上必要な手続きは何か。

⑤ 東京を拠点とするランドオペレーター—としてのあなたは、アメリカの旅行会社から飛騨高山でガイドをつけるように依頼者から要求された。あなたは以下のうちどのタイプのガイドを選ぶか。

A　無資格ではあるが現地事情に詳しい英語ボランティアガイド

B　東京の全国通訳案内士

C　高山市内の地域通訳案内士

D 英語の堪能な旅程管理主任者

⑥ 通訳案内士としてのあなたは、次のうちどれを最も旅程管理にあたって重要視すべきか。

A　食事内容

B　観光地の滞在時間

C　集合場所及び時間の周知

D　当日の交通、天気、イベントなどの情報収集

E バス運転手との良好な関係

F　顧客の健康状態

⑦ 訪日客に京都や奈良、鎌倉といった古都を案内する際、気をつけるべきことはあるか。

⑧ 団体客を乗せたコーチが浅草寺に到着した。案内士としてのあなたは集合場所をどこに設定するか。

⑨ 雨の降る日に日光東照宮を案内しようとしている。案内士としてのあなたは顧客にどのような注意をすべきか。またそれ以外で業務上どのような点に留意すべきか。

⑩ マレーシアからの団体客のガイドを担当することになった。内訳はマレー系が 10 名、華人が 10 名である。この際案内士として気を付けるべきことはどんなことがあるか。

⑪ 30 名のアメリカ人客のガイドを担当することになった。そのうち乳幼児が 3 名、高齢者が 5 名いる。このようなツアーを催行する際、案内士として気を付けるべき点にはどんなことがあるか。

⑫ ある国の中学生が修学旅行で日本の姉妹校を訪問している。このようなツアーを受け持つ際、通訳案内士としてどのようなことに留意すべきか。

⑬ ある国の市長一行が、日本の姉妹都市を表敬訪問している。このようなツアーを受け持つ際、通訳案内士としてどのようなことに留意すべきか。

⑭ 2 台口で 3 泊 4 日のツアーのアサインがあった。指示書によると T/L（ツアーリーダー/旅程管理主任者）1 人、T/C（ツアーコンダクター/添乗員）1 人で、T/G（ツアーガイド/通訳案内士）の欄に、あなた以外にもう 1 人のガイドの名前が書いてあったが、そのガイドは 2 日目に病気で倒れてしまった。3 日目と 4 日目はどのように切り抜けるか。

## Ⅱ　通訳案内士法編

① 京都市の地域通訳案内士のあなたが大阪市で通訳案内業務を行う際、各観光施設に送客手数料を要求することはできるか。

② あなたはまだ英語の通訳案内士資格を取得していないが、英語によるガイド業務に就いている。その際、名刺に“English Tour guide”と印刷することはできるか。

③ スペイン語通訳案内士資格を持っているあなたは英語も堪能で、現在英語の通訳案内士資格の準備中である。この場合名刺に“English Tour guide”と印刷することはできるか。

④ 通訳案内士の資格は持っていないが第二種運転免許を持っているあなたは、有償で顧客を自家用車のハイエースに乗せ、京都市内を観光することはできるか。

・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

## Ⅲ　様々なツアー形態編

① SIT (Special Interest Tour)の一日ツアーの具体例を述べよ。

② 通訳案内士のあなたにとって、ICT（Inclusive Conducted Tour　スルーガイド）と IIT（Inclusive Independent Tour　現地ガイド）ではどちらが魅力的か。

③ TV(Technical Visit 産業観光)が普通の観光ツアーと異なる点を述べよ。

④ あなたは某自治体の観光協会職員である。このたび、訪日客を誘致するために FAM トリップ（Familiarization Trip/モニターツアー）を誘致することにした。どのような人物を招へいするか。

⑤ 日本版DMO（Destination Management Organization）のうち、今後訪日客の増加が見込まれるところを紹介せよ。

⑥ あなたはSIC(Seat-In-Coach　定期観光バスツアー)のガイドとしてオファーを受けている。通訳案内士としてSICのメリットとデメリットにはどのようなものがあるか。

⑦ あなたは東京ビッグサイトでのMICEの仕事の依頼を受けた。一般の観光ツアーとは異なり、どのような点に留意すべきか。

## Ⅳ　準備編

① 初仕事の下見に姫路城にやってきた。どのような点をチェックするか。

② 初仕事の下見にKIXにやってきた。どのような点をチェックするか。

③ アサインを受けた旅行会社から受け取った書類の中に団体旗が入っていないことに、ツアーの前日に気づいた。通訳案内士としてあなたはどうすべきか。

④ 顧客の到着日の前日夜になってもバス運転手の名前や連絡先が分からない。案内士としてはどこに確認すべきか。また、その他に確認すべきことはあるか。

## Ⅴ　空港編

① 顧客を迎えに成田空港に向かったところ、到着時間になっても顧客が現われない。指示書を確認すると、到着空港が HND となっている。あなたはどう対処するか。

② 空港に顧客を迎えに行ったところ、2 人の Go Show があった。あなたはどのように対処するか。

③ 空港に顧客を迎えに行ったところ、到着時間を 1 時間過ぎても顧客とミートできない。あなたはどのように対処するか。

④ 顧客が成田空港到着時にロスバゲが発生した。あなたは案内士としてどのように対処するか。

⑤ 朝、ホテルから出てコーチに乗り、帰国便に乗るために空港に向かおうとしている。全員そろったところで、顧客および運転手に確認すべきことはなにか。

⑥ 帰国便に乗るために空港に着いた(PAX20)。チェックインの手続きはどのようにするか。

⑦ 東京で爆買いをした顧客を ANA（エコノミークラス）で福岡まで案内しなければならない。案内士として確認すべきことはなにか。

⑧ 飛行機搭乗前に、顧客に確認すべきことは荷物制限以外に何があるか。

・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

## Ⅵ　コーチ編

① 成田空港に到着した乗客をコーチに乗せて新宿のホテルに向かっている。日本旅行に関する全般的な注意事項を説明したいが、何を伝えるべきか。

② 11 月初旬、那覇港到着予定のクルーズ船の Shore Excursion（寄港地発着ツアー）のオファーがあった（PAX3,000、80 台口）。この場合案内士が出発までに気をつけるべきことはなにか。

③ クリスマスシーズンに福岡 in→阿蘇山→別府→（フェリー）→宮島→広島→姫路→大阪→京都→富士箱根→日光→東京 out10 日間の Overland Tour（陸上横断旅行）の依頼を受けた。観光地に関してインターネットや電話で事前確認すべきことはなにか。

④ 某国の修学旅行生のツアーを担当した。コーチに乗った生徒の人数確認をしたいが、勝手に移動する生徒たちがいる場合、どのように対処するか。

⑤ 東京を出発して東名高速道路を走っているコーチがすでに 3 時間半走り続けている。道路交通法上留意すべきことはあるか。

⑥ 一日の観光が終わり、夕方新宿のホテルにコーチが到着した、顧客のほとんどが荷物をおいてからすぐに六本木に行きたいのでこのままコーチで向かってほしいと言われた場合、道路運送法上どのように返答すべきか。

⑦ PAX5 の個人客を東京から静岡県御殿場、愛知県豊田市に立ち寄り、滋賀県甲賀市まで約 480km を 1 日で行くよう指示書に書いてある。しかし甲賀市につくと顧客が追加料金を払っても甲賀市ではなく 50km 離れた京都市で泊まりたいというリクエストがあった。道路運送法上あなたはどのように対処するか。

⑧ 観光地の駐車場においては、同じ形のコーチが多く、また複数台口のコーチが隣り合って停車することもあるため、顧客が乗り間違える恐れがある。乗せ込みに関して事前にどんな対策をとるべきか。

## Ⅶ　JR 編

① PAX10 で新幹線に乗せ込みする際、案内士はどのような点に気をつけるべきか。

② 午前中に PAX10 の募集型企画旅行で、東京から京都まで新幹線に乗る予定だったが、そのうち 2 名が名古屋で途中下車して別行動をとり、夜京都まで自費で行くという。あなたならどう対処するか。

③ JR を利用する際、訪日客なら PAX8 以上で一般の 15%割引だが、学生団体なら 30%割引である。団券に記載されている 100 名の訪日修学旅行生（小学生）の割引率を確認すると、15%になっていた。これに対して案内士としてできることはあるか。

④ JR パスを持参した顧客が「サンライズ瀬戸」に乗車して高松駅まで行くことになった。運賃および料金面で留意する点はあるか。

⑤ 東京に来ている顧客が都内で JR パスを購入したいと言う。あなたならどう答えるか。

⑥ 東京から新青森に行く「はやぶさ」のグランクラスを利用したいという顧客には、どのような注意点を述べるべきか。

⑦ 団券を利用して PAX15 で新幹線を利用する予定だったが、2 名急用で帰国することとなった。このとき、運賃および料金に変化はあるか。

⑧ 家族客を新幹線で東京から金沢までかがやきで案内することになった。家族構成は 30 代の両親、12 歳の息子、6 歳の娘、1 歳の娘である（PAX5）。このうち小人料金が適用されるのはだれか。

## Ⅷ　ショッピング編

① 現金の持ち合わせがほとんどない訪日客にはどのように現金を調達するようにいうか。

② ある店舗から KB（キックバック）の登録申込書を渡された。登録すれば、顧客の消費額のうち 5%が振り込まれるというが、通訳案内士のあなたはそれに登録するか。

③ アメ横のある店舗では毎日「閉店セール」を謳って格安で販売する店があるが、その店が「本日限り」といって特別価格で販売しようとしている。その店員の言葉をそのまま通訳するのには問題はないか。

④ 顧客（PAX3）がコンビニで弁当と飲み物を購入し、隣接する新宿御苑で飲食したが、ゴミを捨てる場所がみつからない。購入したコンビニで捨てることはできるか。

## Ⅸ　観光地編

① 御殿場市の平和公園から「下車観光」として富士山を見るように指示書には書いてあるが、当日は大雨である。この場合下車観光を車窓観光にすることはできるか。

② 名古屋市の徳川美術館・徳川園に顧客を１名案内することになった。ブースで案内士に対する割引はないと言われた場合、どのように対処するか。

③ 富士登山中の顧客が頭痛をうったえた。案内士のあなたは常備薬のバファリンを持っているので無料で提供することに問題はないか。

④ 10 月に東京から日光東照宮および華厳滝に行こうとする顧客を案内する際、注意する点はなにか。

⑤ 東京国立博物館に個人客を案内している。ただし閉館まで 60 分しかない。案内士としてどのような順序で見学するのを勧めるか。

⑥ 東京国立博物館法隆寺館内は静まりかえっており、大人数の客にはガイディングしづらい。事前に館外で説明する際に気をつけたいことはなにか。

⑦ 金閣寺に団体客を案内している（PAX20）。鏡の池で自由見学とし、コーチを集合場所としていたが、集合時間を 5 分過ぎても 2 名の顧客が戻ってこない。どのように対処するか。ただし T/C はいないものとする。

⑧ PAX20 の団体客を宮島の弥山にロープウェイと徒歩（標準時間 30 分）で案内する際、気をつけるべきことは何か。ただし T/C はいないものとする。

## Ｘ　レストラン編

① 15 分後に予約していたレストランに到着する。入れ込み電話で確認すべき点を挙げよ。

② 訪日客とともにラーメン屋に入る前に確認すべき点は何か。

③ 日本の姉妹都市を訪れている外国の代表団をレストランに案内し、日本側の市長及び自治体職員と会食をする際、気を付けるべきことはなにか。

④ 指示書に B、L、D という文字が見えるが、これはなにか。

## Ⅺ　ホテル編

① 団体客（PAX20）をホテルに案内し、チェックインする予定だったが、直前に 2 名の顧客がそのホテルではなく付近の友人の家に泊まり、食事も友人と一緒にしたいと言ってきた。旅行会社から預かってきたホテルのクーポンには 20 名と明記されている。あなたは案内士としてどうすべきか。

② PAX30 の顧客を乗せたコーチが高速道路から下りようとしているが、渋滞しているようでなかなか出口から下りられない。そのうち目的地のホテルにつく時間が近づいた。案内士としてホテル側にどのような入れ込み電話をすべきか。

③ 目的地のホテルにコーチが到着した。あなたは何をすべきか。

④ ダブルベッドの部屋を予約していたが、顧客からシングルサイズになっているとクレームを受けた。部屋を確認したら確かにダブルベッドだが、顧客によると自分の国の標準ではこれはシングルだと主張する。案内士としてどのように対処するか。

⑤ ホテルで顧客がパスポートとクレジットカード入りの財布を金庫の上に置いたまま紛失したという。案内士としてどうすべきか。

⑥ 顧客がチェックアウトしようとしているときにトラブルが発生した。利用した覚えがないのにミニバーのミネラルウォーター代を請求されたという。どのように対処するか。

⑦ 通訳案内士が合法的に顧客を自宅に泊め、自家用車のハイエースで顧客を送迎しながらガイディングをする方法はあるか。

## Ⅻ　温泉旅館編

① 温泉旅館に到着した。入館時に玄関で説明すべきことを挙げよ。ただしホテルの場合と重複することは述べる必要はない。

② 旅館の入室前に客室使用に関して訪日客に説明すべきことを挙げよ。ただしホテルの場合と重複することはいう必要はない。

③ 顧客によっては温泉に入ることができないが、どのようなケースが想定されるか。

・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

## 13　各種トラブル編

① よりよいガイディングができるように環境を整える必要があるが、案内士は「ガイド環境整備」のためにどのような努力をすべきか。

② 東名高速道路でコーチが他の自動車と接触事故を起こした。全員無事だが、車体は走行可能とはいえ後ろ側は外傷が目立つ。案内士のあなたはどのように対処するか。

③ 京都市内をコーチ（PAX20）で移動している最中（午前 10 時）に震度 5 強の震災が発生した。本日は市内観光を予定していたが、あなたならどのように対処するか。

④ あなたはファミリー客のガイドの仕事をしている(PAX5)。夏に富士山五合目に行った後、気温差のためか一人が体調不良を訴えた。あなたはこれからスケジュールを消化すべきか、それとも病院に連れて行くべきか。

⑤ ねぶた祭に行くお客様を案内することになった（現地でコーチ/PAX30 混載）。あなたならどのようなことを事前に調べるか。（宿泊/交通機関以外）

⑥ 高松港からフェリーで直島に行き、半日ほど美術館等を見学してから、別のフェリーで岡山市に向かい、そこで宿泊する予定だったが、荒天のため欠航となった。案内士のあなたはどうすべきか。（PAX5、ファミリー客、P カー）

## 14　イスラム教の顧客対応法

① ムスリムの訪日客がラーメンを食べたいという。何をすすめるか。

② 5 月半ばから 6 月半ばまで、ムスリムを案内する際に気をつけるべきことは何か。

③ ムスリムの顧客が日本側に招待されて会席料理をいただくことになった。この席に通訳として呼ばれた場合、気をつけるべきことは何か。

④ ムスリムの客が宿泊するホテルに関して、事前に知っていると良いことはなにか。

## 15　イスラム教徒以外の食事規制編

① ユダヤ教徒の訪日客のガイドをする際に、飲食方面で気をつけることは何か。

② 台湾や香港、東南アジアの華人などのなかに、宗教上の食事制限があるとするとどのようなケースか。

③ ヒンドゥー教徒が鍋物を食べたいというが、気をつけるべきことはなにか。

④ ジャイナ教徒が和食を食べる際に気をつけるべき食材を挙げよ。

## 16　ベジタリアンおよびアレルギー編

① ベジタリアンに精進料理を勧めたいと思うが、気をつける点はあるか。

② 顧客が食後にアナフィラキシーショックを起こした。ガイドとしてどう対処するか。

③ ビーガンの訪日客が味噌汁を吸おうとしている。問題があれば挙げよ。

④ 訪日客がレストランで飲酒をする前に、話しておくべきことはあるか。

## 17　アジア系旅客編

① 東南アジア系の顧客がスキーをしたいといっている。安全面で気をつけるべきことを挙げよ。

② 皇居前広場で中国からの喫煙者からタバコを勧められた。あなたならどのように対処するか。

③ ユダヤ教徒は信仰の度合いにより戒律に対して厳格かいなか差が大きいという。今日はユダヤ教徒の安息日（土曜日）だが、目の前の顧客にどの程度信仰深いか聞く方法を考えよ。