

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つ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。

- 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。

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。

.....

- 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。道路運送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 で新幹線にませ込みする際、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 以上で一般運賃の 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」に乗車して東京駅から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。

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ドングしづらい。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。

- 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する必要はない。

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 よりよいガイドンク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）

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が、今日はユダヤ教徒の安息日（土曜日）だが、どのような点に気を付けるべきか。