

効果的な話し方と スキルアップの方法



2月28日（水）11：10～12：00
山崎（ЯМАСАКИ）



ツアーガイドの評価

ウズベキスタンのツアーガイドは**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ックを更に向上させるための考え方や練習方法を学んでください。

アンケートの結果（日本語について）

- 説明が**長すぎる**（疲れる、内容が入ってこない）
- **視覚的**な案内は不要（「すばらしい」「美しい」など）
- **まじめすぎる**話し方（ユーモアがほしい）
- **丸暗記**のような感じの話し方（分かりやすく話してほしい）
- ガイドブックを**読みながら**の案内
- **わからないのに**「わかりません」と答えず、**間違っ**た回答をする

スキルアップするために

- ①学ぶ
- ②話す
- ③聞く

①学ぶ

- 本を調べたり、人に聞いたり、実際に体験してみたりして、知識を得る。
 - ▶ でも、それだけではガイドは上手にならない。
 - ▶ 自分が説明したことを、お客さんからまた質問されたら、それは伝わっていないということ。
- 勉強したことを基に、**ガイドの台本**を作る。
 - さらに加筆・修正する。

②話す

- ガイドの台本を基に、実際に話す練習をする。
(他の人に聞いてもらう)
 - ▶ ガイドしているときとの違いがわかる。
 - ▶ 聞いてもらった意見を基に直すことができる。
- ▶ 時間があるときに、添乗員に自分の話し方についてフィードバックしてもらう。
- ▶ 実践して、またフィードバックしてもらう。

③聞く

- イスラムホジャのマドラサの30秒間説明をしよう



③聞く

録音した、自分のガイド内容を聞いてみよう。

- ▣ スピード

- ▶ 速い
- ・ 遅い
- ・ ちょうどいい

- ▣ 話の内容

- ▶ 分かりやすい
- ・ どちらでもない
- ・ 分かりにくい

- ▣ 日本語

- ▶ 間違いがない
- ・ どちらでもない
- ・ 間違いがある

- ▣ 時間

- ▶ 長い
- ・ 短い
- ・ ちょうどよい

- ▶ 自分の声を聞くことは上達へ近道

現場ですぐ使える3つのテクニック

わからないとき、できるかどうかわからないときに
どうする？

わかりません。

できません。



できると思いますよ。

①質問の意味がわからないとき

- 「**わかりません**」とはっきり言わない。
- わからないのに、てきとうに答えない。

日本人はそれが**失礼だ**と思う

➤ **失礼にならないように**聞き返す。

→「おそれいりますが、●●とはどのような意味でしょうか？」

→「すみません。●●というのは、〇〇のことでしょうか」

→「すみませんが、もう一度言っていただけませんか」

②答えがわからないときは

「わかりません」とはっきり言わない。

➤ 他の言葉を使って、正直にわからないことを認める

→「お調べいたします。少々お待ち下さい」

→「明日までの宿題とさせていただきます！！」

③出来るかどうかわからないときは

- あいまいな回答をしない。
- 「できる」と言わない。
- 期待をさせすぎない。

→「可能かどうかお調べいたしますので、
少々お待ち下さい」

→「すぐ確認いたします」

できない場合

→ 「先ほどの〇〇の件をお調べいたしましたですが、**申し訳ございませんが、いたしかねます。**」

→ 「〇〇について、確認いたしました。**非常に残念ですが、難しいそうです。**」

「**申し訳ありませんが**」、「**残念ですが**」は便利な表現

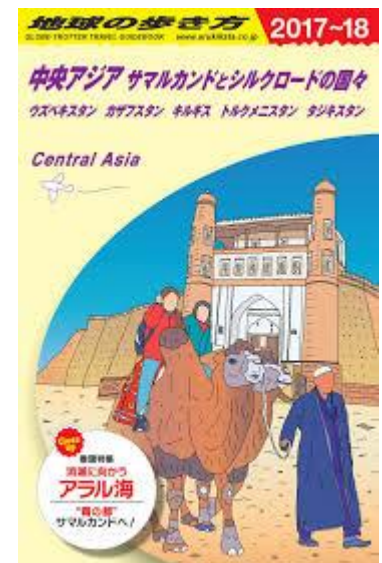
丁寧に断ることはビジネスマナー

ガイドに求められる日本語とは

- お客様を不快にさせないような表現ができるか。
(断り方、情報提供の仕方など)
 - 適切な表現でお客様に確実に内容を伝達できるか。
 - お客様の質問に丁寧に答えることができるか。
- 無理に難しい日本語を使わなくていい。
N3、N4レベルの文法、語彙でも十分。
(ただし、専門的な語彙は必要)

お勧めのウェブサイトと本

- <http://www.uzbek.jp/>（ウズベクフレンズ）
- <http://www.visitkhiva.net/>（ヒヴァ・ホレズム観光情報発信局）
- <http://dsr.nii.ac.jp/khiva/>（古写真で巡るシルクロードの世界遺産ヒヴァの旅）
- 地球の歩き方 中央アジア



最後に

