2022年4月14日

2022年新人研修の見直しと今後の実施方針について

新人研修受講生及びNPO日本文化体験交流塾会員の皆様へ

特定非営利活動法人 日本文化体験交流塾

理事長 米原亮三

　当交流塾では、本年の新人研修について、以下のとおり見直しを実施しています。この点について、基本方針と見直し内容について通知します。

第1　基本方針

表2のように、通訳案内士試験の合格者が大幅に減少しています。

全合格者数は最も多かった2016年の2,404人と比較して、2021年は、14%の347名にまで減少しています。

　2016年当時の新人研修は、285人が受講され、バスによる添乗訓練を関東・関西双方で実施してきました。しかし、本年度は、関東において、20名～30名程度、関西において、10名程度の受講者にまで減少しています。

　とはいえ、本年度合格した者にとって、新人研修は、欠かすことのできない研修であり、通訳案内士団体としては、欠かすことのできない事業です。

　また、合格者が少数だからこそ、大切な人材として、より密度の濃い育成プログラムの実施が必要と思われます。

　また、新型コロナウイルス感染症により、集合型研修の実施が困難になりました。反面、ZOOM等遠隔地での研修方法が確立してきました。

当交流塾としては、こうした諸事情を踏まえ、事業内容の全面的な見直しを行いつつ、内容的には、さらに魅力ある研修としていきたいと思います。

　以上のような事情から、当交流塾においては、表1の実施方針により、2022年の新人研修を実施したいと思います。

表1　新人研修の見直し

|  |  |
| --- | --- |
| 項　目 | 内　　　　　容 |
| 旅程管理研修との併設 | 空港送迎等の研修に、あわせて旅程管理研修を実施することにより、バス利用の効率性を高めます。 |
| 宗教についての事前研修  講師　米原亮三 | 神社仏閣や建築、仏像の基本的な知識については、高校の歴史はもとより、通訳案内士試験でもほとんど出題されていません。そこで、当日のバス研修から切り離し、事前に座学で学ぶこととしました。  ※3/5実施済み。e-ラーニングで受講可能。  事前研修申し込みページ　<https://www.ijcee.jp/new-guide/pre-training/> |
| 関西事前研修  講師　尾辻まゆみ | 関西観光ガイドの基本、京都、奈良、大阪の観光ガイドの基本を説明します。  　関西新人研修の予備知識を学びます。  ※3/6実施済み。e-ラーニングで受講可能。 |
| 関東事前研修  講師　山口和加子 | 関東観光ガイドの基本、東京を中心とした首都圏における観光ガイドの基本を説明します。  箱根、日光研修の予備知識を学びます。  ※3/6実施済み。e-ラーニングで受講可能。 |
| ウォーキング研修 | 受講者が20人未満の場合、バスではなく、ウォーキングによる研修を実施します。 |
| 遠隔地研修 | 関西新人研修の初日・最終日の座学講義及びプレゼンテーション演習については、ZOOMにより実施します。 |
| プレゼンテーション | 従来2分間のプレゼンテーションでしたが、5分間に延長し、テーマも、より、通訳案内士の現場に即した課題とします。  75分の授業で6名の定員とするなど、より、密度の濃い内容に見直します。 |
| Japanese CultureレクチャーⅠ～Ⅲの受講の推奨 | 上記、プレゼンテーションの見直しに伴い、基礎力の養成講座の見直しを図ります。 |

表2　通訳案内士の合格者の推移

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 西暦　年 | 年号 | 受験者数 | 2次合格率 | 全合格者数 | 最終合格率 |
| 2005 | 17 | 7,043 | 73.8% | 789 | 11.2% |
| 2006 | 18 | 8,695 | 70.1% | 1,137 | 13.1% |
| 2007 | 19 | 9,245 | 61.9% | 1,905 | 20.6% |
| 2008 | 20 | 8,972 | 70.8% | 1,559 | 19.4% |
| 2009 | 21 | 8,078 | 72.7% | 1,225 | 15.2% |
| 2010 | 22 | 7,239 | 78.5% | 932 | 12.9% |
| 2011 | 23 | 5,485 | 85.1% | 894 | 16.3% |
| 2012 | 24 | 5,000 | 87.1% | 713 | 14.3% |
| 2013 | 25 | 4,706 | 75.8% | 1,201 | 25.5% |
| 2014 | 26 | 7,290 | 77.2% | 1,658 | 22.7% |
| 2015 | 27 | 10,975 | 69.5% | 2,119 | 19.3% |
| 2016 | 28 | 11,307 | 68.2% | 2,404 | 21.3% |
| 2017 | 29 | 10,564 | 58.1% | 1,649 | 15.6% |
| 2018 | 30 | 7,651 | 44.7% | 753 | 9.8% |
| 2019 | 1 | 7,224 | 44.2% | 618 | 8.5% |
| 2020 | 2 | 5,078 | 48.0% | 489 | 9.6% |
| 2021 | 3 | 3,834 | 782 | 347 | 9.1% |

第2　新人研修の改正に関する説明会

・新人研修の見直しと今後の実施方針について、以下日程で説明会を実施する。

(1) 日程

2022年4月15日(金)　10時～10時30分（※後日、見逃し配信あり）

Zoomリンク

<https://us02web.zoom.us/j/85989973023?pwd=dm5MVmZsQXZ6QjdvSjF5bEljMjRpQT09>

ミーティングID: 859 8997 3023　／　パスコード: 751152

(2) 講師と内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 時　間 | 内　　　容 | 講　師 |
| 10時～  10時10分 | 新人研修の改正について | 米原亮三氏 |
| 10時10分～  10時30分 | プレゼンテーションテーマ改正の内容と背景について  （一流のガイドになるために必要な心構え・訓練、勉強方法、仕事を得るために、他） | 村上堅治氏 |

第3　プレゼン演習の見直し

**【改訂の理由】**

・従来の新人研修のプレゼン演習は、True Japan Keywords600などの受験の域を出ていない。

・ガイドとして活躍するのに必要なレベルを、新人研修の直後から引き上げ、即戦力になる様にする。

その結果、エージェントとの面接に通りやすくする。

**【改訂の具体案】**具体的に以下の改訂をしていく。

・プレゼン時間を従来の２分から５分に、一人あたりの面接時間を11分程度とする。質疑応答を通して、理解度等をチェックする。

・プレゼン内容も、単なるその場所の説明だけではなく、それに関連したより深い内容、外国人観光客にとって分かり易く簡潔な内容を話す訓練をする。

（例えば、「皇居」に関しては、単なる場所の説明だけではなく、江戸城の話し、戦前・戦後の天皇制の動き、一般参賀、諸外国との王政との比較など、外国からの観光客にとって分かりやすく、深い内容を、簡潔に話せる様に訓練をする）

・以上を含めて、一流のガイドになるために必要な資質は以下の通りと考える。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 項　目 | 説　　　明 |
| 1 | 顧客ニーズの把握 | お客様の求めるサービスを理解する力。お客様の求めるものを聞き出す力。さらに「先取りする力」。 |
| 2 | 幅広くかつ深い知識・教養・編集力 | ハイ・インテリジェンスの顧客に対応できる幅広い知識。欧米の歴史や宗教・思考方法等を踏まえて、説明できる知識。 |
| 3 | 問題解決力 | お客様の求めるサービスを実現するための企画力・提案力(旅程・レストラン・ホテル・アクティビティの組み合わせ)。 |
| 4 | 語学力 | お客様の言語で十分なコミュニケーションができる語学スキル。 |
| 5 | 表現力・お客様対応力 | 服装や身のこなし。エンターティナーとしてパフォーマンス力。ウィットとユーモアで楽しませる力。 |
| 6 | 観光ビジネススキル | 観光ビジネスへの理解。 |

**【プレゼン演習のテーマ選択の詳細】**

・当日発表するテーマ選択は以下の様にする。

・受講生は、各テーマ群から7題、合計21題を予め選び、プレゼンの準備をする。テーマ群と内訳は以下の通り。

■関東（トピック計90題）

―「テーマA 東京」に関するトピック（30題中7題選択）

―「テーマB 日光・箱根」に関するトピック（30題中7題選択）

―「テーマC ジェネラルトピック」に関するトピック（30題中7題選択）

■関西（トピック計100題）

―「テーマA 京都」に関するトピック（30題中7題選択）

―「テーマB 近畿(京都以外)」に関するトピック（40題中7題選択）

―「テーマC ジェネラルトピック」に関するトピック（30題中7題選択）

・トピックを4月に開示する。（別添「2022年プレゼン演習テーマ申請書」を参照）

・受講生は、関西6月6日、関東7月18日のプレゼン演習までの期間に、各人が選んだ21題について、時間をかけて研究し、５分間のプレゼン、その後の質疑応答のための準備をする。

**【プレゼンの評価ポイント】**

実際の観光現場を想定した設問も含めて、以下のプレゼンテーションを高く評価する。

・外国人を相手にすることを前提に、相手が興味を持つ話かどうかにポイントを置く。

・有名観光地ではないが、富裕層が訪問したくなるようなプレゼンテーションを高く評価する。

・外国人からよく問われる質問で回答の難しいテーマを適切に回答するプレゼンテーションを高く評価する。

・宗教のように、説明が難しい課題をわかりやすく説明するプレゼンテーションを高く評価する。

・ジョークやウィットの入ったプレゼンテーションを高く評価する。

・欧米人に分かりやすいロジックの回答方法を重視する。

**【プレゼンの詳細】**

各人の持ち時間：全体で11分程度。（75分6人をMAXに）

各人のプレゼンテーション時間：約5分

質疑応答＆コメント：約6分

受講生は、各テーマに沿ったプレゼンをする。

発表するテーマは、提出するテーマ申請書から、一題ずつ各担当講師が指定する。

各人のプレゼンテーション時間は、約5分とするが、内容を見て、講師は途中で打ち切ることができる。

※ジェネラルトピックも公開問題とする。

**【コラム】**

|  |  |
| --- | --- |
| 2分間でなく、  何故、5分間のスピーチなのか? | 各テーマは、シチュエーションを意識したテーマを出題しています。例えば、  例1「今日のお客様は夫婦と10代の男女2人の子供からなるファミリーです。本日の訪問地として、東京タワーとスカイツリーのいずれに行こうか迷っています。両者の魅力などについて、ガイドしてください。」  これを2分間で回答することは、困難です。  何故なら、受講生は、次のスピーチが必要です。  ①　東京タワーの解説  ②　スカイツリーの解説  ③　両者の長所と短所  例2「高尾山のハイキングの仕方、注意事項などについて、説明するとともに、山岳信仰についても、紹介してください。」  　これを2分間で回答することは、困難です。  何故なら、受講生は、次のスピーチが必要です  ①　高尾山は、どのような山  ②　どのようなコースがあって、何時間で歩けるか等のハイキングの仕方  ③　天候や服装などの注意事項  ④　山岳信仰  　他のテーマも同様に、複雑なテーマを出題しています。  つまり、各パーツを組み合わせて、1つのストーリーを話す能力を求められます。  実際のガイド現場でもそうです。 |

第4　関西新人研修の実施方法について

**【講義・プレゼン演習のオンラインによる実施について】**

現状、申し込み人数が極めて少ないため、Zoomでの実施に変更させていただきたいと思います。

具体的な実施日については、講師と調整の上、近日中に通知いたします。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 講義・演習 | 新日程と実施方法 | 当初日程 |
| 講義①、講義② | 6月2日(木)以前に  Zoomにより実施  ※日程調整の上、後日通知 | 6月2日(木) |
| 講義③  プレゼン演習 | 6月6日(月)以降に  Zoomにより実施  ※日程調整の上、後日通知 | 6月6日(月) |

なお、大阪城・関西空港送迎研修については、予定通り6月2日(木)に実施します。

第5　新人研修のスケジュール

**【新人研修全体の日程】**

・関東

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 月日 | 曜日 |  | 行程 | 集合・実施 |
| 3月5日 | 土 |  | [新人研修・事前研修会「宗教編」](https://www.ijcee.jp/new-guide/pre-training/) | 現在は、e-ラーニング配信 |
| 3月6日 | 日 |  | [新人研修・事前研修会「観光編」](https://www.ijcee.jp/new-guide/pre-training/) | 現在は、e-ラーニング配信 |
| 5月14日 | 土 | Ⅰ | 講義①②／[成田送迎(追加日程)](https://www.ijcee.jp/new-guide/tokyo-a-e/lec12/) | 機械振興会館 |
| 5月15日 | 日 | Ⅱ | [都内実地(追加日程)](https://www.ijcee.jp/new-guide/tokyo-a-e/tonai/) | 機械振興会館 |
| 7月16日 | 土 | Ⅲ | [日光実地研修](https://www.ijcee.jp/new-guide/tokyo-a-e/nikko/) | 機械振興会館(IJCEE本部) |
| 7月17日 | 日 | Ⅳ | [箱根実地研修](https://www.ijcee.jp/new-guide/tokyo-a-e/hakone/) | 機械振興会館(IJCEE本部) |
| 7月18日 | 月 | Ⅴ | [講義③](https://www.ijcee.jp/new-guide/tokyo-a-e/lec3-pre/)／[プレゼン演習](https://www.ijcee.jp/new-guide/tokyo-a-e/lec3-pre/) | 機械振興会館(IJCEE本部) |

・関西

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 月日 | 曜日 |  | 行程 | 集合・実施 |
| 3月5日 | 土 |  | [新人研修・事前研修会「宗教編」](https://www.ijcee.jp/new-guide/pre-training/) | 現在は、e-ラーニング配信 |
| 3月6日 | 日 |  | [新人研修・事前研修会「観光編」](https://www.ijcee.jp/new-guide/pre-training/) | 現在は、e-ラーニング配信 |
| 6月2日 | 木 | Ⅰ | 講義①②／[関空・大阪城送迎](https://www.ijcee.jp/new-guide/tokyo-a-e/lec12/) | 講義はZoom予定 |
| 6月3日 | 金 | Ⅱ | [奈良実地](https://www.ijcee.jp/new-guide/tokyo-a-e/tonai/)研修 | 近鉄奈良駅 |
| 6月4日 | 土 | Ⅲ | [京都①実地研修](https://www.ijcee.jp/new-guide/tokyo-a-e/nikko/) | 京都駅 |
| 6月5日 | 日 | Ⅳ | [京都②実地研修](https://www.ijcee.jp/new-guide/tokyo-a-e/hakone/) | 京都駅 |
| 6月6日 | 月 | Ⅴ | [講義③](https://www.ijcee.jp/new-guide/tokyo-a-e/lec3-pre/)／[プレゼン演習](https://www.ijcee.jp/new-guide/tokyo-a-e/lec3-pre/) | 講義・プレゼン共にZoom予定 |

**【新人研修・関東　プレゼンテーション演習の日程案】**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 所要時間 | 内容 | 備考 |
| 9時～10時30分 | 90分 | 講義③ |  |
|  | 10分 | 休憩 |  |
| 10時40分～10時50分 | 10分 | チュートリアル | 班分けとやり方説明 |
| 10時50分～12時5分 | 75分 | プレゼン① | テーマ：東京 |
|  | 60分 | 昼食 | 各自 |
| 13時5分～14時20分 | 75分 | プレゼン② | テーマ：日光・箱根 |
|  | 20分 | 休憩 |  |
| 14時40分～15時55分 | 75分 | プレゼン③ | テーマ：ジェネラルトピック |
|  | 20分 | 休憩 |  |
| 16時15分～17時15分 | 60分 | 修了式 |  |
| 17時30分～ |  | 交流会 |  |

第6　プレゼンテーション演習の実施方法について

**１　持参物**

(1) プレゼンテーション演習 テーマ申請書　1枚

→テーマ群Ａ・Ｂ・Cに７個ずつ、合計21個〇をつけておく。

(2) プレゼンテーション演習 評価表　3枚

→3枚それぞれの氏名欄と、言語欄を記入しておく。

**２　プレゼンテーション演習の進め方**

|  |  |
| --- | --- |
| 1： | 受講生は事前に実施要領と一緒に送付される「テーマ申請書」のテーマ群A・B**・**Cから、それぞれ7題選択し合計21題に○印を付けて、当日持参します。 |
| 2： | 受講生は当日、テーマA～Cより1題ずつの合計3題プレゼンします。  **◆テーマ群A、B、C**  「テーマ申請書」の○印が付けられたテーマから、講師がテーマを指定します。  テーマを指定されたら、受講生はすぐにプレゼンを始めます。 |
| 3： | プレゼンテーションは5分間で実施します。  4分30秒を経過するとタイマーが鳴りますが、そこで終わらない場合、その後30秒以内でクロージングを行います。  5分を超えても話続ける場合は、減点されます。（コミュニケーション能力－0.5点） |
| 4： | 質疑応答・講評を含めて、1人当たりの持ち時間は約11分です。 |
| 5： | 関東の評価対象言語は、英語・フランス語・中国語です。  関西の評価言語は英語ですが、オンラインの場合はフランス語も対応可能です。  その他の言語は現在の所、評価ができませんのでご了承下さい。 |

**３　出題トピックと出題方法**

**【関東】**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| テーマ | トピック | 総トピック数 | 出題方法 |
| A | 都内 | 30 | 「テーマ申請書」から1題を講師が指定 |
| B | 日光・箱根 | 30 | 「テーマ申請書」から1題を講師が指定 |
| C | ジェネラルトピック | 30 | 「テーマ申請書」から1題を講師が指定 |

**【関西】**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| テーマ | トピック | 総トピック数 | 出題方法 |
| A | 京都 | 30 | 「テーマ申請書」から1題を講師が指定 |
| B | 近畿（京都以外） | 40 | 「テーマ申請書」から1題を講師が指定 |
| C | ジェネラルトピック | 30 | 「テーマ申請書」から1題を講師が指定 |

**４　プレゼンテーション演習の評価方法**

　講師はお送りした評価表を用いて、受講生を評価致します。

3人の講師による評価をまとめ、結果を後日メールにてお一人ずつにお返しいたします。

IJCEE会員の方は事務局で結果を保管し、True Japan Tour 株式会社のガイドアサイン時に、評価基準の一つとします。

　もし、今回のプレゼン演習がうまく行かなかったとしても、12月に開催予定のプレゼン演習や、2023年実施予定の新人研修時の本演習によって、評価を更新する事ができます。

**５　プレゼン演習受講上の留意事項**

　本プレゼンテーション演習は、ガイドとしてお客様に説明する場面を想定して行うものとしています。したがって、受講の際は、以下の点にご注意下さい。

|  |  |
| --- | --- |
| **１** | **2次試験のプレゼン問題とは性質が違います**  　2次試験は"I'd like to talk about~"のような定型の始まり方を練習したかと思いますが、必ずしもその始まり方をする必要はありません。 |
| **２** | **日本語の固有名詞の多用について**  　外国人のお客様は多くの場合、説明の途中に日本語が入る事や知識偏重型の説明をされることに、ネガティブな印象を持ちます。よって日本語の固有名詞を多用することは、減点対象となる場合があります。 |
| **３** | **道具はつかえません**  　プレゼンテーション演習時には、絵や小物などの小道具は使えません。 |
| **４** | **周りの受講生をお客様だと思いましょう**  　プレゼン時はお一人ではなく、他の受講生が周りで聞いている状態で行います。講師や周りの受講生は、今自分がおもてなしをしているゲストだと思って下さい。逆に、自分の順番待ちの際はお客様の目線でプレゼンを聞いてみましょう。 |

プレゼンテーション演習　評価表（例）

〇受講生記入　　　　　　　　　　　　　　　　　　　受講日：　2022年　　　　月　　　　日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ふりがな  受講生氏名 |  | 面接官氏名 |  |
| カテゴリ | 都内／日光・箱根／ゼネラル | 言語 | 英／中／仏／他（　　　　　） |

〇以下講師記入

|  |  |
| --- | --- |
| 発表テーマ |  |

＜評価項目＞

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 能力 | 得点  （20点満点） | 評価項目 |
| プレゼンテーション |  | 論理的に構成されているか。 |
| 知識が充実しており内容的に正しいか。 |
| コンテンツが整理されており理解しやすいか。 |
| コミュニケーション |  | 伝えようとする意志・姿勢が見られるか。 |
| コンテンツがお客様目線であり、魅力的／興味深いか。 |
| 質問の意図を理解し適切な返答ができるか。 |
| 文法及び語彙 |  | 文法的に正しいか。 |
| 語彙が適切か。 |
| 分かりやすい表現か。 |
| 発声及び発音 |  | 声量は十分か。 |
| 発音が正しいか。 |
| 詰まることなく滑らかに話せているか。 |
| 合計 |  |  |

（評価基準）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 6点以下 | 基本から努力が必要 | 14点  16点  18点  20点 | 通訳案内士試験の上位合格水準  通訳案内士として優れている  通訳案内士としてきわめて優れている  パーフェクト! |
| 8点 | 要努力 | 16点  18点 | 通訳案内士として優れている |
| 10点 | 通訳案内士試験合格まであと一歩 | 18点 | 通訳案内士としてきわめて優れている |
| 12点 | 通訳案内士試験の合格最低水準 | 20点 | パーフェクト! |

※評価表の様式は変更の可能性があります。