

## 第2編 危機管理・災害発生時等における適切な対応

第3章 危機管理と事前調査

第4章 災害発生時等における適切な対応

第5章 コンプライアンス

## 第3章 危機管理と事前調査

### 第1 全国通訳案内士にとっての危機管理の基本的考え方

#### 1 「第2章 旅程管理の実務」との関係

全国通訳案内士の評価や信頼を高めるには、2つの方法がある。まずは、お客様の知りたい事、聞きたい事に適切に応えて、魅力あるガイディングを行う事でプラスを高めること。次に、旅程管理等で発生するトラブルをできるだけ小さくして、安全で安心な旅行を実現することである。第3章では、後者に関するものを扱う。

さて、全国通訳案内士にとっての危機には、お客様からのクレームやトラブルから、生命・健康の危機まで多様なものがある。これらへの対応は、「第2章 旅程管理の実務」と共通する事項も多い。しかし、危機防止の観点から、再度、体系的な整理が必要であり、本章を設けて課題を整理する。

#### 2 なぜ、全国通訳案内士が危機管理の対応に努めなければならないか

日本人の国内旅行と比較して、訪日外国人による旅行においては、以下のような危険が内在している。

例えば、

- ・台風のさなかに行動中、強い風に飛ばされた物体の衝突による怪我、死亡
- ・スキー、山岳ウォーク等における吹雪、予想外の積雪等による遭難、自動車の立ち往生
- ・摂氏 35 度を超える猛暑のなかでの行動による熱中症などの障害
- ・地震、火山、津波等の被害
- ・豪雨、強風、台風などの影響による輸送機関の欠便、欠航とそれに伴うツアーの遅延、延泊などが考えられる。

もちろん、これらは日本人にあっても、同様の問題があるが、訪日外国人旅行者にとっては、以

下のような理由から、より対応が困難となる。

#### (1) 時期変更が困難

日本人であれば、台風等の到来があれば、旅行を延期又は中止するかもしれない。しかし、外国人が訪日時期や期間を設定するときは、長期休暇の取得時期等、出国者側の事情に左右される。

「訪日外国人消費動向調査」によると、ヨーロッパからの訪日外国人旅行者のうち約4割が、飛行機や宿の手配を3か月以上前に行っている。

このような状況のなかでは、たとえ台風が来ても、なるべく計画を変更したくないという気持ちになるのは当然である。

#### (2) 情報の不足

外国人旅行者は、日本の気候、地理の知識が不足しており、その結果、災害に遭遇したり、災害時に適切な対応が取れない場合がある。

#### (3) 身体への対応

摂氏 35 度を超える気温は、日本の夏と同様、スペインなどの南ヨーロッパでも珍しくない。しかし、暑いうえに、湿度が高い日本の夏は、外国人旅行者に多くのダメージを与える。訪日外国人が日本の気候・風土に身体が順応していないためである。

また、冬季に南半球から、又は東南アジアから訪れる旅行者は、日本の寒さへの準備や対応が十分でないことがしばしばある。

### 3 全国通訳案内士にとっての危機管理

お客様が災害等で危機に陥らないようにするのが、全国通訳案内士の課題である。同時に、全国通訳案内士の仕事で怖いのは、お客様からのクレームである。これは、お客様の生命・健康や財産の侵害というような重大な危機ではないが、職業人としての全国通訳案内士にとっては、重要な危機である。

クレームやトラブルに代表される、旅程管理が不十分なこと等による危機は、少なからずあり、かつ突然発生するもので、その対応は極めて重要である。

クレームやトラブルの多い全国通訳案内士は、仕事の機会が減っていく。クレームが発生する原因は、単に全国通訳案内士の力量（語学力が低い、情報が不足している等）によることもあるが、特に致命的なのは、突発事故等の危機管理に対する対応が良くなかった場合である。

危機管理に適切に対応し、クレームやトラブルを減らす方法は、大きく以下の3点である。

### ① 適切な事前調査

現地の情報をたくさん有していればいるほど、危機に際して適切な行動がとりやすい。十分な事前調査を行っていれば、危機の未然防止や、例えば災害等の危機が発生しても、その被害を最小限にとどめることができる。

### ② 危機の事前防止

ツアーの実施中は、全国通訳案内士としての本来業務（お客様に喜ばれる適切なガイドングとリーダーシップの発揮）を通じて、危機の事前防止を図ることが重要である。例えば、貸切バスに乗車中、事故渋滞が生じた際に、運転手と相談の上適切なルート変更を行う事などにより、到着時間の大幅な遅延、飛行機への乗り遅れ等を回避することができる。

### ③ 危機発生後の適切な対応

お客様の病気や怪我、交通機関の乗り遅れ等の危機が発生した場合、適切なガイドングとリーダーシップを発揮して最小限の被害や損害に留めることが重要である。また、同時に、他のお客様の円滑な旅行の継続を実現することも必要である。

以下では、これらの3点について、説明する。

## 第2 事前調査

通訳ガイドに必要な情報としては、日本の食習慣や文化など、一般的な情報と、特定のツアーに関する観光ポイント、地理、ホテル等の情報がある。仕事の依頼を受けた際に、当該地域について、未知な領域があるときは、事前調査が必要である。

現地の下見を行うことが理想であるが、下見以外にも可能な対策、実施すべき調査が多くある。

### 1 依頼者からの情報の収集・整理

#### (1) 手配内容の事前の確認

仕事が決まってから、打合せあるいは詳細な連絡があるまでに、事前の準備を行う。事前の準備は多岐にわたるので、時間もかかり大変である。事前に対策をし、万が一の事態に備える準備によって防ぐことのできるトラブルも多い。

また、この作業をきちんとしておけば、添乗中に余裕ができ、確実に業務を行うことができる。さらに、何度かこのような事前準備をすることにより、業務に必要な知識や情報を蓄積することができるので、毎回の準備に時間がかからなくなる。具体的な準備事項としては、以下のような点が考えられる。

#### ① 手配内容の確認

- ・依頼者（旅行会社の担当者等）に問い合わせる。
- また、各サプライヤーにも確認を行う。
- ・料金に含まれているもの、含まれていないもの、あやふやなものはないか確認する。

ただし、依頼者が全てを把握しているとは限らない事を理解し、互いに協力する。

#### ② ツアー内容やお客様に関する情報の整理

- ・日時、ツアー名と主旨、人数、メンバーリスト（どんな集団か）、添乗員の有無

- ・お客様の国籍、職業、訪日目的、団体の人数、年齢層、日本滞在の全日程、特別手配やVIPなどの連絡事項がないか
- ・招待者側の責任者（契約責任者）の同行有無と緊急時の判断、決定権は誰が持っているか

※お客様の国籍、年齢、宗教等は、依頼者であるエージェントでも分らないときがある。この場合、全国通訳案内士がホテルに問い合わせるなどして、必要以上に情報収集しようとする、依頼者のプライバシーの干渉になることもある。節度のある調査とともに、依頼者がどのようなタイプの方でもガイドできる対応力を養う必要がある。

### ③ 行程の確認

- ・ルート、移動時間、各訪問地の所要時間（時間配分）、訪問地情報（誘導経路、駐車場有無）、最優先の目的地、通過地点、車窓風景等をできるだけ打ち合わせ時に確認するとともに、不足する情報は、自ら調査する。
- ・日程にしたがって手配内容や支払い方法などを確認し、行程に予約漏れがないかをチェックし、もし手配されてなかったり、不明点があれば必ず担当者に確認する。
- ・不明点を確認しないまま、或いはそれに気づかずに出発してしまうと現場で大きなトラブルに発展することがある。
- ・想定される問題がある場合は必ず担当者から対応や代替案について指示を受けておくようにする（業務上の判断に迷った場合も、まずは依頼元に確認すること）

## 2 事前調査のポイント

### (1) ウェブサイトや文献による調査

#### ① インターネットによる検索

- ・インターネットを活用すれば、必要とされる情報の80%は収集できる。

- ・ウィキペディア等は素早く情報が収集できるが、正確ではない情報もあるので、出典に注意する必要がある。
- ・訪問先の神社仏閣、観光施設のほとんどが公式のホームページをもっているため、まずはこちらから情報収集すると良い。
- ・統計や資料、事象説明については、まず、思いついた言葉で、キーワードにより検索をおこなう。そして見つけた記事、情報のなかから、自分の欲しい情報が、よりの確な表現で書かれていれば、その言葉で再度、キーワード検索をかけると良い。
- ・観光関係の情報は、JNTOや観光庁のホームページに掲載されている。
- ・統計データを整理した表や図など、より詳細な情報がほしいときは、国等の委員会や審議会で提出された資料で公開されているものがあり、信頼性の高い情報が得られる。
- ・地図は貴重な情報である。画像検索で調べることにより、必要な情報にアクセスできる場合も多い。
- ・国宝、重要文化財等については、国立博物館等のホームページにアクセスすると、正確な情報を得られる。

### ② 訪問地の情報

- ・都道府県・市町村のウェブサイト、旅行サイトを参考に、訪問先の歴史、地理、文化、名産品、食べ物等の最新情報を入手する。
- ・訪問施設の営業時間、最終入場時間、休日等の情報を確認する。
- ・年末年始やお盆での観光スポットの休日について確認する。
- ・ランチが自由食の場合にはどこでランチをするのが適当かを調べておく。
- ・コンビニ、両替、コインランドリーの有無を調べておく。

### ③ 多様な情報

- ・その日の主要通貨のレートを調べておく。
- ・ミシュランガイドやロンリープラネットなどの外国語によるガイドブックも参考になる。

## (2) 情報の整理

### ① 地図

- ・地図は、最大の情報源であり、地図には、様々な情報が潜んでいる。国土地理院のマップから、高度差、針葉樹か広葉樹か、がけ地等を読み取ることができる。
- ・間違えやすい地名の読み方を確認する。

### ② 距離と時間、交通機関

- ・A地点とB地点の距離。これに平均的な徒歩の速度を組み合わせると、A地点からB地点までの所要時間が計算できる。グーグルマップやマピオンなどを活用すれば、移動に要する時間を容易に調べられる。
- ・徒歩により、坂道を上る場合は、標高差50メートルで約10分が基本である。
- ・道路地図・交通地図を使い、行程のルート、立ち寄り場所の位置と行き方を確認する。
- ・新幹線などの電車の場合、降車駅が途中駅か終点か、乗り込む際の停車時間、所要時間、停車駅の数を確認する。
- ・当該電車にトイレはあるのか、車内販売はあるかを確認する。
- ・JRパスの引き換えがある場合には、引き換えJR駅の場所と営業時間を確認する。
- ・日本の駅には、ポーターがいないことをお伝えする。
- ・新幹線を始め通常の列車には、大きなスーツケースを置く場所がないことをお伝えしておく。

### ③ 気温・気候

- ・緯度と高度を組み合わせると、平均気温が推定できる。

- ・高度が100メートル上がると、気温は0.6度下がる。たとえば、東京や横浜等と比較して、富士五湖は、標高900メートルなので、約5.5度気温が低く、3,776メートルの富士山頂は約22度気温が低い。
- ・また、緯度が1度異なると、平均気温が1度下がる。札幌は、北緯43度だから、北緯35度の東京、大阪より、8度気温が低い。緯度と高度を組み合わせると、北緯43度、標高2000メートルの大雪山の頂上付近は、東京より、20度寒い。
- ・つまり、富士山山頂と大雪山山頂の気温は、同じ位の気温である。

### (3) ヒアリング

- ・ホームページやパンフレット等でわからないときは、直接施設に電話やメールで問い合わせ、疑問点を確認する。
- ・経験のある先輩、仲間等に、注意点を聞くことも非常に有効である。
- ・過去の日報や、周りの全国通訳案内士などから情報を入手することもできる。

### (4) シミュレーション

- ・出発前の準備段階で、起こる可能性がある事故やトラブルを想定し、その場合の対応を考えると同時に、ツアー担当者の指示も受けておくようにする。また、トラブル発生に備え、緊急連絡先の確認をしておく。
- ・収集した情報を取捨選択する。特に、外国人の目線を意識すること。
- ・収集した情報を全て出そうとしないこと。お客様のニーズに応じて答えられるように、簡単な情報から複雑な情報まで、意識して整理すること。
- ・ロープウェイが止まった際には近くの水族館見学に変える等、不測の事態が起きたときの代替案を日頃から用意しておく。その場合は、エー

\$70

:L )L













