

令和4年度
おもてなし通訳案内士研修
「基礎講座」

コミュニケーション基礎講座
～ 3S 編～



ガイドの当日のコミュニケーション
3S編

Japan
Wonder
Guide

数多くのゲストと接してコミュニケーションを磨いてきました

河野 有 (こうの ゆう)

- 広告会社での7年半の勤務の後、1年間の世界一周旅行を経て2014年にノットワールド創業
- 築地食べ歩きから、夜の飲み歩きまで、ゲストに対して数百回のツアーを実施。また、ガイドの育成にて、同行経験は100名を超える
- ガイドのコミュニケーション力には自信あり

ガイドが話す内容とコミュニケーションについて体得する

本日のスケジュール

1. コミュニケーションの土壌づくり
2. ガイドが話すべき内容【3S基礎】

本日のスケジュール

1. コミュニケーションの土壌づくり
2. ガイドが話すべき内容【3S基礎】

チームビルディング

チームビルディングについて考えてみよう

ツアーの最初が大事！

- 何のためにチームビルディングが必要でしょうか？
- いいチームビルディングとは、具体的に何をすればいいでしょうか？

自己紹介

≠

チームビルディング

チームビルディングとは

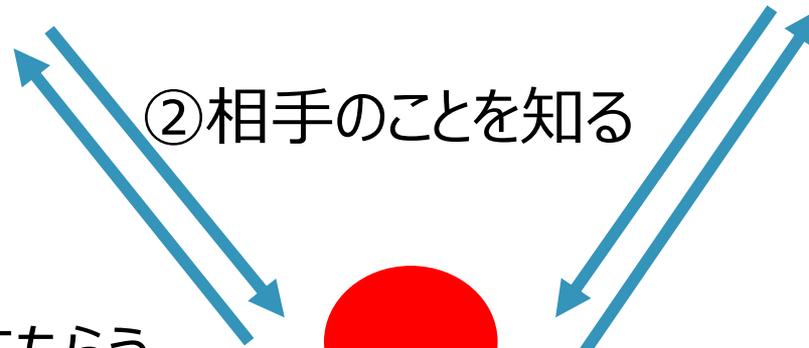
ゲスト

③ 一体感を創る
(ゲスト同士もつなぐ)

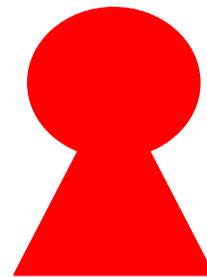


ガイド

② 相手のことを知る



① 認識してもらおう



代表的なチームビルディングのやり方

- ①自分をみんなに紹介する
 - 名前を覚えてもらう
 - 出身、なぜガイドをやっているのかを伝え、信頼してもらう

- ②他の人に自己紹介を依頼
 - しゃべってほしい事を伝える
 - では、この3点で自己紹介してくださいね
(名前、出身、好きな食べ物)
 - ×では、あなたから自己紹介お願いします

- ③ガイドは司会として場を盛り上げる (リーダーシップを持つ)
 - 会話を常にリード
 - 名前を覚えて、呼ぶ
 - ゲストの返答に突っ込んで情報を引き出す
 - 隣のゲストと結びつけつつ、会話を生む

本日のスケジュール

1. コミュニケーションの土壌づくり
2. ガイドが話すべき内容【3S基礎】

ガイドが話すべき内容とは？

考えてみよう

どんなことをしゃべるとよいのか？



ゲストの興味・関心を探ることが超大事！



ガイドに必要なのはどっち??

両方大事だが、「伝え方」を間違えると伝わらない

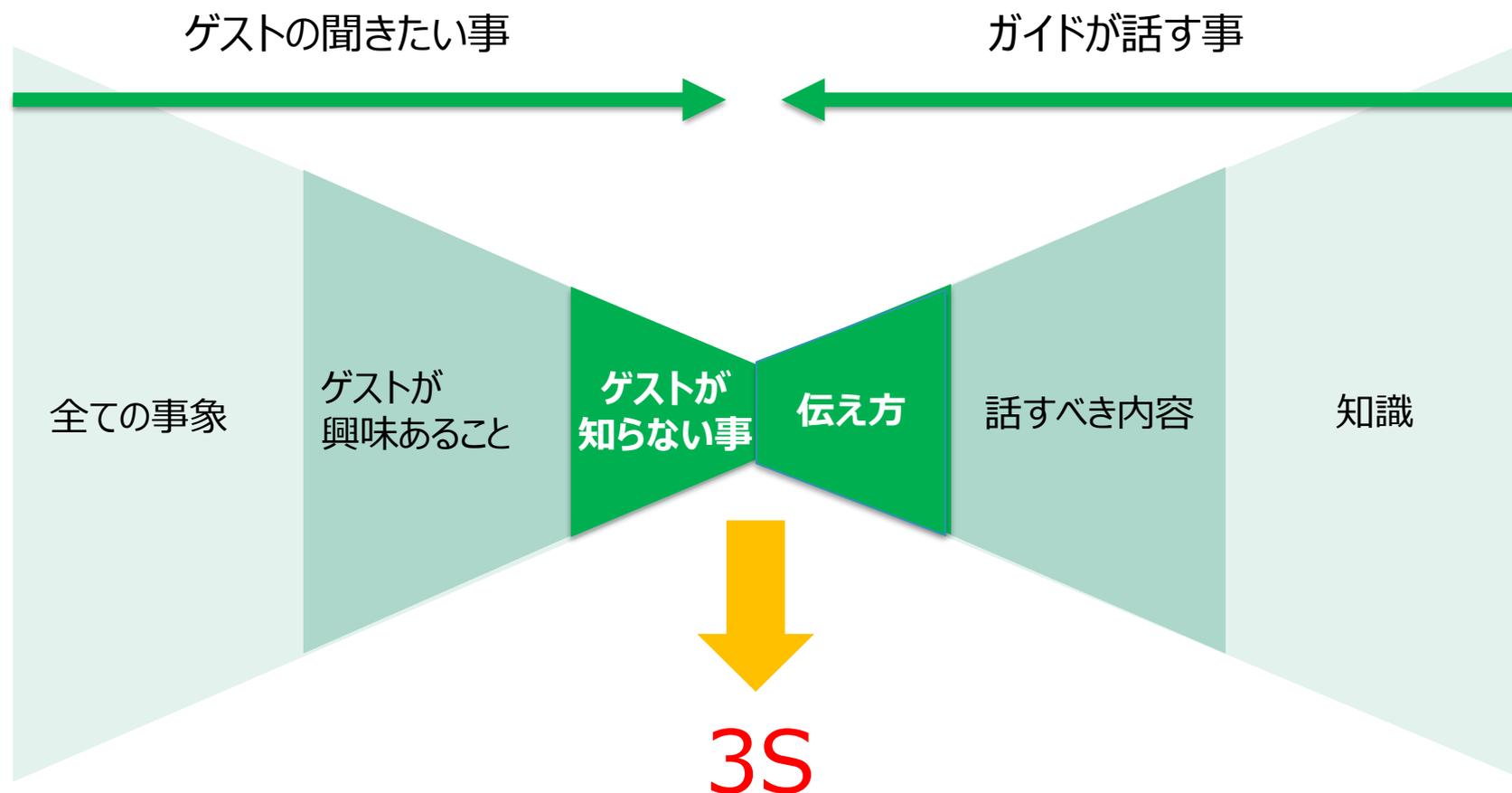
知識



伝え方

コミュニケーションの基本『3S』モデル

ゲストが聞きたいことに合わせ、自分の知識から選択して伝え、ゲストに『3S』の反応を起こす



3Sとは！？！？

ゲストに、この3Sの反応を起こしてもらうことが大事！

Smile

Surprise

make
Sense



3Sの使い方ポイント①

大枠から詳細へ話す

店の商品を紹介するときには、

築地って●●

→この店は●●

→この商品は●●

3Sの使い方ポイント②

自分のことを話す

ゲストは、ローカルの人がどう暮らしているのかに興味がある

- ・自分はこんな時に使う
- ・自分たちはこうやって楽しむ

など、積極的に自分の話をしよう

mySelf



説明する際の鉄板モデルを持っておこう

回答

これは、●●です。
その理由は、●●です。



解説

3Sをまじえ、3つくらいのエピソードで、
物事を楽しく伝える（できれば3段オチ）

展開

話を広げる
-自分の国ではどう？
-似たような話が・・・ など

例) 自動販売機

自動販売機コーナー



説明する際の鉄板モデルを持っておこう

回答

日本って、自動販売機が多いでしょう。
自販機の秘密をお伝えさせてください。



解説

- ①日本には、なんと240万台もの自販機があるんですよ。自販機からお金を盗む人も非常に少ない安全な国なんです。
- ②青と赤のラベルの違い、わかりますか？（ヒントは、冬になると、赤が増えます）※海外ではHOTは無い。
- ③飲料だけでなく、なんとバナナや下着を売っている自販機もあるんですよ笑 見つけたら買ってみてね。

展開

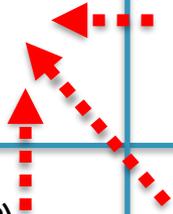
ちなみに、日本のコンビニって、どれくらいあるか知ってる？（約6万店。コンビニが増えている分、自販機は減少）

肩ひじ張らず、実践で磨きながら鉄板を作っていく

- 調べれば、ネタはいくらでもある
 - トリビア
 - うんちく
- 仲間で鉄板ネタをシェアしあおう
- 全部覚えてなくても大丈夫
 - 常に3つある必要なんてない
 - 自分のことを話そう

日々の実践をしっかりと振り返り、 想像力を増幅させる + 対応力を養う！！

	想定内	想定外
出来たこと	<ul style="list-style-type: none"> • ちゃんと準備をしていれば、あたりまえの事 • 次回もやれるようにするにはどうすればいいか • 今回と違ったタイプのゲストだったら、対応できるか 	<ul style="list-style-type: none"> • なぜ想定外の事が起こったのか • なぜ対応できたのか • もっと楽しんでもらうにはどうしたらよいか • 想定外だったことを、想定内に変えておくためにはどうすればいいか • 再現性を高めるにはどうするか
出来なかったこと	<ul style="list-style-type: none"> • なぜ想定してたのに、できなかったのか • 次に失敗しないために何を準備するべきか • チャレンジできる他のやり方はあったか • あの時にああいえばよかった 	<ul style="list-style-type: none"> • 想定外を想定内に変えていくにはどうするか • 想定外の事が起こっても、動じずに出来るようにするには、どのような心掛けが必要か



ゲストに、
自分が大好きな街を、
心から楽しんでもらいたいという、
「ゲストへの愛」「地域への愛」
そして、
「ガイド業への愛」