

レッスン	日本人ガイド	クライアント外国人(観光客)
レッスン⑩	<p>まず最初に、日本人ガイドのゆっくり気味で、はっきりとした話し方で会話を進めてみます。皆さんもこのスピードでしっかり練習してください。また後半ではネイティブスピーカーのダイアログリーディングがありますので、発音や会話スピードを参考にしてください。</p>	
注意喚起	<p>注意喚起は、本当に注意が必要な時だけに行うようにしましょう。</p> <p>Issue warnings only when it is absolutely necessary.</p>	
	<p>皆さん！ 聞いてください。</p> <p>Listen, everyone!</p>	
	<p>さあ、時間になりました。集まってください。</p> <p>It is time now. Please gather here.</p>	
	<p>それでは出発します。私の後についてきてください。</p> <p>We will depart now. Please follow me.</p>	
	<p>貴重品は自分で管理してください。紛失しても自己責任ですよ。</p> <p>You are responsible for your own valuables. Even if you lose them, it is your responsibility.</p>	
	<p>次の目的地で、休憩、食事にします。</p> <p>At the next destination, we will take a break and have a meal.</p>	
	<p>ゴミは個人個人で持ち帰ります。捨てないでください。</p>	

	You must take your own garbage home. Please do not throw it away.	
	食べ物の残りは捨てないでください。ヒグマが出てきます。	
	Do not throw away leftovers. Brown bears will come out for them.	
	この辺りにトイレはないので我慢してください。	
	Please hold on. There are no restrooms around here.	
	体調はいかがですか？寒くないですか？	
	How are you feeling? Are you cold?	
	ガイドの指示を守ってください。	
	Please follow my instructions.	
	そちらへ行かないでください。危険ですので、近づかないでください。	
	Do not go there. It is dangerous, so please stay away.	
	その水道水は飲まないでください。	
	Do not drink that tap water.	
	傷口は川の水で洗わないでください。持参の水で洗ってください。	
	Do not wash the wound with river water. Wash it with your own water.	
ホスピタリティ	ホスピタリティは「おもてなし、思いやり、心遣い」と訳されますが、学識的な知見も織り交ぜて、文化や宗教、生活習慣の違い、モラル、ルール、食事、生活習慣	

	<p>等をよく理解した上でないと、独りよがりなものになりかねません。</p> <p>Hospitality is translated as service, consideration, and care, but it can be self-indulgent if it is not covered by academic knowledge and a good understanding of cultural, religious, and lifestyle differences, morals, rules, diet, and customs.</p>	
	<p>日本に来たことがありますか</p> <p>Is this your first time to Japan?</p>	
	<p>旅行をよくされますか？</p> <p>Do you travel often?</p>	
	<p>他にどんな国に行ったことがありますか？</p> <p>What other countries have you visited?</p>	
	<p>どこの国が一番印象的でしたか？</p> <p>Which country impressed you the most?</p>	
	<p>このあと、どこに行く予定ですか？</p> <p>Where do you plan to go after this trip?</p>	
	<p>これまで日本のどこを見ましたか？</p> <p>What other places in Japan have you visited so far?</p>	
	<p>どうでしたか？</p>	

How was it?	
どのホテルに泊まりましたか？	
At which hotel did you stay?	
学生/社会人ですか？	
Are you a student or do you work?	
どんなお仕事をされているのですか？	
What kind of work do you do?	
お歳を聞いてもいいですか？	
May I ask your age?	
ご兄弟はいますか？	
Do you have any siblings?	
あなたの趣味は何ですか？	
What are your hobbies?	
何かスポーツはしますか？	
Do you play any sports?	
好きな食べ物は何かですか？	

	What is your favorite food? どんなお酒が好きですか？	
	What kind of alcohol beverages do you like? 和食を食べたことはありますか。	
	Have you ever eaten Japanese food?	
クレーム対応	クレーム対応で一番やってはいけないのは、相手の言い分を否定することです。 まずは質問と、その後続く2つの回答をお見せします。 最初が不適切な対応、次が適切な対応です。 When you have to handle a complaint, the one thing you should never do is to deny something that the other party says. First, there will be a question followed by two responses. First, an inappropriate response; Next, an appropriate response.	
		事前に依頼したギアのサイズが違います。 The size of the gear I requested in advance is different.
	×他にはありません。 ○すみません。調べてみます。事前申し込みではMサイズとありました。国際基準のMサイズを日本のMサイズと同じと勘違いしました。取りかえます。	

	<p>× There is nothing else. ○I'm sorry. I will check it out. In the pre-registration, it was listed as size M. I was mistaken, because I thought that the international standard size M is the same as the Japanese size M. I will replace it.</p>	
		<p>当初の予定より遅れ、行程も変更になりましたね。返金されますか？</p> <p>The trip was behind schedule. The itinerary was changed. Will I get a refund?</p>
	<p>× 天候急変のため時間がかかりました。 ○事前に危険同意書で説明している通り、天候急変のための予定変更は返金対象になりません。</p> <p>× The trip took a longer time due to the sudden change in weather. ○As explained in the prior Hazard Agreement, rescheduling due to sudden weather changes is not refundable.</p>	
		<p>出発時間が遅れていますね。</p> <p>The tour is behind schedule.</p>
	<p>× 他の参加者が遅れています。 ○まだ他の参加者が全員集まっておりません。グループで動きますので、もう少々お待ちください。</p>	

	<p>× Other participants are late. ○ All of the other participants have not arrived yet. Please wait a little longer as we work as a group.</p>	
		<p>パスポートを無くしました。 I've lost my passport.</p>
	<p>× あなたの管理が良くなかったのでは？ ○ それはお気の毒です。探してみましよう。また探してもない場合は、警察に紛失届を出しましよう。 × Maybe you didn't look after it well. ○ I'm sorry to hear that. Let's look for it. If you can't find it, we have to report the loss of your passport to the police.</p>	
		<p>紛失証明書を発行してください。 Please issue a certificate of loss.</p>
	<p>× いますぐには発行できません。 ○ 保険請求などに必要なんですね。のちほど警察に紛失届を出しましよう。 × We cannot issue it right now. ○ You need it for insurance claims, don't you? Report the loss to the police later.</p>	
		<p>医者連れて行ってください。 Take me to the doctor.</p>

	<p>×いまは無理です。手段がありません。 ○どの部分が痛いですか？見せてください。救急車を呼びましょうか。</p> <p>× It is not possible right now. There is no way. ○Where do you hurt? Please show me. Shall I call an ambulance for you?</p>	
		<p>財布を盗まれました。 My wallet was stolen.</p>
	<p>×あなたの管理が悪いのでは？ ○それはお気の毒です。どこで落としたか、心当たりはありますか。一緒に探しましょう。</p> <p>× You have not looked after it well? ○I am sorry to hear that. Do you have any idea where you may have lost it? Let's look for it together.</p>	
		<p>バッグがなくなりました。 My bag is gone.</p>
	<p>×どこに置いたのですか？私は見ていません。 ○だれか間違っって他の人が持って行ったか、急いで調べましょう。周りの人たちにも聞いてください。</p> <p>× Where did you put it? I have not seen it. ○We have to find out if someone else has taken it by mistake. Please ask the people</p>	

	around you.	
		荷物を忘れてきました。 I forgot my luggage.
	<p>×今すぐには対応できません。 ○ご安心ください。先ほどの小屋の管理人さんへ電話して確認します。</p> <p>× We cannot respond right now. ○Please don't worry. I will call the caretaker of the hut I mentioned earlier to confirm.</p>	
		警察に電話したいのですが I would like to call the police.
	<p>×ご自身で電話してください。 ○携帯電話から110番を押してください。外国語にも対応してくれます。</p> <p>× Please call them yourself. ○Please dial 110 from your cell phone. They can also respond to a call in foreign languages.</p>	
		直りそうですか？ Do you think you can fix it?
	<p>×すぐには直りません。 ○修理用の簡単な道具は持ってきてます。直せるか試してみましよう。</p>	

	<p>× We cannot fix it right away. ○ I have some simple tools here. Let's see if we can fix it.</p>	
		<p>どれくらい時間がかかりますか？ How long will it take?</p>
	<p>×まだ、はっきりしません。 ○今からですと、1時間以内に着きます。もう少しです。頑張りましょう。 × I'm still not clear. ○ We will be there within an hour from now. We are almost there. Let's hang in there.</p>	
		<p>私の荷物が壊れています。 My luggage is broken.</p>
	<p>×それは私の責任ではありません。 ○見てみましょう。これは何かにひっかけて少し破れています。テープで応急処置をしましょうか。破損の程度によっては保険対応が可能かもしれません。 × It is not my fault. ○ Let me take a look. This is slightly torn because it got caught on something. Shall I fix it with tape? Depending on the extent of the damage, it may be covered by insurance.</p>	
		<p>貴重品を預かってもらえますか？ Can you take care of my valuables?</p>

	<p>×預かる事は出来ません。ご自身で管理してください。 ○危険同意書に記載があるように、貴重品はご自身で管理していただくことになっています。紛失しないように身に付けておいてください。</p> <p>× We cannot keep your valuables. Please take care of them by yourself. ○As stated in the Risk Agreement, you are responsible for your own valuables. Please keep them with you so that you don't lose them.</p>	
		<p>他のツアーの人がうるさいのですが。 The people on the other tours are noisy.</p>
	<p>×我慢してください。 ○分かりました。それでは静かにするようにお願いしてきます。</p> <p>× Please be patient. ○I see. I will ask them to be quiet.</p>	
		<p>装備の使い方がわかりません。 I do not know how to use the equipment.</p>
	<p>×先ほど説明しましたよね。まだ分かりませんか？ ○了解しました。それでは一緒にマニュアルを見ながら使い方を覚えましょう。</p> <p>× I explained it earlier, didn't I? Do you still not understand? ○I see. Let's see how to use it by looking at the manual together.</p>	

		食事が美味しくなかったです。 The food was not good.
<p>× 皆さん同じ食事を食べています。 ○ お口に合いませんでしたか。それは残念です。どの料理が気に入らなかったですか。次回から変えてみましょう。</p> <p>× Everyone eats the same meals. ○ I'm sorry if the food didn't agree with you. Which dish is it that you did not like? Let's change it for next time.</p>		
		値段が聞いていたより高いですね。 The price is higher than I had heard.
<p>× 最近料金が改定されました。 ○ 昨今の急激なインフレで、毎日のように料金が変わります。どうかこうした事情をご理解ください。</p> <p>× Rates have recently been revised. ○ Due to the recent rapid inflation, prices have been changing on a daily basis. Please understand the circumstances.</p>		
		英語のパンフレット/表示はありますか？

		Do you have brochures/displays in English?
	<p>×ありません。 ○外国語のパンフレットがあるかもしれません。調べてみましょう。また外国語のホームページがあるかもしれません。</p> <p>×No. ○There may be pamphlets in foreign languages. I'll check it. There may also be websites in foreign languages.</p>	
		<p>消費税は含まれていますか？</p> <p>Is sales tax included?</p>
	<p>×含まれていません。別途加算です。 ○日本では内税か外税かはお店に任されています。しかし、必ず消費税額が示されています。</p> <p>×Not included. Tax is added differently. ○In Japan, it is up to the store to decide whether to include the tax in the displayed price or to charge it separately. However, the amount of the consumption tax is always indicated.</p>	
最後に	<p>リーダーのクオリティについてお話しします。リーダーに必要とされる資質は何でしょうか。決断力、忍耐力、他者を気に掛けるやさしさ、管理能力、信頼、誠実さ、適応能力、責任感、他にもあるでしょう。</p> <p>では、ガイドとしてのリーダーシップとはどんなものでしょう。ガイドとしての熟</p>	

	<p>練の能力、その場に応じた判断力、そしてパーティの皆さんから信頼を得て、しっかり導いて行けることでしょうか。</p> <p>そうした信頼を得るには十分なコミュニケーション能力が不可欠です。これから英語ガイドを目指す人は、毎日がトレーニングになることと思います。山岳ガイドは、失礼ではありますが博物館のガイドやバスガイドとは少し違い、参加者の命を預かっているという点で職務の重みが違っていると思います。だからこそ責任もありますが、やりがいのある素晴らしい仕事だといえます。</p> <p>これから接する海外の方々に、ぜひとも日本の自然や山々、日本の伝統文化の魅力を十分に伝えてください。ガイドにはまだまだ多くの可能性があります。一緒に盛り上げていきましょう！</p> <p>I will talk about the qualities of a leader. What qualities are necessary to be a leader? Decisiveness, perseverance, kindness to others, management skills, trust, integrity, adaptability, responsibility, and more.</p> <p>Then, what kind of leadership should a guide show? Is it skilled performance as a guide, judgment depending on the situation, or strong leadership based on the trust gained from participants?</p> <p>Sufficient communication skills are essential to obtain such trust. Those who have decided to become an English-speaking guide will be engaged in training every day. I don't want to be rude, but being a mountain guide is a little different from a museum guide or a bus guide in that you are entrusted with the lives of the participants, and the weight of your duties is quite different. Therefore, guiding entails great responsibility, but that makes it all the more wonderful and rewarding.</p>	
--	--	--

	<p>I urge you to fully convey the charm of Japan's nature, mountains, and traditional Japanese culture to people from overseas with whom you will have contact.</p> <p>There is still much potential in guiding. Let's make it happen together!</p>	
<p>これでレッスン10の会話を終わります。実際の現場では、先ほどの日本人ガイドの会話スピードで十分に伝わりますのでご安心ください。続いて、普通のネイティブの発音、アクセント、会話をお聞き下さい。皆様のこれからの英語力向上のためにネイティブの発音、アクセント、会話を参考にしてください。</p>		
<p>重要表現</p>	<p>このレッスンでは是非覚えていただきたい重要な会話表現です。講師のあとに続いて、皆さんも練習してみましょう。まず講師が読みます。</p> <p>皆さん！ 聞いてください。 さあ、時間になりました。 集まってください。 それでは出発します。 私の後についてきてください。</p> <p>Listen, everyone! It is time now. Please gather here. We will depart now. Please follow me.</p> <p>それでは練習しましょう。はい、どうぞ。</p>	
<p>役に立つ表現</p>	<p>覚えておくと非常に役に立つ表現をご紹介します。講師のあとに続いて、皆さんも練習してみましょう。まず講師が読みます。</p> <p>貴重品は自分で管理してください。 紛失しても自己責任ですよ。</p>	

	<p>次の目的地で、休憩、食事にします。</p> <p>You are responsible for your own valuables. Even if you lose them, it is your responsibility. At the next destination, we will take a break and have a meal.</p> <p>それでは練習しましょう。はい、どうぞ。</p>
--	---