

ガイド必聴！ ベテランホテルマンに聴く ホテルさんとの上手なお付き合い ～ホテルの基礎知識～

2024年2月11日(日)オンライン JGA 第一支部研修報告

2024年2月11日(日)10:00～11:45 第一支部で、「ガイド必聴！ベテランホテルマンに聴く ホテルさんとの上手なお付き合い～ホテルの基礎知識～」オンライン研修を開催しました。北海道から九州まで各地の全国通訳案内士 85 名が受講（会員 76、非会員 7、委員 2）、当日ライブには 29 名が参加しました（録画視聴 56 名）。



約 35%はガイド歴 4～10 年の方がた、また 11 年以上の方がたも 35%いて、お世話になっているホテルさんへの関心の高さがうかがえます。

講師の濱崎統氏は、当協会理事であり、The Okura Tokyo のホテルマン一筋で複数部門の豊富なご経験をお持ちで、現在は東京経営短期大学経営総合学科観光ホスピタリティコース supported by Hotel Okura コース長として若い方々に教鞭をとっていらっしゃいます。

その現場でのご経験を基に、前半は、①カテゴリーや分類を含むホテル全般について、②ホテルの各部門の役割、③通訳ガイドがホテルと上手に付き合うための心構え、④ホテルが行っている接客マナー教育について、お話を頂きました。ミニ休憩を挟み、後半では⑤受講者から事前に出された質問に一つ一つ丁寧に分かり易く回答下さり、そのような面にもホスピタリティが感じられました。



日本で言うところの「ビジネスホテル」「シティホテル」「リゾートホテル」は海外の分類では相当異なること、アシスタントマネージャーは夜間の責任者役であること、コンシェルジュとゲストリレーションズの違い、コンシェルジュがガイドに聞きたいこと、特急列車の席次にも国際儀礼があること等、広範囲にわたる有益な知識を下さいました。

また事前質問として、ロビー以外にガイドの待機場所があるか？富裕層のお客様を接客する際気を付けていることや心がけていることは？ ホテル側として困るガイドの態度や対応事例とは？ ガイドの好ましい服装は？ FIT業務後の報告は必要か？ ゲストの宿泊確認ができない場合は？ 等多岐にわたる疑問にも回答下さいました。

是非、続編を期待したいですね。（録画は、2月20日～3月18日の配信予定です。）