

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
～当日の立ち居振る舞い編～



ガイドの当日のコミュニケーション
基本的な立ち居振る舞い編

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

ガイド当日の基本コミュニケーションを身に付け
ゲストを感動させるガイドになる方法を知る！

本日のスケジュール

1. なぜゲストはガイドを雇うのか・ガイドの役割とは
2. ガイドの基本的な立ち居振る舞い

本日のスケジュール

1. なぜゲストはガイドを雇うのか・ガイドの役割とは
2. ガイドの基本的な立ち居振る舞い

考えてみましょう

なぜゲストはガイドを雇う（ツアーに参加する）
のでしょうか？

ツアーが楽しい！

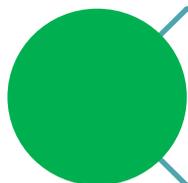
限られた時間の中、
効率的に都市を回ることができる

ガイドブックに載っていない、
ローカル情報を知ることができる

ツアーでないと体験できない
(Special access, Special person)

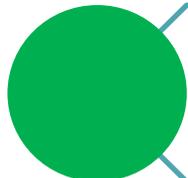
ゲストが満足する
（＝ガイドの価値がしっかり出せる）
のは、どんなポイントでしょうか？

ゲストが価値を感じるポイントを確認しておく



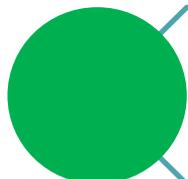
Friendly

友好的な、親しみのある、やさしい、親切な



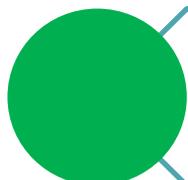
Accommodating

親切な、融通の利く、世話好きの



Knowledgeable (informative)

知識のある、物知りな



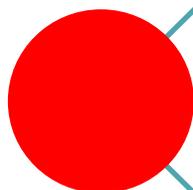
Enthusiastic (passionately)

熱意のある、熱心な

感動・満足のレベルを目指す必要がある

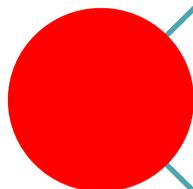
	評価基準	内容
高	感動	「ゲスト」の想像を上回る成果だった
	満足	「ゲスト」の真のニーズを満たしていた
評価	納得	「ゲスト」のニーズを最低限満たしていた
低	不満足	「ゲスト」のニーズを満たしていなかった

納得未満だと、ゲストは不満を持つ



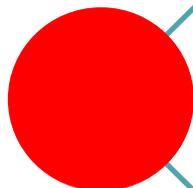
On our own

自分でいけた



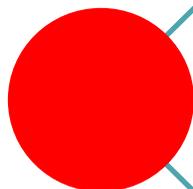
Rushing us

焦らせた、急かせた



Disappointing

失望した



Overpriced

割高だ

ガイドは通訳・案内だけではない！

- 日本代表
- わかりにくい場所の水先案内人
- コミュニケーションプランナー
- 安全の確保

本日のスケジュール

1. なぜゲストはガイドを雇うのか・ガイドの役割とは
2. ガイドの基本的な立ち居振る舞い

コミュニケーションって、なんだろう？

コミュニケーションとは？

相手を理解し、相手に自分を理解してもらうことで、
相手がいなければ成り立たない

理解する

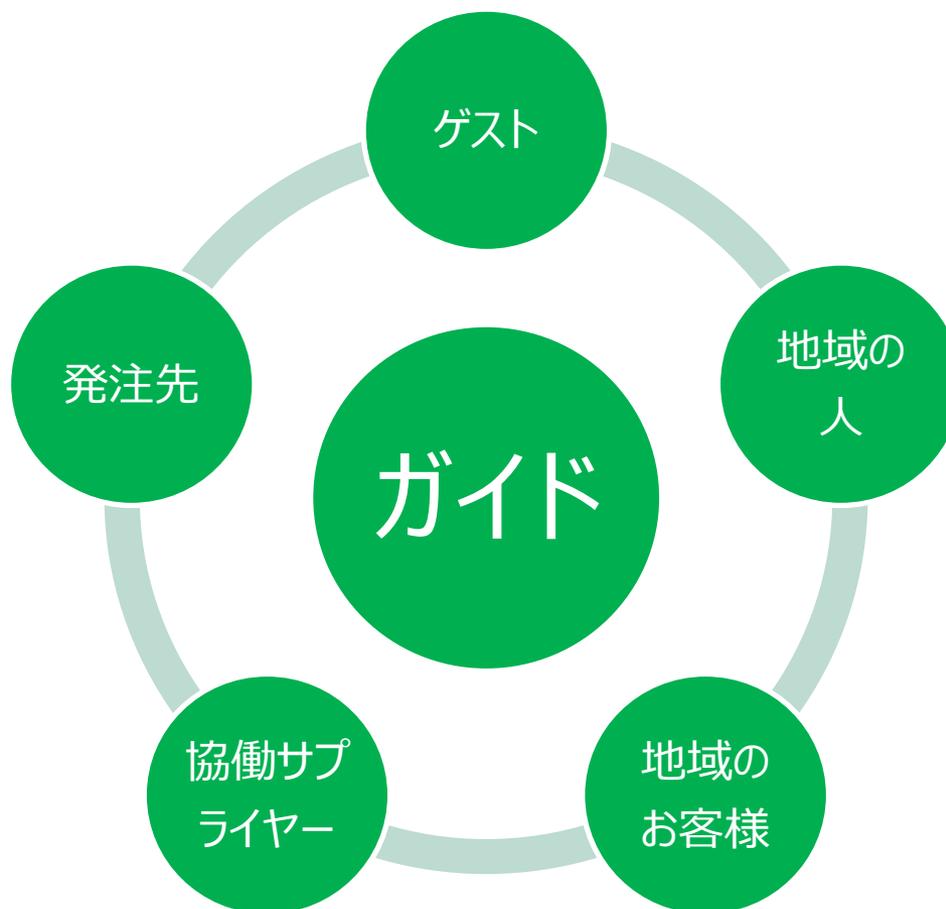
ゲストの事や求めることを理解

伝える

自分の考えや思いを伝え、
わかってもらう

ガイド中に気にしなければならない人たち

全てのステークホルダーに気を遣う



ガイドの基本的な立ち居振る舞い

【ゲスト】自分が接してほしいようにガイドする

- 背筋を伸ばし、明るく朗らかに
- 大きな声で話す
- 立ち止まって全員の目を見ながら平等に話す
- セリフをしゃべるといより、自分も楽しみながら
- 会話は双方向
- ストーリーをもって伝える
- メリハリをつけたガイディング
- 手持ち資料はスマートに

ガイドの基本的な立ち居振る舞い

【地域の人・お客様】生活する人をリスペクトする

- 地域がないと、ガイドは生きていけない
- 地域の方や、お客様の邪魔にならない

ガイドの基本的な立ち居振る舞い

【協働サプライヤー】

一緒にツアーを作る仲間との信頼関係を築く

- 時間や役割は、できれば文字でしっかりと確認する
- ゲストと一緒にの時には、協働サプライヤーと話した内容を上手にシェアする

【発注先】プロフェッショナルな対応が求められる

- はっきりとした返答
- 人によってルールを変えない
- ツアー中のゲストの情報を共有

Japan 
Wonder
Guide

FIN.