

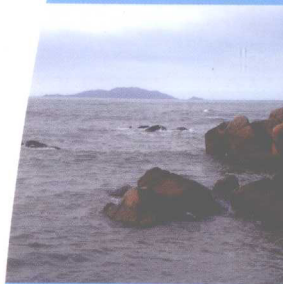
21世纪高等院校旅游专业规划教材

---

# 日语导游实务

---

编著 王宝珍



上海交通大学出版社  
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

21 世纪高等院校旅游专业规划教材

# 日语导游实务

(日本語通訳ガイド実務)

王宝珍 编著

上海交通大学出版社

## 内容提要

本书由综合业务知识篇与应用操作篇组成,分别从理论上介绍了导游业务知识和技能以及面对日本游客在不同环节可能发生的情况和应对方法,从实践运用上为读者提供了日语导游环节的模拟范本,培养正确日语导游解说的同时也使广大读者掌握一口流利的日语口语。

### 图书在版编目(CIP)数据

日语导游实务/王宝珍编著. —上海:上海交通大学出版社,2010

21世纪高等院校旅游专业规划教材

ISBN 978-7-313-06466-0

I. ①日… II. ①王… III. ①导游—日语—高等学校:技术学校—教材 IV. ①H36

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第081439号

## 日语导游实务

王宝珍 编著

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路951号 邮政编码200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

常熟文化印刷有限公司印刷 全国新华书店经销

开本:880mm×1230mm 1/32 印张:9.75 字数:268千字

2010年8月第1版 2010年8月第1次印刷

印数:1~3030

ISBN 978-7-313-06466-0/H

ISBN 978-7-88844-507-9

定价(含MP3):32.00元

---

版权所有 侵权必究

# 前 言

旅游业在中国已有 20 余年的发展历程,旅游教育亦随之应运而生。随着我国出入境旅游业的繁荣,日本作为世界经济第二大强国,一直占据我国入境旅游消费市场份额的榜首之位,因此,高等旅游教育中日语导游人才的培养成为解决市场紧缺人才的必经之途。上海旅游高等专科学校作为中国第一所高等旅游院校和中国第一所示范性高职高专类旅游院校,早在上世纪 80 年代之初就开设了日语导游专业,为国内各大国际旅行社日本部输送了一批又一批生力军。

笔者根据多年从事日语模拟导游教学、上海市日语导游资格培训、考试工作的体验,认识到现场导游和导游业务问题应对技巧的日语表达一直困扰学生,成为学生通过导游资格考试的拦路虎。根据市场对高校导游日语专业毕业生知识和技能的需求,以及学生在校期间参加国家导游资格考试日语教材短缺现象,笔者在坚持收集行业变化信息的同时,尝试把导游业务理论和日语模拟导游结合的教学改革,即在不同的模拟环节先用日语讲述导游业务理论知识,再展开角色模拟表演。此教学改革使学生从过去单一的知识结构过渡到受旅行社欢迎的 T 型人才必备的知识结构。即使作为新人进旅行社,亦可以一人兼多职,既做业务又能随时接待旅游团,不言而喻旅行社的人力资源成本会降低,经济效益提高指日可待。

本书由两部分组成。第一部分为导游综合业务知识篇,第一、二单元主要讲述了导游作为旅行社的窗口,融入旅游行业上岗前后、服务于旅游消费者,必须具备的各方面业务知识和技能,第三单元讲述了不同环节可能遭遇的事故及应对方法。第四单元主要由模拟导游

和中国导游词精粹组成,模拟各场景会话,为学生提供了每个导游环节的模拟范本,并要求学生以小组为单位在模拟导游课堂参考范本作模拟表演,课后根据第一部分的理论表述展开模拟练习。第二部分的应用操作篇为丰富学习者的导游知识,分五个方面编辑了中国代表性的观光都市、热门景点、现代建筑导游解说。本书还配有景点导游解说的 mp3,方便读者记忆阅读。

本书既可以作为旅游日语专业高年级学生学习的教材,亦可供已经从事有关日本旅游的业内人士及在其他行业就职但希望从事日语导游工作的有志之士业余研读。同时也可作为日语导游资格考试培训的辅助资料。《日语导游实务》为实现以教师指导、学生演练为主的情景模拟教学模式提供了崭新的辅助工具。

本书由上海师范大学旅游学院(上海旅游高等专科学校)国际导游(日语)专业教师王宝珍编著。李金花老师提供了部分景点资料,王辉为本书的出版也做了一定的工作在此表示感谢。

日籍专家田中利光先生和日本近畿旅行社上海事务所前所长长根正治先生分别仔细审校了书稿原稿。上海交通大学出版社对书稿体例的完善多次提供宝贵的建议,使本书最终能以崭新的面貌问世,在此表示谢意。感谢上海旅游高等专科学校给我在锦江旅行社挂职的机遇,是在旅行社一线的实践促成理论的提升,为本书的完成创造了地利。

此书虽然是作者多年教学和在旅行社挂职的成果,但由于水平有限,书中难免存在谬误、肤浅之处,恳请日语导游界的专家、学者和广大读者不吝赐教。

王宝珍

# 目 录

● 综合业务知识篇 .....	1
一、ガイド業務 .....	1
(一) 日本語通訳ガイド .....	1
1. 旅行業務知識の蓄積 .....	2
2. 仕事中的マナー .....	3
3. 日本語の言葉遣い .....	6
4. 初対面でお客様の心をつかむ方法 .....	9
(二) ツアーコンダクター .....	10
1. ツアーコンダクターの原則 .....	10
2. ツアーコンダクターの職責 .....	11
3. お客様が期待されるガイドのあり方 .....	11
練習問題 .....	14
ミニ知識 .....	15
二、コースガイドの仕事 .....	16
(一) 概説 .....	16
1. 観光の重要性 .....	16
2. 観光のスケジュール .....	16
3. 観光コースの管理 .....	17
4. 観光と写真撮影 .....	18
(二) 出迎え .....	19

1. 空港まで .....	19
2. 空港からホテルまで .....	22
3. ホテルチェックイン .....	24
(三) コース案内 .....	30
1. 観光前 .....	30
2. 出発時刻 .....	32
3. 車内案内 .....	33
4. 観光スポット案内 .....	35
(四) レストランの食事案内 .....	36
1. 食事に関するガイドの仕事 .....	37
2. 食事習慣の違い .....	38
(五) ショッピング案内 .....	40
1. 値切る .....	40
2. 客引きに応じない .....	41
3. 通貨 .....	41
4. レジ .....	41
(六) 見送り .....	42
1. 帰国前日のガイドの仕事 .....	42
2. ホテルのチェックアウト .....	44
3. 空港までお見送り .....	45
練習問題 .....	50
ミニ知識 .....	51
課外読み .....	51
<b>三、観光中の事故処理</b> .....	56
(一) 観光事故 .....	56
1. 事故の種類 .....	56
2. 事故の特徴 .....	57
3. 事故に対する措置 .....	57
(二) スケジュールが実施中の主な事故処理 .....	58

1. 送迎事故 .....	58
2. 観光実施中の紛失盗難事故 .....	60
3. スケジュールの出発時刻に遅れる事故 .....	63
4. スケジュール変更 .....	65
5. 人身事故 .....	66
練習問題 .....	69
課外読み .....	70
<b>四、場面別案内模擬 .....</b>	<b>84</b>
(一) 空港に着く .....	84
練習問題 .....	88
ミニ知識 .....	89
(二) 出迎え .....	90
練習問題 .....	95
ミニ知識 .....	97
(三) 車内案内 .....	98
練習問題 .....	103
ミニ知識 .....	104
(四) ホテルチェックイン .....	105
練習問題 .....	111
ミニ知識 .....	112
(五) スケジュールの打ち合わせ .....	113
練習問題 .....	116
ミニ知識 .....	118
(六) 食事案内 .....	119
練習問題 .....	124
ミニ知識 .....	125
(七) 観光地案内 .....	126
練習問題 .....	134
ミニ知識 .....	135



(八) ショッピング案内 .....	136
練習問題 .....	140
ミニ知識 .....	141
(九) オプショナルツアー .....	141
練習問題 .....	145
ミニ知識 .....	146
(十) 見送り .....	147
練習問題 .....	153
ミニ知識 .....	154

● 应用操作篇 ..... 155

一、中国の主な観光都市 ..... 155

1. 古都 .....	155
2. 江南都市 .....	160
模擬練習 .....	169

二、中国の主な観光スポット ..... 170

1. 万里の長城 .....	170
2. 秦の始皇帝陵・兵馬俑 .....	171
3. 故宮 .....	184
4. 南京中山陵 .....	189
5. 敦煌莫高窟 .....	189
6. ボタラ宮 .....	191
7. 西湖 .....	193
8. 拙政園 .....	194
9. 黄山 .....	195
10. 九寨溝 .....	197
11. 峨眉山と樂山大仏 .....	198
模擬練習 .....	200

<b>三、特色のある中国現代建築</b> .....	201
1. 北京国家大劇院 .....	201
2. 中国国家体育館（鳥の巣） .....	202
3. 国家遊泳中心（ナショナルスイミングセンター） 「ウォーターキューブ（水立方）」 .....	203
4. 人民大会堂 .....	204
5. 東方明珠テレビタワー .....	205
6. 金茂ビル .....	208
模擬練習 .....	209
<b>四、江南水郷の町</b> .....	210
1. 周荘 .....	210
2. 烏鎮 .....	214
3. 角直 .....	219
4. 同里 .....	221
5. 南潯 .....	225
6. 朱家角 .....	228
模擬練習 .....	230
<b>五、上海の主な観光スポット</b> .....	231
1. 東方明珠景区 .....	231
2. バンド景区 .....	236
3. 人民広場景区 .....	252
4. 豫園景区 .....	264
5. 魯迅公園景区 .....	280
6. 玉仏寺景区 .....	288
模擬練習 .....	299
<b>参考文献</b> .....	300

以下内容

参考答案(上海交通大学出版社网站提供免费下载服务)

付録

1. 観光用基礎語彙表
2. 中国の世界遺産
3. 在中国日本国大使館・領事館一覧

# 総合业务知识篇

## 一、ガイド業務

1978年末から改革開放の最中にある中国の変化は速いもので、観光事業もかつてないほどのスピードで進んでいます。競争の激しいビジネス環境の中で旅行社は形のある商品の代わりに、差別し難い無形の「サービス」という商品で勝負をしています。しかも観光客のニーズは多様化し、移ろいやすくなっています。このようなビジネス環境の中では、人によるサービスを出す旅行社のガイドにとって、いかにお客様の気持ちを掴むかということは、これまで以上に重要になってくるのです。

### (一) 日本語通訳ガイド

旅行中の観光客を感動させるのは、主催旅行社あるいは手配旅行社が派遣されたガイドしかいません。観光客を感動させることができるのは、ガイドの手による、心のこもったサービスが提供された時だけです。

普段ガイドは、いろいろなガイドブックや、さまざまな雑誌で、新しい情報を得ていますが、テレビ、新聞、インターネットなどか

らも最新で確実な内容の情報を得ることができます。

旅行社の契約ガイドだけではなく、ガイド資格を持って兼職者やパートタイマーも、いつでも、どこでも、自由に観光地の情報を手に入れることができ、それらを実務知識として蓄えておくことが可能です。

ガイドは旅行の専門的な業務知識を身に付けることはもちろん、観光地理について十分な知識を持たなければなりません。さらにわが国の歴史的背景や文化遺産などについての知識をもち、実際の旅行に必要な現地のあらゆる情報に精通していなければなりません。

ガイドは日常生活の中で様々な情報を集め、それらを整理、分析し、積極的に自分の知識を豊かにして、こつこつ覚えておかなければなりません。

## 1. 旅行業務知識の蓄積

### 中国各省の名・市名・観光地の名を覚える

中国は広いため、ガイドは全国の大小都市の詳しいことまで覚えるのは不可能ともいえるので、旅行に関連深いものから覚えていきます。できれば、わが国の重要な観光地と国の文化財、世界遺産がある都市と省の名を覚えておくの良いです。

### 観光地の地理的位置・地形を覚える

観光日程は普通いくつかの観光スポットをつなぎます。ガイドは日程がわかったら、それらがある省の地理的位置やまた具体的な観光地の北から南、東から西までの地形として、山が多いか、平野部分が多いか、緑が多いか、またどんな省と隣接しているかなどを一通り覚える必要があります。

### 歴史文化を知る

ガイドは中国の長い歴史についての知識を身につけていなければなりません。お客様が一番期待されている名勝旧跡の情報をタイミングよく、わかりやすく、楽しく説明することが大切です。

## 住民の風俗・習慣を知る

広い中国には56の民族があります。観光地に生活している住民の風俗、習慣を普段から把握し、必要があれば難しい内容を自分でいろいろ工夫しながら、わかりやすい自分なりの文章表現で前もってまとめておくべきです。

## 観光事情を知る

見る、食べる、遊ぶなどの観光事情をはじめとして、交通事情、宿泊事情、ショッピング情報、特産品などの情報を入手しておく必要があります。

このほか、フェスティバル、音楽会、各種スポーツ競技会やEXPO、オリンピック競技大会、国際会議など様々なイベントの開催時期、各地の祝祭日、交通や宿泊施設の混雑時期などの事柄も、観光客にとって大切な事柄なので、普段から関心を持って情報を集めておきましょう。

ガイドは誰でも人間世界の大切な一人であり、その人生を伴う仕事のやり方については、人の真似をしないで、特色を生かした自分の能力が十分に発揮できるすばらしい命の構成になるように努力すべきです。

## 2. 仕事中的のマナー

### ガイドの基本ルール

ツアーを遂行する任務からお客様が離陸帰国まで、仕事を完璧に仕上げるための基本ルールは自分で勝手な行動をとらないということです。何か問題が起こって、どうすべきか迷ったときは、先輩や課長、部長に必ず相談しなければなりません。

#### (1) 事前準備

旅行社の担当者からツアー・ガイドの指示をうけたら、いつでも仕事に取り掛かれる状態にしておくことが基本であり、そのためには社内で細心の準備をしなければなりません。具体的に言えばお客様が到着するまでに、ガイドは次の仕事をしておかなけれ

ばなりません。

- ☞ 旅行社が販売した商品を手配します。
- ☞ ツアーのスケジュールを把握します。
- ☞ 旅行団名とお客様の名前を覚えます。
- ☞ お客様が乗る航空便の番号を覚えます。
- ☞ 観光バスと運転手さんを確認します。

## (2) ツアーに行く

ガイドのもっとも大切な使命は観光客に心のこもったおもてなしと快適さを提供することです。

旅行団がわが国へ来るときから、ガイドは仕事に取り掛かれる状態にしておくことが基本です。仕事に取り掛かる時点では、どうやったらお客様に快適さを提供できるか、どうやったら心のこもったおもてなしを新米に指導できるか、そもそも快適さとは何かを常に追求し、行動することが求められるのです。

出迎えるとき、あるいはホテルへお客様を迎えに行くとき、交通機関の事故や渋滞などのトラブルも想定し、時間的余裕を持って家を出ます。

仕事が始まったら会う人に元気に明るく挨拶しましょう。

## (3) スケジュールの進行途中

一日の観光内容がすべて終了したら、切りの良いところでお客様をホテルに案内し、運転手さんと後片付けをして仕事を終わります。

また、翌日すぐに仕事をはじめられるように、予定や段取りを考えておきます。

最後に、ホテルのロビーでお客様に挨拶をしてから帰ります。

## (4) 残業、休日出勤

わが国のガイドは毎日の出勤ではないため、案内の任務がない日々はフリータイムとなります。そのとき残業や休日出勤の要求を理由もなく断ると、周囲に迷惑をかけることになるので、できるだけ断らないでください。ただし、残業や休日出勤の時では、気が

緩みがちになるので、なるべく手際よく任務を済ませるようにします。

### (5) 休暇

休暇にはいろいろなものがありますが、有給休暇を取るときには、周囲に迷惑がかからないように十分に注意しましょう。特に、メーデー、国慶節、春節などでの休暇は、部門内で調整をはかり、みんなが気持ちよく働けるように配慮します。その時期は、旅行社の繁忙期なので、できるだけ休暇を取るのを避けるようにします。

### 案内中のマナー

お客様を案内する場合は、物事を処理する能力はもちろん必要ですが、どんなに日本語が上手でも、説明がうまくできても、マナーが悪いと「人間性に問題がある」という悪い評価を受けることになるでしょう。

案内中のマナーは次のように守りましょう：

- ① 約束の時間を守ります。
  - ② 工作中的の私語、私用の電話は慎みます。
  - ③ 傍の人に話しかけるときは、相手が手際のタイミングに「失礼します」と断ってからにします。
  - ④ 関係部門の人に仕事を頼むときは、丁寧に願います。終わったら、感謝の言葉を忘れないでください。
- 観光中にトラブルが起こった時、ガイド一人では現地で対応できないこともあります。その場合、上司の許可が必要になり、しばらくの間、現場を離れることになっています。添乗員やお客様など誰かに協力してもらって、ツアーをスムーズに続けなければなりません。したがって、日頃から関係部門の人たちに礼を尽くすべきです。
- ⑤ タバコを吸うときは周囲に迷惑をかけないように気をつけます。
  - ⑥ 日中友好に消極的な話や自分の主観的な考えは言いません。
  - ⑦ 予め日程中の遅刻、早退の予定が分かっている場合は、事前



に上司に許可を得て、書式に基づいた届を出しておきます。仕事の進行上で伝えておくことや人に頼むことがあれば、とりあえず処理しておきましょう。

また、所用や急病などで急遽申し出るときは、分かった時点なるべく早く連絡します。遅刻の時は、理由や現地に着く予定時刻も伝えます。

### 3. 日本語の言葉遣い

言葉遣いは心遣いです。ガイドは上手に話そうと思うのは間違いです。忘れてはならない話し方は相手の身になって正しく、分かりやすく、感じよく本当のことを自然に話そうと考えなくてはなりません。

#### 相手の身になって話す

ガイドとお客様の関係は、話し手と聞き手の関係として成り立つのは当然のことです。ところが、ガイドは自分自身のことで、何を言おうか、どう言おうか、こんなことを言って笑われるのではないかなどに気を取られて肝心な話を聞いてもらう相手の存在を忘れてしまいがちです。ガイドの話が一方通行になってしまい、上手にいかないのは当然です。

要するにお客様の立場に立って、相手はどういう人なのか、何を聞きたがっているのか、どんなことを、どういう言い方で伝えれば解ってもらえるのだろうかと言話の内容を前もって準備したほうがいいです。

#### 正しく、分かりやすく、感じよく話す

旅行団体のお客様が日本全国から来られるようになりました。90%のガイドは中国の大学で日本語を3、4年間専攻し、日本語の基礎知識をマスターし、日常会話はできますが、専門分野の知識はまだ不十分です。ガイドの話の原則は、ただしく、分かりやすく、感じよく話すことであり、どれか一つ欠けても不十分です。ガイドの話を聞く立場にある観光客にとって、日本語の表現が正し