

## 通訳案内士試験 実務「研修テキスト」完全マスター！②

制限時間 20 分

1

団体客の旅館での夕食における対応として通訳案内士が行うべき業務を順番に並べよ。

- ① 食事会場の配膳、座席位置、座席数を現場で確認。
- ② チェックイン用デスクでルームキーに添えてミールクーポンを顧客に手渡す。
- ③ 集合時間に来ていない顧客に連絡する。
- ④ 飲み物代が別精算の場合の精算方法を確認する。

→ → →

2

宿泊施設から団体客がコーチで出発する直前に通訳案内士が行うべき業務はどれか。

- ① シートベルト着用をお願い。
- ② フロントでルームキーの返却がすべて終わっているか確認。
- ③ 当日の行程について運転手と確認。
- ④ 顧客にバスの停車位置を知らせる。

3

精算書とともにエージェントに必ずしも返却しなくてよいものを一つ選びなさい。

- ① 領収書
- ② 未使用または裏書されたクーポン
- ③ バウチャー
- ④ JR の団券

4

スケジュールの遅延を防ぐために、通訳案内士がとる正しい方法はどれか。

- ① スケジュールに余裕を持たせるため、例えば 1 時出発のところを 12 時 50 分出発と顧客に伝える。
- ② 顧客が見学したいところはすべて見せつつ、滞在時間はカットする。
- ③ ガイド一人で添乗員を兼ねるときは、遅れそうな顧客とともに最後尾を歩く。
- ④ たとえ修学旅行であっても、案内士は時間厳守について話すとき、子どもたちに命令口調ではなく柔らかく依頼するべきである。

5

顧客が観光地で迷子になったのか、集合時間を過ぎてもコーチに戻ってこない。通訳案内士として取るべきでない言動はどれか。

- ①迷子客の同行者に探しに行ってもらおう。
- ②同じコースが数台口だったら、別のコーチに乗車していないか確認する。
- ③顧客の電話番号が分かれば電話をする。
- ④顧客の顔が分からなければ写真などで確認してから、案内士自ら探しに行く。

6

顧客からのクレーム対処の方法で正しいものを選びなさい。

- ①エージェントに連絡する前に、現場で処理するが、処理しきれない時にはエージェントに相談する。
- ②クレームが出たら後回しにせず、すぐにその場で内容をきちんと聞き解決する。
- ③失敗した時には正直に「失敗しました。」と謝罪するべきだ。
- ④何度も同じ点でクレームが起こる場合は、構造的な問題がありえるので、関係者同士で確認をとる。

7

災害発生時に通訳案内士がとるべき行動を選びなさい。

- ①ホテル内で火災を発見したらまず顧客を非常階段で屋上等の安全な場所に連れていく。
- ②水害が起こったら、その後の行程について、まず状況を確認し、旅行者とよく相談した後、エージェントに報告する。
- ③震度5レベルの地震が発生しても、臨機応変に旅程をこなすべきである。
- ④団体内の一人の顧客が病気になっても、他の顧客は可能な限り予定通りの旅程をこなすように努める。

8

通訳案内士が遭遇しがちな、顧客に対して応急処置を行うべき事態に当てはまらないものを一つ選びなさい。

- ①足を滑らせて捻挫をする。
- ②食事時に厚い鍋にうっかり触って軽いやけどを負う。
- ③なれない食事で腹痛・下痢を起こす。
- ④喉にものが詰まって苦しむ。

9

顧客の呼吸が停止したときに有効な救命処置とはいえないものを一つ選びなさい。

- ①心肺蘇生
- ②AEDの使用
- ③腹部突き上げ法
- ④胸骨圧迫と人工呼吸

10

急病を患った顧客を病院に連れていき、医師やスタッフの通訳をする際、配慮すべきことを選びなさい。

- ①医師やスタッフには、たとえ長くなっても日本人に対するときと同じように話してもらおうよう頼む。
- ②体調不良のため病人が言葉足らずであると思ったら、可能な限り病人の言葉を補うべきである。
- ③顧客と通訳案内士が同性でない場合は、案内士は必ず別室で通訳する。
- ④現金の持ち合わせが気になるため、スタッフに費用の概算を計算してもらう。

11

著作権法第1条のうち、( ) に当てはまるものを選びなさい。

第一条 この法律は( )並びに実演、レコード、放送及び有線放送に関し、著作者の権利およびこれに隣接する権利を定め、これらの文化的所産の公正な利用に留意しつつ、著作者等の権利の保護を図り、もって文化の発展に寄与することを目的とする。

- ①著作物
- ②著書
- ③書籍
- ④書物

12

著作物が自由に利用できないのは、次のうちどれか。

- ①私的使用のための複製
- ②学校等の教育機関における複製
- ③文化理解を推進する上での紹介
- ④営利を目的としない上演・演奏

13

著作物の正しい利用手順を順番に並び替えなさい。

- ①自由に使えるケースの場合か確認
  - ②保護期間内のものか確認
  - ③著作権者を確認
  - ④日本で保護されているものかどうか確認
- →      →

14

道路運送法および旅客自動車運送事業について、正しいものを選びなさい。

- ①災害のため緊急を要するときでも、自家用自動車によって有償で運送してはならない。
- ②公共の福祉を確保するためやむを得ない場合は、該当都道府県知事の許可を受けて自家用自動車によって運送できる。
- ③通訳案内を行う際の顧客運送について、利用者から運送費名目の金銭を受け取らなければ通訳案内士は自家用自動車で顧客を運送できる。
- ④道路運送法に基づく許可を持たない者が自家用車を使用して有償で送迎を行うことはできない。

15

ムスリムの顧客への接客として適切なものはどれか。

- ①ムスリム女性への接客を男性が行うこと
- ②アルコールが含まれる飲食物の明確化
- ③ホテルの客室にクルアーンを置いておくこと
- ④大仏等のある寺院を観光すること

16

ユダヤ教徒が食べても差し支えない「コーシャ（コーシエル）・フード」を選びなさい。

- ①イカ
- ②貝類
- ③エビ
- ④鮭

17

訪日客を迎える際、食事面で配慮が足りないと考えられるものを選びなさい。

- ① サザエやアワビなどを炉端焼きで提供すること
- ② MICE で訪日した客に自国と同じ食べ物を提供すること
- ③ 顧客の食べられるものと食べられないものを把握すること
- ④ アツアツとはいえないラーメンを出すこと

18

2018年の訪日客に対するアンケート（以下「アンケート」）で正しいものを選びなさい。

- ① 全体的に最も購入率が高いのは菓子類である。
- ② 中国人の間で最も購入率が高いのは電気製品である。
- ③ イタリア人の間で最も購入率が高いのは菓子類である。
- ④ 酒類の購入率は欧米豪よりアジア系のほうが高い。

19

アジア系訪日客に対する「アンケート」の結果、正しいものを選びなさい。

- ① 最も旅館に宿泊し、温泉入浴をする率が高いのは韓国人である。
- ② 最も美術館・博物館・動植物園・水族館に行く率が高いのはシンガポール人である。
- ③ 最も日本の歴史・伝統文化体験をする率が高いのは台湾人である。
- ④ 最もテーマパークに行く率が高いのはベトナム人である。

20

欧米豪からの訪日客に対する「アンケート」の結果、正しいものを選びなさい。

- ① 最も温泉入浴をする率が高いのはアメリカ人である。
- ② 最も美術館・博物館・動植物園・水族館に行く率が高いのはフランス人である。
- ③ 最も日本の歴史・伝統文化体験をする率が高いのはイタリア人である。
- ④ 最も舞台・音楽鑑賞をする率が高いのはアメリカ人である。