

～通訳ガイドに求められる知識や資質の向上を目指して～

(1) GICSS が開催した研修（種類別記載）：

① デスティネーション研修：

特定の観光地について知識情報を学び、訪日外国人に対してその魅力を最大限に引き出して紹介する技術と手法を学ぶ。

② 新人実務研修：

新人ガイド向けに観光地のガイド指導、旅行業界の仕組み、外国人を接遇する際に役立つ国際マナー・異文化間コミュニケーションの基礎知識、品位ある外国語表現、および旅程管理作業に必要な資質と技術、知識の基礎を学ぶ研修。

- ★ 過去約 2000 名の受講者の研修受講前→受講後にわたる実力評価データから、評価システムおよびその有効活用法を研究構築中。

③ 専門テーマ研修：

日本文化や一般事象の多岐にわたる分野において、高度な知識を持つ専門家を講師に迎えて理論と実践を学ぶ。

④ テーマ研究会：

外部の専門講師を招くのではなく、会員が自ら深く研究を重ねてきた特定のテーマについて、知識や情報をプレゼンし他の会員と共有できるようにする勉強会を開催。

⑤ サービス提供者としてのレベルアップを目ざす知識・技術研修：

国際接遇マナー、プロトコール、異文化コミュニケーションのスキルや各国との文化差異を学ぶ。

⑥ 旅行者ケアに関する研修：

旅行者の命を守る緊急医療措置（ファーストエイド）、高齢者や車椅子介助技術や知識の基礎、医療関係の一般英語表現、注意点を専門家から学ぶ研修。

⑦ 旅程管理業務

旅行業法および旅程管理業務の一般基礎および、外国人旅行者に特化した研修開催。

⑧ ガイドのプレゼン技術の定期実習

ガイドの話術、効果的なプレゼンの方法、話題展開法、イメージ向上のための小クラス性

の自主的勉強会の開催

⑨ 中堅・ベテラン向け塾：

中堅ベテランを対象として、難易度の高いテーマについてさらなるスキルアップを研究するセミナーの開催

⑩ DVD 対応研修

遠隔地在住者や、日程的に研修へ参加できない会員の為の対応措置。Q&A や詳細についてはスクリーニングでカバーする。自宅学習による全国レベルでのスキル向上を図る。

(2) 成 果：

新人ガイド研修ほか 1993 年（NPO 化以前）より 3000 人余の受講者から、現在、現場で活躍する優秀なガイド人材を多数輩出してきた。

新人研修：

訓練を受けた公認講師による受講者への個人指導が含まれ、受講者への的確なフィードバックによって受講者が自らの実力レベルを正しく認識する場、謙虚な意識でさらなる向上心を育む場として機能している。現場のスキル向上へと繋がっている。受講によって、通訳ガイド業務に求められる適性或資質が自分には不向きだと理解できる人もいる。

中堅・ベテランのガイドに対しては専門性の高い研修を通して、より高度なガイディングの知識や手法を学ぶ機会を提供している。

テキストは、「現場で役立つ」という視線で保存版として編集、現場で持ち歩きやすいようなサイズで製作。「すぐに役立つ、最初は手放せないバイブル」と好評を得ている。

(3) 開催運営に関する問題点・課題など：

- 研修会場の選定、予約等、安価で使いやすい会場の確保が難しい。
- 専門性の高い研修の場合は、準備作業にかなりの労力や時間を費やされ、また経費が高

む為、受講費用とのバランスを考えると、年間を通じて頻繁に開催することが困難である。

●業界として、また各通訳ガイドにおいて、情報ノウハウの知的財産意識、著作権を意識するマナー、倫理観の欠如が見受けられるのは残念。ガイド個人としてのビジネスマナー、ビジネス倫理感を育てることも課題と感じている。

(4) 要望・希望・提案事項：

●研修の補助金：

実際に実施運営するガイド組織が赤字にならない、現実的で活用しやすい補助金の交付制度を検討していただけることを希望する。

●研修会場の支援：

公的な（＝費用の廉価な）研修会場の確保を支援いただきたい。会場確保、およびその為の情報、便宜供与を希望する。

●スキルアッププログラム受講記録簿：

国土交通省策定の通訳ガイドスキルアッププログラム準拠「通訳ガイドスキルアッププログラム受講記録簿」を GICSS では開催する全ての研修に対して発行し、受講者の意識向上を旨とする努力を継続している。他団体と歩調が揃わないのが残念である。旅行会社等にもそれに対する認識を広め、履修した研修への評価が反映される方向性を求めたい。現状のままでは、発行に関する労力・経済負担、効果バランスの点から、受講記録簿の活用には疑問視の向きもある。

● 専門講師による研修の観光庁による継続的開催と情報の蓄積：

専門性の高い分野の専門講師による情報提供の研修については、観光庁が定期的にその研修を開催し、多数が受講できる形をとるのが望ましい。公に実施する研修については、著作権他の問題をクリアし、終了後もテキスト販売などによって、研修内容が有資格者ならば誰でもある程度は自己学習できるような共有ノウハウの蓄積の策があると良い。

以上