



# 交通機関

未知の体験へ第一歩を踏み出すための、  
あなたは水先案内人です

あなたが旅行に出かける時、どんなことをしたいと考えますか？  
例えば、見たことのない景色が見たい。例えば、自分の住んでいる場所  
では出来ないことが体験したい。例えば、その土地のものが食べてみた  
い。せっかくの旅行なのだからと欲張りになってしまうものではないで  
しょうか。

しかし、あれやこれやと思いを抱いていても、もし不案内な土地でそ  
れを叶えてくれる目的地へたどりつくことができなければ、思いを果た  
すことはできません。

例えば、日本人のお客様のご利用が多い環境で外国人のお客様を迎  
えることは「面倒だなあ」「手間がかかるなあ」と臆してしまうイレギュ  
ラーな出来事に感じられるかもしれません。そんな時には自分がいま、  
その人の国では体験できない、未知の出来事への第一歩を踏み出すお  
手伝いをしている、水先案内人なのだと考えてみましょう。もしあなた  
が手伝ってくれたなら、わざわざ日本を選び、沖縄という土地でこそ果  
たしたかった、お客様の大事な願いが一つ、叶うかもしれません。

そして、目的地へ向かってあなたのご案内する交通手段を利用する  
ことそれ自体も、お客様にとっては未知の素晴らしい体験、大切な思い  
出の一つなのです。

## ●各国の旅事情

欧米、香港、韓国のお客様は個人旅行が主流。移動手段もレンタカー、タクシー、バスなどご都合に応じて組み合わせ、ご自身で手配されるようです。いっぽう同じ中華圏でも中国や台湾のお客様は団体旅行のバスでの移動が中心。ただし、個人旅行の需要も増えており、今後は多岐にわたる移動手段が選ばれることとなるでしょう。



### 場面に応じた確認と フレキシブルな対応を

### 「スピードはゆっくり、安全運転」を強調

OTSレンタカー  
平良 剛さん

外国人のお客様は半数が香港、次が台湾で、韓国のお客様も増えてきています。2年ほど前から日本語・英語が話せないお客様もレンタカーをご利用になるようになり、事故の確率もあがってきています。事故を起こすとお帰りにできませんよ、と強い口調で安全運転を喚起するようにしています。



### 外観から「いらっしゃいませ」の気持ちを表現する

外国人のお客様が日本で車を運転される場合には、特別な免許証や書類が必要となります。

しかし、例えばヨーロッパの多くの国ではアメリカの免許証で運転できたりと、国を越えて免許証がそのまま有効となるケースがあるため、既にレンタカーの予約をしていたり、レンタカーを借りる前提で旅程を組まれているにもかかわらず、必要な書類があることをご存知ないまま日本にいらっしゃるお客様も少なくありません。

インターネットや電話等を通じてあ

らかじめご予約を受け付ける場合、お客様が必ずこれらの書類をご用意されるよう促しましょう。また、お荷物が多い場合に車種の変更が必要となったり、お子様をお連れの場合にチャイルドシートのオプションをつけたりと、予約内容と実際の契約が異なる場合も考えられます。フレキシブルに対応し、追加費用等が必要となる場合は、明確にお伝えするとよいでしょう。

#### ●運転に必要なとなる書類

(2012年現在)

・ドイツ、フランス、スイス、イタリア、ベルギー、台湾のお客様

→パスポート、自国の免許証と免許証の翻訳文(大使館、領事館、JAF等が発行したもの)

・それ以外の国のお客様

(※ジュネーブ条約締結国のみ)

→パスポートとジュネーブ条約に基づいて交付される国際運転免許証

### 事故につながりやすい障壁へのケア

近年では個人旅行の需要増加もあり、レンタカーのご利用が日本に詳しい旅慣れたお客様だけのものではなくなってきました。とはいえ、車を運転する、という行為そのものはどの国のお客様にとっても同じこと。異なるのは言葉と交通事情です。

レンタカーの契約手続や日本独自の交通法規については、多言語のマニュアルシートをご用意してお渡ししたり、と一緒に指差し確認したりできるとよいでしょう。ただし、行きたい

目的地があつてこそ車を借りられるのですから、手続きをされている時にはもうお客様は出発したい気持ちでいっぱい。紙の上の文章をゆっくりと読まれたりはしないかもしれません。しかし、特に旅先での運転は慣れない道や脇見運転で事故につながりやすいもの。出発される前に口頭で安全運転を強調しましょう。

お客様の言語でのカーナビゲーションがついた車をご用意できればベストですが、難しければ日本語や英

語のナビゲーションに加えて、お客様の言語での紙のマップをお渡しできるとよいでしょう。不慣れたナビゲーションや知らない土地の地図は使いづらいもの。目的地をお尋ねしてナビゲーションに入力したり、マップに印をつけて差し上げたりすると親切でしょう。





# 便利で楽しい旅の手段として 活用していただくために

## 目の前のお客様に満足していただきたい

那覇バス観光部 定期観光  
山城 京子さん



ウェブサイトから直接お申し込みいただけることもあって、ガイドは日本語オンリーですが、外国人のお客様は急増しています。直接いらっしゃるお客様には、写真が入った日本語パンフレットに加えて、その国の方が作った手作りのパンフレットもお渡しして細かい情報が伝わるようにしています。

## ご納得の上で活用していただく

交通機関の中でも、観光バスや観光タクシーなど、移動しながら施設や風景についてガイドを行う場合、できるだけ多くの言語でガイドしてさしあげることができればもちろんベストです。しかし、「日本語のガイドツアーだから外国のお客様はちょっと…」「中国語しかわからないお客様に英語ツアーは無理だろう」と考えるのは尚早でしょう。お客様にとっては、観光地を効率よく巡るために便利な手段であると同時に、車窓の風景の美しさなどは言葉に関係なく楽しめるもの。あ

らかじめご自身の言語でのガイドがないとご理解いただいた上で、ご旅行に活用していただければよいのです。

大切なのは、コースに含まれる内容を事前にご納得の上、参加していただくこと。ですから、ガイド対応できる言語や所要時間、料金等はどなたにも分かる形ではっきりと明示する必要があります。加えて、周遊する目的地の写真や、観光施設の多言語パンフレット等をご用意しておくことコース選びの際に参考となるでしょう。

また、レンタルのイヤホンガイドを

活用したり、多言語のフリーマップやお客様がお持ちのガイドブックなどを使って、「今見えているのはこの場所ですよ」と日本語で示してあげるだけでも充分参考になるものです。オリジナルのガイドをご用意できなくとも、「楽しい道中」のお手伝いに何ができるかを考え、できる範囲で工夫してみましょう。

## 伝わりづらいこと、大切なことは紙で伝える

自由時間のあるガイドツアーの場合、お客様が集合場所に時間通りに戻って来てくださらなかった、という話を聞くことがあります。

時刻ぴったりには物事が進むのはむしろ日本ならではのことで、ゆったりしたお国柄の方にはそもそも「集合時刻」という概念が深刻に捉えていただけない場合も考えられます。さらに母国語以外のコミュニケーションでは、特に数字や位置などの情報が正確に伝わりづらいもの。そもそも時刻や場所をご理解いただけていなかったの

かもしれません。遅れていらしたお客様がまったく悪びれていなかったとしても不思議はないのです。

そこでご案内する側が腹を立ててしまったり、さらなるトラブルや思わぬクレームのもと、「言った」「言わない」を避けるために、時刻や場所のほか「参加する上で守っていただきたい大切なこと」は必ずメモなどお客様のお手元に残る形でお伝えしましょう。

また、こうしたトラブルを事前に想定しておき、「いらっしゃらない場合もお待ちせずに出発します」など、あら

かじめ対応をお客様にお伝えしておくのもよいでしょう。





# 必要なのは目的地まで 無事にお届けすること

## 原点に戻れば難しいことではない

タクシーや路線バスなどの場合、お客様との出会いはいつも突然、偶然。慣れないうちは外国のお客様となるとちょっとびっくりしてしまうかもしれません。しかし、目的地まで無事お届けする、という原則は日本のお客様相手でも外国のお客様相手でも同じこと。原点に戻ってみればそれほど難しく考えることではないのでしょうか。

ご自身が海外旅行に行かれる時のことを考えてみましょう。目的地までの乗降方法・所要時間・金額さえわか

れば、どんな交通手段でもなんとか乗りこなせるものではないですか？バスの場合は降車が難しいもの。可能ならば乗車の時点で目的地をお尋ねして、到着時にお知らせしてさしあげるとよいでしょう。また、料金をあわせてご案内し、両替の必要有無や現金の持ち合わせについても確認してさしあげられれば親切です。

タクシーの場合、自動ドアは日本独自のもの。目的地に到着してお客様がドアを開けようとされる前に一声おかけできればベターです。

いずれの場合も、語学に自信のない時には必要な言葉を指差しシート等にまとめておき、活用すると便利です。



## 目的地共有のために便利なツール

外国のお客様とのコミュニケーションで一番肝となるのは目的地の共有でしょう。住所番地をご存知ならばともかく、お客様の言語でのいうところの「目的地の名前」しか情報がない場合などもあります。流暢に話すことはできなくとも、目的地を示す単語だけで構いません。なるべく多くの場所の名称を、英語・中国語・韓国語などで、発音できないまでも聞き取れる程度に覚えておくのと役にたつでしょう。

聞き取りに不安がある場合、メモ帳などにお客様に書いていただいても

かまいません。また、多言語マップを用意しておいたり、お客様がお持ちの地図やガイドブックなどを活用してお互い指さし確認するのもよいでしょう。

中華圏のお客様の目的地には留意が必要です。中国語のマップやガイドブックには、英語のホテル、レストラン、施設名が「〇〇酒店」「××飯店」など、まったく異なる中国語名で掲載されている場合があります。主だったホテルの名前などは、中国語名もあわせて覚えておくとうよいでしょう。

