

## 【終了報告】特別企画「オンラインガイドの練習会（英語）」

会員の皆様

6, 7月に引き続き、インバウンド本格再開にあわせた特別企画「オンラインガイドの練習会（英語）」（各会定員7名）を9月12日（火）と9月14日（木）に開催しました。

9月12日（火）午前は、プログラム（C）で、6名（会員3名、非会員3名）が参加されました。

9月14日（木）午前のプログラム（B）には7名（会員5名、非会員2名）、午後のプログラム（A）には6名（会員4名、非会員2名）が参加されました。

プログラム(A)と(C)は個人のお客様を想定し、対話中心のガイディング練習です。公共交通機関にしろ専用車にしろお客様との距離が近いプライベートツアーの状況を体験するために、参加者にはテーマや課題を事前にお知らせしません。街を歩きながら目に入る物や光景について、お客様が自由に、様々な視点から繰り出す質問にその場で応じる練習からスタートしました。すべて講師が実際にお客様から聞かれた質問です。私たちにとって日常的な光景や身近なあれこれがお客様の興味をひく話題になることを体験しながらの練習でした。

とっさにうまく答えられなかったり、適当な表現が出てこないと実体験すること、知らないことに気付くことが練習会の目的でもあります。本番さながら、頭をフル回転させてお客様に向き合おうとするのはまさに『練習』。参加者それぞれの対応を通じて、お客様の質問をきっかけに話を多方面に広げていくこと、お客様の質問はあらためて日本の生活や文化を見直すきっかけとなること、お客様の疑問や質問を今度は自分から話題として出せるように準備できることなど、上達への手がかりも掴めたでしょうか。

日程や訪問先を案内する際に、聞き手が描きやすいよう特徴をつかんで説明する練習も行いました。プログラムAとCは同じ目的の練習会ですが、リピーターのため、扱う場面設定が重複しないようにしたものです。

団体のバスツアーを想定したプログラム(B)では、団体をまとめるリーダーシップにつながるアナウンスの練習とともに、そのために必要な情報整理や、バス移動ならではの状況に応じた練習を行いました。一つのモデル日程を元にして、ツアー出発時、訪問地到着前、明日の予定としての案内など状況を変えながらアナウンスする練習では、英語のスキルだけではなく、その時々で必要な情報を整理するとともに、お客様に伝わることを目的とした案内のスキルアップを目指しました。

必要な情報をチェックする習慣は、日頃のツアーの準備にも役立ちます。

お客様が行程をイメージできるように話すこと、グループをスムーズに誘導したり、気をつけて欲しいことを伝えるためには、お客様が納得できる理由とロジカルな案内の組み立てが必要なこと、そのためにはどう工夫できるかなど考えながらの練習となりました。

また、バスツアーならではの通り過ぎる車窓案内のコツ、ツアーで用意された食事を楽しんでもらうための工夫のほか、人をスムーズに動かすためには、動作やプロセスをよく分析してステップごとに案内

する必要があることなどを意識する短い練習を幾つか行いました。

各プログラムとも 150 分。途中短い休憩をはさみ、集中した練習会となりました。

ご参加の皆様全員がとても熱心に取り組まれました。

アンケートでは、「今までの自分のやり方を見直す機会となった」「同じ質問に対して参加者によって幾通りもの応え方があるのが参考になった」「実践的だった」「お客様がとってどんな事が不思議だったり分からなかったりするの参考になった」「仕事をしていく上で刺激になった」「準備しておくべき点があった」など多くの感想をいただきました。

また参加したいというお声を多くいただいていますので、今後も折々の開催を検討していきます。

担当：伊藤淳子