

オープンスクール

シチュエーション質疑演習(抜粋)



G Adventuresツアー(True Japan Tour社からの業務)  
[山口県萩市でホームステイ]

1. シチュエーション問題とは？
2. トライアル演習(過去問から2題をロールプレイ)
3. 当該演習の進め方と目指す成果
4. 経験豊かな講師陣

Ted 渡辺 (英・葡語ガイド)



経験豊かな講師陣

- バリバリの現役ガイドが交代しながら指導-

|                                                                                     |                                                                                                |                                                                                     |                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>渡辺哲二(Ted)</b><br/>通訳ガイドで年間200日以上稼働<br/>G Adventuresツアー(TJT)のCEO<br/>海外でのガイド研修に3度招待参加</p> |  | <p><b>野村あずさ</b><br/>英国ランドオペレータ等で8年勤務<br/>観光庁研修の一級認定講師<br/>和太鼓、相撲などの文化体験講師</p>      |
|  | <p><b>村上堅治</b><br/>米国知識層のロングツアーで活躍<br/>国際的な金融・経済の専門家<br/>エジンバラ大学院でMBA取得</p>                    |  | <p><b>井関亜紀</b><br/>「Keywords600」の監修者<br/>シカゴ・NYナなど米通算9年。<br/>はとバス、ハリウッドVIP対応、等</p> |
|  | <p><b>池津敦子</b><br/>ガイド新人研修講師<br/>埼玉県他でのガイド養成研修講師<br/>中山道などのウォークツアー講師</p>                       |  | <p><b>川瀬直美</b><br/>フランス大手企業に20年以上勤務<br/>多数のVIP対応 国際行き酒師<br/>神楽坂 町歩き研修講師など</p>      |
|  | <p><b>矢口克己</b><br/>イスラエル人団体のロングツアー他<br/>元コンピュータ関連のエンジニア<br/>「ガイドのためのIT講座」講師</p>                |  | <p><b>伊藤映子</b><br/>日本文化体験講師 日本ソムリエ<br/>協会認定ワインアドバイザー<br/>昭和女子大学他の英語茶道体験講師</p>      |

# シチュエーション問題とは？



<入室>  
簡単な会話(受験者チェック)  
一名前、生年月日、住所一

試験当日の流れ

2次は11分の面接試験

## プレゼンテーション問題

4分間

～幅広いテーマが出題されるプレゼンテーション～

- ・日本語で書かれたテーマカード3枚が手渡される。
- ・好きなテーマを1つ選び、30秒で内容を考える。
- ・選んだテーマについて、2分程度の受験外国語によるプレゼンテーションを行う。

TJSでは**プレゼン力養成基礎講座**で対応！

19年出題例：明治維新 / おでん / ゴミの分別

## 通訳問題

2分間

～日本語から外国語への逐次通訳～

- ・試験官の読み上げる日本語の文章を聞き、終了後に受験外国語で訳出(読み上げは1度のみ)。
- ・1分以内ですべて通訳しよう。

TJSでは**通訳演習講座**で対応！

19年出題例：もともと相撲は五穀豊穡を神に感謝する神事でした。鎌倉時代には武士の鍛錬を目的とした武芸になり・・・。

## シチュエーション質疑問題

5分間

～ガイドとしての適性やホスピタリティが問われる～

- ・通訳問題を元に別途シチュエーション用のテーマが配布される。準備時間にメモ取りも可能。
- ・試験官をお客と見立てての模擬ガイディング。質疑応答は原則11分間の試験時間が終了するまで行われる

TJSでは**シチュエーション質疑演習**で対応！

19年出題例：相撲観戦を楽しみにしていましたが、お客さんがチケットを紛失してしまっ

## シチュエーション問題のポイント

1. ガイド試験(1次&2次)には全て正解がある(直球)。  
But シチュエーション問題には正解がない(変化球)。
2. 見られているのは将来のガイドとしての適正の有無
3. 合格のポイント
  - ① 試験官をお客様と思い、楽しませたか
  - ② 楽しい会話のキャッチボールが続いたか



## トライアル演習(過去問から2題をロールプレイ)

### シチュエーション問題① -2020年度の問題から-

#### 【問題】

京都を案内しています。東寺、清水寺を案内し、これから金閣寺に行く予定でしたが、お客様からもうお寺は飽きたので別の場所を提案して欲しい、と言われました。相応しい提案をしてください。

#### 【補足事項】

お客様は個人旅行の若いカップルで、交通機関、予算に制限はありません。

### シチュエーション問題② -2019年度の問題から-

#### 【問題】

お客様を連れて花火大会に行ったが、既に大混雑で、予定した時間にお勧めの観覧スポットに到着するのが難しい状況です。ガイドとしてお客様へどのように案内しますか？

#### 【補足事項】

お客様は個人旅行の若いカップルで、交通機関、予算に制限はありません。



## 過去のシチュエーション問題と傾向(2018年-2020年)

<全34題>

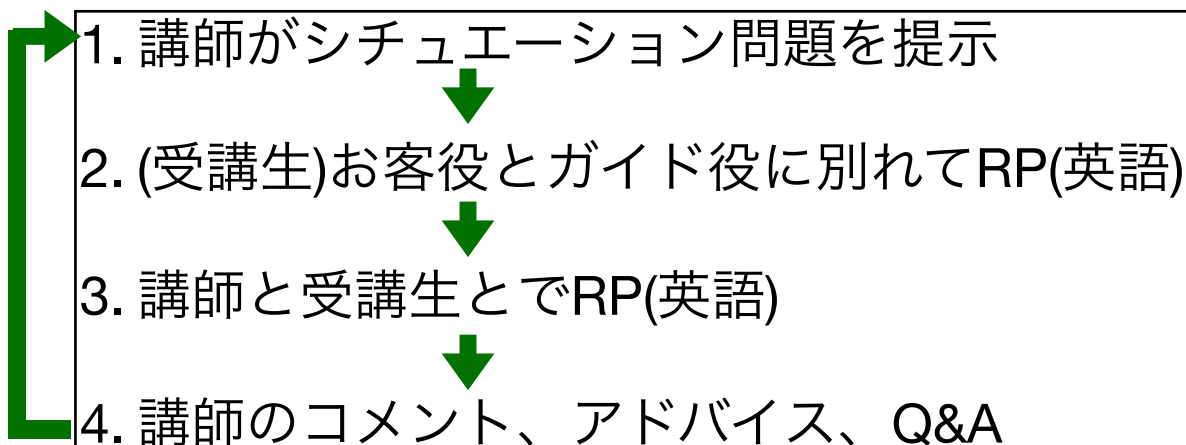
|         | 2018年                                                                                                                                             | 2019年                                                                                                                                                                             | 2020年                                                                                                                                                        |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1)食     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・和食を食べたいが店がない</li> <li>・ //</li> <li>・ハラルラーメンの店がない</li> <li>・居酒屋に行きたい</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・寿司作りを体験したい</li> <li>・寿司屋で生ものが食べられない</li> <li>・夏にお節料理が食べたい</li> </ul>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本の家庭料理が食べたい</li> </ul>                                                                                              |
| 2)観光    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平等院鳳凰堂が修理中</li> <li>・金閣寺が修理中</li> <li>・奈良、4カ所も回れない</li> <li>・都内、4カ所も回れない</li> <li>・京都、4カ所も回れない</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・相撲のチケットを紛失した</li> <li>・神輿担ぎ、盆踊りに参加したい</li> <li>・桜が終わっていた</li> <li>・紅葉が終わっていた</li> <li>・京都、着物で写真撮影したい</li> <li>◎ 渋滞で花火大会に間に合わない</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本の小学校を訪問したい</li> <li>・手洗後、乾かすものがない</li> <li>◎ 京都、神社仏閣はもう勘弁</li> <li>・皇居外苑ツアー、猛暑心配</li> <li>・相撲、観戦時間が長過ぎる</li> </ul> |
| 3)交通・災害 |                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・箱根、悪天候で富士山が見えない</li> <li>・持参した車椅子が壊れた</li> <li>・新幹線で移動中に地震</li> </ul>                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・台風で新幹線が運休に</li> </ul>                                                                                                |
| 4)宿泊    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・旅館の夕食をアラカルトに</li> <li>・タトゥーで入浴できない</li> <li>・ //</li> </ul>                                               |                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・旅館の朝食時間を早めたい</li> </ul>                                                                                              |
| 5)買物・土産 |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・印鑑を作りたい</li> <li>・クレジットカードが使えない</li> <li>・買った酒が試飲の酒と違う</li> <li>・日本刀を持ち帰りたい</li> </ul>                               |

<問題の傾向> <プロ並みの観光知識が必要> <会話が発展しにくい問題多い> <素直な良問多い>  
(Tedの個人的感想です)

## 当該演習の進め方と目ざす成果

### 演習の進め方(講師によって若干の変更あり)

合計 120分



上記の流れで過去問を含め、4~6題/回。合計8回(≒50題)の演習

**想定問題は全問、担当講師が自分のガイド経験に基づき作成**

# 演習の目ざす成果

1. 素早いレスポンス (会話のキャッチボール)
  2. 試験官からの思いがけない質問への切り返し方
  3. 何も思いつかない(or忘れた)時の場の切り抜け方
- etc.etc.

<二人の試験官の目👁️👁️>

ガイドの適性があるorない?



## <自己紹介>

Ted 渡辺

日本文化体験交流塾(IJCEE)会員

2012年 定年退職 (旅行業と全く無関係の民間企業に37年)

2013年 日本文化体験交流塾(IJCEE)入塾。おそるおそるガイドとしてスタート

2014年 IJCEEよりカナダG Adventures社ツアーなど受託。JICA研修監理員

2016年 G Ad社の招待で中米コスタリカに研修出張。 -翌年から年200日稼働に-

2018年 // 南米ペルーに研修出張

2019年 // カナダトロントの本社に出張

2020年4月～ True Japan School講師、受験参考書執筆、観光庁関連業務etc

<共著> 「True Japan Keywords 600」 第一集、第二集、第三集, 「通訳問題200問」



(2016年6月コスタリカ。世界各国から100名が集合。前方左から2番目の忍者が私)