

2021年度全国通訳案内士試験  
＜2次セミナー＞  
(第1講)

ハロー通訳アカデミー  
植山源一郎

# 目 次

## <第1部> 基本情報

【1】 2021年度第2次口述試験「ガイドライン」.....	1
【2】 第2次口述試験の予定内容.....	3
【3】 試験形式と内容のまとめと対応法.....	5
【4】 出題形式と出題数の内訳.....	6
【5】 第2次口述試験問題(2020年度).....	7

## <第1部>基本情報

### 【1】2021年度第2次口述試験ガイドライン

2021年度第2次口述試験ガイドラインは、2018年度～2020年度と全く同じで、下記の通りです。なお、下記の赤字部分は、新「通訳案内士法」が施行された2018年度より新たに付け加えられた変更点です。

#### 【1】試験方法

- (1)試験は、総合的な外国語の能力並びに日本地理、日本歴史、一般常識及び通訳案内の実務に係る正確な知識を活用して行われる、通訳案内の現場で必要とされるコミュニケーションを図るための実践的な能力について判定するものとする。
- (2)試験を受けることができる外国語は、受験者が筆記試験において選択したものと同一のものとする。
- (3)試験は、外国人観光旅客が多く訪れている又は外国人観光旅客の評価が高い観光資源に関連する地理、歴史並びに産業、経済、政治及び文化についての主要な事柄のうち、外国人観光旅客の関心の強いものを題材として、受験者に通訳案内の業務を擬似的に行わせることにより実施するものとする。
- (4)試験時間は、10分程度とする。
- (5)終了者からの問題の漏洩を避けるため、当該時間帯の間、終了者を未受験者と別の部屋に待機させ、通信機器を預かる等の措置を取るとともに、時間帯によって大きな差が出ないように質問内容のレベルを合わせるなど、受験者間で不公平が生じないような方法とする。
- (6)内容は、試験委員が読み上げる日本語を外国語訳し、その問題文に関連した質疑を行う「通訳案内の現場」で必要となる知識等に関する外国語訳及び全国通訳案内士として求められる対応に関する質疑、提示される3つのテーマから受験者が1つを選び、外国語で説明を行い、そのテーマについて試験委員と外国語で質疑応答を行う「プレゼンテーション問題」の2題とする。なお、「通訳案内の現場」で必要となる知識等に関する外国語訳及び全国通訳案内士として求められる対応に関する質疑において、試験委員が読み上げる問題内容については、メモを取ることを認める。
- (7)「通訳案内の現場」で必要となる知識等に関する外国語訳及び全国通訳案内士として求められる対応に関する質疑については、試験委員に対して、受験者は全国通訳案内士としての適切な受け答えをすること。

#### 【2】合否判定

合否判定に当たっては、試験委員ごとに基準が大きく異なることがないように、あらかじめ以下の評価項目ごとに、具体的な評価基準を設定しておくものとする。合否判定は、原則として7割を合格基準点とし、当該合格基準点に達しているか否かを判定することにより行う。

#### 【3】評価項目

- ・プレゼンテーション
- ・コミュニケーション(臨機応変な対応力、会話継続への意欲等)
- ・文法及び語彙
- ・発音及び発声
- ・ホスピタリティ(全国通訳案内士としての適切な受け答え等)

#### 【4】「ガイドライン」の三つの変更点

##### (1)「通訳問題」が「外国語訳+質疑」になった

2017年度では「通訳」とされた問題が、2018年度から『試験委員が読み上げる日本語を外国語訳し、その問題文に関連した質疑を行う「**通訳案内の現場**」で必要となる知識等に関する**外国語訳**及び全国通訳案内士として求められる対応に関する**質疑**』になったこと。

##### (2)合格基準点が7割になった。

2017年度までは**6割**だった合否判定の合格基準点が、2018年度から**7割**になったこと。

##### (3)評価項目にホスピタリティが加わった。

2017年度までの4項目に、2018年度から「**ホスピタリティ(全国通訳案内士としての適切な受け答え等)**」が加わり、**合計5項目**になったこと。

・あまり気にする必要はない。

受験者としては、合格基準点が7割になろうが、評価項目にホスピタリティが加わろうが、あまり気にすることなく、直面する質問に神経を集中させて全力を尽くせばよい。

#### 【5】「通訳問題」(2017年度)を「外国語訳」(2018年度)に変更した理由(重要！)

「通訳問題」を「外国語訳」に変更した理由について、関係者の話を総合すると、下記のような理由が判明しました。

(1)通訳案内士試験では、プロ通訳と同等レベルの通訳技能を求めているわけではない。

(2)これまでの「通訳問題」では、プロ通訳の厳密な逐次訳を求められているような印象を受験者に与えるので、「通訳問題」を「外国語訳」に変更した。

(3)「外国語訳」だからと言って、大まかな訳で良いということではなく、できる限り、正確で分かりやすい訳が望ましいことは言うまでもない。

受験者は、上記を前提にした準備が必要です。

#### 【6】「プレゼンテーション」

「プレゼンテーション問題」については、特に変更はありませんが、大前提が「**通訳案内の現場**」で求められるプレゼンテーション能力が問われるということなので、受験者は、様々な**通訳案内の現場**で想定されるプレゼンテーションの準備が必要です。

#### 【7】「プレゼンテーション」と「外国語訳+質疑」

要するに、受験者は、従来の4項目の評価項目に加えて、**ホスピタリティ**を意識しながら、合格基準点**7割**獲得を目指して、「プレゼンテーション」と「外国語訳+質疑」の準備をしていく必要があるということです。

## 【2】第2次口述試験の予定内容

第1次筆記試験合格者に対しては、JNTO から「全国通訳案内士試験口述試験の予定内容について」と題した文書が送付されてきます。

「ガイドライン」が第2次口述試験の概要であり、「予定内容」がその実施細目になります。

### 全国通訳案内士試験 口述試験の予定内容について

1. 試験時間は全体を通じて **10 分程度**です。
2. 口述試験の進め方は以下の通りです。
  - ① 受験者は、その場で配付される日本語で書かれた 3つのテーマから 1つを選択し、そのテーマについて受験外国語で **2分程度**のプレゼンテーションを**(30秒以内に)**行って下さい。  
(例題) 1. 絵馬(2013・2017 プレゼン) 2. 高野山(2014・2016・2020 プレゼン)  
3. インスタ映え(2017 プレゼン)
  - ② ①のプレゼンテーションの内容について、受験外国語で質問をしますので、受験外国語で回答して下さい。
  - ③ 次に、**(日本人)**試験委員が日本語で読み上げる内容について、**1分程度**で受験外国語に訳して下さい。配付した用紙と筆記用具を用いてメモを取っても構いません。

(例題)

茶道は1杯のお茶で客をもてなす儀式である。茶道では、亭主は決められた作法に従い、ていねいにお茶を用意する。客はその気持ちに応じて、感謝の意を表しながらお茶をいただく。茶道で使われるお茶は抹茶で、和菓子はお茶を飲む前に食べる。

- ④ ③の内容に関連して、日本語で通訳案内の現場で想定される状況に全国通訳案内士としてどのように対応するかを問います。試験委員をお客様と想定し、受験外国語で受け答えして下さい。

(例題)

お客様が茶室に入る前に、茶道には作法や決まり事があると聞いて緊張しています。あなたはお客様に対し、どのように声をかけますか。

日本人面接官が口頭で指示すること。

「今から、困った状況を書いた紙を 30 秒で読んでもらいます。」  
「そのあと、外国人試験官を外国人旅行者とみなして、通訳案内士として対応してください」  
「30 秒の中で、メモをとってもらって結構です」

3. 2①及び 2③の内容は、全国通訳案内士試験ガイドラインにある、「**日本の地理、歴史並びに産業・経済・政治及び文化についての主要な事柄のうち、外国人観光旅客の関心の強いものを題材**」とします。なお、上記の出題例は、あくまでも参考例です。
4. 試験委員は 2名(原則として、受験外国語母語話者 1名、日本語母語話者 1名)です。

### 【1】注意すべき点

- ・試験の順番ですが、プレゼンテーション(2分程度)が最初にあり、次に、外国語訳の順番である。
- ・プレゼンテーションの内容について、受験外国語で質疑応答がある。
- ・外国語訳(1分程度)についての質問は、日本語で問われるが、回答は受験外国語。
- ・外国語訳については、メモを取ってもよい。
- ・プレゼンテーション、外国語訳のいずれにおいても、「日本の地理、歴史並びに産業、経済、政治および文化についての主要な事柄のうち、外国人観光客の関心の強いものを題材とします。」

### 【2】「プレゼンテーション+質疑応答」の質疑応答は「行き当たりばったり」

試験実施サイドとしては、「プレゼンテーション+質疑応答」に関しては、一人の受験者に対して、三つのテーマを準備するだけです。

受験者の「プレゼンテーション」の内容は事前には分かりませんので、当然のことながら、「プレゼンテーション」に関する質問も事前には用意できません。

つまり、「プレゼンテーション+質疑応答」における試験官と受験者との間の質疑応答は、「行き当たりばったり」となります。ここで重要なことは、内容が薄くても、最後まで笑顔で話し続けることです。ガイドラインの「臨機応変な対応力、会話継続への意欲」をお忘れなく。

### 【3】「外国語訳+質疑」の準備は万全。「質疑」ではなく「尋問」である。

一方、「外国語訳+質疑」では、試験実施サイドは、事前に、外国語訳すべき日本文とその日本文に関する質問を入念に準備万端整えているはずであり、試験官は、用意された質問を矢継ぎ早に受験者に問い、「全国通訳案内士として求められる対応」を五つの評価項目で評価することになります。

ここでいう「質疑」は、「尋問」に近いもので、試験官は、「プレゼンテーション+質疑応答」で必要とされるストレスもなく、「尋問」しながら、スイスイ評価できるので、いきおい、「外国語訳+質疑」が試験の中心(ヤマ)になることは、容易に想像できます。

試験官としては、「外国語訳」でおおよその①受験者の語学力が分かり、「質疑」で②受験者の知識と対応力が分かるので、この時点で、合否が決まってしまうと思われれます。

つまり、「外国語訳+質疑」で失敗は許されません。

---

### 【3】試験形式と内容のまとめと対応法

---

#### ●【2018年度～2020年度】の試験形式と内容

- (1) 試験官が、受験者に、**外国語で**、「氏名、住所(居住地)、生年月日を述べなさい」と聞く。
  - ・受験者は、**笑顔で**、**受験外国語**で答えること。
- (2) 次に、受験者が、三つの<プレゼンのテーマ>の中から一つを選び、**30秒**で準備して**2分間**のプレゼンをする。
  - ・受験者は、**1分30秒～2分**を目途に話せばよい。
  - ・受験者は、**事前に練習して**、**1分30秒～2分の時間感覚**を身に付けておくこと。
- (3) 次に、試験官が、受験者が述べた<プレゼン>の内容について質問をする。
  - ・沈黙したらアウトである。ともかく、笑顔で話し続けよ。
- (4) 次に、試験官が、時間帯別に事前に用意された1題の<外国語訳>問題を1回読み上げて、受験者に**逐次通訳**をさせる。
  - ・1回しか読み上げられないので、**内容をイメージしながらよく聞くこと**。
  - ・メモは、数字、固有名詞など、**最小限に限り簡潔に書くこと**。
- (5) 次に、試験官が、<外国語訳>問題に関連して、<シチュエーション>と<条件>を書いた紙を受験者に読ませて、「あなたは、通訳案内士として、どのように対応(説明)しますか?」と質問する。
  - ・「通訳案内士として」というところが**キモ**である、
  - ・受験者は、「**ガイドマニュアルのまとめ**」を読んで、通訳案内士の立場、視点を身に付けることが大切である。
- (6) 次に、試験官が、受験者の回答に対して質問をして、質疑応答の流れとなる。
- (7) 試験は、下記の六つの時間帯別に実施されます。
  - ①【10:00～11:00】
  - ②【11:00～12:00】  
(12:00～13:00)(昼休み)
  - ③【13:00～14:00】
  - ④【14:00～15:00】  
(15:00～15:30)(コーヒーブレイク)
  - ⑤【15:30～16:30】
  - ⑥【16:30～17:30】

## 【4】出題形式と出題数の内訳

- 【2013年度～2020年度】の出題形式と出題数の内訳は下記の通りです。

【2013年度】: <通訳問題> 6 題 + <プレゼン問題> 18 題 = 合計 24 題

【2014年度】: <通訳問題> 6 題 + <プレゼン問題> 18 題 = 合計 24 題

- ・昭和女子大で、[<合格率 80% 指示事件>](#) という試験史上最大の不祥事が発生！
- ・昭和女子大で、試験会場(教室)の内容が廊下の次の受験者に[ダダ洩れする事件](#)が発生。ダダ洩れは、2014年度～2018年度まで続いた。

【2015年度】: <通訳問題> 24 題 + <プレゼン問題> 72 題 = 合計 96 題

【2016年度】: <通訳問題> 12 題 + <プレゼン問題> 36 題 = 合計 48 題

【2017年度】: <通訳問題> 12 題 + <プレゼン問題> 36 題 = 合計 48 題

【2013年度～2017年度】は、<通訳問題> → <プレゼン問題> の順番で実施された。

2018年1月4日の新「通訳案内士法」の施行に伴い、「ガイドライン」が改定され、第2次口述試験の出題形式にも変更がありました。

【2018年度】: <プレゼン問題> 36 題 + <外国語訳> 12 題 = 合計 48 題

【2019年度】: <プレゼン問題> 36 題 + <外国語訳> 12 題 = 合計 48 題

【2020年度】: <プレゼン問題> 36 題 + <外国語訳> 12 題 = 合計 48 題

【2018年度～2020年度】は、<プレゼン問題> → <外国語訳> の順番で実施された。

【2013年度～2020年度】の<通訳問題> 60 題、<外国語訳> 36 題、<プレゼン問題> 288 題の合計は **384 題(=項目)**となります。

- 頻出問題(2013年度～2020年度に3回以上出題されたもの)

### <6回出題>

城(関連): 日本の城(2014 通訳)、日本の城(2015 通訳)、日本の城の種類とその特徴(2015 プレゼン)、日本の城の種類(2016 プレゼン)、江戸城(2016 プレゼン)、姫路城(2020 プレゼン)(出題予想→大坂城、名古屋城、熊本城)

### <5回出題>

相撲(関連): 相撲力士(2015 通訳)、横綱(2015 プレゼン)、大相撲(2017 プレゼン)、相撲(2019 外国語訳)、相撲(2020 外国語訳)

### <4回出題>

新幹線(関連): 新幹線(2013 プレゼン)、新幹線(2013 通訳)、北陸新幹線(2014 プレゼン)、新幹線(2020 外国語訳)(←「300 選」P.16 と酷似)

和食: (2015 通訳)、(2018 外国語訳A)、(2018 外国語訳B)、(2020 外国語訳)

### <3回出題>

お節料理: (「300 選」P.28): (2015 プレゼン)(2017 プレゼン)(2019 外国語訳)

扇子: (「300 選」P.58): (2013 プレゼン)(2015 通訳)(2015 プレゼン)

風鈴: (「300 選」P.106): (2014 プレゼン)(2015 プレゼン)(2019 プレゼン)

高野山: (2014 プレゼン)(2016 プレゼン)(2020 プレゼン)

旅館: (「300 選」P.16): (2013 プレゼン)(2018 外国語訳)(2020 外国語訳)

---

## 【5】第2次口述試験問題(2017年度～2020年度)

---

### ●凡例

- ①【10:00～11:00】は、出題された時間帯を示します。
- ②<外国語訳問題>の後の(和食)などの名称は、私が便宜的に付けたものです。
- ③(2020 プレゼン)は、2020年度の<プレゼン問題>に出題されたことを示します。
- ④(2020 外国語訳)は、2020年度の<外国語訳問題>に出題されたことを示します。
- ⑤(「300 選」P.16)は、「日本の事象英文説明 300 選」に掲載されているページを示します。

●[2013年度～2020年度]の試験問題は[こちら](#)をご覧ください。

---

### 2020年度第2次口述試験

---

#### ●【10:00～11:00】(その1)

<プレゼン問題>①春一番 ②ワーケーション ③奥の細道

<外国語訳問題>(和食)(2015 通訳)(2018 外国語訳)(2020 外国語訳)

和食は「日本の伝統的な食文化」としてユネスコの無形文化財に登録されています。一汁三菜を基本とする日本の食事スタイルは理想的な栄養バランスと言われています。また、「うま味」を上手に使うことによって動物性油脂の少ない食生活は、日本人の長寿や肥満防止につながっています。

出典:[農林水産省のホームページ](#)

また、[観光庁研修テキスト\(令和2年5月版\)\(資料10 和食の4つの特徴\)\(145ページ\)](#)は上記を転載したものです。

#### <条件>

お客さんは、定年退職後の夫婦で、あなたは、この街のガイドを1日頼まれています。お客さんは、このあと10日間ほど国内を旅行する予定です。

#### <シチュエーション>

始めて来日した定年退職後の外国人観光客の夫婦が、お金を払ってもいいので、日本人の一般的な家庭で食事したいと希望しています。通訳案内士としてあなたはどのように対応しますか。

#### <回答例>

我が家は、外国人留学生のホストファミリーの経験があります。もし、よろしければ、我が家で日本の家庭料理を体験してください。

#### <質問の意図とその対応法>

試験官は、「急に、一般家庭で家庭料理を食べてもらうこと」は無理であることを前提に、受験者が、いかに臨機応変に「前向きな回答」をすることができるのか、をみている。この場合、「前向きな回答」とは、「お客様に一般家庭で家庭料理を食べてもらうこと」なので、(実際には、ホストファミリーの経験がなくても)「我が家でどうぞ」は、質問の意図を満足させる回答と言えるだろう。

●【10:00～11:00】(その2)

<プレゼン問題>①大政奉還 ②免許返納 ③一汁三菜

<外国語訳問題>(掃除)

日本の小学校では生徒が教室の掃除をしています。これは仏教の教えに関連するとも言われていて、柔道や剣道の練習の前に道場を掃除することにも通じます。協調性や自主性の育成など、教育的観点からも掃除が注目され、海外でも取り入れられています。

<条件>

お客さんは、アメリカの小学校の教師 2 名で、1 週間日本に滞在する予定です。行程は比較的自由です。

<シチュエーション>

お客さんが、小学校の生徒が清掃の様子を見学したいと言っています。通訳案内士として、あなたはどのように対応しますか。

<回答例>

現在、日本では、外部の人が小学校に入るには、セキュリティの観点から、校長、場合により、教育委員会の許可が必要だと思います。なので、急に、生徒が清掃の様子を見学することは、かなり難しいと思いますが、早速、知り合いの小学校の先生に相談してみたいと思います。

<質問の意図とその対応法>

試験官は、「外国人旅行者が、急に、小学校の生徒が清掃の様子を見学すること」は**かなり難しいことを前提に**、受験者が、いかに臨機応変に「**前向きな回答**」をすることができるのか、をみている。「セキュリティの観点から、急に小学校に入ることは無理です」と無下に拒否するのではなく、ここは、「知り合いの小学校の先生に相談してみたいと思います」と「**前向きな回答**」をすればいいだろう。

●【11:00～12:00】(その1)

<プレゼン問題>①手締め ②レジ袋有料化 ③駅伝

<外国語訳問題>(新幹線)(2013 プレゼン)(2013 通訳)(2014 プレゼン)(2020 外国語訳)

新幹線は、その速さから「弾丸列車」と呼ばれている日本の超特急列車です。1964 年、東京オリンピックのあった年に開業し、現在では、東京から、北は北海道の新函館北斗、南は九州の鹿児島中央まで伸びています。また出発時刻と到着時刻の正確さから、世界から高く評価されています。

※下記は、「[日本の事象英文説明 300 選](#)」の「新幹線」ですが、最初の部分が同じです。

(日本語)

新幹線は、「弾丸列車」の愛称を持つ超特急列車である。開業は東京オリンピックの年である 1964 年で、現在では、東京から、南の九州と本州北部へ幹線が伸びている。

(英語)

The Shinkansen is the super-express train nicknamed "The Bullet Train." It first began operating in 1964, the year of the Tokyo Olympics, and now has lines extending from Tokyo to the southern island of Kyushu and northern Honshu."

<条件>

親子 4 人の家族(父、母、子供2人)の個人旅行です。

### <シチュエーション>

大阪から姫路、広島へと新幹線で移動するところです。今日の午前中に姫路に行き姫路城を見学する予定でしたが、あいにく、台風の強風の影響で新幹線の大阪～姫路間が運休してしまいました。このままでは、楽しみにしていた姫路城の観光ができませんし、明日は広島へ向かわなくてはなりません。通訳案内士として、あなたはどのように対応しますか。

### <回答例>

三つのご提案をします。一つは、高速バスで姫路に向かうことです。二つ目は、費用は少しかかりますが、5人乗りジャンボタクシーで姫路に向かうことです。いずれも、所要時間は約90分です。三つ目は、姫路城の観光はあきらめて、今日は、大阪城を観光して、明日、大阪から直接広島に行くプランです。

### <質問の意図とその対応法>

試験官は、新幹線の運休という非常事態に際し、受験者が、**お客さんが納得できる代替案**を示すことができるかどうか、をみている。咄嗟のことなので、三つの提案のうち、一つだけあげて、「高速バスで姫路に向かう方法がありますが、いかがでしょうか」だけでも大丈夫だろう。

## ●【11:00～12:00】(その2)

<プレゼン問題> ①サブスクリプション ②鎖国(「300選」P.12)(2014プレゼン)(2020プレゼン)  
③お食い初め

### <外国語訳問題>(印鑑)

印鑑の歴史は長く、1000年から1200年も前から使われています。印鑑は個人でも会社でも使われて必要不可欠です。今、コロナ禍でテレワークが増え、この印鑑の使用を見直そうという話し合いがあります。長い日本の文化である印鑑をやめようという熱い議論がなされています。

### <シチュエーション>

お客さんが、商店街の小さなハンコ屋で印鑑に興味を持ったので自分の名前の印鑑を作ってもらって土産として持ち帰りたいと言っています。あなたは通訳案内士としてどう対応しますか。

### <条件>

お客さんは個人旅行の外国人観光客で、明日のフライトで帰国の予定です。ハンコ屋は小さなお店なので、印鑑の出来上がりまで4～5日かかり、また、海外発送はしていません。

### <回答例>

今日、注文した印鑑が出来上がり次第、私が、お客さんの国にお送りいたしますので、送付先住所を教えてください。

### <質問の意図とその対応法>

試験官は、「自分の名前の印鑑を作りたい」というお客さんの希望をいかに実現するのか、という受験者のホスピタリティと臨機応変な対応をみている。ハンコ屋に代わって、自分が発送することは容易に気が付かなければいけない。

●【13:00～14:00】(その1)

<プレゼン問題>①小倉百人一首 ②梅雨(「300選」P.8)(2017 通訳)(2020 プレゼン)  
③みんなのトイレ(多目的トイレ)

<外国語訳問題>(キャッシュレス)

買い物の支払い方法の世界的な流れは、キャッシュレス決済が主流です。日本では現金での支払いが好まれるようですが、訪日外国人の増加とともに、日本でも、クレジットカード、電子マネー、スマートフォンでの決済の普及が求められています。これは、都市部だけでなく地方についても同じです。

<条件>

お客さんは、個人旅行の若い夫婦のカップルで、あなたは、今日一日だけのスポットガイドを依頼されています。

<シチュエーション>

地方を旅行しているお客さんが、ある土産物屋で、クレジットカードで買い物をしようとしたのですが、現金しか使えないとのこと。お客さんは、現金を全く持っていないので、買い物ができません。あなたは、通訳案内士としてどのように対応しますか。

<回答例>

この土産物屋さんの代金は、私が代わりに支払っておきますので、後でホテルに帰ってから精算をお願いします。

<質問の意図とその対応法>

試験官は、「土産物屋で気に入ったものを買いたい」というお客さんの希望をいかに実現するのか、という受験者のホスピタリティと臨機応変な対応をみている。

<注意>

通訳案内士は、やむを得ない場合を除いて、お客さんとの間で、原則的に、お金の貸し借りはしない方がよい。トラブルのもとである。お客さんが、地方で買い物をする可能性があるときは、事前に、日本の通貨(円)を用意するように伝えておくことが重要です。

●【13:00～14:00】(その2)

<プレゼン問題>①一期一会 ②熊野古道 ③ラーメン(2018 外国語訳)(2020 プレゼン)

<外国語訳問題>(手洗い)

日本では神社にお参りする前に、身を清めるために、手水舎(てみずや)で手を洗います。元々、日本人はきれい好きで、よく手を洗いますが、小学校でも、子供たちに手をこまめに洗うように指導しています。特に今年は、新型コロナウイルスの流行を抑える一つの有効な手段となっていた。

<条件>

お客さんは、10代～50代の15名の団体です。

<シチュエーション>

神社やショッピングモールで手を洗った後、手を乾かすエアータオルやペーパータオルがないので、お客さんが手を乾かすのに困ると言っています。通訳案内士として、あなたはどのように対応しますか。

<回答例>

日本ではハンカチを持ち歩く人が多いので、ペーパータオルが置いていないところが多くあります。ハンカチは、デパート、コンビニ、スーパーマーケットなどで買うことができます。また、コンビニで持ち運びができるペーパータオルを買うこともできます。

### <質問の意図とその対応法>

試験官は、「手を洗ったあと、手を乾かしたい、拭きたい」というお客さんの希望をいかに実現するのか、という受験者の臨機応変な対応をみている。ハンカチ、または、ペーパータオルの購入をすすめることが一番常識的であろう。

#### ●【14:00～15:00】(その1)

<プレゼン問題>①新しい生活様式 ②高野山(2014 プレゼン)(2016 プレゼン) ③入湯税

<外国語訳問題>(日本酒)

日本酒は、米、麴、水を混ぜ合わせて発酵させ醸造したお酒です。米のワインとも呼ばれます。甘口と辛口があり、熱燗でも、冷でも楽しめます。各地でいろいろな日本酒が作られています。日本酒は、和食を提供するレストランや居酒屋で飲めますが、最近では洋食にも合うと推奨されています。

<条件>

お客さんは、60歳代の外国人旅行のツアー客で、酒蔵でお酒を試飲してから気に入った日本酒を購入しました。

<シチュエーション>

お客さんが、酒蔵で買った日本酒をホテルの部屋で開けてみたら、自分が注文したものとは違う日本酒が入っていた。あなたは、通訳案内士としてどのように対応しますか。

<回答例>

私が、酒蔵に電話して、お客さんが注文した日本酒をホテルまで送ってもらうように手配させていただきます。酒蔵の間違いですので、新たに費用の発生することはありませんので、ご安心ください。

### <質問の意図とその対応法>

【11:00～12:00】(その2)の「印鑑」と類似問題ですが、試験官は、「自分が注文した日本酒を手に入れたい」というお客さんの希望をいかに実現するのか、という受験者のホスピタリティと臨機応変な対応をみている。「新たに費用の発生することはありません」と述べて、お客さんに安心感を持っていただく心配りが自然にできるように普段から「お客さんファースト精神」を鍛えておくこと。

#### ●【14:00～15:00】(その2)

<プレゼン問題>①熊手 ②黒部ダム ③アマビエ

<外国語訳問題>(京都)

京都には、古都京都の文化財として世界遺産に登録されている寺院、神社、城郭が17か所あります。その多くが京都市内に点在し、国宝にも指定されています。それらの建造物や素晴らしい庭園では、日本の伝統美が見られます。他にも、秋の紅葉など京都には見どころが多く、季節に応じた自然美を楽しむことができます。

<条件>

お客さんは、個人旅行の若い夫婦のカップルで、時間、交通機関、予算に制限はなく自由にどこにでも行けます。現在、二日間の京都観光の最中です。

<シチュエーション>

東寺、清水寺を観光して、これから金閣寺に行く予定でしたが、「もう神社、お寺には飽きたので行きたくない」と言い始めました。あなたは、通訳案内士としてどのように対応しますか。

### <回答例>

それでは、剣舞ショーと舞妓ショーをご提案します。剣舞ショーでは、剣舞師範たちによる、本物の剣舞を英語の解説でご覧いただけます。舞妓ショーでは、芸舞妓さんの舞の披露や、舞妓さんの文化や生活についての英語の説明、質疑応答や写真撮影などを楽しんでいただけます。また、京都伝統の懐石料理、おばんざい料理、湯豆腐料理などもおすすめです。

(ご参考)

- ・[サムライ剣舞シアター](#)
- ・[舞子ショー](#)
- ・[忍者体験スポット\(全国 23 カ所\)](#)

### <質問の意図とその対応法>

試験官は、「もう神社、お寺には飽きたので行きたくない」というお客さんの気持ちをくんで、若いカップルが喜んでもらえそうな提案ができるのか、という受験者のホスピタリティと臨機応変な対応をみている。「**静的な**神社、お寺」に飽きたお客さんには「**動的な**剣舞ショーとか舞妓ショー」を提案したい。

### ●【15:30～16:30】(その1)

<プレゼン問題>①敷金礼金 ②リモート飲み会 ③刺身のつま

<外国語訳問題>(日本刀)

日本刀は、専門の技術を持った職人によって作られるものであり、有形文化財として登録されることもあります。刀は武士の魂とされ、江戸時代までは武家社会の象徴でした。現在では、芸術品として日本国内だけではなく世界の人からも人気が高いです。

<条件>

お客さんは、お一人の個人旅行客なので、旅程の制限などはありません。

<シチュエーション>

お客さんが、「日本刀を買って国に持ち帰りたい」と言っています。あなたは、通訳案内士としてどのように対応しますか。

### <回答例>

本物の日本刀を海外に持ち出すには、その日本刀が輸出禁止品でないことを証明する「古美術品輸出監査証明証」が必要ですが、発行まで約 2 週間が必要です。刃をつけてない、観賞用の模造刀(オモチャ)であるという証明書を購入した店からもらえれば持ち帰りは可能ですから、こちらがおすすめです。

### <質問の意図とその対応法>

試験官は、「日本刀を買って国に持ち帰りたい」というお客さんの希望をいかに実現するのか、という受験者のホスピタリティと臨機応変な対応をみている。高価で証明書が必要な本物ではなく模造刀をおすすめすることが妥当だろう。

●【15:30～16:30】(その2)

<プレゼン問題>①日本の感染症対策 ②飴細工 ③姫路城

<外国語訳問題>(旅館)(2013 プレゼン)(2018 外国語訳)(2020 外国語訳)

日本の宿泊施設で、和風様式で作られ、主に和風料理を出すものを旅館と呼びます。日本には温泉がたくさんあり、温泉地にある旅館は温泉を売りにしている旅館も多いです。旅館には、仲居という和装の女性がおり、部屋で給仕をしてくれます。旅館の宿泊料金には、通常一泊二食が含まれています。

<条件>

お客さんは、若い男女のカップル。ツアー参加者ですが、時間などの融通はきくとのこと。

<シチュエーション>

お客さんが、「明朝の旅館の朝食時間は 8 時からだが、多くの観光地を周りたいため朝食開始前に出発したい。朝食時間をもっと早くしてもらいたい」と言っています。あなたは、通訳案内士としてどのように対応しますか。

<回答例>

私が、旅館に朝食時間を早くすることができないか聞いてみます。もし、それがダメな場合は、近くのファミレス、ファストフード店での食事、または、コンビニでの食べ物と飲み物の購入をおすすめします。

<質問の意図とその対応法>

試験官は、「多くの観光地を周りたいため朝食開始前に出発したい」というお客さんの希望をいかに実現するのか、という受験者のホスピタリティと臨機応変な対応をみている。上記<回答例>あたりが妥当なところだろう。

●【16:30～17:30】(その1)

<プレゼン問題>①風致地区 ②神輿(「300 選」P.78) ③除夜の鐘(「300 選」P.96)

<外国語訳問題>(皇居外苑)

皇居外苑は、東京の中心に位置し、広大な公園で、国内外を問わず多くの観光客が訪れます。素晴らしい景観と美しい樹木を散策しながら楽しむことができます。天皇家についても知ることができます。

<条件>

お客さんは、7～8 人の高齢者の一日バスツアー参加者のグループです。

<シチュエーション>

今日は、7 月で天気も良く朝から暑い。皇居外苑散策の予定があるが、高齢の参加者が熱中症にならないか心配です。通訳案内士として、あなたはどのように対応しますか。

<回答例>

今日は、お天気も良く、外は危険なくらい暑くなることが予想されます。ですので、皆さんは、適宜、水分補給をして、外に出る際には帽子をかぶるとか日傘をするようにしてください。また、途中で気分が悪くなったら、直ぐに私にお知らせください。

<質問の意図とその対応法>

試験官は、「参加者が熱中症になる可能性のある真夏の高齢者の皇居外苑散策」に対して受験者がきちんと**危機管理**ができるのか、をみている。

●【16:30～17:30】(その2)

<プレゼン問題>①講談 ②マイナンバーカード ③ゆず湯

<外国語訳問題>(相撲)(2013 プレゼン)(2015 プレゼン)(2017 プレゼン)(2018 外国語訳)  
(2020 外国語訳)

相撲は、二人の力士が土俵で闘う競技で、日本の国技です。一方の力士が、相手を土俵から出すか、相手の体の一部を土につけたら勝ちです。最高ランクの力士は横綱で、次のランクは大関と呼ばれます。相撲観戦は非常に人気があり、大相撲は年に6回、それぞれ違った都市で開催されます。

<条件>

お客さんは、退職後の60代の夫婦です。

<シチュエーション>

お客さんが、「チケットを買い相撲観戦を楽しみにしていたが、観戦時間が3時間と聞いて、すべての取り組みを座って観る自信がない」と言っています。通訳案内士として、あなたはどのように対応しますか。

<回答例>

相撲は弱い力士同士の前半と強い力士同士の後半に分かれるので、後半の相撲以降のみ観戦することをおすすめします。後半の直前には、横綱による力強い土俵入りがあり見ごたえがあります。

<質問の意図とその対応法>

試験官は、「観戦時間が3時間と聞いて、すべての取り組みを座って観る自信がない」と言うお客さんに対する、受験者の臨機応変な対応をみている。<回答例>の後半のみの観戦のおすすめは妥当な提案であろう。

(第1講はここまで)