



旅游学术新前沿丛书

日语导游技巧与会话

RIYU DAOYOU JIQIAO YU HUIHUA



曲永红 著

陕西旅游出版社

日本語通訳ガイド のテクニックと会話

曲永紅 著

陝西旅游出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游学术新前沿/陕西旅游出版社《旅游文选》编辑
组选编. —西安:陕西旅游出版社, 2007. 3

ISBN 978 - 7 - 5418 - 2297 - 1

I. 旅... II. 陕... III. 旅游—文集 IV. F590 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 020323 号

旅游学术新前沿·日语导游技巧与会话 曲永红 著

责任编辑:戴笑诺

封面设计:未来电脑公司

出版发行:陕西旅游出版社(西安市长安北路 56 号 邮编:710061)

电 话:(029)85252285

网 址:<http://www.QQQbooks.com>

经 销:全国新华书店

印 刷:陕西新胜印务有限责任公司

开 本:787 × 1092mm 1/32

印 张:7

字 数:160 千字

印 数:500

版 次:2007 年 10 月 第 1 版

印 次:2007 年 10 月 第 1 次印刷

书 号:ISBN 978 - 7 - 5418 - 2297 - 1

定 价:20.00 元

前　書　き

我が国の観光事業政策の発展にともなうて、外国の観光客が年々増加しています。それにつれて、観光事業に従事する者の役割も重くなり、通訳ガイドの技能、レベルを高めることは、我が国の観光事業の発展にとって、ますます重要な意義を持つことになってきました。

ガイド業務は観光事業の肝心な要であり、旅行社の大黒柱でもあります。なぜかいうと、観光客の旅行に対する満足、不満足の評価は、常にガイドの良し悪しによって決まるものだからです。

満足な通訳ガイドと言えるには、その国の言葉ができるだけでは、まだまだ不十分なのです。言葉以外にたくさんの知識を身につけなければなりません。さらに重要なことは、ガイドのテクニックをマスターすることです。

本書は、日本語通訳ガイドのテクニックについて書いたものです。ガイドの仕事の順序、テクニック、心理学の応用、日本人の心理などについて述べました。わかりやすいために、具体的な例も入れました。

本書を書くにあたっては、フェローシップとして、国際交流基金日本語センターの招聘を受け、日本で半年ほどの間アンケート取り、資料を集め、研究を重ねてきました。また、指

導教官の加納陸人先生、チューターの横山朝子様、日本 21 世紀旅行の岡部秀助様と日中平和株式会社の森下信夫様のご協力をいただきました。皆様のおかげで、やっと本書を完成させることができました。ここに深くお礼申し上げ、感謝の意を表したいと思います。

目 次

一、ガイドの観光事業中の地位	1
1. ガイドという仕事の特徴	1
2. 中日のガイド	5
二、ガイドとしての条件	8
1. ガイドの教養	8
2. ガイドの職業道徳	12
三、ガイドの仕事の順序	14
1. お客を迎える	14
2. 初対面の挨拶	15
3. ホテルの案内	18
4. 荷物の確認	19
5. 食事	19
6. スケジュールの打ち合わせ	20
7. 昼間の行動	20
8. 見送り	24
四、ガイドのテクニック	27
1. ガイドのテクニックの重要性	27
2. テクニックの活用規則	28
3. 観光と休憩、観光と買い物の手配	31
4. 言葉の活用	32

5. 俳優でありながら、監督でもある	34
6. 説明の技巧	35
五、ガイド中の心理学の応用	53
1. 日本人の観光客が中国に来る目的	53
2. 日本人を案内するときに気をつけること	55
3. 日本人が好きなガイド	58
六、緊急事態の予防と処理	60
1. 事故の予防と処理	60
2. 特別な事態の対策	64
中文译文	
一、导游在旅游业中的地位	71
1. 导游工作的特点	71
2. 中日导游	74
二、导游的条件	76
1. 导游的修养	76
2. 导游的职业道德	79
三、导游的工作程序	81
1. 迎客	81
2. 初次见面时的开场白	82
3. 宾馆介绍	84
4. 行李确认	84
5. 就餐	85
6. 商量日程	85
7. 白天的活动	85
8. 送客	88

四、导游技巧	90
1. 导游技巧的重要性	90
2. 技巧的活用原则	91
3. 参观和休息、参观和购物的安排	93
4. 语言的活用	93
5. 既是演员也是导演	95
6. 解说技巧	96
五、导游过程中心理学的应用	107
1. 日本游客来中国的目的	107
2. 给日本人导游时的注意事项	108
3. 日本人喜欢的导游	110
六、紧急事故的预防和处理	112
1. 事故的预防和处理	112
2. 特别事件的处理	115
旅游会话	
一、空港での出迎え	121
机场迎接	122
二、空港からホテルまで	126
从机场到饭店	128
三、ホテルで	132
在饭店	134
四、スケジュールの打ち合わせ	138
商量日程	140
五、表敬訪問	144
拜 访	145

六、歓迎宴会	149
欢迎宴会	151
七、観光地で	155
在景点	156
八、レストランで	161
在餐厅	163
九、買い物	168
买东西	169
十、見送り(一)	174
送行(一)	176
十、見送り(二)	177
送行(二)	179
付 録	
1. マナー	187
2. 日本の年中行事と祝日	194
3. 中日の歴史年表	197
4. 旅行の関連用語	206
主要参考文献	215



一、ガイドの観光事業中の地位

1. ガイドという仕事の特徴

ガイドという業務は観光事業において不可欠の部分となっている。観光史にはガイドが観光事業にともなって発展してきたことも表されている。現代的ガイド業務がなかったら、現代的観光事業も存在しなかったと言っても過言ではない。世界各国ではいろいろな美しい言葉でガイド業務とガイドを形容している。ガイド業務は観光事業の「肝心な要」であり、「代表的な業務」と言われ、ガイドは「国家の代表」、「民間最高の大使」、「非政府大使」などとも言われている。日本観光協会から出版された「添乗員業務教本」という本に「ガイド業務は観光事業業務中のもっとも肝心な業務と言っても過言ではない。なぜかという、旅行に対する評価は常にガイドによってきまるものだから。」と書いてある。また、「観光業入門」という本には「どんな業務にも代表的な業務がある。観光事業の代表的業務はガイド業務なのである。」と述べられている。

ガイドという仕事がこれほど重要なのは観光事業の重要な地位と働きによって自然と位置づけられたものである。だから、ガイドという仕事は一番特色のある仕事であり、一番難しい仕事でもある。



日本語通訳ガイドのテクニックと会話

ガイド業務の内容はサービスであり、サービス業に属する。しかし、ホテル、レストラン、交通、美容等のサービス業と違って、ガイドは自分自身の特徴が出る。他の一般のサービス業は主に労働的サービス業で、ガイドは知識的サービス業に属していると言える。ガイドとして、たくさんの知識、能力を身につけなければならない。たとえば、歴史、社会、文化、地理、心理、考古などを勉強しないといいガイドになれない。

ガイドの仕事は次のような特徴がある。

(1) 仕事の量が多い。

ガイドは同時にたくさんのことをやらなければならない。言葉の通訳、観光地の案内、生活面のサービス、国の政策の宣伝、観光客その国の理解、観光客の安全、座談会のレポーター、など。以下にそれぞれについてとりあげる。

ア 言葉の通訳

外国観光客はほとんど中国語のわからない人であるから、ガイドは言葉の通訳で、お客の便宜をはかり、また、お客とその土地の人との交流を深めることもできる。

イ 観光地の案内

これはガイドとしての一番肝心なところである。外国の観光客が中国に来る目的はその土地の異国風情を楽しみ、名勝旧跡を見ることなのである。だから、ガイドとして、自分の知っていることをゆっくり、詳しく、また上手にお客さんに案内しなければならない。

ウ 生活面のサービス

外国の観光客が中国に滞在する間に、ガイドとして、その



生活面のこと、たとえば、食、住、交通、観光などの面で、行き届いたサービスを提供しなければならない。誠心誠意やればお客さんの信頼が得られると思う。

エ 国の政策の宣伝

いつでも自分が中国人であることを忘れてはいけない。外国の観光客は中国に来て、中国の現状、政策、中国人の生活などいろいろな面に特に興味があると考えられる。その時には適正に、自然にわが国の政策を宣伝すればいいと思う。

オ 観光客の国の理解

観光客の国の政治、国情、経済、文化、科学、芸術などの理解はガイドの重要な仕事の一つでもある。これもやはりお互いの理解を深めるためである。

カ 観光客の安全

旅行中に、観光客の安全を守るのもガイドの重要な仕事である。盗難事件が起こらないように繰り返し自分の貴重品に気をつけるようにと強調しなければならない。

キ 座談会のレポーター

観光客が旅行中に、特に工場、学校、農村などのところを訪問したあと、ガイドにたくさんの質問をすることがある。そんなときは、みんなが関心を持っていることについて座談会をひらいて、ガイドがレポーターになればいいと思う。

(2) 独立性が強い

ガイドは常に一人で一つの団体の案内を担当している。観光客が満足するかどうかガイドによってきまるのである。だからガイドとして、豊富な知識、流暢な言葉、熟練したガイド技能、健康な身体と突発事件に対応する能力などを具えて



日本語通訳ガイドのテクニックと会話

いなければならない。

(3) 仕事の難度が高い

国が違えば、人々の考え方も違う。その違いによって起こったトラブルも少なくない。そのトラブルを解決するのはけっこう難しい。またガイドがサービス業だから、観光客がガイドに命令的な口調で話したり、見下げると言うことを言ったりする人もいるかもしれない。その時は、ガイドとしての自覚を持ち、誠心誠意のサービスでそのお客と接しなければならない。

また、通訳ガイドは常に即席通訳の仕事がある。特に参考資料がなく、内容が難しく、スピードが速いときになると、かなり難しいと思う。順調にその仕事ができるためには、ふだんの勉強がとても重要である。

(4) 同じ仕事の繰り返しと体の消耗

ガイドの仕事は酒食遊楽にふけっていて、とても楽な仕事だと人々に思われているが、実はそうではない。ガイドは同じ仕事を繰り返してやっていると言っても過言ではない。週に何回も同じ所を案内し、同じ料理を食べ、それに、歩きながら、あるいは食べながら人に説明しなければならない。それは容易なことではない。しかし、ガイドにとってはもう何百回目のことかもしれないが、観光客にとってはこの一生で唯一のことかもしれない。だから、心を込めたサービスがとても重要だ。

また、ガイドが観光客を案内するときは歩かなければならない。体力の消耗がたいへん大きい。だから、健康な身体を保つこともやはり重要だ。



2. 中日のガイド

中国では、ガイドが三種類に分けられている。外国語ガイド、方言ガイド、標準語ガイドである。

方言ガイドは広東語、福建語などのガイドを指して、主にホンコン、マカオ、台湾などの地方からきた観光客を案内するものである。

標準語ガイドは国内の観光客を案内するものである。

外国語ガイド即ち通訳ガイドはほとんど外国語大学あるいは大学の外国語専攻の卒業生で、中国を訪れた外国人を案内するものだ。

仕事の違いによって、ガイドの仕事は二種類に分けられている。全線ガイド(スルーガイド)と現地ガイド(ローカルガイド)である。全線ガイドは観光客が中国に滞在する間の衣、食、住、交通、観光などの手配と案内を担当する。現地ガイドはその都市に滞在する間の衣、食、住、交通、観光、買い物などの手配と案内を担当するものである。前者と後者とは分業協力関係となっている。原則として、観光客がその都市に滞在する間には現地ガイドが主に責任をもっていろいろやるが、全般なことになると、全線ガイドのほうやるのである。

中国のガイドとして働くにはガイド資格が必要となる。その資格をとるには、国家ガイド資格試験を受けなければならない。1989年から年に一回全国ガイド資格試験を行うようになった。試験科目は筆記試験と口述試験がある。筆記試験の科目は方針政策、ガイド業務、ガイド知識、地方知識と



日本語通訳ガイドのテクニックと会話

外国語能力試験(標準語ガイドなら中国語試験)などがある。口述試験は外国語(標準語ガイドなら中国語)で観光地の案内をし、質問に答えるものだ。この試験に合格したら、直接に国家旅遊局に直属する各市、省の旅遊局から免許がもらえ、ガイド資格を持つようになる。

ガイドには専業ガイドと兼業ガイドがある。専業ガイドは旅行社に配属されているガイドで、兼業ガイドはほかの仕事をもちながらガイドを兼ねている。

日本では、ガイドが二種類に分けられている。バスガイドと通訳ガイドである。

バスガイドは観光バス会社に属するガイドで、観光バスなら、皆バスガイドが付いている。バスガイドはバスの中の案内と観光地の案内をやるだけで、食事の手配やホテルの案内はやらない。それはふつう添乗員がやっている。通訳ガイドは日本を訪れた外国人を日本の各地に案内し、日本語で説明する。通訳ガイドは外国人ツアーが日本に滞在する間に、バスの中の案内、観光地の案内、食事の手配、ホテルの案内などをすべて一人で担当する。費用の関係で、ほとんど現地ガイドが付かない。特に希望がないとき、添乗員も付かない。ただし、観光バス会社のバスを利用するから、皆バスガイドが付いている。そこで、バスガイドが日本語で案内して、通訳ガイドがそれを外国語に訳す場合がある。

バスガイドは国家資格が要らないが、通訳ガイドは国家資格が必要となる。年に一回国家の通訳案内業試験が行われている。試験は三次試験にまである。第1次は外国語についての筆記試験。第2次試験は外国語の口述試験で、会話と

一、ガイドの観光事業中の地位



人物考査が含まれている。第三次試験は日本語による筆記試験で、日本地理、日本史、産業、経済、政治及び文化に関する一般常識などが含まれている。しかし、第1次試験に合格しなかったら、第2次試験を受けることができない。また、第2次試験に合格しなければ、第三次試験を受けることができない。

日本では、バスガイドと通訳ガイドのほかに、添乗員という業務がある。添乗員の呼称は乗物に「乗」り、お客様のそばに寄り「添」って旅行の世話をするという意味からきたのである。海外旅行が盛んになる前は、主に国内旅行ツアーに同行していろいろな世話をしたが、海外旅行が盛んになるにつれて、国内旅行よりも海外旅行に主に添乗するようになってきた。添乗員は国家資格試験がない。でも、旅程管理業務に関する研修の課程を終了し、また旅程管理業務に関する経験を持っていないと、添乗員にはなれない。添乗員は旅程管理業務を行う者で、ツアー・コンダクターとも言う。



二、ガイドとしての条件

1. ガイドの教養

世界各国では、ガイドに対する要求はとても厳しい。ガイドになるには、一定の条件と教養を具えなければならない。日本のガイド専門家は優秀なガイドになるには、人柄と人格が一番重要だと言っている。

ガイドとして具えなければならない基本的な条件は以下である。

- (1) 健康であること。
- (2) 身なりがこざつぱりしていること。
- (3) 礼儀正しいこと。
- (4) 感情をこめること。
- (5) 微笑みを忘れないこと。
- (6) 頑張り屋であること。
- (7) 大胆であること。
- (8) 根気のあること。
- (9) 朗らかであること。
- (10) 謙虚であること。

具体的な条件として次のことが考えられる。

① 熱心で、朗らかで、人にはとても親切

熱心に自分の国のことを観光客に案内し、人に付き合いや