

实用旅游日语教程系列

日语导游实务 综合教程

主编 王晓梅
审定 榊原正樹



南京大学出版社

实用旅游日语教程系列

日语导游实务综合教程

主编 王晓梅

编者 沈媛媛 何 薇

姚武强 潘贵民

【日】市原明日香

审定 【日】榊原正樹



南京大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

日语导游实务综合教程 / 王晓梅主编. — 南京 :
南京大学出版社, 2011. 6

实用旅游日语教程系列

ISBN 978 - 7 - 305 - 08478 - 2

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 106674 号

出版发行 南京大学出版社

社 址 南京市汉口路 22 号 邮 编 210093

网 址 <http://www.NjupCo.com>

出版人 左 健

丛 书 名 实用旅游日语教程系列

书 名 日语导游实务综合教程

主 编 王晓梅

责任编辑 高晓霞

编辑热线 025 - 83686029

责任校对 宋万俊

照 排 南京南琳图文制作有限公司

印 刷 常州市武进第三印刷有限公司

开 本 787×1092 1/16 印张 13 字数 269 千字

版 次 2011 年 2 月第 1 版 2011 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 305 - 08478 - 2

定 价 30.00 元(含光盘)

发行热线 025 - 83594756 83686452

电子邮箱 Press@NjupCo.com

Sales@NjupCo.com(市场部)

* 版权所有,侵权必究

* 凡购买南大版图书,如有印装质量问题,请与所购
图书销售部门联系调换

序 言

贵州省旅游局局长 傅迎春

当前,我国旅游业正迎来一个前所未有的黄金发展时期,旅游业在国家经济社会发展中正发挥着越来越重要的作用。在此背景下,入境旅游市场也呈现出令人欣喜的蓬勃发展态势,根据国家旅游局的最新统计数据,日本目前已成为我国入境旅游的第一大客源国。

长期以来,贵州与日本的旅游机构及企业建立了友好互信的合作关系,开展了形式多样的交流互动活动,旅游业务的合作领域不断拓展。凭借独一无二的自然生态与人文文化资源,贵州正在成为备受海外游客青睐的观光胜地。对于日本游客来说,贵州可谓是一片罕见的神秘净土,在这里,中国最古老的农耕文化被保留了下来,这里的人们代代相继地保护、传承着令人感动的自然和文化遗产,就是这样一个原生态的秘境吸引了越来越多的日本游客。随着贵州旅游在国内外知名度的不断提高,为了适应不断变化的客源市场,满足消费者对旅游品质的需求,培养更多优秀的外语导游成为旅游业发展很紧迫的任务。

由贵州大学日语系组织全国多所高校的优秀日语教师、在多位日本专家的协助和指导下编写的这套实用旅游日语系列教材,内容精练,实用性强,并且首次配备了DVD视频,直观生动。本教材不仅向学生提供了丰富的理论知识,还通过视频向学生展现了大量的导游技巧、导游礼仪,为高素质日语导游人才的培养提供了很好的教学示范。

相信这套教材的出版一定能在日语导游人才的培养上发挥积极作用。在此谨向该书的编写者、指导者以及为该书出版付出辛勤劳动的编辑们表示感谢。

前 言

旅游是阳光下最快乐的事业。近年来,随着北京奥运会和上海世博会的成功举办,我国的旅游业取得了令人瞩目的辉煌业绩。面对蓬勃发展的旅游市场,旅游行业正成为年轻人就业的一个重要选择,尤其是一线小语种旅游人才的严重不足更为广大的外语学习者提供了一个崭新的发展机遇。

为配合学校人才培养的需要以及导游员在实际工作中的需求,我们编写这本教材。在组织编写教材的过程中,我们不仅加强了对导游业务的细致说明,同时对导游工作中时常涉及的中日两国传统文化知识进行了补充。为让学习者能够更加直观地理解导游工作的特点和技巧,特地邀请了活跃在一线的优秀导游员以及日本专家实地拍摄了导游工作的全过程并制作了配套的DVD教材。

本书由三部分构成,共十六章。

第一部分为实践篇,着重介绍了导游业务的要点以及导游接待的会话范例。内容包括:接团前的联系、机场迎接、沿途导游、宾馆入住、景点导游、购物、餐饮、自费项目、紧急情况处理以及机场送团服务等。

第二部分为导游规范篇,重点介绍了导游业务的基本规范以及突发情况的处理原则。

第三部分为知识篇,随着原生态旅游的快速发展,编写组特别选取了中国西南最为高品质的优秀景点和部分少数民族文化进行了介绍。为满足导游员的工作需求,还特别增加了对日本文化以及中国传统文化的介绍。

本书由贵州大学和湖南吉首大学的日语专业教师共同编写,并请贵州大学的日本专家榊原正樹先生和日本友人坂本有祐先生对全书的日语表达进行了审校。在编写的过程中,得到了贵州省旅游局、贵州青年旅行社以及日本国际协力机构青年海外协力队员的大力支持,在此表示由衷的感谢。

由于编者水平有限,书中难免会有疏漏不妥之处,敬请各位专家学者、业内同行不吝赐教为盼!

编 者

2010年11月2日

目 次

序 言	(1)
前 言	(1)

第一部分 実践篇

第一章 言葉遣い	(3)
会話/日本側添乗員との事前連絡	(4)
コラム1/よく使われている言葉	(5)
ガイド案内実例 1	(6)
第二章 お出迎え	(7)
お出迎えの事前準備	(7)
お出迎えについて	(8)
会話 1/空港ロビー	(10)
会話 2/荷物確認	(10)
会話 3/トイレ案内	(11)
会話 4/バスの前	(11)
コラム2/ガイドの身だしなみ	(12)
ガイド案内実例 2	(13)
第三章 移動中の案内	(15)
会話 1/ご挨拶	(16)
会話 2/貴州の説明	(17)
会話 3/車内からの風景説明	(18)
会話 4/渋滞など車内対応	(18)
会話 5/当地の旅行についての注意事項	(19)
コラム3/ガイドに求められる資質と能力	(20)
ガイド案内実例 3	(21)
第四章 ホテルにて	(23)
会話 1/チェックイン	(25)
会話 2/部屋の設備の紹介	(25)
会話 3/モーニングコール	(26)



会話 4/フィットネス・センター	(26)
コラム4/スリの撃退術	(27)
ガイド案内実例 4	(27)
第五章 観光名所案内	(29)
会話/甲秀楼にて	(29)
コラム5/王陽明と陽明洞	(31)
ガイド案内実例 5	(32)
第六章 ショッピング	(34)
会話 1/添乗員との打ち合わせ	(34)
会話 2/工芸品店	(35)
会話 3/銀細工店	(35)
笹村さんシーン	(36)
会話 4/値段の交渉	(36)
コラム6/中国の酒文化	(36)
ガイド案内実例 6	(39)
第七章 食事の案内	(40)
会話 1/レストランへの案内	(40)
会話 2/飲み物の注文	(41)
会話 3/乾杯	(42)
会話 4/料理の説明	(43)
会話 5/食事が終わって	(43)
コラム7/中国の四大料理	(44)
ガイド案内実例 7	(45)
第八章 オプション・ツアー	(46)
会話/レジャー案内	(46)
コラム8/中国の茶文化	(47)
ガイド案内実例 8	(51)
第九章 イレギュラー対応	(52)
会話 1/渋滞	(53)
会話 2/ホテルでのトラブル	(53)
会話 3/お客様が行方不明になってしまった	(54)
コラム9/盗難・紛失への対応	(55)
ガイド案内実例 9	(55)
第十章 お見送り	(57)
見送り業務の内容	(57)

お見送りについて	(57)
会話 1/帰国前夜	(59)
会話 2/見送りのあいさつ	(60)
コラム10/2010年上海万博が中国観光産業への牽引的役割	(60)
ガイド案内実例 10	(61)

第二部分 ガイド基本篇

第十一章 ガイド業務の基本	(65)
第十二章 緊急事態への対応策	(75)

第三部分 知識篇

第十三章 貴州省の観光名所	(89)
郷愁を誘う魅惑の秘境「貴州省」のご紹介	(89)
世界自然遺産に登録された貴州省の観光スポット	(93)
貴州省における国家級風景区	(96)
貴州省における国家級自然保護区(六箇所)	(103)
貴州省の国家級重要文化財(十九箇所)	(106)
貴州省の生態博物館(四箇所)	(117)
貴州省の国家地質公園(六箇所)	(121)
貴州省に生活している代表的な少数民族	(124)
第十四章 中国西南地方における主な観光名所	(131)
九寨溝	(131)
長江三峡	(134)
桂林山水	(138)
昆明石林	(141)
麗江市	(143)
大理	(146)
張家界国家森林公园	(147)
鳳凰古城	(153)
拉薩	(155)
第十五章 日本概況	(159)
一、日本の自然環境	(159)
二、日本人のルーツ	(160)



三、日本の人口	(161)
四、日本の行政区画	(162)
五、目で楽しむ日本料理	(162)
六、茶の湯と「一期一会」	(163)
七、日本人の宗教観	(164)
八、日本の年中行事	(165)
第十六章 中国に関する話題	(173)
一、中国の国土	(173)
二、中国の行政区画	(173)
三、中国の人口と計画出産	(174)
四、中国の民族の概況と民族政策	(175)
五、中国の年中行事	(177)
六、中国の婚俗	(191)
七、中国の飲食文化	(192)
八、中国の伝統医学	(194)
参考书目	(198)

第一部分
实 践 篇

第一章 言葉遣い

言葉は意思を相手に伝えるだけでなく、その人柄^{ひとがら}まで感じさせます。初対面^{しはたいめん}の印象では、ガイドはまず自分の言葉遣いによってお客様に評価されるので、工作中、正しい言葉遣いをすることがきわめて大切です。

言葉遣いと言えば、日本では、サービス業などで敬語がよく使われています。敬語は自分の品位^{ひんい}や人柄^{ひとがら}の現れであると共に、相手に対して敬意を示し、不快^{ふかい}な気持ちを与えたり、誤解^{ごかい}や嫌悪^{けんお}を抱かせたりしないようにする表現方法でもあります。サービス業に従事している以上、お客様の年齢、男性女性の区別を問わず敬語を使うのは当然なことです。

お客様と接する中で、軽率^{けいそつ}な言葉遣い、例えば、流行語^{りゅうこうご}や駄洒落^{だじゃれ}、必要以上の美辞麗句^{びしれいこ}、乱暴^{らんぼう}な話し方をしないように注意しなければなりません。失礼であるばかりでなく、肝心^{かんじん}の連絡事項^{れんらくじこう}がお客様に伝わらなかつたり、誤解^{ごかい}を与えたり、ガイドに対する信頼感^{しんらいかん}が失われたりすることがあるからです。社会人になってまだ日が浅^{あさ}かったり、ガイドとしての経験が不足していると、未熟^{みじく}さが露呈^{るてい}することはよくあります。しかし、未熟であればあるほど、気取らず、素直^{すなお}に、簡潔^{かんけつ}に分かりやすく話すことを心がけます。このような初々^{ういっい}しい清新さは、未熟さを補って余りあるそれなりの話術^{わしじゆつ}でもあります。

出迎えの挨拶^{あいさつ}、そして、お別れの挨拶^{あいさつ}など改^{あらた}まった感じの時には、尊敬語^{そんけいご}、謙讓語^{けんじやうご}を使うと、評価^{ひやうか}が高くなります。この挨拶^{あいさつ}は決まったパターンがあるので、文例^{ぶんれい}を暗記^{あんき}しておいて、活用^{かつよう}すればよいでしょう。実際にお客様をご案内する時には、「です」「ます」で結ぶ丁寧語^{むす}で十分です。言葉遣いについては、ガイドの業務中だけを切り離^{きりはな}して語ることはできません。普段^{ふだん}から正しい言葉遣いや適切^{てきせつ}な敬語の使い方について心がけておかなければなりません。

会話/日本側添乗員との事前連絡

社員: はい、ACIトラベル東京支店でございます。

姚: わたくし、貴州中国省青年旅行社の姚と申します。いつもお世話になっております。恐れ入りますが、中国課の市原さんをお願いいたします。

社員: はい、中国課の市原ですね。かしこまりました。少々お待ちください。

市原: お電話かわりました。市原です。

姚: いつもお世話になっております。わたくし、このたび「少数民族のふるさと貴州省をめぐる7日間の旅」を担当いたします、貴州省青年旅行社の姚武強です。今回、このツアーは市原さんが担当されますね。

市原: はい、そうです。よろしくをお願いいたします。

姚: こちらこそ、どうぞよろしくをお願いいたします。さっそくですが、いくつかご確認させていただきます。

市原: はい、どうぞ。

姚: まず時間と飛行機の便名^{びんめい}ですが、7月12日、CZ3682便、北京経由^{けいゆ}で、貴陽到着は1時ということでしょうか。

市原: はい、7月12日、CZ3682、11時貴陽到着で、間違いありません。

姚: それから、人数などのご変更^{へんこう}はございませんか。

市原: ええ、ありません。予定通りの5人でお願いします。それで、あの、すみませんが、一つ、お願いしたいことがあるんですが。

姚: はい、なんでしょうか。

市原: 実はこのツアーに参加されるお客様のなかで、多くの方から少数民族の祭りを見たいというご要望をいただいておりますが、先日FAXで送っていただいたスケジュールには入っていないようなんですけれど…。で、なんとか調整をお願いできないでしょうか。

姚: そうですね、予定に盛り込むことはできると思います。お客様のご期待に添うように、こちらでもう一度日程を調整させていただきます。

市原: はい、ありがとうございます。よろしくお願いします。

姚: それとですね、貴陽は、夏といっても、雨が降ると、急に気温^{きん}が下がり、ちょっと肌寒い感じもするところですので、長袖^{ながそで}など暖かい服を一枚ご用意いただきますよう、お客様にお伝えください。

市原: ご配慮^{はいりよ}ありがとうございます。お伝えしておきます。

姚: 他に何かご希望やご質問はございませんか。

市原: いえ、今のところは特に…。

姚:では、7月12日、貴陽の空港でお待ちしております。皆様を貴陽にお迎えできることを楽しみにしております。

市原:はい。ご連絡ありがとうございました。それでは、追加スケジュールの件につきまして、またご連絡ください。よろしくお願い致します。

姚:よろしくお願い致します。失礼します。

市原:失礼します。

コラム1/よく使われている言葉

好ましくない言葉	好ましい言葉
お客様の家	お住まい、お宅
お客様の住所	ご住所、おすまい、おところ
カップルの方、アベックの方	お二人様
男の人、女の人	男性の方、女性の方
老人、年寄り、 ^{ねんばい} 年齢の人	ご ^{ねんばい} 年齢の方、お年を ^め 召した方
同伴者	お連れ様
やれない、できない	致しかねます。お受けできかねます。
だれですか。	どなた様ですか。どちら様ですか。
いますか。	いらっしゃいますか。
何のご用ですか。	どのようなご用件でしょうか。
私でよければ聞いておきましょうか。	お ^さ 差し ^{つか} 支えなければ、 ^{うけたまわ} 承 ^つ ておきます。
どうでしょうか。	いかがでございましょうか。
電話してください。	お電話お願いいたします。
もう一度来てくれませんか。	もう一度お越しいただけませんかでしょうか。
今すぐ行きます。	ただいま伺います。ただいま参ります。
早くしてください。	お急ぎ願います。お早く願います。
ちょっと待ってください。	少々お待ちくださいませ。 少々お待ちいただけますか。
もっとゆっくり話してください。	もう少しゆっくりお話いただけますか。
すみませんが…	恐れ入りますが… 申し訳ございませんが…
何とかしてほしい。	ご ^{はいりご} 配慮願 ^え えませんかでしょうか。
聞いていました。	伺っておりました。
さっき失礼しました。	先ほどは失礼 ^{いた} 致 ^{した} しました。

(続表)

好ましくない言葉	好ましい言葉
いいです。	結構です。よろしゅうございます。
貸 ^{なぐいま} 今、課長はいらっしゃいません。	貸 ^{なぐいま} 今、課長は席 ^{せき} を外 ^{はず} しております。
ずいぶんお待たせしました。	長らくお待たせいたしました。
よければ	お差し支えなければ
説明します。	ご説明申し上げます。
納 ^{なっとう} 豆は嫌いです。	納 ^{なっとう} 豆はちょっと苦 ^{にが} 手なんです。
タバコを吸わないでください。	タバコはご遠慮いただけますか。
まず私のほうから	僭 ^{せん} 越 ^こ ではございますが
再度感謝します	あらためて御礼申し上げます。
お名前は聞いておりました。	ご高 ^{こう} 名 ^{めい} はかねがね伺 ^か っておりました。 お名前は存じております。

ガイド案内実例 1

〈お客様宅への電話連絡の例〉

〇〇様のお宅でしょうか。朝早く申し訳ございません。こちらは貴州青年旅行社でございます。本日、〇〇様に「少数民族のふるさと貴州省をめぐる7日間の旅」にご参加いただくご予約になっておりますが、まだ集合場所にお越しになっていらっしゃいません。ご自宅からお出かけになりましたでしょうか。

(相手の答えを受けて)

何時ごろ、お出かけになりましたでしょうか。お宅から青年旅行会社(集合場所)まではどのくらいお時間がかかりますか。

(相手の答えを受けて)

20分ぐらいでございますね。それではもうしばらくお待ちいたしますが、お見えにならなかった場合は、申し訳ございませんが、バスを出発させていただきますので、ご了承くださいますようお願いいたします。また、〇〇様からご連絡がございましたら、青年旅行社で〇〇時までお待ちいたしておりますことをお伝えください。

それでは、失礼いたします。

第二章 お出迎え

お客様に喜んでいただけるツアーをするためには、事前に当日の確認と準備を行うことがきわめて大切です。準備が十分でないと、ツアーの案内が円滑に行けなくなったり、お客様に迷惑がかかってしまったりするのです。

ここでは、円滑な業務遂行の角度から、お出迎えの事前準備の注意事項について説明します。

お出迎えの事前準備

(一) 事前に確認すべき事項

1. 主催旅行社名、ブランド名、コース名、コース番号、緊急連絡方法
2. ツアー参加者の名簿、人数
3. コースマスターの確認
 - ◎ 到着・出発の航空機の便名、時刻、前・後の都市名
 - ◎ ホテル名、ルーミングリスト、ルームカテゴリー
 - ◎ 利用レストラン名、予約時間、メニュー
 - ◎ 使用車両の車種、運転手の氏名、連絡方法(特に携帯電話の番号)
 - ◎ 日本側受付のオプションツアーの有無、内容及び人数
 - ◎ 主催社よりの特別リクエスト、特に注意事項と特別配慮事項
4. 宿泊ホテルの非常口の確認
5. ホテル客室より、国際電話及び部屋から部屋までの内線電話のかけ方の確認

(二) 事前に準備するもの

1. 出迎えボードやステッカー



2. お客様へ配布するもの:
 - ◎ 中国滞在中の注意事項が記載された用紙
 - ◎ アンケート用紙と密封可能なアンケート用封筒
 - ◎ お客様人数分の観光地図
3. 携帯電話、予備の電池、充電器
4. 時計、手帳かノート、筆記用具
5. コースマスター、名簿、ルーミングリスト
6. 最終確認書と各地の担当者、利用するホテル、レストランなどのすべてが記入されたリスト
7. 社旗・バッジなど
8. 離団書(お客様が別行動するとき、契約条件に記載した権利を放棄する声明書に当たる書類)
9. ハンドマイク(人数に応じて)

(三) 当日に確認する事項

1. 交通機関の到着時間を確認します。
2. 宿泊ホテルへのルーミングの再確認、人数が多い場合または到着が夜遅くなる場合に、事前にルーミングし、ルームキーを取っておくのが一歩先を読んだ最善のサービスです。
3. レストラン利用者の人数や食事の種類(スタンダード、デラックス、名物、特別リクエスト)について確認します。
4. お客様を迎えてから、航空券を集め、リコンファームをします。
5. 他のリクエスト(例えば工場視察や座談会など)の有無を確認します。

お出迎えについて

(一) お客様をお出迎えする前に

1. 交通機関の到着時間を確認し、その30分前までに空港またはお出迎えの場所に到着します。