

2021 年度第2次口述試験問題の詳細(たたき台)

2021 年度第2次口述試験では、時間帯別に、12 種類の問題が出題されましたが、それぞれの、〈プレゼン問題〉〈外国語訳問題〉〈条件〉〈シチュエーション〉〈回答例〉〈質問の意図と対応法〉をまとめると下記ようになります。

●【10:00～11:00】(その1)

〈プレゼン問題〉

①犬山城 ②中秋の名月 ③国立競技場

〈外国語訳問題〉(居酒屋): (「300 選」P.40) (2013 プレゼン) (2018 外国語訳)

日本の居酒屋に入ると、すぐに小皿にのった少量の料理が出てきます。これはお通しと呼ばれ、関西ではつきだしと呼ばれます。お通しは頼んでいないのに料金がかかり、これを知らない外国人の中には不満に思う人もいます。お通しは席料と説明されることもあります。

〈条件〉

一日ガイド担当で時間的に縛りはない。ビジネスマンの個人旅行で、一日案内した後。

〈シチュエーション〉

あなたはガイドとしてアメリカ人男性を一日ガイドしています。観光の後で居酒屋に入りましたが、お通しを注文していないのに有料で、具材も嫌いなものだから支払いたくないとお客様が怒っています。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〉

ご不満のお気持ちは分かります。お通しというのは、最初に注文したものが来るまで待たせてしまうので、その間これを食べて待つてほしいという店側のホスピタリティです。これも日本での経験の一つですから食べてみてはいかがでしょう。もしお嫌いな物ならあなたの食べられる物に交換できるかお願いしてみます。

〈質問の意図と対応法〉

試験官は「なぜ注文していないものが有料で出てくるのか不満であり、嫌いなものは食べたくない」というお客様に対する受験者の説明と、ホスピタリティのある臨機応変な対応をみている。お客様の気持ちを受け入れ、納得のいく説明と、代替案を提示し、お店に掛け合って差し上げるところまでできたら理想的だろう。

●【10:00～11:00】(その2)

〈プレゼン問題〉

①里山 ②七福神 ③わらびもち

〈外国語訳問題〉人気キャラクター

アニメ、マンガ、ゲームなどの人気キャラクターは、フィギュア、文房具の商品になっていたり、洋

服にプリントされるなどとても人気があり、色々な店が取り扱っています。人気キャラクター商品は、もともとは子供向けでしたが、現在では大人向けの商品も増えてきており、老若男女問わず幅広い年代の人々向けに販売されています。

<条件>

シンガポールからの 60 代の観光客。個人旅行。東京都心のホテルに滞在している。

<シチュエーション>

高齢夫婦が訪日旅行中で、今日のツアーは終わり、夕方です。お客様は人気キャラクターのアニメグッズを孫に買っていきたいと言っています。しかし、明日の正午のフライトで帰国予定なので、時間がありません。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>

日本のアニメに興味を持ってくださり嬉しいです。お孫さんにお土産を買っていきたいのですね。お気持ちわかります。でも今日はもうあまり時間がなく、明日の正午にご帰国ですね。どんなキャラクターがご希望ですか？ポケモンやキティちゃん、鬼滅の刃等が人気ですね。24 時間営業のお店に行くか、秋葉原や東京駅の専門店ならまだ開いていますのでお連れします。明日の出発前に羽田空港のお土産ショップで買うこともできます。

<質問の意図と対応法>

試験官は「限られた時間だが、人気キャラクターのお土産を買いたい」というお客様の気持ちを受け入れ、いかに実現するか、ホスピタリティある受験者の対応力をみている。お勧めのキャラクターや最大限可能な購入方法等、情報やお勧めを提示し、お手伝いして差し上げられればいだろう。

●【11:00~12:00】(その1)

<プレゼン問題>

①IR(統合型リゾート) ②流鏝馬 ③南部鉄器

<外国語訳問題> 温泉(2013 通訳)(2018 外国語訳)(2021 外国語訳)

日本には、27,000 以上の温泉の源泉があり、温かいお湯が自然に湧き出るとはとてもありがたいことです。温泉は、けがや病気に効くので、古くから温泉は神聖な場所としてあがめられてきました。現在、温泉地には旅館やホテルが立ち並び、観光客だけではなく、湯治目的のために多くの方が訪れます。

<条件>

お客様は 40 代の男性です。日本は初めてで 10 日間滞在の個人旅行者。

<シチュエーション>

お客様が温泉に入りたいと言っていますが、両腕にタトゥーがびっしりと入っています。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>

以前日本では、罪人に入れ墨を入れる習慣がありました。それで、入れ墨をした人は罪犯した人というイメージができあがり、ネガティブな印象を持つ人が多く、今もそれは変わらないのです。お気持ちはわかりますがそれも日本の文化の一部なのでご理解ください。入浴が可能かどうかスタッフに確認してみます。できない場合、タトゥーをパッチで隠す方法でもいいのかどうかも聞いてみます。もしそれでも難しい場合は、共同浴場ではなく個室風呂が利用できないか確認します。入浴が可能な施設が他にあるかもしれませんので探してみます。

<質問の意図と対応法>

試験官は「なぜタトゥーがあると日本の温泉施設に入れないのか、どうしたら入れるのか」というお客様に対する納得のいく説明と、臨機応変でホスピタリティのある受験者の対応をみている。歴史・文化的背景を含めた説明と、どうしたら入れるかの対応策をいくつか提示できればいいだろう。自ら施設に掛け合って差し上げれば更にいいだろう。

●【11:00～12:00】(その2)

<プレゼン問題>

①酉の市 ②かつば巻き ③五島列島

<外国語訳問題>城泊・寺泊

日本では、近年、地域振興のため、寺泊や城泊などの体験型観光を促進しています。2018年には世界遺産でもある京都の仁和寺が、2020年には愛媛の大洲城が、1泊100万円で宿泊を提供して話題になりました。

<条件>

70代の夫婦。エレベーターはなく、歩いて登らないといけない。

<シチュエーション>

お城が好きで天守閣に登るのを楽しみにしていた70代夫婦の奥様が膝を痛めてしまい、お城の中で階段の上がり降りが難しく、登れそうにありません。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>

足の痛みは大丈夫ですか。必要なら車椅子をお借りしましょうか。城の敷地内に資料館もあるので、そこに行くのはいかがでしょうか。天守閣からの眺めがわかる写真も展示されています。また、土産物屋でポストカードも購入できます。城の周りには庭園もあり、天守閣が美しく見える場所を知っていますのでそこにご案内します。日本の城は外から見た姿が美しいです。きっと素晴らしい風景がみられますよ。

<質問の意図と対応法>

試験官はお客様の体調への気遣いのあるホスピタリティと、楽しみにしていた城の天守閣に登る

のが難しいお客様への臨機応変な対応をみている。ご希望に少しでも応えられそうな代替案の提示ができればいいであろう。

●【13:00~14:00】(その1)

<プレゼン問題>

- ①彼岸(「300選」P.90) ②高齢者マーク ③道後温泉

<外国語訳問題>東京スカイツリー

東京スカイツリーは、地上デジタル放送を送るために建設された日本で一番高い電波塔です。展望台からは、東京全域だけでなく、富士山や房総半島まで見ることができます。1階には商業施設もあり、世界中から多くの外国人観光客が訪れる人気の観光スポットになっています。

<条件>

あなたがガイドしているのは、20代から50代の20人のグループです。

<シチュエーション>

スカイツリーの展望台へお客様をご案内したところ、そのうちの40代のお客様お一人が高所恐怖症で、気分が悪いと言っています。すぐにでも地上階に降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>

大丈夫ですか。自力で歩けますか。何か持病などのご病気による可能性があれば至急病院を手配いたします。地上に降りれば落ち着くようでしたら私が一緒に下まで降ります。カフェで休憩されたらいかがでしょうか。注文は私が代わりにいたします。他のお客様には、展望台でしばらく待っていただくようお願いいたしますので、どうぞご心配なさらないでください。

<質問の意図と対応法>

試験官は具合が悪くなり不安のあるお客様と、その他の観光をされているお客様への気遣いと臨機応変な対応をみている。具合が悪くなったお客様へは不安を払拭し安心させてあげられる対応を、他のお客様へは観光を引き続き楽しんでもらいつつも、状況を理解してもらい混乱のないようにご案内することが重要である。

●【13:00~14:00】(その2)

<プレゼン問題>

- ①五稜郭 ②森林浴 ③障壁画

<外国語訳問題>祇園祭(「300選」P.96)(2013通訳)

毎年7月、京都の八坂神社で開催される「祇園祭」は、日本三大祭に数えられる祭りです。ユネスコの無形文化遺産にも登録されています。祇園祭は平安時代に疫病をおはらいするために始まりました。1か月をかけた祭りですが、ハイライトとなるのは、7月17日、7月24日の二日間です。巨大な「山鉦」が街の真ん中を練り歩き、多くの観光客が国内外から訪れます。

<条件>

お客様は京都滞在中の年配のご夫妻。

<シチュエーション>

明日予定していた祇園祭の有料の観覧席を旅行代理店を通じて手配したのに、台風のためキャンセルになりました。伝統的で日本的なものに興味があります。あなたは、通訳案内士としてどのようにキャンセルを説明し、代替の観光地を提案しますか。

<回答例>

大丈夫ですか。自力で歩けますか。何か持病などのご病気による可能性があれば至急病院を手配いたします。地上に降りれば落ち着くようでしたら私が一緒に下まで降ります。カフェで休憩されたらいかがでしょうか。注文は私が代わりにいたします。他のお客様には、展望台でしばらく待っていただくようお願いいたしますので、どうぞご心配なさらないでください。

<質問の意図と対応法>

試験官は具合が悪くなり不安のあるお客様と、その他の観光をされているお客様への気遣いと臨機応変な対応をみている。具合が悪くなったお客様へは不安を払拭し安心させてあげられる対応を、他のお客様へは観光を引き続き楽しんでもらいつつも、状況を理解してもらい混乱のないようにご案内することが重要である。

●【14:00～15:00】(その1)

<プレゼン問題>

①デジタル庁 ②城下町 ③七夕飾り(「300選」P.88)(2016 通訳)

<外国語訳問題> 出汁

日本料理において、出汁は素材の味を引き立てるものとして重要な要素です。出汁は、昆布や鰹節を使って作ります。出汁は、煮物や味噌汁、だし巻き卵、そばやうどんなどに使われます。最近、顆粒状のものやティーバッグに入った出汁も売られています。

<条件>

お客様は英国人のシェフ。

<シチュエーション>

お客様が、日本料理を食べて大変気に入り、出汁を買って自国で出汁を使った料理を作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>

大丈夫ですか。自力で歩けますか。何か持病などのご病気による可能性があれば至急病院を手配いたします。地上に降りれば落ち着くようでしたら私が一緒に下まで降ります。カフェで休憩されたらいかがでしょうか。注文は私が代わりにいたします。他のお客様には、展望台でしばらく待っていただくようお願いいたしますので、どうぞご心配なさらないでください。

<質問の意図と対応法>

試験官は具合が悪くなり不安のあるお客様と、その他の観光をされているお客様への気遣いと臨機応変な対応をみている。具合が悪くなったお客様へは不安を払拭し安心させてあげられる対応を、他のお客様へは観光を引き続き楽しんでもらいつつも、状況を理解してもらい混乱のないようにご案内することが重要である。

●【14:00～15:00】(その2)

<プレゼン問題>

①三寒四温 ②出島 ③能面

<外国語訳問題> 露天風呂

海沿いや溪谷沿いには多くの温泉があり、その温泉には露天風呂があるところもあります。自然を見ながら、また星空を見ながらの入浴は開放感を感じることができます。最近では、温泉地以外に街中でも露天風呂のある温泉施設があります。

<条件>

初来日の60代のイギリス人夫婦。

<シチュエーション>

お客様が露天風呂に入りたいが、他人と一緒に恥ずかしくて嫌だと言っています。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>

お気持ちわかります。日本では露天風呂は他人と共同のものがほとんどで、通常は男女別々で水着を着ては入りません。代わりに露天風呂のついた個室を備えた旅館やホテルもありますし、予約をして時間貸しでプライベートな家族用の露天風呂を使うことができる施設もあります。箱根には水着を着たまま入れる大きな温泉施設もあります。そういったところを利用するのはいかがでしょうか。

<質問の意図と対応法>

「露天風呂に入りたいが、他人と一緒に恥ずかしい」というお客様の要望に少しでも応えられるような臨機応変な対応を受験者ができるかどうかを試験官はみている。日本の露天風呂に入る際の文化・習慣を説明しつつも、お客様の気持ちを受け入れ、代替案をいくつか提示できればいいだろう。

●【15:45～16:45】(その1)

<プレゼン問題>

①根付(「300選」P.60) ②鳥居(「300選」P.72)(2013 通訳)(2017 プレゼン)(2018 通訳)(2021 プレゼン) ③渋沢栄一

<外国語訳問題>年越しそば

細く長いそばは、昔から、縁起の良い食べ物として考えられてきました。日本人は、そばのように細く長くという長寿の願いを込めて年越しそばを食べます。多くの人は夜遅くなってから、日が変わる前までに蕎麦を食べますが、夕食に食べる人もいます。大晦日には、スーパーなどで生そばやエビの天ぷらが大量に売られ、日本の年末の風物詩となっています。

<条件>

4人のグループを案内している。そばのアレルギーの程度はわからない。

<シチュエーション>

4人組のお客様を案内していた時に、そば屋でのそば打ちを見て一人がそばを食べたいと言い出しました。しかしそのうちの一人はそばアレルギーがあることがわかりました。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>

お気持ちわかります。日本では露天風呂は他人と共同のものがほとんどで、通常は男女別々で水着を着ては入りません。代わりに露天風呂のついた個室を備えた旅館やホテルもありますし、予約をして時間貸しでプライベートな家族用の露天風呂を使うことができる施設もあります。箱根には水着を着たまま入れる大きな温泉施設もあります。そういったところを利用するのはいかがでしょうか。

<質問の意図と対応法>

「露天風呂に入りたいが、他人と一緒に恥ずかしい」というお客様の要望に少しでも応えられるような臨機応変な対応を受験者ができるかどうかを試験官はみている。日本の露天風呂に入る際の文化・習慣を説明しつつも、お客様の気持ちを受け入れ、代替案をいくつか提示できればいいだろう。

●【15:45～16:45】(その2)

<プレゼン問題>

① 摂関政治 ② 落語(「300選」P.44) ③ 左団扇

<外国語訳問題>上野公園

上野公園には、上野動物園や東京国立博物館、世界(文化)遺産に登録された国立西洋美術館をはじめ多くの文化施設、歴史ある神社やお寺、のどかな不忍池などが集まっています。

また、歩いて数分のところに賑やかなアメ横もあり、秋葉原も近くです。

このように、上野は、外国人観光客が一日かけて楽しめるエリアです。

<条件>

今日が初日で東京には数日間滞在予定。できるだけたくさんのところを見て回りたい。

<シチュエーション>

年配のご夫妻を東京国立博物館に案内しに来たが、奥様が歩き過ぎて足が痛く、とても疲れたとおっしゃっています。このあと電車や地下鉄に乗ってあちこち行くのは気が進まないとのこと。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>

お気持ちわかります。日本では露天風呂は他人と共同のものがほとんどで、通常は男女別々で水着を着ては入りません。代わりに露天風呂のついた個室を備えた旅館やホテルもありますし、予約をして時間貸しでプライベートな家族用の露天風呂を使うことができる施設もあります。箱根には水着を着たまま入れる大きな温泉施設もあります。そういったところを利用するのはいかがでしょうか。

<質問の意図と対応法>

「露天風呂に入りたいが、他人と一緒に恥ずかしい」というお客様の要望に少しでも応えられるような臨機応変な対応を受験者ができるかどうかを試験官はみている。日本の露天風呂に入る際の文化・習慣を説明しつつも、お客様の気持ちを受け入れ、代替案をいくつか提示できればいいだろう。

●【16:45～17:45】(その1)

<プレゼン問題>

①鰯雲 ②熱中症警戒アラート ③三保松原

<外国語訳問題> すき焼き(「300選」P.26)

すき焼きは日本の伝統的な料理のひとつで、薄切りの牛肉、シイタケ、ねぎなどをテーブルに用意した浅い鉄鍋で、割りしたと呼ばれる、醤油、みりん、砂糖を混ぜたソースと一緒に料理します。食べるときには溶き卵につけて食べます。すき焼きは、比較的高級ですが、外国人にも人気があります。最後には、うどんを入れて食べることが多いです。

<条件>

日本が初めての15人程度の団体客。

<シチュエーション>

団体客がすき焼きを食べる時に生卵が出されましたが、生卵は食べられないと言われました。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>

お気持ちわかります。日本では露天風呂は他人と共同のものがほとんどで、通常は男女別々で水着を着ては入りません。代わりに露天風呂のついた個室を備えた旅館やホテルもありますし、予約をして時間貸しでプライベートな家族用の露天風呂を使うことができる施設もあります。箱根には水着を着たまま入れる大きな温泉施設もあります。そういったところを利用するのはいかがでしょうか。

<質問の意図と対応法>

「露天風呂に入りたいが、他人と一緒に恥ずかしい」というお客様の要望に少しでも応えられるような臨機応変な対応を受験者ができるかどうかを試験官はみている。日本の露天風呂に入る際の文化・習慣を説明しつつも、お客様の気持ちを受け入れ、代替案をいくつか提示できればいいだろう。

●【16:45～17:45】(その2)

<プレゼン問題>

①特大荷物スペースつき座席 ②文明開化 ③流しそうめん

<外国語訳問題> 厳島神社

厳島神社は瀬戸内海に浮かぶ神社で、「安芸の宮島」とも呼ばれ日本三景の1つに数えられています。平家からの信仰で有名で、平清盛により現在の海上に立つ大規模な社殿が整えられました。海の上に浮かぶ大鳥居は、干潮の時には歩いてくぐることができます。

<条件>

奈良、大阪、岡山を経て宮島に行き、この後福岡まで行く予定の10人ほどの団体客。

<シチュエーション>

外国人観光客が奈良に旅行した後に宮島に来ました。奈良では鹿に餌をあげることができたので宮島でも鹿に餌をあげたい、と言っていますが宮島では鹿に餌をあげることが禁止されています。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>

お気持ちわかります。日本では露天風呂は他人と共同のものがほとんどで、通常は男女別々で水着を着ては入りません。代わりに露天風呂のついた個室を備えた旅館やホテルもありますし、予約をして時間貸しでプライベートな家族用の露天風呂を使うことができる施設もあります。箱根には水着を着たまま入れる大きな温泉施設もあります。そういったところを利用するのはいかがでしょうか。

<質問の意図と対応法>

「露天風呂に入りたいが、他人と一緒に恥ずかしい」というお客様の要望に少しでも応えられるような臨機応変な対応を受験者ができるかどうかを試験官はみている。日本の露天風呂に入る際の文化・習慣を説明しつつも、お客様の気持ちを受け入れ、代替案をいくつか提示できればいいだろう。