



## 第2章 旅程管理の実務

### 第1 旅程管理の必要性

#### 1 旅程管理に関する多様な実務

全国通訳案内士が日本の旅行者から依頼されて、旅程管理主任者を兼ねて企画旅行の添乗を行う際は、旅行業法で規定された4つの旅程管理業務を行うことは、前章で述べたとおりである。また、裁判所の判例等で示された安全確保義務に基づく業務も履行しなければならない。

さらに、全国通訳案内士の実務としては、旅程管理主任者として添乗する場合の旅行業法上の業務に加え、幅広い内容に対応する必要がある。例えば、お客様が楽しい旅行を満喫していただけるよう各種演出をする、お客様の旅の相談役を務める、お客様が更に旅行を楽しんでもらえるよう必要な情報を提供するなど、いずれも全国通訳案内士に求められる業務である。

本章においては、旅行業法や施行規則に基づく旅程管理（狭義の旅程管理）だけではなく、全国通訳案内士として、通訳案内業務を行うに当たってポイントとなる旅程管理（広義の旅程管理）についても説明する。なお、この「広義の旅程管理」

については、ツアーの目的や旅行者の性質によって対応が異なる場合があるほか、商慣習等による所も多く、事業者によって異なる対応が求められる場合もある。そのため、以下の内容については、あくまで一般的な対応例として捉え、旅行者ごとに、丁寧に確認することが大切である。

#### 2 二つの旅程管理について

全国通訳案内士の業務における旅程管理は、次の二つに整理することができる。

##### ① 「狭義の旅程管理」

前章にて説明した、旅行業法や施行規則三十二条各号に規定された旅程管理主任者の行う旅程管理のことをいう。

##### ② 「広義の旅程管理」

通訳案内士法に規定する「通訳案内」を行うに当たって、交通機関、宿泊施設等との調整や訪日外国人旅行者の来日中のサポート等、広い意味での旅程管理のことをいう。

これらの関係を整理すると、図1のようになる。

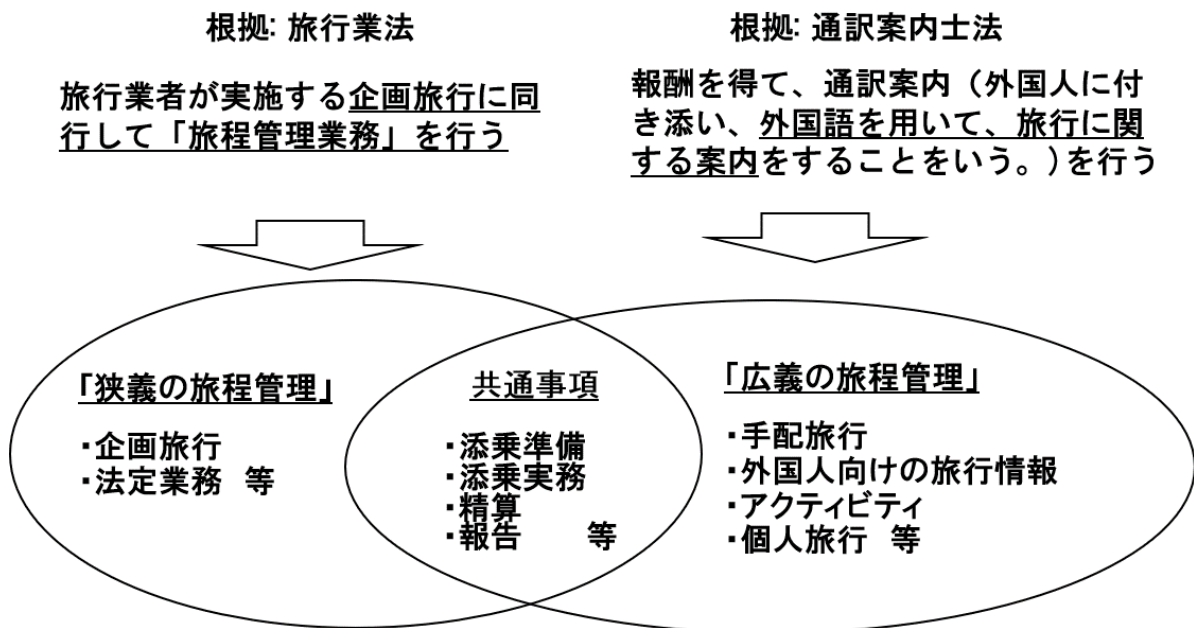


図1 狭義の旅程管理と広義の旅程管理

### 3 広義の旅程管理について

#### (1) 「広義の旅程管理」とは

ここでは、全国通訳案内士であれば、旅程管理主任者の資格を有しない者であっても、かつ企画旅行以外の場合であっても、対応が求められる「広義の旅程管理」について説明する。

通訳案内士法によれば、「全国通訳案内士（地域通訳案内士）は、報酬を得て、通訳案内を行うことを業とする」とされている。すなわち、全国通訳案内士は、訪日外国人旅行者の旅行に付き添って、交通機関などを利用して、観光施設、宿泊施設、食事施設等の案内を行う場合は、訪日外国人旅行者の旅程についても配慮すべきであり、この点において、「広義の旅程管理」を実施すべきであると解される。

したがって、「広義の旅程管理」とは、「狭義の旅程管理」を一部含む概念であり、かつ法定業務のみならず、任意的なサービスとしての業務を含むものである。

#### (2) 企画旅行以外で必要とされる旅程管理

日本の旅行業者が実施する企画旅行において、全国通訳案内士が旅程管理主任者の立場を兼ねて添乗している場合には、当該全国通訳案内士に「狭義の旅程管理」が義務付けられる。しかし、こうした場合以外でも、全国通訳案内士には「広義の旅程管理」の実施が求められる。以下、ケースごとに考える。

##### ① 手配旅行

旅行者からの依頼で、旅行業者が、航空券や新幹線の乗車券や特急券、あるいはホテルや旅館、民宿、全国通訳案内士などの手配を行う旅行形態を手配旅行という。手配旅行の場合、旅行業者には、手配を完成したり旅程管理を行ったりする法律・約款上の義務はない。

しかし、日本の事情に疎い訪日外国人旅行者がお客様の場合、この手配旅行に同行した全国通訳

案内士は、新幹線の乗車券や特急券、あるいはホテル等について、実際的な対応が必要になる。

また、この場合、企画旅行ではないので、同行する全国通訳案内士に旅程管理主任者の資格は求められないが、実務上、「広義の旅程管理」の対応が求められることになる。

##### ② 旅行サービス手配業者からの依頼

外国の旅行会社等が交通、宿泊、観光施設、全国通訳案内士等の手配等を、日本で活動する旅行サービス手配業者に委託するケースが多い。

この場合、日本の旅行業法における企画旅行、手配旅行のいずれにあたるか、必ずしも明らかでない場合がある。なぜなら、外国で参加者を募集する場合にあつては、日本の法律ではなく、外国の法律が適用されるためである。

このような場合、全国通訳案内士に「狭義の旅程管理」が求められることはないが、訪日外国人旅行者に付き添う中で、「広義の旅程管理」には対応しなければならない（この場合の旅程管理は、手配者が日本の旅行業者等であれば「狭義の旅程管理」の実施が求められる内容も含む場合がある。）。

##### ③ アクティビティ

宿泊や輸送サービスの手配を伴わず、旅行の行程がいわゆる「ウォーキングツアー」や「茶道、料理等の体験」に限られる場合は、当該旅行の手配者は旅行業の登録を要しない。したがって、全国通訳案内士がこうした活動に従事する場合、「狭義の旅程管理」を行う必要はない。

しかし、日本の事情に精通していない訪日外国人旅行者の団体が行動する場合等、旅行者の安全管理や、解散・集合に関する指示、日本の道路状況についての注意等の業務が生ずるため、この場合も、全国通訳案内士は、「広義の旅程管理」の実施を求められる。

#### ④ 個人旅行(FIT)

宿泊しているホテルや旅館のスタッフの紹介により、個人旅行で日本を訪れる訪日外国人旅行者から、通訳案内業務を依頼されることがある。

また、インターネット上に掲載された全国通訳案内士の情報等を基に、直接、訪日外国人旅行者や当該旅行者の日本での受入れ先企業等から、依頼されることもある。

旅行業者を介さないため、「狭義の旅程管理」を求められることはないが、これらの場合も、全国通訳案内士には「広義の旅程管理」業務が発生する。

#### (3) 「広義の旅程管理」が求められる理由

日本の旅行業法に基づくか否かを問わず、訪日外国人旅行者にとっては、全国通訳案内士を同行させることで、以下のメリットが期待できる。

- ① その土地の地理や事情に明るい人に誘導してもらうことで、安心して楽しめること
- ② 不慣れた土地で効率よく行動し、限られた時間を最大限に活用できること
- ③ 自分の興味に合わせた説明や必要となる情報が得られること
- ④ 全国通訳案内士を含め現地の人との交流・コミュニケーションができること

今日、訪日外国人旅行者向けの旅行情報は、各種ガイドブックなどに豊富に存在する。また、自治体等が作成するホームページやパンフレットのほか、最近では、空港や美術館、博物館での音声ガイドやロボットガイドまである。

しかし、全国通訳案内士に求められる情報の種類は、これらの観光情報にとどまるものではなく、旅程管理に属するものから、日本の生活文化に対する様々な疑問まで、およそ日本社会すべてといていいほど、実に多様である。表1は、観光庁のアンケート調査によるものであるが、全国通訳案内士に求められるのは、特定の観光スポットに

ついての「点」の情報だけではなく、移動や食事等も含め旅全体を安全に楽しく過ごすための「線」や「面」の情報が多く含まれることがわかる。ただ、訪日外国人旅行者で日本語を話せる人は少ない。また、日本人の多くは、外国語による会話が苦手であり、避けようとする人が多い。

だからこそ、機械仕掛けによる回答でなく、人間である全国通訳案内士が必要なのである。日本における各種の情報収集に精通していることも、全国通訳案内士として必要なスキルの一つとなる。

つまり、全国通訳案内士には、日本の事情に暗い訪日外国人旅行者に対し、機微を説明できる十分なコミュニケーション能力を有することが求められる。「旅行の究極の魅力は、人との出会い」と言われる。全国通訳案内士は、この意味で「民間外交官」と称される。

表1 全国通訳案内士や旅行業者が旅程管理を行うにあたり、重要だと考える事項上位30

1	食事内容・メニュー
2	観光スポット滞在時間
3	集合場所、集合時間の周知
4	当日の交通、天気、注意警報、イベントなどの情報収集
5	バスの配車・運転者との連携
6	トイレ休憩
7	下見・情報収集
8	入場料の有無と支払方法
9	商店の営業日、時間、アクセス
10	乗車・乗り継ぎ・降車
11	ホテル等のチェックイン・チェックアウト
12	挨拶、謝辞、自己紹介、運転者紹介
13	忘れ物をしないことへの注意喚起
14	ツアーの客数と人数確認
15	ツアーの開始と終了
16	食事の手配

17	食事料金と支払方法
18	健康や安全の管理、貴重品の管理願ひ
19	ガイドの経費（電話代、交通費等）
20	迷子を出さないコツ
21	交通機関の手配
22	両替・クレジットカード
23	空港・ホテルへの送迎
24	障害のあるお客様に対する配慮
25	ホテルでのバゲージアップとダウン
26	サプライヤー・エージェンツ等との連携
27	緊急連絡先の入手
28	到着前の入れ込み電話
29	けが人・病人・死亡者が出た場合の対応
30	添乗金（準備金、支度金、ファンド）

（観光庁による旅行業者等へのアンケート調査より）

<コラム> 旅程管理の重要性について

大多数の方々は、「通訳ガイドってガイドインクだけをする」、そしてそれは、「informativeでエンターテイメントが出来るガイドが良い」と思っています。

しかし、ガイドの仕事で一番大切なのは、添乗業務です。何より、添乗業務が出来なくてはならない、と言っても、過言ではありません。それを、ほとんどの新人ガイドさんは知らない。「おもてなしの心」とかよりも、添乗業務が出来なさすぎます。

「JRの団体券の見方」、「減員証明の貰い方」、「バスの中でのお客様の数え方」、「ドライバーさんとの打ち合わせの仕方」とか、ホテルチェックイン 10 分前にはホテルに電話して、鍵を出しておいて貰うのは勿論ですが、たとえ、昨日まで同じホテルを使っていたとしても、今日からは新しいツアーだったら、朝食の場所の再確認をするなど。これは、グループが大きかったりすると、宴会場を貸し切ったりすることもあるからです。その他、2次会のバーを探す、

とか、もう、ここには書ききれませんが、ガイドはまず、添乗業務が出来なくてはなりません。

単にマイクを持って、明治維新の話をしているのでは、ガイドではありません。ご案内も勿論出来なくてははいけません、それよりも、大切なのは、添乗業務です。「え～？私は、ガイドになりたいくて、添乗員じゃないんです」と、思ったあなたは、ちょっと出直して下さい。厳しいですけど。ガイドは、添乗員でもあり、ウェイター、ウェイトレスでもあり、通訳でもあります。コンシェルジュでもあり、究極のガイドの表現は「旅する小間使い」です。ガイドの仕事は、そんな、かっこいいものじゃありませんから。ガイドは、「目立たなくてははいけません」が、「影の存在でなくてはいけない」、と反比例していますが、このあたりも、難しい立場です。まさに黒子ということです。

（特定非営利活動法人日本文化体験交流塾「国際観光ガイドの基礎知識」より引用）

<コラム> ベテラン全国通訳案内士Bさんの声

全国通訳案内士に求められる能力は、大きく以下の6点にまとめられると思います。これらのスキルをバランスよく身につけることが、一流のガイドとして活躍するために求められます。

- ① 訪問先や日本文化等を説明するための語学力（意思疎通を阻害しない程度の正しい発音を含む）と知識、観光内容や日程、食事、宿泊、買い物などの旅程管理の内容も含めた総合的な知識、経験、スキル
- ② お客様に対するホスピタリティ精神
- ③ お客様を誘導するという行為を伴うため、安全に安心して旅行を楽しんでいただけるための責任感とリーダーシップ
- ④ 契約と責任・義務の意識、コストの意識

- ⑤関係者(仕事のパートナー、他のサプライヤー等)や周囲への配慮と感謝の気持ち
- ⑥守秘義務や個人情報の取り扱い等に伴うモラルやコンプライアンスの意識

#### 4 お客様の把握・理解

近年、日本を訪問する外国人は、急速に増加するとともに、国籍の多様化、ニーズの多様化が進行している。国の制度、宗教、生活習慣の異なる訪問者であるだけに、そうしたお客様をガイドすることは、日本人を顧客とする「日本人向けの旅程管理」とは、比較にならない難しさがあり、高度なスキルを必要とする。

全国通訳案内士の仕事はサービス業である。サービス業においては、与えられた時間、限られた予算の範囲内で、お客様の満足度を最大限に高めるサービスの提供が求められる。これは、いわゆるホスピタリティでもある。その際、顧客を正確に把握することが非常に大切であるため、類型別、状況別の分類を以下に示す。

##### (1) 対象者による分類

- ・個人又は家族
- ・団体(知り合い同士)
- ・団体(知らないもの同士)
- ・団体(同一国籍)
- ・団体(多国籍)

##### (2) 滞在歴・ツアーへの参加歴による分類

- ・日本が初めてか否か
- ・同じツアーブランドへの参加実績の有無

##### (3) 年齢層などによる分類

- ・若者向きのツアー
- ・年齢層の高いツアー
- ・年齢がばらばらなツアー
- ・障害者を含むツアー
- ・乳幼児を連れた人を含むツアー

##### (4) 移動手段による分類

- ・貸切バス
- ・専用車
- ・公共交通機関
- ・ウォーキング
- ・クルーズ船

##### (5) 予算の違いによる分類

- ・ハイエンド/ラグジュアリー/デラックス
- ・スタンダード
- ・エコノミー/バジェット
- ・食事付きの有無
- ・現地からの添乗員(ツアーリーダー)の有無

##### (6) 業務の受注形態や依頼形態による分類

- ・旅行者・旅行サービス手配業者からの依頼
- ・人材派遣会社からの派遣
- ・海外の旅行者からの依頼
- ・商社、メーカー、自治体、DMO等からの依頼
- ・訪日外国人旅行者からの直接依頼
- ・協同組合からの依頼
- ・全国通訳案内士の団体や通訳案内士仲間からの紹介
- ・インターネットの検索サイトによる受注
- ・国の情報システム
- ・ホテル等からの依頼
- ・外国人旅行者からの直接の受託

受注元や依頼方法の違いにより、業務の内容に違いがある。旅行者や旅行サービス手配業者を介さない場合は、通常旅行者が担うべき業務や責任を全国通訳案内士個人が負う場合がある。

##### (7) 日数・範囲による分類

##### ① スルーガイド(ICT: Inclusive Conducted Tour)

長期のツアーガイド。代表的なものは、成田イン、関空アウトのように、空港送迎から、出発空

港まで、同一の全国通訳案内士が対応する。長期のものは、2～3週間程度のものもある。

この場合、全国通訳案内士は、広域の交通情報に加え、トピックスの面でも、幅広い知識が求められる。

## ② スポット/半日/○日ガイド(IIT: Inclusive Independent Tour)

観光地での見物だけにガイドがつき、それ以外には旅客が単独で旅行する方式で、個人旅行に多い形態である。

交通機関による移動中はガイドが付かず、旅行目的地にお客様が到着すると、旅行契約の内容により出迎え、ホテルへの送迎、ガイドによるローカル案内等のサービスが行なわれる。

近年は、日本に2～3週間滞在するが、ガイドが同行するのは、東京や京都といった主要都市で1～2日間のみ、というケースが増加している。このようなケースにおいては、ガイドが同行しない他の都市/地域に関する情報をお客様から求められることも多い。

## (8) 目的別分類

### ① FIT (Foreign Independent Tour)

個人又は家族等による少人数の外国旅行のことで、欧米系にあっては、訪日旅行者の90%以上がこの形態である。アジア系においても、確実に増加している。

FITであって、全国通訳案内士を必要とするのは、富裕層である場合のほか、特定の地域や体験にあたって、部分的に全国通訳案内士を必要とすることもある。体験型観光やショート地域ガイドは、全国通訳案内士の登竜門としても貴重な機会となる。

また、富裕層等のプライベートガイドは、ホスピタリティを含め、極めて高いスキルを求められる。知識レベルの高いお客様の質問のレベルは高く、かつ範囲も広範なことから、全国通訳案内士

自身の知識や情報収集の高いスキルが求められる。

### ② SIT (Special Interest Tour)

特定の興味や目的に絞ったツアーのこと。これらのツアーへの対応には、全国通訳案内士自身の特定のテーマに対するスキルや対応力が求められる場合が多い。近年、以下のようなツアーが増加している。

- ・登山、スキー、釣り、自転車など、スポーツの実施や体験に関わるツアー
- ・サッカー、ラグビー、オリンピックなどの観戦ツアー
- ・アニメ、建築、バードウォッチング、お遍路、文化体験等特別な関心や趣味によるツアー

### ③ TV (Technical Visit)

工場見学など、先進技術等の視察旅行のこと。産業視察だけでなく、行政視察も含まれる。現地の企業や行政機関、専門機関などの訪問先との交渉や視察のコーディネートが必要となることから、テクニカルビジットを扱う旅行業者は視察分野ごとの専門知識を持っていること、もしくは専門代理店との連携が必須条件となる。また、同行する全国通訳案内士は、通訳技術を求められる場合が多い。なお、最近では、現地企業や専門機関のスタッフが外国語で説明を行う場合も増えている。

### ④ MICE (Meeting, Incentive, Convention, Event)

国際会議、展示会・見本市等のこと。企業が海外の得意先や、現地法人の関係者などを招聘して実施するのがインセンティブツアーの基本である。この場合、工場見学など、Technical Visitの旅程が含まれる場合も多い。

MICEには、専門的な通訳が求められるため、通

訳技術の優れた全国通訳案内士は、それだけ活躍の機会も多い。また JNTO や JATA の主催するトラベルマートなどは、地方の全国通訳案内士が活躍する絶好の機会となる。

#### ⑤ FAM (Familiarization Trip)

ファミトリップやモニターツアーと呼ばれるツアーのこと。地方自治体や観光協会、DMO などが、インバウンドの誘致のために、旅行業者、ブロガーなどを招聘し、無料又は格安で実施するツアーを指す。

#### ⑥ Shore Excursion

クルーズ船の寄港地発着ツアーである。平成 28 年の港湾別のクルーズ船の寄港回数では、博多、長崎、那覇、石垣、平良(宮古島)、鹿児島などの九州・沖縄が上位を占め、次に、横浜、神戸、広島、名古屋、東京など、太平洋や瀬戸内海側の港も多い。さらに、境港、函館、金沢、小樽などの日本海側が続いている。

これらのツアーでは、お客様は、前日に参加するツアーのコースを決定することが多いため、直前までコースや人数が決まらないことが多い。そこで、全国通訳案内士としては、特定寄港地発の複数のコースをこなせることが望ましいが、地域の実情に精通した全国通訳案内士の確保は難しい状況である。

反面、地方在住の全国通訳案内士や地域通訳案内士、デビュー機会の少ない全国通訳案内士にとっては、絶好の機会となる。

#### ⑦ Overland Tour

クルーズ船客が船を離れ陸上移動しながら旅行するツアーである。日本での事例は、少ない。

なお、日本の港でクルーズを始める前の Pre Tour、クルーズを終えてからの Post Tour の事例はある。

#### ⑧ SIC (Seat-In-Coach: 乗り合いの観光ツアー)

いわゆる定期観光バスツアーのこと。宿泊を伴わない場合が多く、京都市内、東京都内、富士山・箱根などが代表的である。安定的な仕事の機会を得ることができれば、全国通訳案内士にとって魅力的な仕事である。より長期のバスツアーも計画されている。

#### ⑨ ショッピングツーリズム

特定の商品を買い求めるために専門店等を回る旅行が存在する。特に古物のオークションに仲買人とお客様と通訳案内士で会場入りして、落札を手伝うこともある。また、体験で伝統工芸の職人の元を訪問した場合には、体験後に職人の品物を買うケースもある。

以上のように、今日日本を訪れる外国のお客様は様々な形態・国籍・文化背景・目的などを持っている。全国通訳案内士はその一人ひとりのお客様の心と目線に寄り添い、お客様の訪日旅行を最高のものとするために最善を尽くす。その業務内容には、意識する、しないに関わらず、旅程管理能力を必要とされている場合が多い。ガイディングと旅程管理を上手く組み合わせてスムーズに実施できた時に、最高の旅を演出し、お客様に日本滞在を最大限にお楽しみいただくことができる。

<コラム>ベテラン全国通訳案内士 C さんの声

Shore Excursion の難しさの第一は、当該文章の前に記されている通り、各通訳案内士の担当コースが決定するのが、原則前夜となる事である。従って、説明すべき内容の検討の為に、十分な準備の時間がある訳では無い。

また、船が寄港地に 2 泊以上滞在となる場合等、お客様は、非常に高い確率で、前日とは異なる通訳案内士と接する事になる。時には両者の間のレベルの差異が歴然となる。更に、Shore



Excursion では、「終日、休みなく常に話し続ける」事を要求されるため、長い経験から得た相当な情報量を持つ事が求められる。

しかも多くの場合、ツアー終了の際に顧客のアンケート用紙記入が行われ、以前の沖縄のケースであるが「説明不足」という、誠に厳しい顧客のコメントがしばしば聞かれた（沖縄は、本土とは歴史、文化、植物相等大きく異なり、付け焼刃の勉強では、間に合わない。）。

このような様々な事情の為に、手配担当の旅行会社は、Shore Excursion の場合、登録メンバーの中から、ベストの人員を選んでアサインする事が慣例である。

Shore Excursion がデビューの良い機会となることは間違いないが、事前に十分に準備することや慎重に業務を選択することが重要である。

## 第2 訪日外国人旅行者に対する特別な配慮

### 1 日本の生活様式やルールの説明

初めて日本を訪れる海外からの旅行者が日本の生活様式やルートを知らないのは当たり前である。しかし一方で、日本の旅館、食堂、その他の施設では、外国人に関する知識や語学力の不足等から、必要以上に訪日外国人旅行者とのトラブルを恐れ、あるいは「外国人お断り」のように、受入れそのものを拒否してしまう場合も少なくない。

訪日外国人旅行者が慣れない土地で、戸惑いを感じたり、ばつの悪い思いをしたりしないように、的確なアドバイスをしてあげること、また日本の施設側が理解していくために間に入ることは、全国通訳案内士としての社会的意義のあることである。

また、日本の施設に対しても、どのような情報

を提供すれば、訪日外国人旅行者を受け入れられるか、アドバイスしていくことも、重要である。

こうしたトラブルを文化の違いと認識し、どうすれば解決できるかを考え、お客様にアドバイスすることは、お客様にとっても日本文化に対する理解を深めるのに役立ち、訪日観光の貴重な思い出となる。例えば、以下のようなことに対する説明やサポートが挙げられる。

#### (1) ホテル

- ・あらかじめ禁煙ルームをリクエストしても消臭対応（喫煙がされた部屋を、単に消臭しただけの部屋をあてがわれる）のケースが往々にしてあること
- ・ダブルの部屋をリクエストしても、ダブルの部屋が少なく、ツインが割り当てられるケースが多いこと
- ・ダブルベッドの場合、ベッドが大変小さいと感じられるケースも多いこと
- ・フロントが、お客様の話される外国語で対応できない場合があること

上記のようなケースは、ホテルに申し出ることによって解決できることもあるが、ゴールデンウィークや三連休などの繁忙期では、変更が難しいことも多い。ホテルへの申し出の手伝いをしながら、該当する年中行事などの状況を説明し、丁寧に理解を求める必要がある。

#### (2) 温泉

- ・身体を先にシャワーなどで洗ってから湯船に入る、タオルは湯につけない等のマナー
- ・男女の区別が明確でないところがある
- ・タトゥーがあると入れない施設が多いこと（状況を確認し、本人に説明する。旅館等の場合、貸切風呂があれば、利用可否を確認した上で、提案してみるのも有効な場合がある）

<コラム>ベテラン全国通訳案内士Dさんの声  
温泉や入浴施設での、タトゥーについての説明は、とても難しく、気を使います。日帰りの立ち寄り温泉等を訪れる時には、施設の建物そのものにも、入れないことがあるので、そのあたりはお客様にきちんと説明する必要があります。旅館によっては、絆創膏のようなものを配って貼ってもらうこともあります。広範囲では隠し切れません。

しかし、オリンピックやラグビーワールドカップを迎え、更に多くのタトゥーをいれた人の来日が増えるとなると、現場での問題も増えますので、各ガイドの対応が大切なのはもちろんですが、今後は行政の国としての対応も求められると思います。

### (3) レストランやカフェ

- ・店舗の営業時間（説明しておかないと夕食の遅い国からのお客様が食事をしそびれる恐れがある）
- ・休業日（日曜日でも営業している店が多い）
- ・飲食街での客引き
- ・居酒屋でのお通し
- ・飲食店での会計の場所と支払い方法
- ・個別会計は不可の店も多いこと
- ・日本人は麺を食べる時などに音を立てる習慣があること
- ・クレジットカードの利用が可能か
- ・チップは通常は不要であること
- ・予約が必要かどうかの確認と予約の方法

### (4) トイレ

- ・和式トイレの使い方
- ・ウォッシュレットの使い方
- ・室内スリッパとトイレスリッパの違い
- ・トイレが無料で使える場所について（コンビニによっては誰でも自由に利用出来るトイレが設置されている等。）

- ・水洗トイレでのトイレットペーパーの使い方
- ・ハンドドライヤーが設置されていないこともある

### (5) 喫煙

- ・屋外での喫煙を禁止する場所が多いこと（都市によっては罰金が科せられることもある）
- ・喫煙は指定場所で行うこと
- ・レストランやコーヒーショップ、とりわけ居酒屋、バーでは、いまだ喫煙や分煙のところも多いこと

### (6) 買い物・ATM・通貨

- ・店舗の営業時間
- ・コンビニについて
- ・自販機の使い方
- ・消費税について。店により内税・外税の表示が異なること
- ・日本の Tax Free、Duty Free について（免税店での買い物を希望されるお客様にはパスポートの所持を出発前に確認。尚、その際に管理の注意喚起も行う）
- ・外国のクレジットカードやデビットカードで現金が引き出せる ATM について（地方では都心よりも少ないため、都心で用意しておいた方が安心である）
- ・両替機の場所
- ・同じ会社のクレジットカードでもシステムの違いで使えない場合がある
- ・日本のクレジットカード事情について。地方ではまだ十分に普及していないところも多い
- ・We chat pay（微信支付）、Alipay（支付宝）等、モバイル決済による支払い
- ・通貨について。特に5円玉は漢数字表記のみなので説明が重要

### (7) 電車・バス

- ・切符の買い方
- ・改札の通り方

- ・Suica等のICカードの購入方法や使い方
- ・割安乗車券について
- ・JAPAN RAIL PASS や JBL PASS、JAPAN BUS PASS などの利用法
- ・エスカレーターの乗り方・駅のプラットホームやコンビニでの並び方
- ・駅のプラットホームでは白線の内側にいること
- ・優先席や女性専用車両について
- ・電車やバスなどでの携帯電話での音声通話が禁止されていること
- ・地下鉄と JR の違いと乗り方、電車マップの見方
- ・JRパスをお持ちの方へは交換場所と使い方
- ・通勤ラッシュの時間帯と混雑の多い路線

#### (8) タクシー

- ・タクシーの乗り方について。後部左側ドアが自動であること。また、原則的に後部右側ドアは開閉しないこと
- ・チップを渡す必要のないこと
- ・歓楽街では夜間乗り場規制があるところがあることなど
- ・英語のできないドライバーもいるので、ホテルカードを用意する、目的地を日本語で書く
- ・クレジットカードが利用できないタクシーもある

#### (9) ゴミ箱

- ・公共の場所にゴミ箱が少ないこと
- ・コンビニにはゴミ箱がある場合が多いこと
- ・ゴミは分別して捨てる必要があること

#### (10) コミュニケーション

- ・従業員が外国語で話すことに慣れていないこと  
(ただし、ゆっくりとした英語で話せば通じることもある)
- ・中国系のお客様には、英語で話すときでも地名は漢字で筆談によって伝える

#### (11) 表記

日本の生活様式やルールには、日本に暮らす者にとっては当然のこととして、無意識のうちに行っていることが多い。そこで、あらためて訪日外国人旅行者の視点を持って周りを見渡すことが必要である。

また、日本には、日本語のみの表記しかない場所や物も多く、日本語を読めない人には何を指すのか、想像すらできない場合が多い。業務中もそのようなことを意識し、先回りしてお客様をサポートすることが大切である。例えば、以下のようなことが考えられる。

- ・食券自販機が日本語表示だけである
- ・価格が漢数字で書かれている
- ・メニューの食材がわからない
- ・方向を示す看板の日本語表記がわからない
- ・ピクトグラムが日本独特のものでわからない
- ・自動販売機の飲み物表示が、温かいのか冷たいのかわからない
- ・水とスポーツドリンク、サイダーの違いがわからない

#### (12) その他

- ・多くの場合、水道水が飲めること
- ・空気汚染でなく花粉症や風邪の対策のためにマスクをしている日本人が多いこと
- ・日本人は鼻をかむのには抵抗がある反面、鼻をすすることには比較的寛容であること
- ・女性が観光地でレンタルの着物を着て楽しんだり、お茶の会や観劇などの機会に着物を着るのを楽しんだりすること（着物を着ている女性を芸者と勘違いすることがある）
- ・日本人の手招きのジェスチャーが逆の意味に受け取られる。
- ・点字ブロックについて  
「これは目の不自由な人が、このでこぼこ (bumpy tiles) をつえや足の裏で確認しながら

道を歩くためのものです。視力は弱いですが全く見えないわけではない人のため目立つように黄色にしています。50年前に日本で(岡山で)生まれました。線上を進むのですが、横断歩道の前では点状になっています。」のように説明するとよい。

- ・ 寺社や庭園などにも開門閉門時間があり、季節によって違うことを伝える
- ・ 寺社等での靴を脱ぐ場所と脱ぎ方について

夜、ベッドに入るまで靴を脱ぐ習慣のない西洋人などは靴を脱ぐことを苦痛と感じる人もいる。

また、寺社などでスノコに靴厳禁と書かれていても、そこで靴を脱ぐ場所と思い込んだり、スノコなどのかなり前で靴を脱いで、そのまま地面を歩いて中に入ろうとしたりする。

椅子や手すりがあればそれを利用する、パートナーや友人の手を上手に借りる等、的確なアドバイスが大切。

- ・ 公の場、電車の中、など、公共の場では大声でしゃべったり大勢で道をふさぐなどは迷惑行為となるので注意する
- ・ 日本では公共の場(駅、列車内、レストラン等)であまり大声では話をしない習慣があること

## 2 集合時間／場所の周知

今日の日本の観光施設、駐車場、道路などの外国語表記は、まだまだ充実しているとは言いがたい。また、住居表示や道路名等も海外と日本では全く異なる表記となっている。そこで、お客様に集合時間や集合場所をわかりやすく伝え、正しく集まってもらうことは、きわめて重要である。その方法として、以下のようなことが考えられる。

- ・ お客様の時計が正しい時間に設定されているか確認。特に何カ国かを周遊されている場合、日本以前の時刻のままになっているので注意
- ・ 口頭で集合時間や集合場所を何度か繰り返し伝

える。発音が間違いやすい数値(15 or 50 など)は別の方法でも言い直す(15 は one five など)

- ・ 時刻ボードを使って視覚的に伝える
- ・ バス集合の際は、バスのフロントガラスに集合時間を書いたボードを掲げておく
- ・ 下車観光の際も、別の時刻ボードを持ち歩き、時々掲示して集合時間を知らせる
- ・ 言葉数を多くせず、時刻と場所をゆっくりはっきり繰り返す
- ・ お連れの方と一緒に、各自が集合時間や集合場所を覚えてもらうように伝える
- ・ 時間や場所をお客様方に反復していただくように、失礼のないようお願いする
- ・ 再集合する場所で「ここに再集合」と説明して自由行動とする
- ・ 集合場所を説明する際に、周辺の目立つ施設もあわせて説明する
- ・ 集合場所が乗車していた観光バスの降車地ではない場合、集合場所の地図を用意し配布する。その際に、できれば集合時間も書き加える
- ・ 集合時には、集合時間より5~10分前に集合場所行き、旗を掲げて集合場所をわかりやすくする
- ・ 集合場所を明記したボードや目印の場所を、写真等に撮っておくことを薦める
- ・ 分かれ道に、ガイドが先回りして立ち、方向を示す

## 3 食事の際の配慮

食は旅の大きな楽しみであり、その印象は旅の思い出として最も心に残るものの一つである。訪日外国人旅行者は、和食を楽しみにしているが、お客様が持っている和食のイメージと日本での実際の和食が必ずしも同じでないこともしばしばある。また、日本人が和食のレストランで当たり前と思っていることに、訪日外国人旅行者が当惑することもあり、レストランと協力してお客様に楽しんでいただけるよう配慮することが大切である。

- ・食事会場が地上階でない時などに階段が使えないお客様がいる場合は、エレベーターの有無などを確認して対応する
- ・靴を脱ぐか脱がないか
- ・掘り炬燵式かそうでないか
- ・寄りかかれるところがあるか
- ・畳に座れないお客様に椅子が用意できるか。畳に座れないお客様は案外多いので、早めに情報をお伝えし、また対応をする
- ・水を全員分用意しておいてもらおうとスムーズ。お茶よりも水を好まれることが多い。また、国によっては氷が入った水を好まないの、国情に合ったサービスをお願いする
- ・中国系には冷たい水よりもお湯が好まれることが多い
- ・中国系にはビールも常温のほうが好まれることが多い
- ・お箸で食べる場合でも、できるだけスプーン・フォークを用意しておいてもらう。お客様の中には遠慮して自分から要求しない方が多くいる
- ・なるべく、ナイフ、フォークでも食べやすい食器を使ってもらおう
- ・日本の会席料理などではご飯と味噌汁は最後に出てくるが、外国のお客様の場合、初めからご飯が欲しい方が多い。コースなどの場合は初めに聞いてあげるなどの配慮をしたい。また、レストランによってはコースの構成にこだわりをもっていることも多く、お客様との間に立って上手にお客様の要望をお伝えするのも、全国通訳案内士の大切な役割である
- ・アレルギーや宗教上の理由などでなくても、食べられない食材があれば、可能な範囲で代替りの食材でお楽しみいただけるように配慮する（長いツアーであれば特に）
- ・なま物を食べられないお客様への配慮が必要となるケースもある

#### 4 日本旅館での配慮

食と並んで、日本旅館に宿泊することは日本滞在のハイライトの1つである。初めて日本を訪れるお客様は、期待と同時に不安にも思っている場合があるので、日本人にとっては当たり前のことまで、細かく説明することが必要になる。旅館によって詳細が異なるので、事前にできるだけ詳細まで打ち合わせ、到着後に速やかにお部屋に入ってくつろいでもらえるように準備しておく。

特に、旅館では往々にしてグループに割り当てられる部屋の大きさやタイプが異なることがあるので、ツアーリーダーがいる場合は相談し、いない場合は事前にくじ引きをするなどしてお客様に不平等感を与えないようにしておくことが必要である。

- ・貴重品の保管方法
- ・玄関での靴を脱ぐ位置や部屋でスリッパを脱ぐ場所について
- ・浴衣を着るタイミングと着方。できればバスの中やチェックイン時に実演して見せられるとよい
- ・大浴場の説明とお風呂の入り方・マナーについて（多くの場合、男湯と女湯に分かれていること。男湯と女湯はのれんの色で区別することを伝える。大浴場に入浴の際は水着を着ず、全ての衣服を脱ぐこと。身体はバスタブに入る前に洗い、洗った後でバスタブに入ること。タオルはバスタブにつけてはいけない、等）
- ・和室の楽しみ方（床の間・掛け軸・生け花などについても話す機会）
- ・多くの場合は、お客様が食事をしている間に布団を敷いてくれるので、自分で敷く必要はないこと。ただし、休みたい時は、布団を出して使っても良いことを告げる。お客様の不在時に布団の担当者が部屋に入ることも伝えておく
- ・不安に思われたり、質問があるお客様には丁寧

に対応し、必要であればお客様の部屋に出向いて説明する

- ・床の間に座らないように注意する
- ・エアコンの使い方
- ・敷布団が薄くて痛くて眠れない場合、フロントに電話するように伝える
- ・必ずしもすべての訪日外国人旅行者が日本文化に好感を抱いているわけではない。中には自国文化の付属文化や後進文化と捉えるお客様もあり、クレームに発展してしまうこともある。日本式の旅館を嫌がり、別のホテルに泊まったという事例もある

## 5 多様な質問に対する準備と心構え

インターネットや通信技術の発達により、全国通訳案内士に求められる知識の質も変化する。例えば、金閣寺をいつ誰が建てたかというような歴史的な事象は、スマートフォンを使えば、訪日外国人旅行者でも容易に入手できる情報である。

全国通訳案内士が話したいと思って用意した情報に、お客様が関心を示さない場合もある。お客様が全国通訳案内士を必要とする大きな理由の1つは、全国通訳案内士が話したい情報を聞くことではなく、お客様が知りたい情報を聞くことである。

ツアー中、全国通訳案内士はお客様にとって一番身近な日本人である。質問は、観光内容や日程、食事、買い物、日本の文化・産業・歴史・習慣・マナー・ルール等、多岐にわたることが多い。どんな質問であれ、極力答えてあげようとする姿勢を持つことは、全国通訳案内士のイメージアップになるだけでなく、日本全体のイメージアップにつながる社会貢献でもある。

そのために、以下のような取組みが有効である。

- ・トピックリストを作り、質問に対して最低限の説明ができるように備える。特に、現代の日本の社会や日本人の生活については、訪日外国人

旅行者の関心が高い

- ・自分の家族写真(結婚式や七五三など)等を見せて親近感を持っていただくのは効果的
- ・日本文化などは、常日頃、全国通訳案内士自身が実際に経験をしてみるとよい。その感想をもとに説明ができる
- ・流行や最新の施設など、新しい情報に常にアンテナを張り、情報として入手しておく。流行や最新の施設、外国メディア、SNSなど海外に流れている日本についての情報など
- ・FacebookやInstagram、wechatなどのSNSが普及しているため、写真写りの良い場所を提案する
- ・日本のことだけでなく、海外の動向や一般的な歴史・地理・文化を頭に入れておくと、日本を紹介する場合の比較対象として話ができる
- ・税金制度、医療や社会保障制度についてもよく聞かれるので勉強しておく
- ・お客様が自分の話にどれだけの関心を示しているかをチェックする
- ・お客様の視点を意識し、お客様の質問内容や撮られている写真の被写体に目を向け、情報収集の際のソースとする
- ・相手の国の文化を理解し、相手に伝わるように説明する。例えば、神社のお神酒の説明では、キリスト教のミサで赤ワインをキリストの血として与えられることなどを例に出して理解してもらうなどの工夫も良い
- ・歴史上の人物の名前などは、最初はできるだけ避ける。必要な場合には、相手の理解度を確かめながら小出しにしていくこと
- ・お客様の質問に答える中にも、楽しい会話の時間を作り出すことに注力することが大切
- ・すぐに答えが出ない場合、「時間を下さい」とお伝えし、後で回答することもできる。その際、最終的に答えるのを忘れてしまわないように注意する
- ・質問された内容についてよく知らない場合、ス

マホのインターネットで検索するのが便利である。いろいろな検索アプリやサイトを入れておくことも有効である。ただしスマホで頻繁にチェックしていると、お客様の信頼を損なう危険性もあるので要注意（もし答えが見つからない場合も、「わからない」とだけ伝えるのではなく、確認した過程をお伝えすれば、納得していただけ、また感謝していただけるだろう）

### 第3 添乗の準備

#### 1 書類等の受け取りと確認

添乗の前には、手配会社より必要な書類等を受け取り、すべて揃っているか確認する。その際、前もって業務の流れが理解できていないと、必要な書類が全部揃っているかどうか判断できないので、事前準備が大切になる。

なお、全国通訳案内士が訪日旅行者との直接取引を行う場合、交通費、食費、諸経費を考慮してガイド料や条件を決め、提示して了解を得る必要がある。また、キャンセル料を考慮する必要もある。この場合、(2)で紹介する書類等は、自ら用意する必要がある。

以下では、手配会社とやり取りするケースを想定して説明するが、実際は、受け取る書類の形式や内容は、様々である。特に、外国の旅行会社からは、全て外国語により指示されるので、以下はあくまで参考として、業務ごとによく確認する必要がある。

#### (1) 書類等の受け取り

- ・書類が不足していると思われる場合は、必ず担当者に確認する
- ・携行金（ファンド）とチケット類については、必ず金額や内容、枚数をチェックする

#### (2) 受け取る書類について

##### ① 受け取る書類の例

添乗指示書	旅行スケジュールや、運送機関、食事場所、立ち寄り場所、宿泊施設等の詳細等、旅行手配内容が記載された添乗業務の指示書。募集パンフレットや最終日程表がある場合は比較し、漏れがないかチェックする。
募集パンフレット	契約書面のこと（受け取れない場合あり）
最終日程表	確定書面のこと。インバウンドの場合、添乗指示書に組み込まれている場合あり。
参加者名簿	個人情報のため紛失注意。
手配会社等の緊急連絡先	時間内と時間外の両方が記載されているか確認。
携行金（ファンド）	受け取った時点で金額を確認する。紛失注意。領収書宛先の確認。
クーポン	受け取った時点で内容を確認する。紛失注意。（「②クーポン減員処理の方法について」も参照）
社内領収書	必要な場合のみ。乗務員の昼食代授与などに使用。
送客確認書、R（アール）受領書	必要な場合のみ。
座席表、座席割カード	必要な場合のみ。自前のものを使用する場合あり。
ETC カード	手配会社のETCカードを使用する場合のみ。
部屋割表、部屋割カード	自前のものを使用する場合あり。
サインボード	自前作成の場合あり。ツアータイトルの書かれたもの。

旗、旗棒	自前のものを使用する場合あり。
参加者バッジ シール	必要な場合のみ。必要枚数確認。
アンケート用紙	必要な場合のみ。必要枚数確認。
離団書	旅行者が途中でツアーから離れる場合に記入してもらう書類。詳細は「③離団と離団書について」参照。(インバウンドでは使わない場合もあり)
添乗報告書、日報	添乗終了後の報告用。
添乗精算書	添乗終了後の精算用。

上記に加え、可能であればお客様に渡っているツアーディスクリプションを見せてもらう。

## ② クーポン減員処理の方法について

クーポンの減員処理は、以下のいずれかの方法で行う。

- ・現金を受け取り裏書する
- ・不参加証明書を受け取る
- ・請求書を受け取り、クーポンを持ち帰る

クーポンは一度発行すると人数訂正はできないので、減員処理が必要となる。なお、上記いずれの場合も、精算時に手配会社に提出する。

## ③ 離団と離団書について

旅行者がツアーの途中で団体から離れて、一部もしくはその後すべて別行動をとることを、離団という。離団には、一時離団と全面離団がある。いずれの場合も、離団書に署名してもらうのが原則だが、手配会社によって扱いが違う場合もあるので、確認する事が必要である。

※一時離団：一部のみ別行動をとる場合。離脱・復帰予定日時と場所を確認する。また、日本の

旅行業者が実施する企画旅行であれば、離団中も企画旅行参加中とみなされ、旅行業約款で定められた特別補償の対象となる。

※全面離団：途中から離団し、その後旅行に復帰しない場合。離団以降は特別補償の対象とはならない。

## (3) 書類等の内容確認

旅行中のトラブルを発生させないためにも、書類等の不明点は旅行開始前のできるだけ早い時点で確認することが大切である。書類は100%完全ではなく、大きな誤りもあることを前提に(特に行程表、旅行スケジュールに関して)十分にチェックすることが重要である。ツアーの成功は、添乗前の準備段階で半分以上決まるといってもよい。

なお、確認にあたっては、自分で調べるべきことかエージェント(手配業者)やサプライヤーに確認すべきことかをしっかり見極めること。

具体的な確認事項は以下のとおりである。

- ・業務全般をシミュレーションし、確認が必要な点、情報収集が必要な点などをチェックする。
- ・ツアーの形態について
- ・募集パンフや最終日程表にて、旅行条件(旅行者に何を約束しているか)を確認する。例えば、Traditional Japanese Dinnerが供されるといふ条件があれば、旅行者に手配されたTraditional Japanese Dinnerを紹介し、結果として「3Traditional Japanese Dinnerを食べた」と認識してもらうことが必要である
- ・旅行者の国使用の度量衡(KmとMile、2PMと14時、℃と°Fなど)も確認し、案内用に換算しておく

## (4) 詳細な確認ポイント

書類等を確認し、ツアーの概要を把握した後は、旅程上の各ポイントについても詳細に確認を行うことが大切である。確認にあたり、必ず自分で



日程表を作り、確認事項を記入する。エージェントからの日程を決して鵜呑みにせずに自分なりに日程表を作り、その過程で疑問があれば確認する。以下に重要なポイントを例示する。

#### ① 交通機関

東京で二泊以上滞在する場合、非常に高い確率で、「電車、地下鉄を利用した」徒歩観光の予定が入る。土地の人々の生活ぶりを見て頂く為には絶好の機会だが、大きな団体の場合は様々な注意が必要となる。

まず、移動には予想以上の時間がかかる。ホテルから駅までの徒歩移動、ホームでの電車の到着待ち、乗り継ぎ、お手洗いストップの時間等。場合によっては、各スポットへの移動だけで、1時間半も要する事がある。この点、時間計算には十分注意して、無理の無い予定を立てること。

- ・ ツアー時の天気予報（気温・台風、降雪など）
- ・ 乗降場所/日時
- ・ ルート
- ・ 移動距離
- ・ 所要時間
- ・ 費用
- ・ 料金
- ・ 支払方法
- ・ 乗組人員(全国通訳案内士・乗務員を含むか含まないか)
- ・ 連絡先
- ・ 高速道路利用及び降雪の場合は渋滞予想を必ず確認しておく
- ・ 駐車予約票(浅草、東大寺、東京スカイツリー、等の場合)

#### ② 荷物別送有無

- ・ 配車場所/日時
- ・ 配送先/日時
- ・ 配送会社/連絡先

- ・ 費用支払い方法（誰がいつ支払うか）

#### ③ 立ち寄り場所

- ・ 場所（住所）
- ・ 訪問日時
- ・ 休館日及び営業時間（季節や曜日によって変わる箇所については特に注意）
- ・ 入場か下車か車窓か
- ・ 所要時間
- ・ 料金
- ・ 支払方法
- ・ 人数
- ・ 連絡先
- ・ 予約の有無

#### ④ 食事場所

- ・ 場所（住所）
- ・ 会場名
- ・ 予定時間
- ・ 人数
- ・ メニュー（英語など外国語表記の有無）
- ・ 特別食対応
- ・ 支払方法
- ・ 全国通訳案内士・乗務員の食事

#### ⑤ 宿泊施設

宿泊施設には大きく分けて、ホテルタイプ、旅館タイプ、その他（僧院の宿坊等）がある。それぞれ、特徴とオペレーション方法が異なる。

- ・ 場所（住所）
- ・ 予定/出発到着時刻
- ・ 宿泊者数
- ・ 部屋数×人数
- ・ 食事の場所/時間
- ・ メニューと英語など外国語表記の有無
- ・ ポーター予約の有無
- ・ 部屋タイプの確認

- ・大浴場の有無
- ・付帯設備（カラオケ・マッサージなど）
- ・Wi-Fiの有無
- ・支払方法
- ・エレベーターの有無
- ・全国通訳案内士・乗務員の宿泊
- ・温泉旅館での各部屋のシャワー設備の有無
- ・大浴場でのタオル常備か部屋からの持ち出しか

#### ⑥ 参加者データ

- ・人数
- ・年齢(分かれば)
- ・性別(分かれば)
- ・パスポート番号(分かれば)
- ・障害者ケアの必要性、内容
- ・特別食の必要性、内容
- ・その他特記事項

#### ⑦ 移動途中の休憩予定場所

- ・行程表に記載がないことが多いので、大体の場所を予定して、当日、運転者と相談し、運行状況を考慮して決定する

#### (5) 手配会社との打ち合わせ

書類や旅程の確認終了後は、手配会社と打ち合わせを行う（対面せずにメールや電話等のやり取りだけの場合もある。）。

その際、以下の点に注意する。

- ・質問事項を整理しておく。前もって質問事項をメールしておくのもよい。
- ・不安な印象を与えないためにも、打合せ前までに業務全般を十分に把握しておく。
- ・自分で調べられることは極力自分で調べておく。

この際、報告の頻度（毎日報告か終了時報告か）や報告の言語（日本語か英語か）、報告のポイント等についても確認しておく。

手配会社との打ち合わせ後は、サプライヤー、運送機関、食事場所、立ち寄り施設、宿泊施設等へも適宜確認を行う。

#### (6) サプライヤーへの予約確認

- ・利用する交通機関、宿泊施設、食事場所、立ち寄り先等に予約内容を電話で確認する
- ・内容に違いがある場合や不明瞭な点がある場合は、手配会社の担当者に確認を入れる
- ・スルーのような長いツアーの場合、旅行開始前に数日分を行い、旅行中に残りの予約確認をすることもある

#### (7) 運送機関への確認電話

##### ① 貸切バス

- ・配車日時・場所
- ・バスの種類、車番、座席列数、正座席数、車内設備、車体の色
- ・乗務員数・名前、緊急連絡先
- ・有料道路の支払い方法(ETC あるいは現金払い等)
- ・駐車料金
- ・行程表が届いているか
- ・Wi-Fiの有無
- ・運転者等の改札出迎えの有無
- ・自分の名前と当日の電話番号を伝え、電話口の人の名前を聞く
- ・雨天が予想される場合の傘の積み込み確認
- ・弁当や水など、積み込み物がある場合、その確認
- ・荷物が同送の場合、予想されるおおよその個数が入るだけのスペースのあるトランクを装備しているか

##### ② 列車（JRの場合、確認電話は不要）

- ・乗車日時、列車名、発着時刻、区間、座席番号、座席

- ・途中乗換駅、乗継時間、接続列車の番線、乗車位置
- ・自分の名前と当日の電話番号を伝え、電話口の人の名前を聞く

### ③ 船舶（確認しない場合もあり）

- ・乗船月日、乗船区間
- ・料金の支払い方法（現地支払いの場合）
- ・乗船名簿提出の必要性
- ・船名、等級、定員、船内設備
- ・自分の名前と当日の電話番号を伝え、電話口の人の名前を聞いておく

### ④ 遊覧船・ロープウェイ

- ・運行状況
- ・定員（一度に乗り切れない場合があるため）

### (8) 食事場所への確認電話

- ・日時、到着予定時刻
- ・人数(大人/小児/幼児、全国通訳案内士、乗務員)
- ・キャンセル等で人数変更があった場合、いつまでに連絡をすればよいか
- ・メニュー(特別食リクエストがある場合、対応に問題ないかなどを含む)
- ・特別食の人の席は決まっているか、座ってから申告でいいのか
- ・料金、精算方法
- ・到着後の流れ(駐車場からの行き方等)
- ・席の配置。席割が可能か、あるいは流し込みか
- ・何人掛けのテーブルを何卓か(例：4人掛け×5)
- ・靴を脱ぐ必要があるか
- ・会場は1階か2階以上か
- ・エレベーターはあるか
- ・椅子席か座敷か(座敷の場合、掘り炬燵か)
- ・禁煙か分煙か
- ・日本料理店でもナイフ・フォークは、供えられているか
- ・その他(トイレの様式と数、売店などの附随施設、

喫煙所など)

※車いす及びベビーカーの乳幼児をお連れの方の席は、出入口に近い個所をお願いします。

※トイレの数、種類によっては、スケジュールに大きな影響を及ぼす可能性もあるので、必ずチェックする。

### (9) 立ち寄り施設等への確認電話

- ・日時、到着予定時刻、営業時間
- ・人数(大人/小児/幼児、全国通訳案内士を区分して)
- ・料金、精算方法、精算場所
- ・案内人の有無
- ・見学所要時間
- ・靴を脱ぐかどうか
- ・エレベーターやエスカレーターはあるか
- ・写真撮影や持込物のルール
- ・到着後の流れ(駐車場からの行き方等)
- ・英語など外国語表示の有無
- ・その他(トイレの場所と様式と数、売店などの附随施設、喫煙所など)

### (10) 宿泊施設への確認電話

- ・建物の構造（本館・別館など）
- ・大型バス等が正面玄関に横付け可能かどうか
- ・フロント、ロビーの位置
- ・エレベーターの有無及び使用する場合のセキュリティシステムの有無
- ・日時、到着/出発予定時刻
- ・ルーミングリストが届いているかどうか（ルーミングリストのコピーと近辺地図の英語版があるとよい）
- ・人数(大人/小児/幼児、添乗員、乗務員)
- ・料金(大人/小児/幼児)、精算方法
- ・部屋数、部屋割り、部屋の等級や眺望等の条件（募集パンフレットと同じか）
- ・食事場所・時間、メニュー
- ・鍵のタイプと受け渡し方法、チェックイン方法

- ・希望のベッドサイズが調達できるか(ダブル/クイーン/キングなど)
- ・到着後の流れ(駐車場からの行き方等)
- ・大浴場の有無、利用可能時間
- ・男女の入れ替えがあるか
- ・浴衣、スリッパの利用範囲
- ・周辺の様子(コンビニが近くにあるか、散歩ができるか等)
- ・ポーターの有無及び料金
- ・禁煙分煙の区分、喫煙場所
- ・英語など外国語表示の有無
- ・その他(室内金庫、Wi-Fi、インターネット、館内施設、両替、ATM、外国チャンネル、ジム、など)

(11) その他用意するもの

① ホテルインフォメーションシート

宿泊施設到着前に、以下のようなシートを作り、お客様に配るのも一つの方法。

Name	
Number of guests	
Date	
Hotel name	
Room Number	
Dinner time	
Dinner place	
Breakfast time	
Breakfast place	
Departure time	
Porter	
Suitcase out	
Front desk	
Wi-Fi	
Internet	
Hot spring	

図1 ホテルインフォメーションシート(例)

② ハンドアウト

- ・観光地の情報や、旅行者に手渡す地図等、必要だと思われるものを準備する。ツアー途中、ホテルで作成し、人数分コピーすることもできる
- ・集合場所や緊急連絡先記載の地図型メモ。集合場所がわかりにくい場合や、下車場所と乗車場所が異なる場合等は、地図を作り、緊急連絡先の電話番号も加えて手渡すことも有効である

③ バス・列車の席割り表ー必要に応じて作成

**Seating Chart**

			Driver's Seat	
1	2		4	3
5	6		8	7
9	10		12	11
13	14		16	15
17	18		20	19
21	22		24	23
25	26		28	27
29	30		32	31
33	34		36	35
37	38		40	39
41	42	45	44	43

図2 バス座席表(例)

**Seating Chart**

1E	2E	3E	4E	5E	6E	7E	8E	9E	10E	11E	12E	13E	14E	15E	16E	17E
1D	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D	10D	11D	12D	13D	14D	15D	16D	17D

1C	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C	12C	13C	14C	15C	16C	17C
1B	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B	10B	11B	12B	13B	14B	15B	16B	17B
1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A	12A	13A	14A	15A	16A	17A

図3 列車座席表(例)

#### ④ 添乗の際の持ち物例

- ・全国通訳案内士登録証
- ・指示書・行程表
- ・通訳案内のための資料
- ・薬など
- ・旅程管理主任者証
- ・携行金
- ・クーポン・バウチャー・券類
- ・その他打ち合わせで受け取った書類等
- ・携帯電話と充電器
- ・印鑑
- ・旗付き棒（使用する場合）
- ・文房具（ペン類、テープ、鋏、糊、定規、A4用紙など）
- ・ボールペン多数（アンケートがある場合）
- ・集合時間お知らせ用のボードとペン
- ・お客様ミート用のボード（ミートする場合）
- ・保険証・免許証（万が一の場合、また ID にも使える）
- ・裁縫用具
- ・手配会社のマニュアル

※健康上の思わぬトラブルを発生させる恐れがあり、また医療関係者以外は医薬品の譲渡は原則禁止されているため、薬はお客様にはさしあげないこと。

#### 第4 添乗

事前準備が完了したらお客様をお迎えし、添乗業務が始まる。お客様のニーズに応えながら旅行が手配通りに進むよう旅程を管理していくことが、全国通訳案内士の主たる役割の一つである。

利用する交通機関や食事場所、宿泊施設、立ち寄り場所によって、業務内容や流れが違うため、それぞれの業務について、個々に対応の具体例を紹介する。

#### 1 貸切バスでの添乗

##### (1) 業務概要

- ① 到着・下見（集合時間の 30～40 分前までに）
  - ・集合場所と配車場所の確認
  - ・集合場所周辺の確認（トイレ、売店等）
  - ・お客様とミートしてからの動線確認

##### ② スタンバイ

- ・身だしなみを整える（エージェント等指定のドレスコードがある場合にはそれに従う）
- ・バスの配車を確認、バスの定員や設備の確認（マイクが使える状態かどうか）、ステッカーの団体名を確認、座席表の貼り出し、乗務員との打ち合わせ（詳細は「(2)乗務員との打ち合わせ内容」で解説）
- ・サインボードを掲示して、お客様を出迎える

##### ③ 受付（集合時間の 10～30 分前から開始）

- ・旅行者の名前（代表者フルネーム）と人数を確認。参加者名簿を見ながら行う
- ・目と手のひらを使って人数を確認する。指差しは避ける
- ・用意があれば、参加章を渡す
- ・トイレ利用や飲み物購入等は済んでいるか確認
- ・バスに乗車し、お待ちいただくように伝える
- ・配車場所が遠い場合・バスが到着していない場合、再集合時刻・場所を伝える

##### ④ 誘導（再集合後）

- ・受付後の再集合の場合は再度、人数を確認する
- ・旗を掲げて歩くスピードに気をつけてバスまで誘導する
- ・道路横断等の際には、安全に留意して、速やかに横断していただく

##### ⑤ 出発

- ・先ず、車内前方から後方までゆっくり歩きながら一度人数を数える。そして、後方から前方に

戻りながら再度数え直す（全国通訳案内士が近づくと、良い機会とばかりに質問を投げかけてくるお客様は多い。返事をする、又初めから数え直さねばならず、時間の無駄となる。この為、お客様には人数確認の際、ご質問は待つ頂く様、前もってお願いする事も必要である）

- ・バスが動き出す前にシートベルト装着のお願いを必ずお伝えする
- ・出発前の挨拶（詳細は「(4) 出発前の挨拶」で解説）

#### ⑥ 下車前

- ・下車前に、到着案内や注意事項、再集合の案内などのアナウンスをする

#### ⑦ 下車・休憩

- ・1.5～2時間毎に通常15～20分の休憩を取る（道路運送法等に基づく規制も影響するため、バス事業者・運転者にも確認。詳細は「第5章 コンプライアンス」で解説）
- ・次の立ち寄り先への入れ込み電話
- ・交通状況の確認

#### (2) 乗務員との打ち合せ内容

##### ① バス出発前の確認事項

- ・乗務員の携帯電話番号
- ・乗車人員数の報告
- ・最初の休憩場所あるいは訪問場所の確認
- ・経路の確認及び有料道路の利用と支払い方法（ETC利用の有無）

##### ② 最初の休憩場所や訪問場所での確認事項

- ・行程ルートの再確認
- ・以後の立ち寄り場所の確認
- ・食事場所の確認
- ・宿泊地の確認

(3) 現地からの添乗員（ツアーリーダー）・代表者が同行している場合の打ち合わせ

バス車内で、彼らが持参している「旅行スケジュール」を見せてもらい、「添乗指示書」と食い違いがないか、チェックする。（長いツアーの場合はまず初日分。ただし、初日でも時間が許せば出来るだけ全行程に目を通すことで以降のスケジュールの中に手配変更が必要な場合、対処を容易にすることが出来る）。チェックが不可能な場合は、自分が持っている「添乗指示書」の内容を説明することで、双方に違いがないかを確認する。

#### (4) 出発前の挨拶

- ・出発後に改めて挨拶をする。旅のスタートにいい印象を持ってもらうと同時に、旅行中の約束事や注意点についてしっかり伝える必要がある
- ・伝達事項が多く旅行者の注意が散漫になる場合もあるので、ユーモアを交えて話をする等、工夫する
- ・委託や派遣等で受けている仕事でも、旅行者に対しては、旅行業者の一員の立場で話をする
- ・マイクを使用する場合には、運転者等に「お借りします。」と一言伝えてから使用する

挨拶の際に述べる事項の例とポイントについては、以下のとおりである。

##### ① ツアー参加へのお礼

##### ② 自己紹介

- ・必要ならば、乗務員の紹介も加える

##### ③ お願い

- ・参加章の着用
- ・席順の確認
- ・シートベルトの着用
- ・リクライニング使用時の配慮
- ・車内は禁煙であること
- ・携帯電話をマナーモードに変更し、通話は極力控えていただくこと

- ・貴重品をしっかり管理してもらい、忘れ物にも注意してもらうこと
- ・ゴミ処理について
- ・集合場所と集合時間の理解
- ・バス運行中は窓を開けないこと。乗務員の許可を得た上で窓を開けられる場合でも手を窓の外に出さないこと

#### ④ 行程案内

- ・ツアーが数日にわたる場合は、初日にすべての行程を簡単に伝える。そして、毎朝出発時に、その日一日の行程を伝える
- ・全行程を簡単な地図にしたものを配布するのも有効な手段

※外国のお客様の場合、車内のエアコンの体感温度やマイクのボリュームなどについてリクエストが多くあるので、お客様に快適かどうか尋ねる配慮が必要。

※車内温度を尋ねる時は、お客様によって感じ方が異なり、全ての方の要望に合わせる事が難しい場合があることも考慮しておく。

#### (5) 下車時のアナウンスについて

##### ① 貴重品の管理

貴重品は自己管理するよう伝える。バスを離れる際は、貴重品を身に付けること。

##### ② 集合場所

バスに戻る際には、バスの色やナンバープレート番号を伝える。それ以外の場所の場合は、地図を使ったり、目標物などを明確にして、正確に伝える。

##### ③ 集合時刻

ボードなどを使い、集合時刻を視覚的にも明確に伝え、その時刻までにバスに戻るよう伝える。

#### ④ 乗降時の安全確認

乗降車時の安全に留意するよう伝える。また添乗員は乗降車時、安全確認をサポートする

※次にトイレが利用できるまで〇分かかる、訪問先〇〇での滞在は何分間といったコメントは、お客様の時間確認に役立つ。

## 2 列車での添乗

### (1) 業務概要

#### ① 事前確認

- ・駅構内の確認(エレベーター、エスカレーター、トイレ、売店等)
- ・出発番線、乗車ホーム、団体改札口(ある場合)の下見
- ・動線の確認

#### ② 列車出発の2時間前まで

- ・減員が判明した場合は、出札証明(詳細は「(2) 団券の減員処理(出札・改札証明)」で解説)を受ける

#### ③ 列車乗車前

- ・座席割カード配布(必要な場合)
- ・乗車の案内(列車名、号車、発車時刻、乗車ホーム、乗車までの動線、一緒に改札を通りホームまで行くことなど)
- ・降車の案内(下車駅、到着時間、トイレは降車前に行っておく、降車後ホームで一旦集合、その後一緒に改札を通る等)
- ・忘れ物注意/貴重品自己管理

#### ④ 誘導

- ・人数確認をしたうえで誘導を始める
- ・改札で団券を提示し、人数を確認しながら改札を通る(団体改札を通る場合あり)
- ・減員が判明した場合は、改札証明(詳細は(2) 団券の減員処理(出札・改札証明)で解説)を

受ける

- ・旗を掲げて、スピードに気をつけて、後ろを振り返りながら誘導する(プラットホームでは列車の安全運行を妨げる恐れがあるため、また感電の危険があるため、旗を高く掲げない)
- ・プラットホームで、乗車番号・号車を確認
- ・列車が入線したら乗車する
- ・お客様は短い停車時間に速やかに乗車することに慣れていない場合があるため、事前に事情を話し、素早く乗車していただけるよう協力していただく。一方、全国通訳案内士は、事前に順番を記した紙をお客様に配布しておくなどしたうえで、全員が無事乗り終えられるのを見届けてから乗車する
- ・全員乗車したかを確認する

#### ⑤ 出発・車内

- ・正しい座席に座っているか確認
- ・スーツケース等、大きな荷物が他のお客様に迷惑をかけていないか確認する
- ・車内で弁当を食べるなどゴミが多く出る場合は、頃合いを見て集めると喜ばれる
- ・車掌に求められたら団券を提示

#### ⑥ 到着・下車

- ・到着約 20 分前:旅行者に到着前のトイレ利用声かけ(他の乗客に迷惑の掛からない程度で。特に下車後速やかに次の訪問先に移動しなくてはならない場合は極力車内で済ませて頂く)
- ・リクライニングシートを戻す、ゴミを残さない事が一般的マナーであることをご案内する
- ・到着約 5 分前:旅行者手回り品整理、忘れ物注意について声かけ。到着駅での停車(下車のための)時間を周知する
- ・到着約 3 分前:出口へと誘導
- ・全国通訳案内士は最初に降り、一旦ホームで集合を促す。前の人に続いて素早く降車するよう前もって伝えておく

- ・人数確認し、誘導。団券を提示して全員で改札を通る
- ・改札証明(詳細は「(2)団券の減員処理(出札・改札証明)」で解説)が必要な場合は、下車時にも証明を受けることを忘れないこと
- ・乗務員の出迎えがある場合はミートし、駐車場までの誘導を依頼

#### (2) 団券の減員処理(出札・改札証明)

- ・減員が判明した場合は、減員証明を受ける必要がある
- ・減員証明には「出札証明」と「改札証明」があり、どちらの証明を受けるかは証明を受けるタイミングによる

	出札証明	改札証明
証明を受けるタイミング	出発 2 時間前まで	改札通過時
申し出る場所	みどりの窓口 旅行者 JR/ 担当課	乗車駅と下車駅の改札もしくは精算窓口(必ず両方の駅で手続きすること)
処理	団券の出札証明欄へ不乗人数を記入	団券の改札証明欄へ乗車人数を記入
払い戻し	手数料を除き、運賃、料金が払い戻しされる	手数料を除き、運賃(自由席の場合は料金も)のみが払い戻される

#### (3) 団券=団体乗車券

団体旅行の場合は、個札(個人別のきっぷ)ではなく、全員分の運賃と料金をまとめた団体乗車券 1 セットが発券される。改札で手渡さず持ち帰り、精算時に手配会社に返却する。

団券で旅行中の団体客はその旅行から離団して、団体で乗っている電車から途中の駅で降りることができる。その際には、車中の車掌に途中下



車証明書を発行してもらう必要がある。また、旅行者本人に必要なに応じて離団書を記入してもらう必要がある。

#### (4) JR について

JR では、運賃・料金やさまざまな取扱い等、複雑な決まりがあり、また変更も随時行われるので注意が必要である。

#### ① 団体旅客の種類と区分

団体の種類	団体の区分	取扱期間	割引率
普通団体 (一般のお客様 8人以上)	一般	第1期 第2期	10%引 15%引
	大口	第1期 第2期	5%引 10%引
学生団体 (JRの指定した学校の学生・児童・園児 8人以上と学校の教職員等)	大人	通年	大人運賃の50%引
	小児	通年	小児運賃の30%引
	教職員・付添等	通年	大人運賃の30%引
訪日観光団体 (訪日観光客 8人以上と同行する全国通訳案内士等の旅行業者)		通年	15%引

※第1期:1/1~10、3/1~5/31、7/1~8/31、10月、12/21~31

※第2期:1/11~2月末日、6月、9月、11/1~12/20

#### ② 運賃と料金

運賃	料金
乗車券。乗り物を利用する時に必ず必要な基本的な代金	運賃以外の付加的なサービスに対する代金

普通乗車券(片道、往復、連続)	特急券
回数乗車券(普通、グリーン)	グリーン券
団体乗車券(普通、学生、訪日観光)	寝台券
	指定席券

#### ③ 旅客の区分

大人	12歳以上(12歳の小学生は小児)
小児	6~12歳未満(6歳でも小学校入学前は幼児)
幼児	1~6歳未満
乳児	1歳未満

#### ④ 団体旅客の無賃扱い人員

団体の人数によって、無賃扱いが適用される。ただし、学生団体には無賃扱いはない。

- ・普通団体:31~50人で1人分
- ・訪日観光団体:15~50人で1人分
- ・いずれも、51人以上の場合は、50人増すごとに1人増加する。

#### (5) ジャパン・レール・パスについて

平成29年6月1日現在、利用資格者は以下の①あるいは②に当てはまる者のみに限られる。(詳しくは <http://japanrailpass.net/> 参照のこと)

#### ① 外国から「短期滞在」の入国資格により観光目的で日本を訪れる外国人旅行者

- ・日本の入国管理法が定める「短期滞在」の在留資格により、観光等の目的で15日間もしくは90日間の滞在が許される。日本への入国にあたり観光目的の滞在を希望すると、入国審査官はパスポートに下記の「短期滞在」のスタンプ/シールが押される。ジャパン・レール・パスは、パスポートにこのスタンプ/シールを受けた者だけが引換・利用することができる

※自動化ゲートを使用する際は、パスポートにスタンプ/シールが押されないので、有人の自動化ゲートを利用するか係員に申し出のうえ、スタンプ/シールを受けなくてはならない。

- ・「研修」「興行」「再入国」等の資格で入国した場合は、利用できない

② 海外在住の日本人で、日本国の旅券及び「在留期間が連続して10年以上であることを確認できる書類で、在外公館で取得したもの等」を有する者

※平成29年3月8日から平成30年3月31日まで日本国内の一部箇所で「ジャパン・レール・パス」の日本国内での試験発売が行われている。購入は、日本国以外の旅券のみを有する者に限る（海外在住の日本国籍を有する方は買えない。）。

※日本国外で買った場合と、日本国内で買った場合には、値段に違いがある。

### 3 航空機での添乗

(1) 業務概要（国内にて国内機で移動の場合）

#### ① 事前確認

- ・空港ターミナル構内の確認（トイレ、売店、喫煙所等の位置確認等）
- ・交通機関下車からチェックインカウンター、セキュリティゲートへの動線の確認

#### ② 出発当日朝

- ・出発便の運航状況確認

#### ③ バス等で空港到着前(車内)

- ・搭乗の案内（便名、出発時刻、所要時間、搭乗までの動線など）
- ・降機後の動線の説明（到着時間、トイレはターンテーブルのある所で荷物ピックアップ前に、ピックアップ後ターンテーブル付近で集合、一同で到着ロビーへ移動するなど）

- ・預け入れ/機内持ち込み制限品について
- ・忘れ物注意/貴重品自己管理

#### ④ 空港到着時

- ・空港カート利用のご案内(必要な方に)
- ・掲示板にて、搭乗時間、搭乗ゲート、飛行機の運行状況を確認
- ・集まりやすい場所で全員集合し、団体チェックインの手続きの間、自由時間となる旨を伝え、再集合時間と再集合場所を伝える。
- ・トイレや売店、喫煙所の場所のご案内

#### ⑤ 搭乗手続（センディングスタッフに手続きを代行してもらう場合あり）

- ・航空会社の団体チェックインカウンターで、搭乗便出発予定時刻の30分前までに、団券(包括旅行航空券引換証)とネームリストを渡す。(Eチケットにて各自チェックインの場合もあり)
- ・搭乗券(搭乗案内書)とシートチャートを受け取る。搭乗券の枚数を必ずその場で確認
- ・幼児がいる場合は、幼児用搭乗券をもらう
- ・グループ別に座席割りを行い、搭乗券に記入(自分の控えも作っておく)
- ・乗継がある場合は最初の搭乗手続き時に全行程の団券を提示。手荷物の受け取りは最終目的地になっているか確認
- ・最終人数を報告し、搭乗証明書を受け取る。
- ・人員減がある場合は搭乗券を返して減員証明を受ける

#### ⑥ 再集合後

- ・人数を確認
- ・預け入れ/機内持ち込み制限品についての確認
- ・受託荷物預け入れの案内
- ・搭乗券を渡した後、搭乗口までの動線を説明し、搭乗口前で再集合の時間を伝え、各自搭乗口へ向かってもらう

## ⑦ 出発

- ・搭乗口で再集合の時間になったら集合し、人数を確認し、誘導して搭乗する
- ・搭乗ゲート近くで、全員の搭乗を確認

## ⑧ 到着・降機

- ・飛行機を降り、集合場所（ターンテーブル付近がよい）へ向かう
- ・集合場所で人数確認
- ・受託手荷物の紛失・破損等があれば手続き
- ・到着ロビーで乗務員の出迎えがある場合はミートし、駐車場までの誘導を依頼

## (2) 業務概要（空港ミートの場合）

### ① 事前確認（空港到着前）

- ・到着便の運航状況確認
- ・バス・ハイヤーであれば、配車確認
- ・空港ターミナル構内の確認（トイレ、売店、喫煙所等の位置確認等）
- ・到着ロビーから交通機関への動線の確認
- ・空港ポーター利用の場合は、ミート場所、連絡先確認

### ② ミート前

- ・掲示板にて到着便の情報を確認
- ・ミート場所の確認（わかりやすく、ずっと位置を変えないでよい場所）
- ・ミート場所周辺の確認（トイレ、売店、両替所、ATM、レンタル携帯カウンター、喫煙所など）
- ・空港からの交通機関の確認
- ・交通機関までの動線の確認
- ・空港ポーターの手配がある場合、担当ポーターと荷物を集める場所を確認
- ・ミスミート、ノーショーに備え、オンボードチェックや呼出放送の依頼方法を確認
- ・ウェルカムボードの掲示（クラスの違いやロストバゲージの発生により、出てくる時間がかなり違うこともある）

### ③ ミート後

- ・トイレ、売店、両替所、ATM、喫煙所などの案内
- ・全員が出てくるまで待機する場所を案内（他の客に邪魔にならなくて、一同が一緒にいられそうな場所を見つける）
- ・人数確認
- ・簡単な挨拶
- ・その後の動線を簡単に説明（バスまで行く、電車に乗る等について）
- ・空港から宿泊先へ直行せず、観光先に向かう場合は観光に必要なカメラ等をスーツケースに入れておかないように注意する

### ④ 市中への移動時

#### <貸切バス・ハイヤーの場合>

- ・乗り込む前に、スーツケース等の積み込みを確認していただく
- ・自己紹介
- ・時差の確認
- ・市中までの所要時間
- ・簡単な行程説明
- ・必要とされる日本の情報やルール・マナーについてお知らせ
- ・忘れ物注意/貴重品自己管理
- ・車窓案内
- ・次に訪れる施設（ホテルあるいは観光施設等）に入れ込み電話

#### <鉄道・公共のバスの場合>

- ・通常貸切バスで話す内容（上記④の内容）を簡単にメモにしたものを配布し、車内でそれぞれに読んでもらう
- ・時折、自分のお客様の様子を確認する。話ができれば、質問にお答えしたりする

## (3) 業務概要（空港センディングの場合）

### ① 事前確認

- ・お客様搭乗便の運航状況確認

- ・ 空港までの交通機関の確認（配車確認あるいは運行状況確認、駅の構内図と動線等）
- ・ 空港ターミナル構内の確認（トイレ、売店、喫煙所等の位置確認等）
- ・ 交通機関下車→チェックインカウンター→出国口への動線の確認
- ・ 空港ポーター利用の場合は、ミーティング場所、連絡先確認
- ・ 荷物別送の場合は運送会社に配車確認

#### ② 空港へ向かう際（ホテル等出発時）

- ・ 人数確認
- ・ ルームキーの返却確認
- ・ バスやトラックにスーツケース積み込みの際は、お客様に確認していただく
- ・ お客様単位の積み込み荷物の個数とトランク内総数の確認
- ・ 宿泊先忘れ物／チェックアウト・精算終了確認

#### ③ 空港へ移動中

- ・ 空港までの所要時間お知らせ
- ・ 搭乗の案内（便名、出発時刻、所要時間、搭乗までの動線など）
- ・ 預け入れ／機内持ち込み制限品についての案内
- ・ 空港内の両替所、レストラン、売店、カート利用についての案内
- ・ 忘れ物注意／貴重品自己管理
- ・ 空港ポーターを予約している場合は入れ込み電話
- ・ 運転者に最終忘れ物チェック願いとお礼

#### ④ 空港到着時

- ・ 交通機関からチェックインカウンターへ誘導
- ・ 必要であれば個人チェックインのサポート
- ・ タイミングが合えば出国口で個別にお別れの挨拶

#### (4) 航空旅客の区分

	国際線	国内線
大人	12歳以上	
小児	2歳以上、12歳未満	3歳以上、12歳未満
幼児	2歳未満	3歳未満
小児及び幼児運賃	小児運賃は大人運賃の75% 座席を使用しない幼児は、同伴大人1人につき1人のみ 大人の運賃の10%	小児運賃は、航空会社により異なる。 座席を使用しない3歳未満の幼児は、同伴大人1人につき1人のみ無料

#### (5) 運賃と料金

運賃	料金
出発地飛行場～目的地飛行場の運賃	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ペット料金：犬や猫等、ペットを手荷物として運送する場合</li> <li>・ 従価料金：15万円を超える手荷物や身回品等の賠償補償の場合</li> </ul>

#### (6) 手荷物

① 受託手荷物（国内線のエコノミークラスの場合）

最大重量	1人につき合計100kgまで(1個につき32kgまで)
無料手荷物許容量	20kg(超過分については超過手荷物料金を支払う)
個数	制限なし
サイズ(1個につき)	JAL：50×60×120cm ANA：3辺の和が203cm以内

② 機内持込手荷物（国内線の場合。国際線は航空会社によって違いがある）

個数/サイズ	① 身回品1個： ② 荷物1個： (100席以上の機体の場合) 3辺の和が115cm以内で、
--------	---

























