

# お客様が求める ガイディング

2017/12/18

秋葉 健

# この時間の内容

- ウズベキスタンを旅行されたお客様からのご意見と旅行会社へのアンケートを基に、お客様が求めるガイディングについて考えます
- ウズベキスタン旅行をお客様に、より楽しんでいただくためのガイディングのコツを学びましょう



# ガイディング

- お客様はどんな説明を求めているのでしょうか？



# 見学場所の説明では

- お客様によって案内の内容に要求するレベルは異なるので、柔軟性を持って案内してほしい
- 技術や詳しい年号より、どんな人がどのように使ったのかを知りたい
- 歴史的なことはもちろん、その後今はどうなっているかも知りたい
  - 7～8年生がわかる内容で話す
- 知識はコミュニケーションの邪魔？
  - 知識を使いこなせるレベルになろう
  - 中途半端な知識は、、、。



# 見学場所の説明ばかりではなく

- 皆さんの暮らしや習慣、流行なども説明してほしい
  - 生活（衣・食・住）
    - ・ TV・音楽・教育・服装
- 日本人・ウズベク人両方の立場で説明してほしい
  - 「日本のお客様は〇〇とおっしゃるのですが、私たちにとっては〇〇なんですよ」



# 好感度を得るガイド法

- 私たちの当たり前なことを説明する
  - 親近感を感じてもらう
- 場所を分けて案内する
  - 全てを立ち止まって話すのではなく、内容によってはバスでの移動中や、歩きながら話す
- 先のことまで案内する
  - 後どのくらいで着くかを伝えて安心してもらう
- 写真が奇麗に取れるポイント・撮り方を知っておく



# 自然の案内

ウズベキスタンにあって日本に無いもの、それは砂漠の大自然です。

地平線まで果てしなく広がる、雄大な景色は、お客様にとっては見たことの無い素敵な景色と感じます。

砂漠を積極的に案内してますか？  
そしてそこに生きる動物たち、植物たちを説明してほしいとお客様は思っています



# 通訳

- 通常は一字一句正確に通訳する必要はありません、要約でお互いの気持ちに通じれば大丈夫です。
- しかし、身体の問題、法律的な問題の際は、正確な通訳をこころがけましょう
- それ以外にも、皆さんのほうから率先してお手伝いをしましょう（日本語の練習にもなります）
- ウズベキスタンは英語が通じません、通常は添乗員が自分で対応すべきところも、皆さんの通訳無しでは業務が遂行できないのです



# 安心のために案内してほしいこと

- きれいなトイレがある所は事前に調べておく
  - 「このトイレがきれいなので、今のうちに済ませておくといいですよ」
- トラブルが起きている時はすぐ伝える
  - まずは添乗員に、ほうれんそう
- 最初に下車し、全員が下車するまで近くで待ち、全員が揃ってから先頭になって案内する
- イヤホンガイドが無い場合、どうしますか？



# ウズベキスタンと日本との違い

- ウズベキスタンでは当たり前のことでも、日本人は知らないことがたくさんあります
  - 自分たちの普段の生活習慣などを説明することはお客様が喜びます
  - 自分の体験や結婚式などの思い出話を長距離移動のバスの中でやりましょう



# むしろここで案内してほしい



## レストラン

- ・手洗い・トイレといった設備
- ・料理内容・作り方・食べ方など



# たとえば①



# こうしてみよう①



# たとえば②



# こうしてみよう②



# 食事の習慣の違い

ウズベキスタン料理

→ サラダ・ノン・スープが先

日本料理

→ ご飯と汁物は最後



# 設備や作法の説明

- ウズベキスタンでは当たり前のことでも、日本人では違うことがたくさんあります
  - 自分たちの普段の生活習慣などを説明することでお客様が喜びます
  - また、おきやすいトラブルを事前に防ぐことができます



# こんなものも違います



## 部屋の鍵の違い

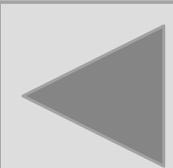
- ・ウズベキスタンの鍵

- 2回廻し（物による）

- ・日本の鍵

- 1回廻し

- 事前にしっかり説明しておけばトラブルが無くなる



# こんなものも説明しましょう



## トイレ

- 男性もしゃがむ
- しゃがみ方は？
- 紙は流さない
  - 何で??

など



# 相談相手

- 添乗員さんと
  - 旅程の相談
  - 健康の相談
- お客様と
  - レストランの相談
  - おみやげ物の相談 などなど



# 自由時間を活用するために

- スイーツがおいしいカフェを  
チェックしておく
- 安くていいお土産や、名産品、質  
の高いお土産の見分け方の説明・  
案内をする。



# 日本人の好むみやげ物

## ばらまき土産

- 日本人のお客様は、多くの友人・知人にちょっとしたお菓子などを配る習慣があります。
- どこで何を売っているか、調べておきましょう  
(～1USD/1つ)



# お客様を守ろう！！

- ・空港・駅でのタクシースターの客引き

- ・つきまとうお土産屋

- お客様はものすごい恐怖を感じます

- 強盗に襲われるように感じる方もいます

- ・安心して歩いていただくために、よける

- ・あらかじめ案内する・去ってもらう 等を



# Thank you!

- ウズベキスタンのツアーガイドはととてもレベルが高いと評判です
- 皆さんのすばらしいガイドテクニクを更に向上させるためこれまでで紹介したことをやってみてください。

