

2024 年度全国通訳案内士試験
第2次口述試験対策<2次セミナー>(第9講)

【15】2021 年度第2次口述試験問題の解説

●【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>

お客様は、個人旅行の 50 代のアメリカ人男性のビジネスマンです。あなたは、一日ガイド担当で時間的な縛りはありません。一日観光案内した後の夕食時のことです。

<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、注文していないのにお通しが有料で出てきました。これは日本の習慣で、席料のようなものですと説明したのですが、お客様は、自分はベジタリアンであり、具材も嫌いなものだから支払いたくないと怒っています。あなたは、通訳案内士としてどのように対応しますか。

【質問の種類】<異なる文化・習慣対応型>

<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」というお客様に対して、①納得がいく説明と、②ホスピタリティのある臨機応変な対応(=代替案)をみている。お客様の気持ちを受け入れ、納得がいく説明と、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。

<回答例>

ご不満のお気持ちは分かりますが(と言ってまず気遣う)、①お通しは席料(a cover charge)のようなものなので支払いは必要です。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。②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。

<質疑応答例>

(試験官の方が怒っているお芝居をしてくれた)

(試験官)このイカの料理は頼んでいない。私はイカが食べられないのをあなたは知っているでしょう。嫌いな料理なので、いらぬ。すでにいろいろ注文したので、私は自分が頼んだ好きなものだけを食いたい。

(私)これは、ほとんどの居酒屋で an hors d'oeuvre or appetizer として出されるものです。

(試験官)これは無料なのか？

(私)いいえ、有料です。これは、居酒屋では、習慣として出すことになっているので断れません。もしよろしければ、私が、お店に代わりのほかの料理を用意するように頼んでみますが、いかがですか。

(試験官)それは助かる。また、私はベジタリアンだ。

(私)ほうれん草の料理はいかがでしょう？

(試験官)それなら食べられる。突き出しの値段はいくらなのか？

(私)ほかのオーダー料理よりは安いです。300円か400円くらいかと思います。

(試験官)お通しはどの居酒屋でもでてくるのか？

(私)どの居酒屋でもということではありませんが、多くの居酒屋で出てきます。お通しは席料(a cover charge)のようなものです。この習慣を認めて(appreciate)いただけたら嬉しいです。

(試験官)(しづしづながら)わかりました。

●【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>

お客様は、シンガポールからの60代夫婦の観光客で個人旅行です。東京新宿のホテルに滞在しています。

<シチュエーション>

今日のツアーは終わり、夕方です。お客様の孫から電話があつて、アニメのキャラクターグッズをお土産に買ってきて欲しいとのことでした。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。

【質問の類型】<ガイドヘルプ型>

<質問の意図と対応法>

試験官は、「限られた時間の中で、人気キャラクターのお土産を買いたい」というお客様の希望を実現するための受験者の対応力をみている。①人気キャラクターを示し、お客様に代わり、ガイドが購入する提案ができれば理想的だろう。

<回答例>

お孫さんにキャラクターグッズのお土産を買いたいとのことですが、今日はもう時間がなく、明日の正午にご帰国の予定です。①現在、日本では、ポケモン、鬼滅の刃、キティちゃん、アンパンマンなどが人気です。ご希望のキャラクターと予算を教えていただければ、私がこれから専門店に行き買ってきますが、いかがでしょうか。

<質疑応答例>

(私)日本のアニメに興味を持っていただき嬉しいです。お孫さんにお土産を買っていきたいのですよね。でも今日はもう時間がなく、明日の午前中ご帰国ですよね。

(試験官)はい、何かあるかな？どうしても買いたいのですが。。。(かなりの演技派でした)

(私)よかったら私が代理で買ってきましょうか。

(試験官)ありがとう。でも孫のことは僕がよくわかっているから自分で選びたいんだけど。

(私)OK!今私たちは東京駅近くのホテルにいますので、電車ですぐのところアニメの聖地秋葉原があります。お連れしましょうか？

(試験官)いいね、でもそのお店って朝は何時から夜は何時までやってるの？

(私)ほとんどのお店は朝しまっていて、夜は22時くらいまでやっている店もあります。

(試験官)うーん。でもさ、秋葉原に行って、また東京駅に戻ってきて、って面倒だね。帰り道に帰るところはあるかな。

(私)確かに。。!そうでした、私たち東京駅近辺にいますので、東京駅のポケモンセンターに行つて

みるのはどうでしょうか？

(試験官) ポケモン！！いいね。私の孫はポケモンが好きなんだよね。ありがとう。あ、でも、鬼滅の刃のグッズも欲しいんだった。

(私) それでは、羽田空港にお土産ショップがあって、鬼滅の刃は今人気なので、そこにグッズがあるはずです！なので、今日はポケモンセンターで購入して、明日、羽田空港に着いたらささっと買ってチェックインしましょう。

(試験官) 朝時間あるかな。

(私) はい、あなたのフライトは11時で。9時チェックインなので、急げばギリギリ間に合いますけど、どう思いますか？

(試験官) いいね！買ったものはどうしたらいいかな？

(私) 壊れやすいフィギアであれば、梱包して手荷物で機内へ持ち込み、それ以外であればスーツケースに入れて預けるといいですよ。

(試験官) パーフェクトアイデア！ありがとうございます。

(私) どういたしまして。

●【11:00～12:00】(その1)

<プレゼン問題>

- ①IR(統合型リゾート) ②流鏑馬 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人を訪れます。

<条件>

お客様は、日本は初めての40代の男性です。個人旅行客で10日間滞在の予定です。

<シチュエーション>

お客様は、温泉に入りたいのですが、両腕にタトゥーがびっしりと入っているので断られ、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。

【質問の類型】<異なる文化・習慣対応型>

<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①お客様に対する 納得のいく説明 と、②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。

<回答例>

①以前日本では、罪人に入れ墨を入れる習慣が長くあり、「入れ墨」が「反社会的」「マイナス」「ネガティブ」なイメージが今だ広く社会に定着しています。これも日本の文化の一部なのでご理解ください。再度、私が、入浴が可能かどうか温泉スタッフに確認してみますが、②もし難しい場合は、共同浴場ではなく個室温泉風呂が利用できないか確認してみます。それも難しい場合、入浴が可能な温泉施設が他にあるかを確認してみます。

<質疑応答例>

(試験官)私は全身にタトゥーがあります。これでは温泉に入れないかもしれないのではないかと心配しています。

(私)まずスタッフに確認してみます。ダメな場合、タトゥーをパッチで隠す方法でもいいかどうか聞いてみます。もしそれでもダメな場合は、共同浴場ではなくプライベートバスが利用できないか確認します。

(試験官)プライベートバスは日本では一般的なのですか。

(私)家族連れやカップル向けに用意している宿泊施設が増えています。

(試験官)ところで、なぜ日本ではタトゥーはよくないのですか。ファッションブルでいいと思うのだけれど。

(私)日本人は、タトゥーを見るとやくざを連想してしまいます。タトゥーをしているやくざが多いので、どうしてもタトゥーには良い印象を持っていません。申し訳ありません。

(試験官)いやいやそれなら仕方ないですね。私たち外国人とは異なる価値観なのですね。

●【11:00~12:00】(その2)

<プレゼン問題>

- ①酉の市 ②かつぱ巻き 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>

お客様は70代の夫婦です。奥様は、膝を痛めてしまい歩けなくなりました。

<シチュエーション>

お城が好きで天守閣に登ることを楽しみにしていたのですが、そこは、エレベーター、エスカレーターはなく、歩いて登らないといけません。奥様が膝を痛めているので、お城の中の階段を登れそうにありません。しかし、ご夫婦は天守閣からの景色を見たがっています。あなたは、通訳案内士としてどのように対応しますか。

【質問の種類】<歩行困難対応型>

<質問の意図と対応法>

試験官は、「歩くことが難しいが、城の天守閣に登りたい」というお客様の希望に対する①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。希望に少しでも応えられそうな②代替案(想像上のことがらでも可)の提示ができるかどうかポイントである。

「私が、ご婦人を背負って天守閣まで階段を登りましょう」という回答をした受験者が何名いたが、これは、「非現実的かつ危険な提案」なので不可である。想像上のことがらでもいいので、「現実的な提案」をすべきである。

<回答例>

足の痛みは大丈夫ですか(と言ってまず気遣う)。①よろしければ、車椅子をご用意しますがいかがですか。②天守閣に登ることは難しいので、城の敷地内にある資料館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し、土産物屋で城のポストカードも購入できます。また、城の周りには庭園もあり、天守閣が美しく見える場所にご案内することもできます。日本の城は外から見た姿も美しいので、きっと喜んでいただけたと思います。

<質疑応答例>(その1)

(試験官)まだ城の途中だと言うのに、妻の足が痛くなって動けなくなった。エレベーターなどは無いのか？

(私)恐れ入りますが、この城にはございません。保存的観点からエレベーターのような現代技術は取り入れていないのです。もし宜しければですが、ちょうどお城の資料館が城の直ぐ前にあるので、そこに行くのはいかがでしょうか？頂上の眺めなどの資料があります。

(試験官)いや、私も妻もどうしても頂上からの景色が見たい。

(私)それならここで休んで、私が急いでスマホで画像、映像を撮影してくるので、シェアさせて頂きますがいかがでしょうか。

(試験官)いや、私も直の景色が見たいのだ。頂上までここからどれ位かかるのか？

(私)ゆっくり歩いても15分以内で十分に登れます。

(試験官)それなら、私が一人で行ってビデオを撮ってくることにする。

(私)それであれば、奥様は私がここでお世話させて頂きます。

(試験官)ありがとう。

<質疑応答例>(その2)

(私)奥様はお城に登りたいと伺いましたが、膝も痛められているとのこと。あいにく、こちらのお城はエレベーターがなく、また階段も急で狭くなっています。その後、お膝の具合はいかがですか？

(試験官)あまりよくないのよ。でも、ぜひ登って上から写真がとりたいわ！

(私)そうですか、写真をお取りになりたいのですね。こちらのお城のお庭はお花が綺麗な事も有名です。よろしければ、車椅子を用意しますので、そちらに乗られて、お庭を周られ、花々とお城をいれたお写真を撮るのはいかがでしょうか？

(試験官)いいわね。車椅子があるの？車椅子は、お庭を通れるのかしら？

(私)はい、あります。ご用意いたしますね。車椅子が通れる道が整備されているのです大丈夫です。

(試験官)お土産も買えるかしら？

(私)はい、購入できます。お城付近にはお土産屋さんがあります。

●【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>

お客様は、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、気分が悪くなり、すぐにでも地上階に降りたいと言っています。また、対象者は海外旅行保険に加入していません。あなたは、通訳案内士としてどのように対応しますか。

【質問の種類】<病気対応型>

<質問の意図と対応法>

試験官は、「高所恐怖症で気分が悪くなったお客様」と「その他のお客様」への臨機応変でホス

ピタリティのある受験者の対応 をみている。①気分が悪くなったお客様へは安心させてあげられる速やかな対応が、②また、他のお客様へは、状況を理解していただき、引き続き観光を楽しんでもらうようにご案内する対応が大切である。

<回答例>

大丈夫ですか。ご自力で歩けますか(と言ってまず気遣う)。①ご希望通り、直ぐに、私が地上階までお連れしますのでご安心ください。まずは、地上階のカフェで休憩されたらいかがですか。さらに気分が悪いようでしたら、救急車を呼ぶことも可能です。それでは、早速、地上階に降りることにいたしましょう。②他のお客様は、引き続き、展望台で観光してください。

<質疑応答例>(その1)

(試験官) ああ、気分が悪い。

(私) 気分が悪いのであれば、少しここで休んでください、施設のスタッフを呼んで、階下の休憩所へ行きましょう。私もエレベーターで同行して降ります。

(試験官) 多分、下に降りればなんともなくなると思います。ツアーの皆さんが下りてくるのはあとどれくらいの時間がかかりますか？

(私) おそらく30~40分程度だと思います。

(試験官) 主人が降りてくるまでの間、階下で何かできますか？

(私) ショッピング街や水族館等もあるので、そこで時間をつぶせると思います。

(試験官) わかりました。ところで近辺に訪問できる神社や寺がありますか？

(私) 実は私も同じことを考えていました。ご主人が下りてこられたら浅草へ行きましょう。15~20分程度です。浅草は立派な寺もあり、ご存知かもしれませんが、赤い大きな提灯が門に飾ってあり、旅行者には大変有名ですし、お土産を買う通りもありますので。

(試験官) 日本の土産は何がお勧めですか？

(私) あなたと同じように、私も旅行中に大きなものを持つのは嫌ですので(ここで、試験官から「その通りですね」とのコメントあり)、小さくたためる扇子か、物を包んだり、壁の装飾にも使える風呂敷がいいかもしれません。

(一緒にエレベーターに同行して降りますと言ったときに面接官が動いた(たぶん採点した)ので、一人で乗せるか一緒に降りるかがこの問題の肝だったのだと思います)

<質疑応答例>(その2)

(試験官) ああ、気分が悪い。

(私) 大丈夫ですか？自力で歩けますか？そして高血圧など、何か持病はお持ちですか？ご病気による可能性があれば至急病院を手配した方がよろしいでしょうか？

(試験官) いえ、ただ高いところが怖いだけなので、早く地上に降りたいです。

(私) わかりました、それでは他のお客様もいらっしゃることもありますので、ドライバーに連絡をしてエレベーターのすぐ出口のところまで来てもらうようにして、近くの落ち着いたカフェに案内させていただくか、バスの中で横になっていただけるようドライバーをお願いをしましょうか、私はエレベーターの乗り口のところまで付き添って、エレベーターに乗られるところまでご案内いたします。

(←後になって無責任だったなど反省)

(試験官) 一人でエレベーターに乗るのは怖い。

(私) 承知いたしました、では他のお客様には、バスの駐車場所まで〇〇時に戻ってきていただくように伝えて、私はお客様と一緒に地上に降り、落ち着かれるまで横に居たいと思います。

(試験官) 夫に連絡を取ってもらえないかしら？

(私) 失礼ですが、ご主人様は今ドイツにいらっしゃいますか？それとも国内にいらっしゃいますか？

(試験官) 今日は、宿泊のホテルにいます。

(私) 承知いたしました。それではホテルに電話してご主人に報告をし、できればタクシーでこちら

に駆けつけていただくことはできないかお伺いし、必要な手配があれば至急手筈を整えたいと思います。

(試験官)ありがとう。

●【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>

お客様は年配のご夫妻で、京都に二日間滞在中です。

<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。しかし、お客様はなぜキャンセルになるのか理解できません。また、お客様は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、代替の観光を提案しますか。

【質問の類型】<予定変更対応型>

<質問の意図と対応法>

試験官は、「楽しみにしていた祇園祭が見られずに落胆しているお客様」への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。①キャンセルされた納得がいく説明をして、②屋内で楽しめるサムライ剣舞シアター、舞妓ショー、忍者・侍ショーなどの代替案を提案できるといだらう。

<回答例>

①日本の台風は強風と雨で大変危険なので、皆様の安全を考えてキャンセルされましたが、どうぞご理解ください。②代替案として、屋内で楽しめるものとして、サムライ剣舞シアター、舞妓ショー、忍者・侍ショーなどがお薦めです。

<質疑応答例>(その1)

(試験官)(少し怒る感じで)すごく楽しみにしていたのに本当に残念です。なぜキャンセルになるのですか。

(私)台風がくるのでやむをえずキャンセルになりました。

(試験官)台風って何ですか。

(私)雨がたくさん降り、強風になります。

(試験官)それで、なぜキャンセルするのですか。

(私)祭りの参加者と観客の安全のためです。

(試験官)それでは、他に行くところの提案はありますか。

(私)舞子ショーをやっている劇場がありますがいかがでしょうか。

(試験官)舞子って何ですか。

(私)芸者です。レストランなどで、歌や踊りでお客さんを楽しませてくれるアーティストです。レストランでなくても舞子ショーが見られる劇場があります

(試験官)他に行く所の提案はありますか。

(私)京都にも歌舞伎の劇場があります。年間を通じて上演はしていませんが調べてみます。

(試験官) 歌舞伎ってなんですか。

(私) 日本の伝統的な演劇です。東京での公演が多いですが、京都や福岡でも公演があります。

<質疑応答例>(その2)

(私) 大変残念ですが、台風のため山鉾は見られません 代わりに別の場所をご案内したいのですが、何かご希望はありますか。

(試験官) 歴史や文化に興味があります

(私) では二条城はいかがでしょう。二条城は回遊式庭園が有名でお城の中も素晴らしいです。狩野派の絵もあり、うぐいす張りの廊下も有名です

(試験官) 台風ですがやっているのでしょうか。

(私) 確認しますね。

(何かご希望はありますか、とおお客様の希望を聞き出し、話を展開していく方法はガイドの鉄則であり、しかも、受け答えがし易い)

<ご参考>

- ・サムライ剣舞シアター(京都): <https://www.samurai-kenbu.jp/kyoto/ja/>
- ・舞妓ショー(京都): <https://jp.koan-maiko.com/maiko-show>
- ・忍者・侍ショー(京都): <https://ninjadojoandstore.com/japanese.html#section-Show>
- ・忍者・侍・武士体験(東京): https://www.jalan.net/kankou/130000/g2_E4/
- ・フクロウカフェのおすすめ人気ランキング 12 選(東京): <https://my-best.com/5461>
- ・おすすめの猫カフェ 10 選(東京): <https://updays.me/17183/>

●【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。最近では、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です。

<シチュエーション>

お客様は、日本料理の出汁が大変気に入り、自国のレストランでも出汁を使った料理を作りたいと言っています。また、出汁になるものを買って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。

【質問の種類】<ガイドヘルプ型>

<質問の意図と対応法>

試験官は、「出汁の素を自国に持ち帰りたいお客様」に対して、受験者が、①出汁の素とはどのようなものかを説明し、②購入できる場所を提示できるかどうかをみている。③購入できる場所までご案内するというホスピタリティある提案が出来れば理想的である。

<回答例>

①イギリスにお持ち帰りいただける出汁の素には、乾燥させた昆布や乾燥させた鰹を削ったものなどがあり、顆粒状のものやティーバッグのものもあり、日持ちもして軽いので、持ち帰りにも便利です。②出汁の素は、デパート、スーパー、コンビニなどで買うことができます。③私が買えるところへご案内しましょう。

<質疑応答例>

(試験官) イギリスで料理に使う出汁を日本で買って帰りたいが、どんな出汁なら持ち帰ることができるか。

(私) 鰹節や昆布がおすすめです。乾物なので、通関で引っかかることもありません。

(試験官) 鰹節や昆布を売っている店を紹介してくれないか。

(私) 町のスーパーでも売っています。

(試験官) いくら位で買えるか。

(私) ピンキリですが、数百円から、数千円のものまであります。

(試験官) ほかに日本食の味付けでお薦めなものは何かあるか。

(私) 味噌を買って帰られると重宝すると思います。味噌汁以外に色々な料理に使うことができます。

(試験官) 味噌はどうやって持って帰ればいいのか。

(私) これもスーパーで売っており、携帯に便利なサイズのものもあります。

●【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>

お客様は、初来日の60代のイギリス人夫婦です。

<シチュエーション>

お客様が露天風呂に入りたいが、他人と一緒にでは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。

【質問の種類】<異なる文化・習慣対応型>

<質問の意図と対応法>

試験官は、「露天風呂に入りたいが、他人と一緒にでは恥ずかしいというお客様」のご希望に応えられるような①代替案を受験者ができるかどうかをみている。<回答例>のような代替案をいくつか提示できればいいだろう。

<回答例>

日本では、旅館やホテルの露天風呂は他人と共同のものがほとんどです。①共同がいやな場合、露天風呂のついた個室を備えた旅館やホテルとか、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とかもあります。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。そのようなところを利用するのはいかがでしょうか。

<質疑応答例>(その1)

(試験官) 温泉に入りたいけど、他の人と一緒に入るのは気が引けます。どうしたら良いでしょう。

(私) 確かに初めて知らない人と入るのは勇気が必要かもしれませんね。近年、旅館やホテルの個室に露天風呂を備えているところも多くなりました。

(試験官) それ以外の選択肢はありますか。

(私) 水着を着て入れる大きな温泉施設が箱根にあります。

(試験官) 実は私には入れ墨がありますが、入れますか。

(私) 日本では入れ墨のある人はヤクザと見なされますが、外国人観光客に対してはそのように

は思いません。お店で入れ墨を隠すシールが販売されています。それ程高くありません。それで入れ墨を隠せば大丈夫です。

<質疑応答例>(その2)

(試験官) 共通温泉を嫌ですからどうしょう？

(私) 個室もあります。

(試験官) 温泉の質を説明ください

(私) 日本で温泉として経営するのが国から許可を貰う必要です。温泉の質が九個指標がありません、膝痛いや、痛風、皮膚病などに対しては、療養作用があります。

(試験官) 私は皮膚が少し過敏です、どうすればいいですか

(私) 日本の温泉が普通で入っても大丈夫ですが、心配するなら、個室の普通の水風呂もできます。

(試験官) 温泉に入る時、注意事項を教えてください。

(私) ①服は脱衣場で脱いで籠に入れてください。②湯舟に入る前に身体を洗ってください。石鹸、シャンプー、リンスなどは、風呂場に用意されています。③髪が長い場合は、ゴムやタオルで束ねて湯舟に入らないようにしてください。④お湯の温度は、40度～43度くらいなので(欧米人には)熱く感じるので注意してください。⑤タオルで身体を拭いてから脱衣場に戻ってください。

●【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>

お客様は、4人の団体グループです。

<シチュエーション>

そば屋で、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4人の中の一人は、かなり強いそばアレルギーがあることが分かりました。あなたは、通訳案内士としてどのように対応しますか。

【質問の種類】<病気対応型>

<質問の意図と対応法>

試験官は、「そばアレルギーがあるお客様」に対する受験者の臨機応変な対応をみている。①そば以外の食事の代替案を提示して、②自分でお店にお連れするというホスピタリティを示すことができれば理想的である。

<回答例>

そばアレルギーをお持ちの場合、アナフィラキシー(anaphylaxis)などを起こす可能性があるため、そばを召し上がらないことを強くお勧めします。①そば屋には、普通、そば粉を使かわないうどんや天丼などの丼ものなどもあります。もし、あなただけ他のお店がいいのなら、そば以外のものを出してくれるお寿司屋、和食レストラン、牛丼店、ラーメン店などはいかがでしょうか。②私がお店までご案内させていただきます。

<質疑応答例>(その1)

【試験官の方の助け舟で成り立っているダメな例ですが、来年以降受験される方は、(助け舟)のところはガイドを言うべきところとして読んでいただければと思います】

(私) 今日はお蕎麦を召し上がりたいんですね。ぜひ楽しんでいただきたいのですが、おひとり蕎麦アレルギーがあるんですね。

(試験官) そうなんですよ。

(私) アレルギーをお持ちの場合、アナフィラキシーなどを起こすことがあるので、その方はお蕎麦を召し上がらないことを強くお勧めします。蕎麦屋では、ふつう天井なども食べられるので、彼がよければそうしましょうか。

(試験官) でも、蕎麦と同じところで作ってるんだよね。心配ないかな。(助け舟その1)

(私) その通りですね。私がそのことに気づいていませんでした、ありがとうございます。本当に残念ですが、やはり今日はやめておきましょうか。

(試験官) でも、蕎麦食べたいのですね。彼だけ別の店に行くのではどうですか。(助け舟その2)

(私) とてもよいアイデアですが、彼はそれで良いとおっしゃってますか。

(試験官) ええ、大丈夫ですよ。全然問題ないです。

(私) そうなんですか、それなら良かったです。では、私は彼にいいお店を探してお連れしますね。

(試験官) 待ち合わせはどうしましょうか。携帯持ってないし。(助け舟その3)

(私) 1時間後にここで待ち合わせるということでもいいですか。必ずお迎えに来ますが、念のため携帯の番号をお渡ししますので、万が一何かあったら、どなたかにこの番号にかけるよう頼んでいただけますか。

(試験官) 分かりました、よいランチタイムを。

<質疑応答例>(その2)

(私) そばが食べたいですか？

(試験官) はい。

(私) でもお一人そばアレルギーがありますか？

(試験官) そうです！どうすればよいですか？

(私) その方にはうどんは如何ですか？

(試験官) うどんとは何ですか？

(私) 小麦粉の麺です。そばはそば粉からの麺です。

(試験官) いいですね！でも蕎麦屋でうどんが食べられるの？

(私) 多くの蕎麦屋ではうどんも提供できます。私が事前に確認しますからご心配なく。

(試験官) いいですね！うどんは何がのっているの？

(私) 葱のみじん切り、かまぼこ、肉等です(天婦羅を言い忘れました)

(試験官) どこかおいしいお店しりませんか？

(私) はい、京都(勝手に)でしたら観光地に近い、〇〇〇が有名で、外国人の方も多いですよ。

(試験官) それはいいですね！

●【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>

お客様は、60代のご夫婦二人です。個人旅行で特に制約はありません。今日が初日で1週間くらいの滞在予定です。できるだけ多くの場所を見たいとのことだったので、予定に沢山の場所への訪問を詰め込み過ぎてしまいました。

<シチュエーション>

上野の東京国立博物館などを立て続けに見学したところ、奥様が「歩き過ぎて足が痛い、もう歩きたくない」と言っています。この後も色々見て回る予定だが、「電車や地下鉄に乗ってあちこち行くのは気が進まない」とのことです。あなたは、通訳案内士としてどのように対応しますか。

【質問の種類】<歩行困難対応型>

<質問の意図と対応法>

試験官は「足が痛くなってしまったが観光は楽しみたい」というお客様のご希望を実現するために、受験者の臨機応変な対応とホスピタリティをみている。①まずは、お身体の具合をお聴きしながら、②体に負担のかからない代替案を提示ことが出来ればよいだろう。

<回答例>

①足の痛みは大丈夫ですか(と言ってまず気遣う)。博物館内のカフェかレストランでゆっくり休憩をなさってください。②上野公園内には、博物館以外にもいろいろな施設があるのであまり移動をしなくても楽しむことができます。休憩の後、元気になられたら、近くの浅草に行き、歴史あるお寺やお土産物屋を訪れることも可能です。(日程には、まだ余裕があるので、明日以降、少しゆったりした旅程に変えたいと思います)

<質疑応答例>

(試験官)妻が歩き疲れたと言っているので、どこか休憩できる場所はありませんか?

(私)この博物館にはカフェやレストランがあるので休憩ができます。また、西洋美術館の中にもカフェがあるので、そちらで休憩することも可能です。

(試験官)休憩の後、あまり歩かずに、近くで観光できる場所がありますか?

(私)タクシーで10分程度のところにある浅草がお勧めです。浅草は、江戸時代の雰囲気を感じられる人気の観光地で、お土産も買うことができるお店も沢山あります。また、お寿司、天ぷら、すき焼き、うなぎなどの日本料理店で、日本伝統の味を楽しむことができます。

(試験官)それは良さそうですね。

(私)また、浅草の近くから観光船に乗って、船から川べりの風景を楽しむこともできます。

(試験官)その場合、また、乗った所まで戻らなくてはいけないの?

(私)降りた場所からホテルへ直接帰ることができます。当然、私がお送りします。

(試験官)いいね。

●【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。食べる時には溶き卵につけて食べます。すき焼きは、比較的高级ですが、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人が多いです。

<条件>

お客様は、日本が初めての 15 人の団体客です。

<シチュエーション>

夕食のメニューがすき焼きで生卵が付いていました。すると、お一人が「私は生卵を食べたことがないから食べない」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。

【質問の種類】<異なる文化・習慣対応型>

<質問の意図と対応法>

試験官は、「私は生卵を食べたことがないから食べない」と言うお客様への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。①日本ではすき焼きに必ず生卵がついてくることを説明し、②生卵は食べても食べなくてもよいことを示すことが大切である。

<回答例>

①すき焼きは、といた生卵と一緒に食べると、その美味しさが増すので、日本ではすき焼きに必ず生卵がついてくるのです。もしよろしければ、一度、お試しになってはいかがですか。②但し、すき焼きはそれ自体で食べてもとても美味しいので、無理に生卵を食べる必要は一切ありません。

<質疑応答例>(その1)

(試験官)私は生卵とか生ものが嫌いなんだけれど。

(私)日本の卵はフレッシュでおいしいです。試してみたいはいかがですか？

(試験官)いやいや生卵も生魚も好きじゃない。

(私)そうですか。すき焼きの食材は煮えているのでそれと一緒に食べると卵も少し調理されて、また生卵とは違った食感なのでそうして食べてみてはいかがでしょう。

(試験官)うーん、それなら卵を鍋に入れて食べてもいいか？

(私)すき焼きの食べ方に正式なルールはないので卵を鍋に入れて食べてもいいと思います。

(試験官)じゃあそうやって食べてみよう。

(私)はい、そうしてください。

(試験官)あなたは生魚とか生肉とか、生物を食べるのは怖くないの？

(私)お客様の気持ちはよくわかります。確かに日本でも生物を食べて腹痛を起こしたりしたケースもあります。しかし、現在、日本のお店ではとても衛生面に気をつけていますので、私は怖くないです。

(試験官)そうだよね、食中毒とか怖いよね。理解してくれてありがとう。

<質疑応答例>(その2)

(私)あなたは生卵が苦手なのですね。日本では生卵は普通に食べるので、もし差し支えなければ試してみてもよいと思います。

(試験官)子供のころに悪い経験があるので、生卵は食べられないな。

(私)わかりました。では卵はなしで。すきやきのお肉は味がしっかりついているので、生卵がなくてもとてもおいしいです。

(試験官)それはいいね。でも私は 15 人で来ているので、私がたべないとほかのひとも食べられなくなるかな。

(私)それは大丈夫です。生卵はひとりひとり別の皿で提供されるので、問題ないです。シェアするものではないです。

(試験官)それはよかった。すき焼きもいいけど私はとんかつもいいな。

(私) (試験官はたぶんそこで話を終わるつもりだったと思います。でもとんかつと耳にしたので) とんかつの「かつ」は日本語で別に victory の意味もあって、みんなよくスポーツの試合の勝利や試験の成功を願って事前にたべます。実は私もきょうの試験に受かるために昨日とんかつ食べてきました。(と話しました。横で聞いていた女性の試験官がクスクス笑い出したので「やった!」と思って面接を終えました)

●【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>

お客様は、10 人ほどの団体客です。奈良、大阪、岡山を経て宮島に行き、その後、福岡まで行く予定です。

<シチュエーション>

奈良、大阪、岡山を経て宮島に来ました。お一人の女性のお客様が、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。しかし、宮島では鹿に餌をあげるとは禁止されています。あなたは、通訳案内士としてどのように対応しますか。

【質問の種類】<適正情報提供型>

<質問の意図と対応法>

試験官は、「宮島の鹿には、何故餌をあげられないのか」と言うお客様への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。①納得のいく丁寧な説明と②写真撮影などの代替案を示すことが大切である。

<回答例>

①奈良公園の鹿は(春日大社の)神の使いとして昔から大切に扱われて飼育されていますが、一方、宮島の鹿は野生であり、お客様の安全の為に餌やりは禁止されています。ですから、鹿から少し距離をとり、写真を撮るだけにしてください。神社や鳥居の景色と一緒に写真を撮るととても映えます。私がお撮りいたしましょう。

<質疑応答例>

(試験官)鹿に餌をあげたいのですがよろしいですか？

(私)ここでは、鹿に餌をあげることは禁止されています。。

(試験官)奈良公園では大丈夫だったのに、何故ここではダメなのですか。

(私)奈良公園の鹿は春日大社の神の使いとして昔から大切に扱われて飼育されていますが、宮島の鹿は野生であり、お客様の安全の為に餌やりは禁止されているのです。

(試験官)なるほど。

(私)なので、鹿から少し距離をとり、写真を撮るだけにしてください。神社や鳥居の景色と一緒に写真を撮るととても映えますよ。私がお撮りいたしましょう。

(試験官)分かりました。ところで、日本では鹿を食べないのですか。私の国ではよく鹿を食べますが。

(私)北海道ではエゾ鹿肉をよく食べると聞きますが、関東エリアではあまり食べません。

(フランス料理店に行けば食べられると言えばよかったですと後から思いました)

●【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。

<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。

【質問の種類】<ガイドヘルプ型>

<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、いかに臨機応変な対応をすることができるのか、をみている。(実際には、ホストファミリーの経験がなくても)①「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。

<回答例>

①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。

●【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。

【質問の種類】<無理難題対応型>

<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、いかに臨機応変な対応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、①「知り合いの小学校の先生に相談してみたいと思います」とホスピタリティある対応をすればいいだろう。

<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、①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。

●【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。

<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。

【質問の種類】<予定変更型>

<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、①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。

<回答例>

①三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。

●【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。

<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。

<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。

【質問の種類】<ガイドヘルプ型>

<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ある臨機応変な対応をみている。①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。

<回答例>

①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。

●【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。

【質問の種類】<ガイドヘルプ型>

<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①ホスピタリティある臨機応変な対応をみている。

<回答例>

①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。

<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。

【質問の種類】<適正情報提供型>

<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。①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。

<回答例>

①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。

●【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。

【質問の種類】<ガイドヘルプ型>

<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ある臨機応変な対応をみている。①「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気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。

<回答例>

①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。

●【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。

【質問の種類】<予定変更型>

<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るような提案ができるのか、という受験者のホスピタリティある臨機応変な対応をみている。①「**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。

<回答例>

①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\(全国 23 カ所\)](#)

●【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。

【質問の種類】<適正情報提供型>

<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ある臨機応変な対応をみている。①すぐに本物の日本刀を持ち帰ることはできないことを丁寧に説明し、②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。

<回答例>

①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。①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。

●【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。

【質問の種類】<予定変更型>

<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①受験者のホスピタリティある臨機応変な対応をみている。

<回答例>

①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。

●【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。

【質問の類型】<病気対応型>

<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、①熱中症になる危険性を丁寧に説明し、②具体的な対策提案ができるのか、をみている。③万一、気分が悪くなった方には、直ぐにガイドに知らせるようにしておくことも大切である。

<回答例>

①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。②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。③また、万一、気分が悪くなったら、直ぐに私にお知らせください。

●【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。

【質問の類型】<予定変更型>

<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。①後半のみの観戦をおすすめする説得力ある提案ができれば申し分ない。

<回答例>

①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。

●【10:00～11:00】(その1)

<プレゼン問題>①万葉集 ②まんじゅう(「300選」P.39) ③ラッシュアワー

<外国語訳問題>(箱根)(P.18)

箱根は東京からのアクセスが良く、国内外からの観光客に大変人気があります。温泉だけではなく、芦ノ湖遊覧、森林浴、ロープウェイといったアクティビティも楽しめます。箱根は富士山の美しい眺望や自然も魅力の1つとなっています。

<条件>

お客様は旅行会社を通していない個人客であり、時間的、交通手段に制約はありません。

<シチュエーション>

日帰りで箱根に来ていますが、天気が悪く、ロープウェイも芦ノ湖遊覧も運休です。通訳案内士として、あなたはどのように対応しますか。

【質問の種類】<予定変更型>

<質問の意図とその対応法>

試験官は、「ロープウェイも芦ノ湖遊覧も運休の事態に落胆しているお客さんに、①どのような代替案を示すことができるのか」をみている。

<回答例>

ロープウェイも芦ノ湖遊覧も運休ですので、①私は、噴煙で有名な大涌谷、江戸時代の箱根関所が復元された関所跡、箱根神社の観光をおすすめしたいと思います。お客さんが、美術にご興味があれば、成川美術館、久保田一竹美術館もおすすめです。

●【10:00～11:00】(その2)

<プレゼン問題>①明治維新(2014 プレゼン)(2019 プレゼン) ②おでん(「300選」P.30)
③ゴミの分別

<外国語訳問題>(相撲)(P.64)(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、もともと五穀豊穡を神に感謝する神事でした。鎌倉時代に武道になり、江戸時代には娯楽となりました。そして現代では、相撲はプロスポーツとして国際化が進み外国人力士も増えています。

<条件>

相撲観戦のチケットはエージェントが手配していました。

<シチュエーション>

お客様が、楽しみにしていた相撲観戦のチケットをなくしてしまいました。お客様は、何とか相撲を見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。外国人試験官を観光客だと思って話をしてください。

【質問の種類】<予定変更型>

<質問の意図とその対応法>

試験官は、「相撲観戦したいお客様の希望」を実現するための①受験者の対応をみている。
②また、万一、観戦できない場合、落胆しているお客さんにどのような代替案を示すことができるのかもみている。

<回答例>

原則、チケットがないと相撲観戦はできませんが、チケットはエージェントが手配しましたので、
①エージェントに電話して予約番号などを確認の上、何とか観戦できるように努力したいと思います。
②万一、相撲観戦できない場合は、隣接の[相撲博物館](#)にご案内したいと思います。

<試験官からの関連質問>

- ①チケットをなくしてしまったがどうすればいいですか。
- ②もし自費になった場合、チケットはいくらですか。
- ③オススメの席はありますか。
- ④そこでは、お弁当とかは出されますか。

●【11:00～12:00】(その1)

<プレゼン問題>①桜島 ②桃の節句 ③計画運休

<外国語訳問題>(寿司)(A) (「300選」P.24)

寿司は日本でも海外でも人気のある日本料理です。酢飯を小さく楕円形に握り、その上に魚介類を載せたにぎり寿司、酢飯の中に魚介類や野菜を入れて海苔で巻いた巻き寿司、お椀に酢飯を盛り、その上に魚介類や野菜、錦糸卵などを散らしたちらし寿司など、さまざまな種類があります。

<条件>

このお客さんは個人旅行であり、特に時間的な制限はありません。

<シチュエーション>

ホテルのレストランで寿司を食べたお客さんが、非常に気に入ったので自分でも寿司を作り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。外国人試験官を観光客だと思って話をしてください。

【質問の種類】<ガイドヘルプ型>

<質問の意図とその対応法>

試験官は、「自分でも寿司を作りたいと言っているお客さんの希望」を実現するために、
①受験者がいかに対応できるのかをみている。②ガイドの自宅で、一緒にお寿司を作りましょう、は過剰サービスだが、第2次口述試験の中であれば許されるだろう。

<回答例>

①お寿司の料理教室があるので、早速、問い合わせてみたいと思います。②万一、適当な料理教室が見つからない場合、明日、私の自宅で一緒にお寿司を作ってみましょう。

・ご参考：[東京寿司アカデミー公式サイト](#)

●【11:00～12:00】(その2)

<プレゼン問題>①風鈴(「300選」P.103)(2014 プレゼン)(2015 プレゼン)(2019 プレゼン)

②消費税増税 ③道の駅

<外国語訳問題>(日本の祭り)

日本の祭りは、はっきりとした四季のある日本の季節と密接に関係しています。春は田植えが上手く行くように、夏は疫病を追い払い、お盆は先祖の霊をお迎えするため、秋は豊作に感謝を捧げるため、冬は新年を迎えるためなどに祭りがあります。このように日本の祭りは日本人の心の拠り所になっています。

<条件>

このお客さんは自由度の高い個人旅行で、旅行会社から特に条件はなく、滞在中のお相手をする様に言われています。

<シチュエーション>

お神輿や盆踊りなどの夏祭りを見た外国人観光客が、自分も神輿担ぎや盆踊りなどに参加したいと言っています。しかし、祭りに参加するためには、事前に予約が必要です。通訳案内士としてあなたはどのように対応しますか。外国人試験官を観光客だと思って話をしてください。

【質問の種類】<無理難題・適正情報提供型>

<質問の意図とその対応法>

試験官は、「自分も神輿担ぎや盆踊りなどに参加したいと言っているお客さん」に対して受験者の臨機応変な対応をみている。①直ぐに神輿担ぎはできない旨を丁寧に説明し、②盆踊りのみをお薦めできたら良いだろう。

<回答例>

①祭りに参加するためには、事前の予約が必要とのことで、御輿担ぎは難しいと思いますが、②盆踊りだけならば、頼めば、多分大丈夫だと思います。早速、主催者に聞いてみたいと思います。

<試験官からの関連質問>

- ①皆が着ている浴衣を買うことができますか。
- ②その際、クレジットカードが使えますか。

●【13:00～14:00】(その1)

<プレゼン問題>①百舌鳥古市古墳群 ②鯛焼き ③メイドカフェ

<外国語訳問題>(桜前線)

桜前線とは、桜の開花予想日を天気図の前線の移動のように日本地図上に示したものです。桜の開花は、3月下旬に九州から始まり、次第に日本列島を北上し5月には北海道に達します。桜の花を愛する日本人は、強い関心を持ってこの前線の動きを見て、春のお花見を楽しみにしています。

<条件>

旅行会社からは個人旅行として依頼されており、旅程は変更可能です。また、交通機関、時間などに制約はありません。

<シチュエーション>

外国人旅行者が桜の花を見ることを楽しみに日本を訪れましたが、東京の桜はすべて散ってしまった後でした。通訳案内士としてあなたはどのように対応しますか。

【質問の種類】<予定変更型>

<質問の意図とその対応法>

試験官は、「桜を見たいと言っているお客さん」に対する、受験者の臨機応変な対応をみている。①旅程は変更可能であり、また、交通機関、時間などに制約がないので、箱根への一泊旅行を提案して、②加えて、富士山、旅館、日本料理、温泉の魅力を訴求することができれば理想的である。

<回答例>

①私は箱根への一泊旅行をご提案します。東京からは約 90 分の距離です。箱根は、標高が高いので、芦ノ湖の桜は、4 月下旬まで見ることができます。②お天気が良ければ富士山を見ることがもできます。宿泊は旅館にして、日本料理と温泉を楽しんでいただきたいと思います。

●【13:00～14:00】(その2)

<プレゼン問題>①軽井沢 ②千羽鶴 (「300 選」P.58) ③テレワーク

<外国語訳問題>(紅葉)

四季のはっきりとしている日本では、紅葉は秋の日本観光の魅力の一つです。紅葉の色は、夜は寒く、日中は暖かい気温の寒暖差があるほど、また、太陽の日差しが強いほど鮮やかになります。紅葉の名所としては、奥入瀬、日光、箱根、京都などがあります。紅葉シーズンには、これらの場所には、国内外からの多くの観光客が訪れにぎわいます。

<条件>

個人旅行のため、旅行会社の許可を得る必要はなく、行き先、交通手段にも制限はありません。但し、本日中には東京に帰らなければいけません。

<シチュエーション>

日光の紅葉を見るために、東京から日帰りツアーで来ましたが、紅葉のピークはすでに終わっていました。お客さんが、何とか別の場所で鮮やかな紅葉を見たい、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。外国人試験官を観光客だと思って話をしてください。

【質問の種類】<予定変更型>

<質問の意図とその対応法>

試験官は、「紅葉を見たいと言っているお客さん」に対する、受験者の臨機応変な対応をみている。①日光の紅葉のピークはすでに終わっているため、お客さんが滞在していると思われる東京の名所をご紹介しますればよいだろう。②「六義園」のような具体的な場所を提案できれば、尚可である。

<回答例>

①東京近辺の紅葉の名所に行くことをご提案します。②江戸時代を代表する大名庭園の一つで、国の特別名勝に指定されている「六義園」はいかがでしたでしょうか。

●【14:00～15:00】(その1)

<プレゼン問題>①竿燈まつり ②タピオカドリンク ③気象警報

<外国語訳問題>寿司(B)(P.24)

寿司の起源は、意外にも東南アジアとの説があります。平安時代に日本に伝わったとされ、当初は、魚の保存法としての意味合いが強かったようです。江戸時代には、屋台が提供するファストフードでした。新鮮な魚介類、海苔、油揚げなどの具材が使われ、地方ごとに特色があります。

<条件>

子供連れの家族旅行。個人旅行なので多少の変更は可能です。生魚が食べられないのは小さな子供です。

<シチュエーション>

家族旅行のお客様で、寿司を食べに行く予定でしたが、家族の中で生魚が食べられない人

がいます。通訳案内士としてあなたはどのように対応しますか。外国人試験官を観光客だと思って話をしてください。

【質問の種類】＜異なる文化・習慣対応型＞

＜質問の意図とその対応法＞

試験官は、「お寿司様を食べたいが、生魚が食べられない子供がいる状況」に対する、受験者の臨機応変な対応をみている。①生魚以外の代替案を示すことがポイントである。

＜回答例＞

①ほとんどの寿司屋では、生魚以外に、魚の煮物や天ぷら、また、子供が喜びそうな美味しい卵焼きやデザートを食べることができます。

●【14:00～15:00】(その2)

＜プレゼン問題＞①金沢 ②ご当地(B級)グルメ ③里山

＜外国語訳問題＞(おせち料理)(P.28)

おせち料理は、正月に食べる日本の伝統的な料理で漆塗りの重箱に詰められます。それぞれの食材には意味があり、黒豆は健康、昆布巻きは幸福、えびは長寿をします。かつては、おせち料理は大晦日から家庭で作られましたが、今ではデパートや通信販売で買う人が多いです。

＜条件＞

お客様は個人旅行なので、内容は自由に決めることができます。しかし、この季節におせち料理を提供している日本料理店はありません。

＜シチュエーション＞

夏に来日した外国人観光客がおせち料理を食べ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。

【質問の種類】＜無理難題型＞

＜質問の意図とその対応法＞

試験官は、「夏におせち料理を食べたいと言っているお客さん」に対して、①受験者が代替案を提案できるかどうかをみている。

＜回答例＞

おせち料理は、お正月に食べる料理なので、夏の今は食べるできません。①そこで、同じ伝統的な日本料理である懐石料理をご提案しますが、いかがでしょうか。

●【15:30～16:30】(その1)

＜プレゼン問題＞①隠れキリシタン ②卵かけご飯 ③宅配ボックス

＜外国語訳問題＞(着物)(「300選」P.100)

着物は結婚式、成人式などのおめでたい時や葬式などで着る礼服です。未婚女性の着物は振袖、既婚女性のは留袖といいます。社交の場で着るものもあります。浴衣は綿でできた着物で、浴衣は帯の結び方も簡単です。

＜条件＞

団体流行だが、自由時間はあります。

＜シチュエーション＞

お客様の母娘が、着物を着て日本庭園で記念撮影を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。外国人試験官を観光客だと思って話をしてください。

【質問の種類】<ガイドヘルプ型>

<質問の意図とその対応法>

試験官は、「着物を着て日本庭園で記念撮影をしたいと言っているお客さん」に対する、受験者の臨機応変な対応をみている。①「着物レンタル店」と「日本髪かつらレンタル」が提案できたら理想的である。

<回答例>

①着物レンタル店に行き、着物一式を借りて、ご希望の日本庭園に行き、写真を撮りましょう。自分の髪で日本髪を結うことは、時間も費用もかかるので、日本髪かつらレンタルの利用をご提案します。

●【15:30～16:30】(その2)

<プレゼン問題>①天橋立(「300選」P.22) ②味噌田楽 ③カプセルホテル

<外国語訳問題>(花火)

花火は日本の夏の風物詩の代表格です。7月と8月に集中して日本各地で花火大会が催され、多くの人々が詰め掛けます。夜空に美しい大輪の花が咲き誇り、一瞬で散っていくさまは、桜などと同様に、日本独特の価値観である潔さやはかなさを象徴するものです。大阪の天神祭では、たくさんのお客さんが天満宮に奉納され、多くの舟の大行列とともに有名です。

<条件>

団体ツアーの自由時間におけるガイドなので、特に制約はありません。

<シチュエーション>

ある花火大会にガイドとして案内しているのですが、混雑のため予定した時間にお勧めの観覧スポットに到着することが難しい状況です。通訳案内士としてあなたはどのように対応しますか。

【質問の種類】<予定変更型>

<質問の意図とその対応法>

試験官は、「お勧めの観覧スポットで花火を見たいお客さん」に対する、受験者の臨機応変な対応をみている。物理的に、花火開始時間までに観覧スポットに着けなければ、①気休めではあるが、<回答例>のように応えるしかない。

<回答例>

混雑のため予定した時間にお勧めの観覧スポットに到着することが難しい状況ですが、①花火はかなり遠くから見るができますので、このまま観覧スポットまで歩いて行きましょう。

●【16:30～17:30】(その1)

<プレゼン問題>①阿蘇 ②お好み焼き(「300選」P.38) ③アニメやコミックの聖地巡礼

<外国語訳問題>(車椅子)

日本を訪れる外人観光客は年々増加していますが、その国籍、年齢なども多様化してきています。中には車椅子を使用したりする身体の不自由な人も増えているので、ガイドには、そのようなお客さんに対応するためのスキルが求められています。

<条件>

車椅子は英国製で本体の不具合なので日本国内では修理ができません。本人は、車椅子なしでは動くことができません。個人旅行なのでスケジュールには比較的余裕があり、柔軟に変更可能です。

<シチュエーション>

ロンドンから来たお客様の車椅子が壊れてしまい修理が必要になったが、本人は外出を希望しています。通訳案内士としてあなたはどのように対応しますか。

【質問の種類】<歩行困難型>

<質問の意図とその対応法>

試験官は、「自分の車椅子が使えないお客さん」に対する、受験者の臨機応変な対応をみている。①ホテルで車椅子を借りることを提案し、②経済的に条件が許せば、ハイヤーを提案することは妥当だろう。

<回答例>

①ホテルで代替りの車椅子を借りて、外出することにしましょう。②経済的に問題がなければ、車椅子で乗ることが出来るハイヤーを利用することをご提案します。

●【16:30~17:30】(その2)

<プレゼン問題>①ビアガーデン(「300選」P.112) ②分煙 ③国定公園

<外国語訳問題>(自然災害)

日本では、案内が日本語だけのところが多いので、外国人旅行者が困ります。特に、地震や台風などの自然災害が発生した場合は、外国人旅行者は、どうしていいか分かりません。電車などの交通機関も、いつ動くのかも分かりません。したがって、通訳ガイドは正確な情報を伝える必要が高まっています。

<条件>

あなたは個人のお客様をご案内中で、特にその後の予定に制限はありません。

<シチュエーション>

新幹線で移動中、地震が発生して新幹線が止まってしまいました。アナウンスは日本語だけでお客様は意味が分かりません。そして、とても怖がっています。通訳案内士としてあなたはどのように対応しますか。外国人試験官を観光客だと思って話をしてください。

【質問の種類】<緊急事態対応型>

<質問の意図とその対応法>

試験官は、「地震で止まった新幹線の中で怖がっているお客さん」に対する、受験者の臨機応変な対応をみている。一番大切なことは、①お客さんの不安感を払しょくすることなので、冷静に、日本の新幹線は安全であること、②日本語の車内放送の内容をすべて伝えること、が重要である。

<回答例>

①日本の新幹線はとても安全です。新幹線が無事に停車したことに、まずは安心してください。
②日本語の車内放送の内容は、すべて私がお伝えしますので、今は、次の車内放送を待つことにしましょう。