

ガイディングのための

英語による

コミュニケーション

実践ガイド

(基礎編)



はじめに

英語文化圏のクライアントはアクティビティの経験・知識が豊富な方が多く、ガイドする上でコミュニケーション能力がより重要となります。コミュニケーションは事前の段取り、対象者理解、インタープリテーション、クライアントケア、インストラクション、コーチング、リーダーシップ、リスクマネジメント、緊急時対応など、英語ガイドの全ての場面で必須となるスキルであり、円滑なコミュニケーションなしにはガイディングは成り立ちません。コミュニケーションのポイントは、日常的な何気ない会話からクライアントの趣向・性格・ニーズや悩み事などを拾っていくことであり、この積み重ねがクライアントからガイドへの信頼の基盤となります。

注意喚起や緊急時のリーダーシップでは、クライアントには Non-native English speaker も多くいることを忘れないようにしましょう。明確かつシンプルで適切な表現を心がけてください。それには、英語文化圏では有名なコミュニケーションにおける「3Cs」を活用するとよいでしょう。クライアントがガイドの言葉の行間を読むなどの勝手な解釈が生じないように明確にしましょう (Clear)。5秒で終わる説明をだらだらと長く続けていては、クライアントには重要なポイントが伝わりません。簡潔 (シンプル) に話しましょう (Concise)。主語を明確にし、5W1H を心がけ完全な文章で発信しましょう (Complete)。

またコミュニケーションにおいて「伝えたい気持ち」は確かに重要ですが、ガイドは趣味の国際交流ではなく、安全管理を含めて職業としての意思疎通が必要であることから、「気持ちだけあればOK」と言う甘い考えを捨てましょう。しかし「伝えたい気持ち」が無ければコミュニケーションは成り立たないことも忘れずにおきましょう。

～海外顧客受け入れに向けて～

クライアントが国籍を海外に有する外国人であったとしても、クライアントは国内法である旅行業法や消費者契約法などにより保護されます。

つまり、ガイドの責任範囲は日本人顧客をガイドするときと比べて何ら変わりはないのです。

そのためインバウンドガイドには民事・刑事・行政上の責任があり、また個人情報の取扱やセーフティトークなどにも最善の注意を払う責務があります。英語が不得意だから上手に説明できず事故が起こった、というシチュエーションはそもそも生じてはいけません。

クライアントに対するガイドの責務を全うするためには、ガイド自身が関連法をしっかりと理解すること、そして顧客に正しい情報を事前に周知し、理解してもらうことが求められます。



■編集・監修代表プロフィール

一般社団法人ウィルダネスメディカルアソシエイツジャパン

代表理事 横堀 勇

2005年 カナダ公立Carleton University (環境学専攻) 卒業

2006年 Yamnuska Mountain Skills Semester (ロッキー山脈での山岳技術トレーニング) 卒業

2008年～2013年 YM Toursにてカナディアンロッキー及びユーコン準州にて登山ガイド

※YMガイド条件: <https://ymtours.com/jp/job-offer/to-be-guide.html>

(Association of Canadian Mountain GuideのApprentice Hiking Guide資格取得など含む)

2011年～現在 WMA Internationalインストラクター。2013年に日本法人であるWMA Japanを立ち上げ。

2015年 全国通訳案内士登録

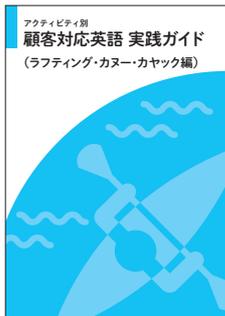
カナダでのガイディング、国内での英語登山ガイディングやWMAの活動を通じガイディングにおける欧米スタンダードに触れる。

CONTENTS

1 申込時（受付時）ケーススタディ： Acknowledgement for Risks form …… 4	10 インタープリテーションの引き出し …… 13 ◆General vs Specific …… 13
2 アクティビティのレベル表示 …… 6	11 クライアントケア …… 14
3 ガイドとしての自己紹介 …… 7	12 クライアントケアの3つのブロック： 「安全性」・「快適性」・「満足度」 …… 14
4 ブリーフィング …… 7	① 「安全性」 …… 15
5 ガイド中の日常会話： Active Listening …… 8	② 「快適性」 …… 15
◆相手の話を聞いて理解していることを、 さりげなく表現するフレーズ …… 8	③ 「満足度」 …… 15
◆相手の言葉を自分が正しく理解 しているかどうかの確認方法 …… 8	13 注意喚起に関して …… 16
◆何を話す？ …… 8	14 ホスピタリティとは？ …… 17
キッカケ …… 8	◆文化によるホスピタリティの差 …… 17
話す内容 …… 8	◆クライアントの意向を叶える≒ホスピタリティ …… 17
6 インタープリテーションとは …… 9	15 クレーム対応 (英語文化圏での一般的な対応方法) …… 17
◆カナダの登山ガイド資格講習内での定義 …… 9	◆LAUGHメソッド …… 17
◆つまりインタープリテーションは …… 9	16 リーダーのクオリティ …… 18
◆YouTubeから学ぶ …… 10	◆キーワード …… 18
7 インタープリテーションに 必要とされる英語力 …… 10	17 リーダーシップの種類 …… 19
◆参考書例 …… 10	18 インストラクション …… 20
8 Natural History / 英単語表の作成 …… 10	19 コーチング …… 21
●伝わらない英語表現例①：学名 …… 10	20 翻訳機「Voice Tra」は有効？ …… 22
●伝わらない英語表現例②：単位 …… 11	参考：ガイディングに役立つ英単語 …… 23
9 英語インタープリテーション作成 6つのステップ …… 13	
①テーマとメッセージ …… 13	
②共通認識の範囲 …… 13	
③題材の発見 …… 13	
④リサーチ …… 13	
⑤メッセージとともに織りあげる …… 13	
⑥インタープリテーションを描く手法を決める …… 13	



【アクティビティ別】テキストは活動領域で選択してください。



本テキストは、上記テキストと一緒に活用いただくことをお勧めします。

1 申込時(受付時) ケーススタディ : Acknowledgement for Risks form

ツアー申込時のコミュニケーション(メールや電話)では、アクティビティが内包するリスクをクライアントに確実に理解してもらう必要があります。免責同意書は Liability Waiver と訳されます。Liability は責務、Waive は請求権を自らの意志で放棄することを意味します。つまりガイドに過失があっても訴える権利を放棄するとさせるものであるため、日本国内法ではこのような免責同意書は違法性があります。そのため代わりにして危険同意書 = Acknowledgement of Risk Form を用いることが推奨されます。書き方や含むべき項目は、弁

VISITOR'S ACKNOWLEDGEMENT OF RISKS

In consideration of the services of _____ their officers, agents, employees, and stockholders, and all other persons or entities associated with those businesses (hereinafter collectively referred to as "_____") I agree as follows:

Although _____ has taken reasonable steps to provide me with appropriate equipment and skilled guides so I can enjoy an activity for which I may not be skilled, _____ has informed me this activity is not without risk. Certain risks are inherent in each activity and cannot be eliminated without destroying the unique character of the activity. These inherent risks are some of the same elements that contribute to the unique character of this activity and can be the cause of loss or damage to my equipment, or accidental injury, illness, or in extreme cases, permanent trauma or death. _____ does not want to frighten me or reduce my enthusiasm for this activity, but believes it is important for me to know in advance what to expect and to be informed of the inherent risks. The following describes some, but not all, of those risks.

[description of risks]

I am aware that _____ entails risks of injury or death to any participant. I understand the description of these inherent risks is not complete and that other unknown or unanticipated inherent risks may result in injury or death. I agree to assume and accept full responsibility for the inherent risks identified herein and those inherent risks not specifically identified. My participation in this activity is purely voluntary, no one is forcing me to participate, and I elect to participate in spite of and with full knowledge of the inherent risks.

I acknowledge that engaging in this activity may require a degree of skill and knowledge different than other activities and that I have responsibilities as a participant. I acknowledge that the staff of _____ has been available to more fully explain to me the nature and physical demands of this activity and the inherent risks, hazards, and dangers associated with this activity.

I certify that I am fully capable of participating in this activity. Therefore, I assume and accept full responsibility for myself, including all minor children in my care, custody, and control, for bodily injury, death or loss of personal property and expenses as a result of those inherent risks and dangers identified herein and those inherent risks and dangers not specifically identified, and as a result of my negligence in participating in this activity.

I have carefully read, clearly understood and accepted the terms and conditions stated herein and acknowledge that this agreement shall be effective and binding upon myself, my heirs, assigns, personal representative and estate and for all members of my family, including minor children.

Signature

Date

Signature of Parent of Guardian, if participant is under 18 years of age

Signature

Date

護士を介さず作成する方法もいくつかあります。ここではアメリカ国立公園で採用されている方法を紹介しします。

以下に掲載したものはアメリカ国立公園で用いられている危険同意書のひな形です。アメリカの国立公園内で活動するガイドは、国立公園管理局の作る危険同意書のひな形を参考に作成することを求められています。その同意書は作成後に国立公園管理局からの許可を得てからでないと使用できません。

ガイド業種によりアクティビティは異なるので、該当アクティビティに伴う個別のリスクは「description of risks」へ書き込む構造になっています。（_____にはガイド会社名などを入れます。）

左ページ和訳

危険同意書

_____, 職員、代理人、従業員、利害関係者、およびそれらの事業に関連するその他すべての個人または団体（以下、総称して「_____」といいます）の提供するサービスを考慮して、私は次のことに同意します；

私が不慣れであろう活動を楽しめるように、_____は、適切な資機材および熟練したガイディング提供のための合理的な措置を講じました。また _____はこの活動にリスクを伴うことを通知しました。

各アクティビティは特定のリスクを内包し、それらのリスクはアクティビティの個性を損なうことなしには排除することはできません。

これらの特有のリスクは、このアクティビティの個性に寄与する要素でもあり、私個人の資機材の紛失や損傷、偶発的な怪我、病気、または極端な場合には永続的な外傷や死亡の原因となる可能性があります。

_____は、私を怖がらせたり、この活動への熱意を損なうことを望んではいません。何を予期すべきか、そして特有のリスクとは何なのか、それを事前に告知されることが重要であると私は信じています。以下は、リスクのすべてではありませんが、いくつかについて説明されています。

[リスクの説明文添付箇所]

_____は、参加者に負傷または死亡のリスクがあることを言い含めており、私はそのことを認識しています。

内包されるリスクの説明は完全ではないこと、そして未知または予期しないその他の固有リスクは負傷または死亡につながる可能性がある、そのようなことを私は理解しています。

ここで特定された特有のリスクおよび具体的に特定されていない特有のリスクについて、私は全責任を負い、受け入れることに同意します。

この活動への私の参加は純粋に任意であり、誰も私に参加を強要していません。私は、特有のリスクにもかかわらず、それらに関する完全な知識を持って参加することを選択します。

この活動に参加するには、他の活動とは異なるある程度のスキルと知識が必要になることを私は認識しており、また参加者としての責任があることも私は認識しています。

_____のスタッフが、このアクティビティの性質と物理的に要求されること、およびこの活動に関連する特有のリスク、危険性、および危険について、より完全に説明してくれたことを私は認めます。

私はこの活動に完全に参加できることを保証します。

したがって私は、自分自身並びに私の保護管理下にある子供に関する以下の事柄への全責任をとることにします；このアクティビティに参加する私自身の過失により生じるであろう、ここで特定されたもしくは特定されていないリスクと危険性の結果としてのケガや死、個人の財産と費用の損失。

私はここに記載されている条件を注意深く読み、明確に理解しました。この契約が私自身、私の相続人、譲受人、代理人、財産、および未成年の子供を含む私の家族のすべてのメンバーに対して有効であることに同意します。

署名

日付

参加者が 18 才未満の場合は、保護者の親の署名

署名

日付

2 アクティビティのレベル表示

例えばハイキングツアーで求められる体力レベルや技術レベルの表示は、クライアントが自分に適したツアーを選ぶため、また正しくリスクを理解するために必ず必要となります。しかし、情報提供の仕方がクライアントの目線に立ったものでなければ意味のないものとなってしまいます。

※ SAC (<https://www.sac-cas.ch/en/>) Hiking Scale

ヨーロッパでは国際的なグレーディングシステムとして、2002年に Swiss Alpine Club (SAC) により考案された「SAC Hiking Scale」というものが浸透しつつありますが、ドイツ、オーストリア、イタリアなどで未だ若干の違いを残しており、また同じ国の中でも地域による独自のスケールを用いているエリアもあります。ここで表されるグレードは技術面のグレードであり、体力面の表記はされていません。そのためクライアント目線で考えるとユーザーフレンドリーとは言えないのが現状です。

外国人クライアントへの情報開示としては、SACを参考としつつも、技術面と体力面を独自のグレードを定義し、標高差や歩行距離などとともに一覧表などで明確に示すことをお勧めします。好事例として埼玉県のカント事業者「Kanto Adventures*」の表記方法を以下に抜粋して紹介します。

"It is very difficult to put a simple grade on a hike, just calling them easy, intermediate, or difficult. There are many factors involved in any hiking route that need to be considered when deciding if you are prepared to complete a certain hike. To help make this easier for our participants, we have developed a system that considers the technical difficulty of a hike as well as the fitness level involved.

ハイキングを初級、中級、上級のように分類することはとても困難です。ハイキングルートの計画では考慮しなければいけない様々な要因が存在します。この点に関して我々は、クライアントにとってわかりやすくする目的で技術レベルと体力レベルを考慮した以下のグレードシステムを考案しました。

■ Technical Grades 技術レベル

- ❖ Level 1: Walking with a low chance of injury, light trekking shoes or approach shoes are okay for this level.
ケガの可能性はとても低く、アプローチシューズや軽登山靴でもOK。
- ❖ Level 2: Mountain climbing, with the possibility of occasional use of the hands or chains or ropes to move up the route. Little potential danger is encountered. Ankle high hiking boots strongly recommended.
時おり鎖場やロープがあったり、手を使うことが必要な山登り。しかしそこまでの危険性はない。ハイカットブーツが必要。
- ❖ Level 3: Scrambling with increased exposure. Handholds are necessary. Chains, ladders, and other aids may be in place on the route to navigate safely. Exposure is present, and falls could result in serious injury or death.
手を使った岩登り（スクランプリング）が含まれる。安全確保のために、鎖場、梯子やその他の手がかりに頼ることが不可欠。高所感があり、滑落は重大な怪我や死につながる。

■ Fitness Levels 体力レベル

- ❖ A: Easiest - Suitable for people of all ages who are in fair condition. Elevation gain of less than 500 meters and less than 10km of distance total.
健康であればすべての年代に適する。標高差は500m未満であり、総距離は10km未満。
- ❖ B: Easy - Suitable for people of most ages who have a basic fitness level. Elevation gain of less than 800 meters and less than 12km of distance total.
基本的な運動ができるのであれば、ほぼすべての年代に適する。標高差は800m未満、総距離は12km未満。
- ❖ C: Moderate - Reasonably fit hikers who get out at least once a month should be able to do this level. This level would be considered easy for frequent hikers. Elevation gain of 800-1,500 meters and a maximum distance of 15km in a day.
月に1度以上は登山しているくらいの体力のある人向け。健脚な人から見ると、簡単に感じるようなレベル。標高差は800~1500m未満、1日の合計は最大でも15km。
- ❖ D: Challenging - Regular hiking experience is required to participate in hikes at this level. Elevation gain of more than 1,000 meters and potentially more than 15km distance in one day. Combination of significant elevation gain and long distance make this level a challenge for many.
このレベルに参加できるのは、頻繁に登山をしている人だけ。標高差は最低でも1000m、1日に15km以上歩くことも。標高差と水平移動距離の組み合わせにより、多くの人はこのレベルを難しいと感じる。
- ❖ E: Very Difficult - Long distances and big elevation gains make this level. High fitness level is required because speed will be important to complete.
長い距離と大きな標高差によりこのレベルが決まる。歩き切るためにはスピードが命なので、高い体力レベルが求められる。

*[Kanto Adventures] < <https://www.kantoadventures.com/> >

3 ガイドとしての自己紹介

自己紹介はクライアントに初めて会った時に必ず行います。“First impressions are everything”（第一印象で決まる）ということわざにもあるように、自己紹介の成功がクライアントとの関係づくり、ひいてはツアーの成功への第一歩となります。実は自己紹介というのはコミュニケーションという観点から見ると特殊な作業です。それは相手に既に聞く体制ができていて、あとはアイコンタクトなどで相手の反応に合わせてペースを作り、ボディランゲージを交えて声の強弱などを微調整すれば良いだけなので、100%近く練習と同じ形で行えることになります。そのため事前に練習をしておく効果は絶大となります。

自己紹介の成功をきっかけに自分自身でFlowを作り出せれば、自信をもってその後のツアーをリードすることもできるはずで。内容は、名前、(仕事)、趣味、出身(居住地)、家族などの基本情報で十分です。笑いの要素もあるに越したことはありませんが、自分のキャラに合わないことはしないほうが良いでしょう。外見や振る舞いにも配慮し、ガイドとして信頼に足る人物であるということを知ってもらいましょう。

4 ブリーフィング

ブリーフィングとは要点の説明や行動を起こす前の最終説明であると定義されています。入念な打ち合わせはツアー当日までに済ませているので、ここではガイド中に必要な事柄に絞った情報の共有を行います。当日に初めてクライアントと顔を合わせる状況では、ガイドの自己紹介から開始してください。また時間も5~10分程度かかることを事前に伝え、クライアントが快適に話を聞ける状況を作りましょう。例えばバックパックを降ろしてもらったり、トイレを我慢している人がいないか声をかけること、また暑い日には日陰に誘導することなどです。ブリーフィングでは、確認し忘れる避けるために必ずチェックリストを事前に作成し、それに沿った確認を行ってください。

ここでは必ずしも流暢な英語でなくても大丈夫です。ガイドからの情報をクライアントが正しく理解できている、またクライアントからの情報をガイドが正しく理解できていることが重要となります。またクライアントの認識できる単位を使うことも重要です。例えば日本人がコロラドのツアーに参加して、ブリーフィングで「今日は2,000feetの標高差の登りで、風速は2mphに満たなく、最高気温は90°Fになるので、しっかり暑さ対策するように!」といわれても、多くの日本人が意味を理解できないことでしょう。クライアントが日常的に親しんでいる単位系に置き換えて伝えることも重要となります。

例えばツアーのクライアントがアメリカ人とイギリス人の場合、気温は Fahrenheit、標高はFeet、距離はMile、風速はmph(マイル/時間)。気温に関しては大まかに感覚として理解(32F = 0℃/50F = 10℃/100F = 37.8℃)したうえで、換算表を用いると活用しやすいと思います。標高に関してはまずは身近なもの、例えば身長を感覚として理解しておきましょう。160cm=5' 3" (5フィート3インチ)/170cm=5' 6"/180cm=5' 9" となります。山でいうと日本一の富士山は約12,389ftとなります。風速に関してもやはり同じで例えば登山でリスクとして認識し始める風速8m/秒=約18mph、登山中止目安の風速15m/秒=約34mphとなります。降水量についてはアメリカではinchが使われています。しかし実際のところ降水量はコンセプトとして一般常識的にはあまり良く理解されていないので、数値などは使わずに言葉で伝える方が誤解がなく、よりシンプルに理解してもらうことができるでしょう。表現方法は後述の「天気を表す単語」を参照してください。

◆参考: 気温、標高、風速の換算表

Temperature Conversion		Length Conversion		Wind Speed Conversion	
°C	°F	Meter	Feet	秒速(m/s)	時速(mph) おおよその値
-5	23	250	820	1	2.24
-3	26	500	1,640	2	4.47
-1	30	1,000	3,281	3	6.70
0	32	1,250	4,101	4	8.95
5	41	1,500	4,921	5	11.2
10	50	1,750	5,741	6	13.4
15	59	2,000	6,562	7	15.7
20	68	2,250	7,382	8	17.9
25	77	2,500	8,202	9	20.1
30	86	2,750	9,022	10	22.37
32	90	3,000	9,843	11	24.6
33	91.4	3,250	10,660	12	26.9
34	93.2	3,500	11,480	13	29.0
35	95	3,750	12,300	14	31.3
36	96.8	3,776	12,390	15	33.6
37	98.6	4,000	13,120	16	35.8
38	100.4			17	38.0
39	102			18	40.27
40	104			19	42.5
45	113			20	44.7

5 ガイド中の日常会話 : Active Listening

コミュニケーションにおいて「聞く」ことは、「話す」ことよりも重要です。ガイドが自分の話を聞いてくれるというだけで、クライアントからの信頼形成に大きなプラスとなります。「7(聞く) : 3(話す)」くらいの感覚で、相手が話している時間を長く取るようにしましょう。心理学的な分析でも「7 : 3」テクニックの有効性が確認できます。人々が会話をするとき、その内訳のほとんどは「自分自身・他の人・対象物」の3つだと言われ、さらに自分自身について話している割合は実に6割となっています。自分自身の話を人に聞かせているとき、脳内では神経伝達物質であるドーパミンが分泌され、それにより甘いものやドラッグを摂取した時に得られるような高揚感を得ることができます。そのため、人間には一方的に自分の話を人に聞かせたいという欲求があるのです。身体的な負荷などを意図的に取り入れるようにデザインされたアウトドアツアーでは、グループ内の結束も重要となります。そのグループをリードするガイドはクライアントからの信頼を得ないと、リーダーシップを取ることも難しくなります。クライアントが主役となり、ガイドはその話を聞く姿勢をとることで、クライアントからの信頼も得やすくなるでしょう。

※参考 YouTube: How to level up your conversation skills! | 110 Seconds | Communication hack

< <https://www.youtube.com/watch?v=R55BoXL0184> >

◆相手の話を聞いて理解していることを、さりげなく表現するフレーズ

- Uh-huh..
- I see
- Right.
- Wow.
- Really?
- So am I. / So do I.
- Same here.
- Exactly.
- You must be kidding.
- No way.
- That must have been tough.
- Neither am I. / Neither do I.



◆相手の言葉を自分が正しく理解しているかどうかの確認方法

- 相手に同じ言葉で繰り返してもらおう
(I am sorry but could you repeat that again?)
- 相手に違う言い方で繰り返してもらおう
(I am sorry to bother you but I don't think I understand what you have just said. Would you mind rephrasing it to me?)
- 自分がリフレーズ(言い換え)して、自分が正しく理解しているか相手に確認してもらおう
(I am sorry to ask you this, but I need to be sure I understood you correctly. Are you saying ~?)

◆何を話す？

・キッカケ

自分が特定の話題について会話を始める場合、その内容が、TPO (Time, Place, Occasion = 時、場所、場合) に即していないと、いかにも強引な印象を与え、時にはクライアントを苛立たせてしまうことがあります。そんな時、この「不自然な」会話を、スムーズで「自然な」会話へと変えてしまう魔法が、このきっかけ作りという、とても重要な作業なのです。

・話す内容

「何を話すか」を考えようとするのではなく、目の前のクライアントをよく観察し、クライアントの現在(いま)、さらには過去・未来のことや、その人をとりまく家族や仕事のことなどに思いを巡らせて、話題を探しましょう。

話題は楽しい話題が良いに越したことはありません。一般的には、天候だけは唯一ネガティブな内容でも大丈夫と言われていますが、ガイドング中には注意が必要です。天気が良ければもっと良い景色が見られたはずなのに・・・、と言ってしまうと何か損をした気分になってしまいます。もしみんなが同じ天候体験を共有しているのであれば、雨の中でしか体験できない特別なことを発見し、仲間としての一体感を向上できる良いチャンスに変えていきましょう。

6 インタープリテーションとは

外国人顧客が求める旅を演出する仕掛けの一つがインタープリテーションです。インタープリテーションを直訳すると「通訳」という意味ですが、「インタープリテーション入門 自然解説技術ハンドブック」では、“インタープリテーションとは自然体験を通じて、物事や事象の背後にある意味や、相互の関係あるいは自然の大原則を解き明かし、人々に興味を起こさせるもの”と定義されています。皆さんは既に習得している技術ですが、クライアントが能動的に何かを感じ取るためのインタープリテーションを意識し、改めて基本を確認しましょう。

◆カナダの登山ガイド*資格講習内での定義

*参考/ACMG (Association of Canadian Mountain Guide カナダ山岳ガイド連盟)<<https://www.acmg.ca>>

“Interpretation is any communication process which aims to reveal meanings and relationships through first-hand experience with an object, artifact, landscape or site. The nugget in this definition is the part about meanings and relationships. Interpretation is revealing. It opens people to new worlds. An alternate title for interpreter could be “meaning maker.”

インタープリテーションとは、物、人工遺物、景色や場所を介し、直接体験によって意味と関係性を解き明かすことを狙いとした、コミュニケーションの過程を意味します。この定義におけるポイントは、意味と関係性です。インタープリテーションとは隠されていることを明らかにすること。それにより、人々は新たな世界へと誘われます。インタープリテーションを行う人は、価値や意味の創造者とも呼べるでしょう。

“Another definition is an informational and inspirational process designed to enhance understanding, appreciation and protection of cultural and natural heritage. The nugget in this definition is the part about it being informational and inspirational. Interpretation is not just information. It inspires the client by being compelling and it should provoke a response (emotional or intellectual) from the group.”

その他の定義では、文化遺産や自然遺産の真価を認識し、また理解を向上するためにデザインされた、情報提供並びに感化させるプロセスと定義されています。この定義におけるポイントは、情報提供と感化です。インタープリテーションは単なる情報提供だけではありません。インタープリテーションはクライアントを巻き込み、鼓舞し、またそれはグループを刺激し、感情的または知性的な反応を引き起こすのです。

“And here is one final definition; A good interpretation is like a bikini or a pair of briefs. It should: 1) provoke interest; 2) excite the imagination; and 3) reveal the most interesting features. The nugget here is that interpretation is fun!”

そして最後の定義では「良いインタープリテーションとはビキニやブリーフのようなものです。それは：1) 興味を刺激するものであり、2) 想像力を掻き立てるものであり、3) 最も興味深い特徴を明らかにするもの。この定義におけるポイントは楽しむことです！

“Remember that interpretation is different from formal education! ..., not a classroom and people are on vacation... They are there to have fun, to enrich their vacation experience, and to learn about something that they have an interest in.”

忘れてはいけないことは、インタープリテーションは学校教育とは異なることです。彼らは学校の教室にいたるのではなく、バケーション中なのです。彼らは楽しむために、休暇を充実した体験にするために、そして彼らが興味のあることを学ぶためにここに来ているのです。

◆つまりインタープリテーションは

- 自然界に隠された意味と関係性を直接体験によって解き明かし、
- 自然や文化遺産の真価や理解を向上させ、
- 単なる情報提供にとどまらず、
- クライアントを感化し、
- 感情的で知性的なグループダイナミズムを生み出し、
- そして何よりクライアントの興味や想像力を刺激する。

このように英語文化圏のガイドたちは、インタープリテーションを通じてガイディングに付加価値を与え、特別な旅を演出しているため、訪日外国人であるクライアントは日本人ガイドに対しても同じレベルの、しかし日本特有の感動を期待しています。

◆ YouTube から学ぶ

今日ではITの発達により、その気になれば外国語に接する機会は無限大にあります。特にYouTubeには無数の動画が挙げられており、そこから多くの見本を見つけることができます。例えばTED Talkです。その中でも「What you didn't know about coffee」で検索<<https://www.youtube.com/watch?v=JaQNY0Ef4YY>>をすると出てくる動画は、まさにインタープリテーションと呼べるものです。そのほか、話に引き込まれる、感化される、新しい価値観を知った等、興味を惹かれるものがあれば、ぜひともその動画を分析してみてください。

7 インタープリテーションに必要とされる英語力

基本的な語彙力及び幅広い専門用語とアカデミックな表現方法が必要であり、英語レベルとしての目安は英語圏の大学卒業レベルの英語力となります。また英語ガイディングのシーンでは、スルーガイド時のようにガイドには観光ガイドの知識が求められることも多いでしょう。そのような場合は一般的な日本文化や北海道学を英語で説明する能力も求められます。幸い通訳案内士試験向けの参考書が書店に立ち並ぶ時代になったので、一般的な歴史文化の英語表現に関しては書店でも簡単に見つけることができそうです。しかし筆記試験対策の参考書は必要ではない為、やはり参考書の選び方にも工夫が必要です。

◆ 参考書例

- 「Finding Japan: Robert Reed 著」;外国人目線で日本文化を紹介するガイドブックなので、観光ガイディングの参考となります。音声CDが付属されたものを入手し、音として捉えながら文字を追う勉強方法であれば実用的な表現方法などが学びやすいと思います。
- 「地域観光資源の多言語解説整備支援事業」;行政の取り組みとして、旅行に関する案内に必要な英語表現などをまとめるプロジェクトです。日本全国の観光に関するあらゆる英語表現を確認することができます。北海道観光で活用できる部分は平成30年度「解説文事例集 [2] 北海道・東北エリア」、令和2年度「解説文事例集 [6] 自然分野」の「049」～「051」、また令和元年度「解説文事例集 [6] 自然分野」の「063 - 001」～「068 - 001」などでしょう。
< <https://www.mlit.go.jp/kankochu/shisaku/kankochi/multilingual-kaisetsu.html> >

8 Natural History / 英単語表の作成

英語文化圏ではNatural Historyという学問の分野が存在します。日本語では博物学と呼ばれるもので、自然に存在するものについて研究する学問です。広義には自然科学のすべてを指すので、日本の学校の教科に例えると「文化史+生物学+地学+地理+哲学」といったところでしょうか。特に国立公園などを訪れる訪日外国人の間では、日本独特の文化、自然や地理的特徴を含むNatural History of Japanese Natureに強い興味関心を持つ傾向があるため、ガイドにもNatural Historyという視点で日本の魅力を再発見し整理する努力が必要です。幸い、北海道アウトドアガイド資格の基礎項目にまさにこのNatural Historyが含まれています。

しかし、皆さんがこれまで勉強してきた北海道学を英語化する際に注意が必要な点があります。よくあるミスコミュニケーションの原因として、ガイドがネット検索や和英辞典のみに頼っていることが考えられます。例えば登山ギア名称、動植物名、数字の単位等において一般的ではない方の訳をそのまま使ってしまうと、クライアントに全く通じないということも起こりかねません。辞書を使う際には、必ず英英辞典も用いて訳された英語が英語として意味を成すものなのか、ダブルチェックを行きましょう。

ここにミスコミュニケーションが起こりがちな英語表現をいくつか紹介します。

● 伝わらない英語表現例 ①：学名

植物には一般名称と学名がありますが、日本固有の植物であれば英語での一般名称が存在しないものが多いです。そのような場合に学名で紹介をしてもクライアントには何のことかさっぱり伝わらないので、インタープリテーションを活用するなど各自の発信の仕方に工夫が求められます。英語での一般名称が分からない場合には日本語での一般名称を紹介し、英語で一般的に知られている植物だと何に近いのかを説明するのも良いかもしれません。

○大きなカテゴリーで表現したければ科 (family) で、また小さなカテゴリーならば種 (species) で、同じカテゴリーの植物を比較して説明をしてみましょう。

○ものによっても英語名は存在するものの、それが必ずしも正しい表現だとは限らないことも注意が必要です。例えばカタクリ。カタクリはユリ科 (Lily) です。英語での一般名称が存在はしますが、カタクリ自体が英語圏の国には存在しないため (北東アジアのみ分布)、学術的に正しくない “dog’s tooth violet” と表現されており、補足説明なしにはスミレだと誤認されるかもしれません [It is called “a dog’s tooth violet” in English, but it actually belongs to Family Liliaceae,... which is a Lily!] などのように紹介をすると良いかもしれません。上記のような面倒な言い回しを避けたければ、和名で “Katakuri” と紹介し “... and a close relative to Katakuri is the Glacier Lily seen in the Rocky Mountains” と表現しても良いでしょう。ちなみに生物の分類学においては、大きなくくりでは以下の階級 (category) があるので、説明の際の参考にしてください。

目 : order

科 : family

属 : genus (複数形は genera)

種 : species (単数形も複数形も同じ)

北海道には動植物全般で北海道の固有種が多く見られますが、いきなり固有名を説明しても、クライアントは何の話をしているのか理解できません。例えばエゾクロテンの説明に Sable といっても、よく伝わらないかもしれません。Generic to Specific の原則を用いて、まずは weasle > marten のように広義の名称から始めましょう。

中には、辞書に載ってる英語名称自体が上手に北海道の固有名詞を説明しているものもあります。

例)

エゾリス : Hokkaido red squirrel

エゾシカ : Yezo deer / Hokkaido Sika deer

エゾヒグマ : Ezo brown bear

キタキツネ : Ezo red fox

英語辞書に載っている英語名称そのままでは伝わらないものも多くあるので、ガイディング中に辞書を調べながら解説することは避け、下見の段階で英語表現を一通り検討することをお勧めします。

◆参考図書

北海道は、氷河期にベーリング海峡により北米と地続きとなっていた時期があります。その後現代にいたるまで気候条件などがカナダと近似することにより、特に高山植物においてはカナディアンロッキーの高山植物と多くの共通点を見つけることができます。そのため「カナディアンロッキーの高山植物 (クラックス パブリッシング)」を参考にすることで北海道の高山植物が英語ではどのように表現されているのかを知ることができます。この書籍は日本語と英語 (一般名称並びに学名) の両方で花の名前を紹介しており、カナダのバンフ国立公園ではとても有名なガイドブックです。ネット通販であれば日本からでも入手は可能です。

●伝わらない英語表現例 ② : 単位

100万円 (1,000,000)。日本語表記をそのまま訳すと Hundred ten thousand yen となってしまいますが、これでは伝わりません。西洋では1000を一つのまとまりとしてとらえ、そのまとまりごとに点 (カンマ) をつけていますので、読み方もその区切りごとに読みます。

- 10 = ten
- 100 = hundred
- 1,000 = thousand
- 10,000 = 10 thousand
- 100,000 = 100 thousand
- 1,000,000 = one million (1つ上の位のくくりとなる)

したがって100万円は、one million yenとなります。1,000万円は、100万円が10個なので、10 millionとなります。基本的にはクライアントの国の単位に置き換えて伝えると良いでしょう。ドル、ユーロ、ポンド等。(ざっくりと1万円は100ドル。10万円は1,000ドル。100万円は10,000ドル、つまりten thousand dollars)。

標高、気温、距離などはBriefingの項目を参照してください。

◆参考: 天気を表す英語表現

<https://eikaiwa.weblio.jp/column/phrases/natural_english/weather-vocabulary>

→雨の強さ

- ・「raining」= 雨降りを指す幅広い表現
- ・「drizzle」= 静かにしとしとと雨の降るさま
- ・「sprinkle」= 降り始めのばらつく雨
- ・「shower」= 唐突に短く降るにわか雨
- ・「pour」= バケツをひっくり返したような豪雨
- ・「downpour」= さらにひどい集中豪雨
- ・「rainstorm」= 雨と風が襲う暴風雨

→雪

- ・「snowy」= 白い雪が舞い降るさま
- ・「sleety」= みぞれが降るさま
- ・「hail」= あられが降るさま
- ・「snowstorm」= 吹き付ける大雪

→霧

- ・「hazy」= 熱気がかすんださま
- ・「misty」= 遠くが見えにくいさま
- ・「foggy」= 深い霧に覆われたさま

→風の状態

- ・「balmy」= 心地よい風に吹かれる感じ
- ・「breezy」= 若干強いけど爽快な風が吹く感じ
- ・「windy」= けっこう強い風が吹くさま
- ・「gale」= かなり強い風に吹かれるさま
- ・「gusty」= 突然吹く強い風
- ・「stormy」= 暴風というか嵐
- ・「blustorous」= 突発的な強風・暴風

→晴れ

- ・「sunny」= 陽光が明るい晴れ渡った天気
- ・「clear」= 雲ひとつない快晴
- ・「fine」= 晴れて乾いた天気
- ・「nice」「beautiful」= 日常でよく使う表現

→曇り

- ・「cloudy」= くもり (雲が一部でも全部でも)
- ・「overcast」= 一面が雲に覆われた空
- ・「gloomy」= 気が塞ぐような曇天
- ・「dark」= 日の光も遮られるような暗雲の空

→雷

- ・「thunder」= 雷鳴
- ・「lightning」= 稲光
- ・「thunderstorm」= 近い表現は雷

9 英語インタープリテーション作成：6つのステップ

① テーマとメッセージ

インタープリテーションは旅行者が内面から変わっていくための仕掛けであることを意識すると、ツアー作成者の意図を理解し、クライアントにツアー終了時に何を感じ、持ち帰ってもらいたいかを具体的にイメージする必要があるでしょう。どのようなメッセージをちりばめるべきかを熟考します。

② 共通認識の範囲

また忘れてはいけないことは、クライアントは英語文化圏の方々であり、また暮らしている自然環境も様々です。ガイディングの基本である対象者理解もここでは重要なポイントとなります。ジェスチャーや比喩などは、共通認識がない部分を理解したうえで使わないと混乱を生むだけとなってしまいます。

③ 題材の発見

体験を伴った感動を与えるインタープリテーションの題材は、ガイドブックやインターネットでは見つからないかもしれません。実際に現地へ足を運び、観察を通じて話の材料を発掘することが理想です。英語文化圏のクライアントは natural history を好むので、natural history of Hokkaido を意識した題材が良いでしょう。

④ リサーチ

対象物が定まったら、次はリサーチを行います。この段階では本やインターネットが活躍するかもしれませんが。地元の人に聞くことでしか得られない情報もあるでしょう。

⑤ メッセージとともに織り上げる

織り上げる際の骨子としては「Introduction / Body / Conclusion」の三段構えが英語文化圏での基本となりますが、日本式の作文に慣れている方は、「起・承・転・結」でまとめるのも良いでしょう。実は偶然にも、この4段階の構成は、英語文化圏の「お笑い」である Stand-up Comedy のアウトラインに合致しています。

	起承転結	Stand-up comedy	意 味
1	起	Catch / Hook	聞き手の興味をつかむ
2	承	Set up	後編のクライマックスに向けての伏線
3	転	Punch line	予期していな方向からのストーリー転換。構成に躍動を持たせる
4	結	Message	自分の思いを入れる

⑥ インタープリテーションを描く手法を決める

命を吹き込む作業です。伝え方、擬人化、ストーリーテリング、紙芝居、小道具、寸劇など、インタープリテーションを生き生きと描く手法を模索します。

10 インタープリテーションの引き出し

◆ General vs Specific

このような流れで作成したインタープリテーションを、ガイド行程表に落とし込み、また地図にもマーキングを行います。これらは Place specific なインタープリテーションになります。これはその場に行かない限り表現できない題材です。

手持ちの話題がこれしかなければ、その場所に行けない場合には話題がなくなってしまいます。そのような事態に備えて、どんな場所でもどんなタイミングでも使える general なインタープリテーションも自分の引き出しに備えておきましょう。これらは別のアクティビティや観光ガイドの際にも活用できる汎用性の高いものとなり、あなたのガイディングに深みと流動性をもたらしてくれるでしょう。

11 クライアントケア

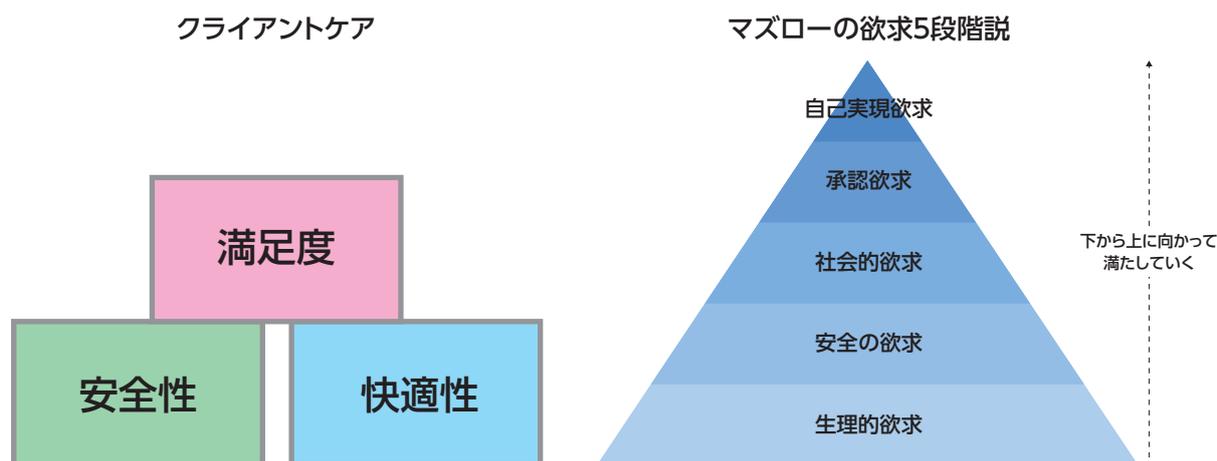
ACMGにおいてクライアントケアがどのように捉えられているか見てみましょう。

“Client care is what sets professional guiding apart from recreational activities. In a professional relationship, a guide puts aside personal ambitions and focuses on the clients’ needs. The safety of the clients, the quality of their experience, and attainment of goals are the primary responsibility of the guide. In order to fulfill this requirement, a guide must manage clients effectively by communicating clearly, and in some situations exercising control to ensure safety...., client care is based around safety, comfort and enjoyment. Choosing trips suitable to the clients’ profile is the first step to ensure a successful outing.”

クライアントケアとは、単なるレクリエーション活動とプロフェッショナルとしてのガイディングを分けるものです。プロとしてのクライアントとの関係性においては、ガイド自身の個人的な野心は後回しになり、フォーカスはクライアントの求めることに向けられます。安全と良質な体験をクライアントへ提供し、また彼らの旅の目的を達成させることがガイドの主要な責任となります。これらの需要を達成するには、明確なコミュニケーションを用いて、ガイドはクライアントを効果的にコントロールしなければいけません。場合によって安全確保の為には、クライアントを制御することも求められます。このように、クライアントケアは「安全管理」「快適性」「顧客満足度」を軸に形作られます。したがって、山旅の成功への第一ステップはクライアントのプロファイルに適したプランを提供することから始まります。

12 クライアントケアの3つのブロック：「安全性」・「快適性」・「満足度」

アメリカの心理学者「アブラハム・マズロー」によると人間の欲求は5段階で構成されており、一番下の生理的欲求から上に向かってクリアすることで最終的に自己実現に達するとのこと。これをガイディングに当てはめて考えると、空腹など生命維持に必要な生理的欲求などを満たさずして、いきなり自己実現へのステップにたどり着くことはできない、ということになります。このように心理学的な見地からも、クライアントの安全性、快適性を順次クリアすることで、ようやく顧客満足度を高めることができると言えます。



出典： <https://prdx.co.jp/visions-prdx/maslow/>

① 「安全性」

リスク評価に基づいた安全管理を行います。ここではクライアントのコントロールに関連する安全管理について紹介します。リスク管理自体に関しては、「ガイディングのためのリスクマネジメント（北海道観光振興機構）」をご参照ください。ガイディングにおいてクライアントの個人的目的をかなえることも重要ですが、安全担保の為に目的達成と、許容できるリスクとの間でバランスを保つ必要があります。場合によってはクライアントの個人的な目的は優先されないこともあります。クライアントコントロールでは以下の段階を考慮しましょう。

- Pro-active Control（先回りした）；物理的な抑制を行わなくても済むように、クライアントに対して事前にルールを伝え、許容されない行動とは何かを共有することが必要です。
- Low level Control（水面下の）；クライアントを疲労させないように歩くペースをコントロールしたり、水分補給のためこまめに休憩を取ったりなど、わざわざ口に出して説明はしないものの、水面下ではガイドによるコントロールが働いています。日常会話などを通じて、日本人が得意な「察する」力を発揮することも良いでしょう。
- Explicit Control（明示的な）；強制的なルールや規制は、特別な理由がない限り行使されるべきではありません。しかし従わせる必要がある状況では、その理由を明確に説明することが最も重要です。何故従わなければいけないのか、そうしなければどういう結果が待っているのかを理論的に理解してもらい、建設的な関係を保ちましょう。

例）クライアントが繰り返し登山道から外れて歩くことをしている場合、まずは、何が問題かを指摘し、自然に対してどのような負荷がかかるのかを説明し、許容できる模範的な行動とは何かを明確に伝えましょう。このとき「ダメ」という言葉を用いる前に、こうした方が「良い」という表現を使い、強制的にルールに従わせるよりも協力を依頼するスタンスを試みましょう。コンプライアンスに正しく従っている場合には、“You are doing a great job of staying on the trail. Thank you for your effort.”等のポジティブなフィードバックを行うことで建設的な関係を保つことができます。

② 「快適性」

クライアントの身体的、精神的な快適さを維持することはガイドの責任となります。物理的快適性は登山ギア、食べ物、環境要因からの保護などで担保されますが、精神的な快適性は単純に恐れなどにより阻害されるだけでなく、例えば寒さなどの物理的不快性によって阻害されることも多くあります。クライアントに接する際には論理的で落ち着いた態度で、そして自信をもって接してください。

また定期的にクライアントの快適さをチェックする必要もありますが、これは対話、観察、そして直観により捉えることができます。もしくは単純にクライアントに話しかけるだけで確認できることかもしれませんが、この方法の落とし穴は、不快なことが生じていてもクライアントは我慢してしまう傾向があることです。その問題は、ルーティン化された規則のようなものを設けることで解決できるかもしれません。例えば、ハイキングでは歩き始めから30分でレイヤーブレイクを必ず設けて、体温の調整とホットスポット（ブリストアの手前の不快症状）のチェックを促すことなど。ペースングが一番遅い人が辛いペースをガイドが生み出し、グループのスピードをコントロールしていきましょう。休憩のタイミングでトイレや水の補給の確認は必要ですが、あまり頻繁に聞きすぎると、かえってストレスになることもあります。

③ 「満足度」

もしもアウトドアアクティビティが満喫できるものでなければ、それはただの苦行になってしまいかねません。早い段階でクライアントとのアイスブレイクをして、彼らにとってのメンター（助言者）や友人としての側面から、彼らの旅の目的を知り、特別な体験を実現させてあげましょう。よく気が付く添乗員をイメージして、その「おもてなし」を真似するのも良いでしょう。

13 注意喚起に関して

注意喚起でよくあるのは、インストラクションなしに「注意してください!」と言葉だけで同じことを何度も繰り返すだけに終わってしまうことです。一体何をどのように注意すればよいのでしょうか?日本人のお客さん相手には「丁寧なガイドさん」として捉えられるかもしれませんが、海外のクライアントには「不必要に形だけのアナウンスをしている」と捉えられかねない状況が多くみられます。危険度が高いときほど、clear & logical reasoning を伴った明示的なコントロール (Explicit-Control) が求められます。また長野県で実施されたモニター登山では、「何を注意するのか説明してほしい」、「子供でもないのに繰り返し同じことを言われたくない」という声が多く聞かれました。インストラクションは、適したタイミングで、明確に、全てのクライアントに伝わるように行ってください。同じ内容のインストラクションが必要な場面が再度現れたら、本当に必要であれば同じ内容とボリュームのインストラクションを行い、そうでない場合には、例えば「枝に注意してください」などの簡易的なリマインドだけにとどめましょう。逆説的にいうと、ちゃんとしたインストラクションの後でなければ「注意してください」は成り立たないのです。

注意喚起とは、本来は本当に注意が必要な時に行うものです。そうでなければ本当に必要な時にその声は聞き流されてしまいます。例えば、継続してぬかるんだ道を歩いているのなら、「muddy and slippery」と言い続ける必要はありません。もし注意が必要な場面が何度も続けば既にクライアントも学習しているので、その後は特に言わずに、例えば、その注意が必要な場所の手前でグループの足をいったん止める、もしくはペースを落とすなどの Low-level Control でクライアントを安全に通過させる、見守るスタイルも必要になってきます。

また日本人ツアー登山では、「Guide to Client Ratio」をみるとガイド1人に対するクライアントの数が多いため注意喚起などを伝言ゲームのように後ろへ伝えているシチュエーションを多く見かけます。しかしこれは、うまく実施しないと形だけのアナウンスになる危険性があります。もし伝言ゲーム方式を取り入れるならば、初めのインストラクションは全員に向かい実施し、その時にこの先に同じ場面が現れた場合は伝言ゲームを活用する旨も伝えてください。そのようなプロセスの後であれば、危険喚起のリマインド (例; Watch out for branches! Pass this on!) として後ろに伝えてもらうことは問題ないでしょう。しかしあまりにもグループが大きく、またペースを失敗してクライアントの間が空きすぎてしまっている場合には、この方法は形だけのものとなってしまいます。その危険性も含めて、インバウンドツアーでは、少人数制でテールガイド付きが理想的となります。



14 ホスピタリティとは？

日本国内では一般的には以下のように考えられています；

- 「おもてなし、思いやり、気配りや配慮、心遣い」
- 「やわらかな表情や声、丁寧な所作など」
- 「お客様が何を望んでいるかを探り、それに応じること」

また英語文化圏の旅行業界の姿勢としては「Customer is always right」が主流です。ではインバウンドガイドとしての姿勢はどうあるべきでしょうか？ガイドとしては快適な環境の提供だけではなく、コミュニケーションにおける快適性の提供、またリスク管理に裏付けされた安心感の提供もホスピタリティの根幹となります。Customer service is ...how a customer feels (ATTA = Adventure Travel Trade Association より)とも言われているように、クライアントが何を感じるのかを真剣に考え、マズローの5段階欲求における最下層から順に満たしていくことをしないと、快適で満足のいく体験は提供できません。クライアントの発する非言語情報（表情やしぐさなど）から感情を探ることも重要ですが、勘違いを避けるためにも単純に聞いてみることも試してみましょう。

◆文化によるホスピタリティの差

対象者理解そのものですが、文化、宗教の違い、同一宗教の中でも宗派や教義の違い、そこから派生する生活習慣の違い、モラル、ルール、食事、生活習慣等をよく理解した上でないと「おもてなし」は独りよがりになりかねません。例えば韓国ではお客さんへ通年で氷水を出すことがホスピタリティの一つですが、中国では通年でお茶や白湯を出すことがホスピタリティと考えられています。

◆クライアントの意向を叶える≡ホスピタリティ

対象者をよく理解できないままではホスピタリティは表面的なものとなってしまいます。またその表面的なホスピタリティのためにアウトドアアクティビティにおける安全を犠牲にすることがあってはいけません。リスクを伴うアクティビティでは「Dos and Don'ts」の周知自体がホスピタリティとなりますし、知らなかったがために生じてしまう事故やトラブル、またはクライアントが恥をかうことを防ぐことにもつながります。そのためにも事前に Proactive に周知すべきことをリスト化しておくことが、異文化間のトラブル予防につながります。ルールを設けて周知させることで問題は解決できました。

15 クレーム対応 (英語文化圏での一般的な対応方法)

優れたリーダーは苦情にもうまく対応します。ガイディングを長く続ければ、中には機嫌の悪いお客さんに当たってしまうこともあるでしょう。もしかしたら、たまたま機嫌が悪いのではなく、原因はツアーに由来するものかもしれません。では以下のような状況をイメージしてみましょう。ネット通販で最新のパソコンを注文したところ、封を開けてみると旧式のパソコンが入っており、怒り心頭でカスタマーサービスへ電話をかけました。しかしクレームで電話をかけたはずなのに10分後には、怒鳴りつけてしまってもうすまなかったと逆に謝ってしまいました。一体何が起ったのでしょうか？

◆ LAUGH メソッド

- Listen：最後まで聞き切る
- Acknowledge：問題があることを認める
- Understand：理解する（問題の根源／顧客の気持ち）
- Give Solution：解決策を提案する
- Hit Home：最後まで対応しきる：フォローアップ

おそらく、カスタマーサービスで対応された方は上記の LAUGH メソッドを活用していたのかもしれませんが。最初のポイントは聞きに徹することです。途中で口をはさんではいけません。そしてクライアントにとっての何かしらの問題があったことを認めましょう。次にその問題が何であるかを確認します。またクライアントがどのように感じたのかも正しく理解しましょう。通常、ここまでくればクライアントも落ち着きを取り戻している頃でしょう。その後、現実的な解決策を示してください。その場で改善できないようなこと、取り返しのつかないことであれば、更にフォローアップとして何かしらの形で補う必要があるでしょう。

16 リーダーのクオリティ

安全確保のためにクライアントをコントロールする時など、ガイドにはリーダーシップを求められる場面が多くあります。以下に示される各要素は、英語文化圏でリーダーシップを取る際に必要とされる素質です。ガイドにはこれらを持つことがクライアントから期待されており、またリーダーシップを取る際には実際に必要となります。理想的にはこれら全てを持つことが良いとされますが、そのほとんどは机上の知識で補えられるものではなく、獲得するには時間、経験、トレーニングが不可欠となります。国内でも北米式のリーダーシップのトレーニングを学べるセミナーなども開催されているので、必要な方は参加を検討してください。

◆キーワード

- Desire to lead (リーダーとしての決意)
- Patience (忍耐)
- Caring (他者を気にかけることのできる能力) ; looking after (面倒を見る)
- Organization (段取り)
- Competence (能力)
- Awareness (配慮)
- Management (管理能力)
- Communication (コミュニケーション) ; listening (傾聴) / counseling (意見を聞く)
- Trust (信頼)
- Hard working (勤勉)
- Sense of humor (ユーモアのセンス)
- Integrity (誠実さ)
- Confidence (自信)
- Decisiveness (潔さ)
- Efficiency (効率のよさ)
- Adaptiveness (適応)
- Environmental Awareness (環境への配慮)
- Responsibility (責任)
- Not being grumpy (落ち着いた性格)
- Strategic (戦略的)

ガイドには英語でのリーダーシップとリスクマネジメントも必要ですが、命にかかわる部分なのでミスコミュニケーションは許されません。リーダーとしての任務を果たせるかどうかは、ただ単に英単語を暗記しているだけの素人と、それを理解し使いこなせるプロとを二分するものであり、ガイドとしての真価が問われる部分です。それには日本語でのガイドとしての熟成と英語での円滑なコミュニケーションが欠かせず、これから英語ガイドを目指す人には、時間をかけたトレーニングが必要となるでしょう。

17 リーダーシップの種類

効果的なリーダーシップには、状況に応じて適宜リーダーシップの種類を微調整することが必要となります。下記の表から分かるように英語文化圏ではリーダーシップには Authoritative（厳然たる）と Democratic（民主的な）の2種類があり、それらを構成する5つの要素の強弱によってスペクトラムとして定義されます。

→ Tell（命令）	Authoritative（厳然たる）Leadership
→ Sell（賛同を得る）	↑
→ Consult（意見を聞く）	変動
→ Share（責任の分担）	↓
→ Delegate（委任する）	Democratic（民主的な）Leadership

※出典：Yamnuska Mountain Skills Semester 2006

博物館のガイド、バスガイド、観光通訳ガイド、登山ガイドを比較した時、必要とされるリーダーシップの種類について、何か違いがあるか考えてみましょう。日本人の感覚からすると、どのシチュエーションにおいても民主的な方が良いと思う傾向がありますが、時と場合によっては民主的なリーダーシップは危険を招くこともあり得ます。

例えば登山ガイドが山の中腹で「皆さん、それでは山頂で会いましょう！」とグループを分散させてしまった場合はどうでしょうか？確かにリーダーシップは発揮してはいるが、間違ったリーダーシップを発揮している状況だと認識してください。「山は自己責任」とよく言いますが、このシチュエーションでは自己判断をクライアントに押し付けている状況、つまり各クライアントにリーダーシップの Delegation（委任）を行っていることとなります。

Delegation を行うには、委任される側の知識や技術がガイドと同じレベルであることが条件ですが、クライアントはガイドレベルの知識や技術がないからガイドを雇っているのです、ここでの Delegation は成り立ちません。法的に「引率者」には人々を安全へ向けて導く義務があるので、「山頂で会いましょう！」というガイディングは、引率責任を放棄していることとなります。登山のようにガイドの判断が求められるシチュエーションでは、Authoritative になることを躊躇しないようにしましょう。



18 インストラクション

英語圏の外国人を主な顧客として扱っていかうとする場合、ガイド育成に関しては既に体系化されている海外のアウトドアガイド資格に学ぶべきことが多く存在します。また特に英語圏におけるアウトドアガイド関連の資格は、英語圏のクライアントをガイドするためにデザインされた資格トレーニングである点も注目すべき点であります。うまく活用できれば英語文化圏のクライアントの扱い方を理解するきっかけともなります。ここではカナダにおけるACMGのガイド資格の考え方を紹介します。ガイド中にはアクティビティに必要なスキルや安全にかかわる考え方を、インストラクションを通じてクライアント全員へ教えることがあります。このように全てのクライアントに当てはまることを全体へ向けて教えることをインストラクションといいます。

◆ ACMG では、以下の形式のインストラクションを推奨しています。

“A successful guide is an insightful teacher, who has a variety of ways to teach a given task or lesson and is able to adjust to the needs and abilities of the clients. The guide should strive to master the material being taught and think of creative ways to present the lesson that involve the senses of seeing, hearing, and doing. It is helpful if the guide divides the lesson into a logical progression of basic skills so that the clients are actively involved and have the opportunity to practice.”

ガイドとして成功している人は、技術や課題を教えるための様々な手法を持ち、またクライアントのニーズと能力に応じ、その手法を調整できる、ひらめきを持つ先生です。ガイドは教材をものにする為の努力を続けるべきであり、視覚、聴覚そして体験を含むクリエイティブな方法を考えなければいけません。クライアントが積極的に学び、また練習する機会を持てるように、論理的に連続する基本的なスキルに課題を区切ると良いでしょう。

Structured lessons should include the following components (課題構成は以下の要素を含むべきです)

1. Discuss the goals. What will be covered and why (目標を話し合う；どういう理由で何を扱うのか)
2. Review previously learned prerequisite skills or techniques
(ここまで条件として学んだスキル等の復習)
3. Illustrate (説明)
4. Teach: Break skills into major points and create demonstrations that clients can see, hear and touch
(教える；教えるスキルを主要なポイントに分割し、クライアントが見て、聞いて、そして感じられる手本を示す)
5. Practice. Have clients carry out lesson with supervision and coaching (練習；クライアントが学んだ課題を、ガイドの観察と指導の下に実施させる)
6. Closure. Provide clients the opportunity to reflect on their learning before they have to apply the skills or techniques (総括；学んだスキルなどを実際に使う場面に遭遇する前に、クライアントが実践的に試すことのできる機会を設ける)

例えば上記の手順をMTB(マウンテンバイク)のダウンヒルに当てはめて考えてみましょう。下りで転ばないために体重移動が重要ですが、MTB特有の体重移動は経験したことがない人が多くいます。通常の乗り方だとサドルに座ったまま体重移動はカーブの際の左右への体重移動だけでしょう。しかしダウンヒルにおいては、下りはスタンディングポジションで、そして重心を低く保ち、また後ろへ体重移動することで、ギャップがあってもバランスを保つことができます。それらを説明し、また実際にどのように行うのかその見本を見せましょう。そのうえで、平地で重心移動の練習を行います。ゲレンデに行くまでの道中、練習に適した安全な範囲の坂があれば再度練習の機会を設けましょう。

19 コーチング

インストラクションが全体へ向けられるものであるのに対して、特定のクライアントだけに当てはまることを個別に指導する場合があります。これをコーチングと呼びます。Coachとは馬車を意味し、馬車は大切な人をその人が望むところまで送り届けるという意味があることから、コーチングは、人の目標達成を支援するという意味で使われるようになったようです。イメージとしては学習塾の個別指導や家庭教師をイメージすると分かりやすいかもしれません。ACMGでは以下のようにコーチングを説明しています。

“Often the guide provides instruction in the form of coaching without planning a lesson and addressing the whole group. These mini lessons are highly effective because they are personalized and highly relevant. They increase efficiency and decrease fatigue by improving clients’ technique. It is important that the guide does not wait for clients to ask for help. The guide should consider coaching or offering tips whenever he/she observes inadequate technique, when difficult sections are encountered, or conditions changes.”

グループ全体ではなく個人に向けて、課題構成を伴わないコーチングの形式でのインストラクションも、ガイドは頻繁に行っています。これらの小さな課題は個別にカスタマイズされるため、適切であり、また高い効果を発揮します。ここで重要なことは、ガイドはクライアントから助けを求められるまで待ってはいけないということです。状況が悪化した時、難所、クライアントの技術がおぼつかない様子を目撃した場合には何時でも、コーチングやコツを伝えることを考えてください。



20 翻訳機「Voice Tra」は有効？

観光庁が2019年に訪日外国人に対して実施したアンケートでは「多言語表示コミュニケーションで困った際解決方法に使った方法」として、第1位は「自分のスマートフォン・タブレットの翻訳アプリで解決した」でした。しかしこれは、外国人が自ら解決方法を探ったことの結果であり、ガイドの言語的問題をスマートフォンで解決すればよいという話にはなりません。観光庁では旅行業関係の受け入れにおいて、スタッフなどへは政府が開発した「Voice Tra」という翻訳アプリの使用を勧めています。観光業においてこれを使いこなすには、以下の手順が求められます。

※出典：2019年観光庁 訪日外国人旅行者の受入環境整備における国内の多言語対応に関するアンケート

- ・アプリのダウンロード <<https://voicetra.nict.go.jp/>>
- ・正しく翻訳させるための話し方

普通の話し言葉では多くの誤訳が生じてしまいます。言葉の選び方などにより、訳の意味が本来の意味と異なることも多くあります。固有名詞などはシステムに登録がない場合、うまく訳すことができません。

- ・翻訳内容の確認と修正

翻訳した英文を、さらに日本語訳して画面に表示する機能がついています。この日本語をチェックすることで、訳が正しいかどうかの確認が可能です。また、日本語文章を修正することで、クライアントに見せる英文を修正することも可能です。

では、ダウンロードして実際に使ってみましょう。例えば、以下の文章を試しに訳してみましょ。 (政府開発のVoice Traは完全無料です。有料の類似品には注意してください。)

- 石を避けてください。
- 道に迷い、えらかった。
- 履いてください。
- 踏み入らないでください。
- お土産にぜひ。



あなたの話した日本語は正しく認識されたでしょうか？またその日本語は正しく翻訳されているでしょうか？逆翻訳機能で、英文がさらに日本語訳されるので、そこを見れば誤訳があるかないかが分かります。上記の例題を翻訳機にかけてみると誤訳が生じているようです。観光業、特にホテルなどでは時間的余裕があるので、ゆっくりと誤訳修正を行えば良いでしょう。しかしこれが雨の吹き付ける稜線上では、そのような余裕はありません。つまり、ガイド業ではコミュニケーション(=リスク管理)の第1選択肢にはできないことを意味します。

翻訳機はネットを介すことで膨大な情報量をさばき瞬時に翻訳をしてくれます。しかしこれはあなたのスマートフォンの電池に余裕があり、またネット環境にいる時にしか使えないオプションです。また上記のようなあいまいな日本語や方言などを使ってしまった場合には誤訳が生じるため、もしもこれが注意喚起のとっさの一言であった場合には、まさに命取りとなるでしょう。そもそも緊急時の「とっさ」の一言に、アプリを立ち上げている暇はありません。休日に、ガイド中のこんな時にはどのように英語で表現をすればよいか？と疑問に思った表現があれば、そのヒントを与えてくれるのが翻訳機です。普段の勉強のお供として活用してください。

参考：ガイディングに役立つ英単語

※単語はほんの一例です。北海道の固有種はとても多く多様性に富んでいます。各々のフィールドに存在する単語を辞書などで調べましょう。

日本語	英語
Geology (地質学)・Geography (地理学)	
マントル	mantle
地殻	plate / earth's crust
大陸棚	continental shelf
土	soil
有機土壌	organic soil
砂地	sandy soil
砂丘	dune
地質	geology
岩石	rock
石の組成	rock formation
化石	fossils
磁気を帯びた岩	magnetic rock
鉱物	minerals
鉱石	ore
鉄	iron
金	gold
銀	silver
銅	copper
亜鉛	lead
ケイ素	silica
硫黄	sulfur
山の岩石 (火山岩・堆積岩・変成岩)	rock formation
火成岩 (火山岩・半深成岩・深成岩)	Igneous rock
火山岩	volcanic rock
黒曜石	obsidian
安山岩	andesite
玄武岩	basalt
半深成岩	hypabyssal rock
深成岩	plutonic rock
花崗岩	granite
堆積岩	sedimentary rock
泥岩	mudstone
砂岩	sandstone
石灰岩	limestone
変成岩	metamorphic rock
石灰岩台地	limestone plateau
石炭	coal
自然風景	natural landscape
地質形成	land formation
地層	stratum
堆積作用	sedimentation
地層のずれ	stratum deformation
断層	fault
火山	volcano
休眠火山	dormant volcano
活火山	active volcano
死火山	extinct volcano
火山列島	volcanic archipelago
噴火	eruption
成層火山	stratovolcano
火砕流	pyroclastic flow
火山灰	volcanic Ash

日本語	英語
スコリア	scoria
溶岩	lava
噴火口	crater
カルデラ	caldera
カルデラ湖	crater lake
溶岩洞窟	lava cave
堰止湖	dammed lake
平原	plain
高原	high plateau
丘陵地	hilly area
草原	grass land
鍾乳洞	limestone cave
水の供給	water supply
水が浸み込むこと	infiltration
湿原	wetland / bog
低地	low ground
高層湿原	high moor
山地	mountain terrain
山脈	mountains / mountain range
大山脈	cordillera
褶曲山脈	fold mountains
隆起した海底	raised seafloor
堆積層	layer of sediment
沈下・沈降	submersion
浸食	erosion / weathering
沈水海岸	downed coast
海峡	strait
半島	peninsula
群島	archipelago
岬	cape
入り江	inlet
広い河口	estuary
浅瀬	ford
潟	lagoon
陸繋島	tombolo
砂州	sand bar
Climate / Weather (気候・気象)	
冷帯気象 (亜寒帯)	subarctic climate
太平洋気候	pacific coast climate
日本海式気候	Japan sea cost climate
多雨	high rainfall
高温多湿	hot and humid
内陸性気候	inland climate
降雨	precipitation
多雨	high rainfall
降水量が少ない	low precipitation
日照時間	daylight hours
比較的温暖	relatively mild
北西季節風	northwest seasonal wind
からっかぜ	strong dry wind
フェーン現象	foehn phenomenon
対流	convection
硬水	hard water
軟水	soft water

日本語	英語
雨	rain
にわか雨	shower
梅雨	rainy season
土砂降り	pouring rain
霧雨	drizzle
雹（ひょう）	hail
樹氷	trees covered with hoary frost
体感温度（風速冷却）	sensible temperature (wind chill)
濃霧	dense fog
流氷	ice drift
寒さの厳しい日が続く	a long spell of cold winter
冷害	cold-weather damage
雪	snow
Environmental Issues (環境問題) & Natural Hazards (自然災害)	
森林伐採	deforestation
砂漠化	desertification
地球温暖化	global warming
温室効果	greenhouse effect
温室効果ガス	greenhouse gasses
水蒸気	water vapor
二酸化炭素	carbon dioxide
オゾン	ozone
メタン	methane
水質汚染	water pollution
土壌汚染	soil contamination
海洋汚染	marine pollution
大気汚染	air pollution
がけ崩れ	landslide
雪崩	avalanche
落石	rock fall
ハリケーン	hurricane
嵐	storm
台風	typhoon
干ばつ	drought
洪水	flooding
熱波	heat wave
吹雪	blizzard
突風	blast of wind / gust of wind
ゲリラ豪雨	sudden down pour
津波	tsunami
高潮	high tides
地震	earthquake
Atmosphere (大気圏)	
大気圏	atmosphere
対流圏	troposphere
成層圏（オゾン層）	stratosphere
中間圏（電離層）	mesosphere
熱圏（電離層）	thermosphere
放射冷却	radiative Cooling
天気	weather
気候	climate
大気圧	atmospheric pressure
偏西風	westerlies
湿度	humidity
露天	dew point
飽和	saturation
地形性の降水	orographic precipitation

日本語	英語
風上側	windward side
風下側	leeward side
しゃ（遮）雨域	rain shadow
前線性降雨	frontal Precipitation
寒冷前線	cold front
積雲	cumulus clouds
温暖前線	warm front
層雲	stratus
停滞前線	stationary front
太陽光エネルギー	solar energy
地軸の傾き	inclination of Earth's axis
春分	vernal equinox
夏至	summer solstice
秋分	autumnal equinox
冬至	winter solstice
経度	longitude
タイムゾーン	time zone
緯度	latitude
赤道	equator
Topographic Map (地形図)	
登山地図	hiking map
地形	land features
複雑な地形	complex topograph
地勢	lay of land / Topography
標高	elevation
等高線	contour line
方位	direction
偏差	decrination
自然堤防	natural levee
山頂	peak / summit
鞍部	col
峠	(mountain) pass
雪庇	cornice
凸面	convex
凹面	concave
盆地・(河川の) 流域	basin
くぼ地	hollow
断崖絶壁	sheer cliff
尾根	ridge / the spine of amountain / arete
岸壁（バットレス）	buttress
渓谷	canyon / valley / gullies / gorge / ravine
斜面	slope / hill
ガレ場	scree slope / loose rock / accumulation of small rocks
一枚岩	monolith
スラブ	slab
岩棚	ledge
岩屑（がんせつ：砕かれた石）	debris; talus > scree
崖錐（がいすい；急崖や急斜面の崖下に形成される円錐状の堆積地形）	talus slope / scree slope
階段状地形	terrace
草の生えた斜面	vegetated slope
ぬかるんだ	muddy
人工物	cultural landscape
登山道	trail / route

日本語	英語
橋	bridge
堰堤／ダム	dam
堤防	levee
登山道	hiking trail
手すり	hand rail
送電線	power line
電線	electric wire
水力発電所	hydroelectric power plant
水道管	water pipe
鉱山	mine
山小屋	mountain hut
避難小屋	shelter / Hut
野外トイレ	outhouse / toilet
東屋	arbor
水場	spring
テシ場	designated camping ground
ビヅターセンター	visitor centre / information center
祠	small shrine
山城	mountain castle
登山届け	hiking registration form
国立公園	national park
国定公園	quasi-national park
私有地	private property
立ち入り禁止	no trespassing
地下水	ground water
流域	drainage basin
地下水面	water table
氾濫原	flood plain
扇状地	alluvial fan
蛇行	meander
川 (大⇒小)	river > stream > brook > creek
清流	limpid stream
滝	fall / cascade (小さい滝)
河口	mouth of river
氷河	glacier
土手	river bank
湖	lake
池	pond
沼	bog / moor / mash land
低湿地	swamp
ラムサール条約	the Ramsar Convention
渦潮	whirling current
温泉	hot spring
間欠泉	geyser / intermittent spring
Mountain Culture/ Religious Practices (山岳文化・宗教的慣行)	
初日の出	the sunrise on New Year's Day
ご来光	sunrise viewed from the top of a high mountain
山岳信仰	mountain worship
講	religious association
修験道	mountaineering asceticism
山伏	mountain ascetics
霊山	sacred mountain
霊廟	mausoleums
神道	Shinto 内容: 自然崇拜 animism と先祖崇拜 ancestor worship からうまれ 経典 script はなし

日本語	英語
神社	shrine
奥宮	inner shrine
しめ縄	sacred rice straw rope for warding off evils
八百万の神々	multitudinous gods
道祖神	a travelers' guardian deity
氏神	guardian deity
仏教	Buddhism
寺	temple
お盆	Buddhis midsummer festivals to welcome the souls of the dead
お彼岸	Buddhist services performed during the equinoctial week
除夜の鐘	temple bells speeding the old year
風水	feng-shui
鬼門	demon's gate
Art & Culture (芸術・文化)	
絵画	picture
彫刻	sculpture
書道	the art of calligraphy
建築	architecture
工芸	craftwork
造形芸術	figurative arts
仏像	Buddhist image (statue)
寺社仏閣	shrines and temples
仏教文化	Buddhist culture
仏教寺院	Buddhis temple
権現造	style of architecture in which outer and inner shrines are joined by a paved room
本堂	the main hall of a Buddha temple
御本尊	the principal image
講堂	lecture hall
曼荼羅	mandala
書院作り	traditional Japanese style of residential architecture
日本庭園	Japanese garden
茶道	the way of tea / the art of tea
茶の湯	the tea ceremony
侘び	austere refinement
寂び	deep mysterious beauty
侘び寂び	ustere and elegant simplicity
幽玄	the subtle and profound
華道	the art of flower arrangement
生け花	the Japanese art of floral arrangement / bringing flowers to life
水墨画	ink painting
浮世絵	Japanese woodblock print
枯山水	dry garden style
Flora and Fauna (動植物概要)	
生物多様性	biodiversity
共生	symbiosis
弱肉強食	survival of the fittest
遷移	succession
極相	climax community
動物相	fauna
動物	animals
脊椎動物	vertebrate
哺乳類	mammal
鳥類	birds
両生類	amphibian

日本語	英語
爬虫類	reptile
魚類	fishes
無脊椎動物	invertebrate
節足動物	arthropods
甲殻類	crustacea
昆虫	insects
貝類	shellfish
植物学	botany
植物相	flora
光合成	photosynthesis
植物	plants
常緑樹	evergreens
針葉樹	conifers
ツンドラ	tundra
広葉樹	broad leaved tree
落葉樹	deciduous trees
シダ	fern
コケ類	mosses
ゼニゴケ	liverwort
菌類	fungi (Fungus)
共生	symbiosis
共生体	symbiotic association
菌根菌	mycorrhizal fungi
地衣類	lichens
サルオガセ	old-man's beard
藻・海草	algae
エコシステム	ecosystem
生産者	producer
分解者	decomposers
草食動物	herbivores
偶蹄類	hoofed Mammals
捕食動物	predators
肉食動物	carnivores
雑食性動物	omnivore
猛禽類	raptor
Mammals (哺乳類)	
シカ (オス)	stag
エゾシカ	Yezo deer / Hokkaido Sika deer
ヒグマ	brown bear (北米の Grizzly bear に近い)
エゾヒグマ	Ezo brown bear
イタチ	weasel
ハクビシン	masked palm civet
テン	marten / Japanese sable
エゾクロテン	Sable
オコジョ	ermine
カワウソ	otter
エゾリス	Hokkaido red squirrel
モモンガ	Eurasian flying squirrel
エゾモモンガ	Eurasian small flying squirrel
イヌ	canine
タヌキ	raccoon dog
キツネ	fox
キタキツネ	Ezo red fox
ニホンオオカミ (絶滅)	Japanese wolf
ノウサギ	hare
ナキウサギ	Pika

日本語	英語
コウモリ	bat
アザラシ	seal
イルカ	dolphin
クジラ	whale
Insects (昆虫類)	
チョウ	butterfly
ガ	moth
セミ	cicada
コオロギ	cricket
ホタル	firefly
クワガタ	stag beetle
カブトムシ	Japanese rhinoceros beetle
カメムシ	stinkbug
ザトウムシ	harvestman
クモ	spider
シャクトリムシ	inchworm
ケムシ	hairy caterpillar
イモムシ	caterpillar
ミミズ	earthworm
ヒル	leech
マダニ	hard tick
シラミ	louse / 複数形: lice
蚊	mosquito
ハエ / コバエ	fly / a fruit fly
アリ	ant
ミツバチ	honey bee
スズメバチ	hornet / a wasp / a yellow jacket
オオスズメバチ	Japanese giant hornet
ハチの巣	beehive
トンボ	dragonfly
アキアカネ	red dragonfly
Amphibian & Reptile (両生類・爬虫類)	
イモリ	newt
ヤモリ	gecko / wall lizard
サンショウウオ	salamander
アマガエル	tree frog
ヒキガエル / ガマガエル	toad
トカゲ	lizard
海ガメ	turtle
陸ガメ (総称)	tortoise
スッポン	soft-shelled turtle
アオダイショウ	japanese ratsnake
クサリヘビ科	viperidae
マムシ	pit viper / mamushi
Ocean (海洋)	
日本海	sea of Japan
対馬海流	the Tsushima current
暖流	warm current
豪雪地帯	heavy snowfall areas
太平洋側	pacific ocean side
黒潮 (日本海流)	the Kuroshio current
親潮 (千島海流)	the Oyashio current
寒流	cold current
水産物	sea foods
沖合漁業	offshore fishing
真珠と牡蠣の養殖	pearl and oyster culture

日本語	英語
牡蠣と海苔の養殖	oyster and laver culture
金魚やコイの養殖	aquaculture of goldfish and carp
マグロの水揚げ	tuna landing
沿岸漁業	coastal fishing
水産業	the fishing industry
好漁場	great fishing ground
漁港	fishing port
漁獲高	catch
漁業	fishery
海の汚染	marine contamination
赤潮	red tide
水産加工業	the marine processing industry
200 海里経済水域	the 200 nautical miles economic zone
marine products (海産物)	
甲殻類 (海)	crustacean
シャコ	mantis shrimp
カニ	crab
タラバガニ	king crab
ズワイガニ	snow crab
ケガニ	hairy crab
ヤドカリ	hermit crab
貝類	shellfish
アサリ	short-necked clam
カキ	oyster
アワビ	abalone
ホタテ	scallop
ウニ	sea urchin
イカ	squid
タコ	octopus
クラゲ	jellyfish
ヒトデ	starfish
ナマコ	trepang, sea cucumber
イソギンチャク	sea anemone
サンゴ	coral (coral reef)
フジツボ	barnacle
海藻	sea vegetable
ワカメ	wakame seaweed
コンブ	kelp
海水魚	a saltwater fish
トラフグ	torafugu, tiger puffer
ハリセンボン	balloonfish, porcupine fish
フグ	blowfish
イワシ	sardine
シャケ	salmon
イクラ	salmon roe
タイ	sea bream
カツオ	bonito
マグロ	tuna
ハマチ	young yellow tail
ブリ	adult yellow tail
サバ	mackerel
アジ	horse mackerel
カレイ、ヒラメ	flatfish (flounder)
ハゼ	goby
タラ	cod
タラコ	cod roe
ニシン	herring

日本語	英語
かずのこ	herring roe
ホッケ	arabesque greenling
サンマ	saury
カジキ	spearfish, swordfish
カンパチ	greater amberjack
アンコウ	anglerfish
シシャモ	shishamo smelt
トビウオ	flying fish
アナゴ	conger, conger eel
エイ	ray, skate (fish)
シャチ	killer whale, grampus
サメ	shark
淡水魚	freshwater fish
メダカ	killifish
カワマス	brook trout
ヒメマス	kokanee
アユ	sweetfish
イワナ	Japanese Char
オシヨロコマ	Dolly Varden
コイ	carp
フナ	crucian
ドジョウ	loach
ナマズ	catfish
イトウ	Japanese huchen / Sakhalin taimen
マス	Trout
サケ	salmon
ヤマメ	landlocked salmon
メダカ	Japanese killifish
ワカサギ	Japanese pond smelt
甲殻類 (淡水)	
ニホンザリガニ	Japanese crayfish
タニシ	pond snail
シジミ	freshwater clam
Birds (野鳥)	
猛禽類	Raptors
ワシ	eagle
オジロワシ	white-tailed eagle
オオワシ	Steller's sea eagle
トンビ	black kite
ハヤブサ	falcon
タカ	hawk
ミサゴ (魚食性のタカ)	osprey
タンチョウ	Red-crowned crane
フクロウ	owl
シマフクロウ	Blakiston's fish owl
ミミズク	horned owl
ウグイス	Japanese bush warbler
キセキレイ	grey wagtail
ホトトギス	little cuckoo
ツツドリ	Himalayan cuckoo
カッコウ	common cuckoo
ウン	bullfinch
メボソムシクイ (ヒタキ科)	arctic warbler
オオルリ (ヒタキ科)	blue-and-white flycatcher
キビタキ (ヒタキ科)	narcissus flycatcher
ノビタキ (ヒタキ科)	stonechat

日本語	英語
ルリビタキ (ヒタキ科)	red-flanked bluetail
アカゲラ (キツツキ科)	great spotted woodpecker
コゲラ (キツツキ科)	pigmy woodpecker
スズメ	tree sparrow
ヒバリ	skylark
イワヒバリ (スズメ目)	alpine accentor
シジュウカラ (スズメ目)	great tit
ヒガラ (シジュウカラ科)	coal tit
コガラ (シジュウカラ科)	willow tit
ゴジュウカラ	eurasian nuthatch
シマエナガ	Long-tailed Tit
ミンサザイ	wren
キジ	common pheasant
キジバト	oriental turtle dove
エトビリカ	Tufted puffin
カワガラス	brown bipper
ホシガラス	spotted nutcracker
アオジ (ホオジロ科)	black-faced bunting
イワツバメ	asian housemartin
コマドリ	Japanese robin
オシドリ	mandarin duck
ミコアイサ	smew
キンクロハジロ	tufted duck
ホシハジロ	pochard
マガモ	mallard
ライチョウ	ptarmigan / a snow grouse
Trees (樹木)	
モミ	fir
トウヒ	spruce
イチイ	yew
スギ	Japanese Cedar
イトスギ	cypress
ダケカンバ	Erman's birch / gold birch
シラカバ	birch / white birch / silver birch
ヤナギ	willow
クリ	Japanese chestnut
ナラ	oak
カシワ	Japanese emperor oak
カシ	evergreen oak tree
カツラ	Japanese Judas tree
ポプラ	poplar / an aspen / a cottonwood
ハンノキ	Japanese alder
カエデ	maple
カラマツ	larch / tamarack
サクラ	cherry tree
クルミ	walnut
ハイマツ	dwarf stone pine / Japanese stone pine
アカシア	acacia
ウメ	plum tree
ニレ	elm tree
トチ	horse chestnut
ブナ	beech
ヤナギ	willow
ナナカマド	mountain-ash
マツ	pine

日本語	英語
マツボックリ	pine cone
切株	stump
液果	berry
木	wood / tree
枝	twig / branch
大枝	limb / bough
小枝	stick
梢	treetop
林冠	canopy
幹	trunk
芽	bud / shoot / sprout
木材	wood / lumber / timber
種子	seed
根	root
葉	leaf / needle / foliage
宿り木	mistletoe
牧草	grass / pasture
穂	ear
稲穂	ear of rice
サヤ	pod
芝・芝生	lawn
蜜	honeydew / nectar
はちみつ	honey
Flower・Plant (花・植物)	
ヒヤシンス	hyacinth
ヒマワリ	sunflower
フキノトウ	butterbur scape
フクジュソウ	pheasant's eye
フジ	wisteria
アサガオ	morning glory
アザミ	thistle
アシ	reed
アジサイ	hydrangea
アヤメ	Siberian iris
ハナショウブ	Japanese iris
ダイコンソウ	avens
チョウノスケソウ	mountain avens
チングルマ	Aleutian avens
キンポウゲ	buttercup
ハクサンイチゲ	(学名) Anemone narcissiflora; a type of an anemone in the genus Anemone and the buttercup family.
シナノキンバイ	globe flower
シロバナエンレイソウ (シュロソウ科)	trillium tschonoskii
クロッカス	crocus
シロツメクサ / クローバー	clover
ツメクサ	Japanese pearlwort
ケシ	poppy
サクラソウ	primrose
クリンソウ	Japanese primrose
マツヨイグサ	evening primrose
キク	chrysanthemum
オオハンゴンソウ	cut-leaved coneflower
ヒヨドリ	boneset
キオン	alpine ragwort (the composite family)
スイセン	narcissus

日本語	英語
スイレン	water lily
オトギリソウ	hypericum
トモエソウ	great St. John's wort
ハス	lotus
スズラン	lily of the valley
ショウジョウバカマ	an oriental swamp pink / a flower belong to the lily family
イワカガミ	a fringe bell / a fringed galax / a flower belongs to the diapensia family
イワウメ	diapensia
ツツジ	azalea
シャクナゲ	rhododendron
ツガザクラ	mountain heath
アオノツガザクラ	Aleutian mountain heath
イワヒゲ	clubmoss mountain heather
スマレ	violet
キバナノコマノツメ (黄花の駒の爪)	twoflower violet
カタクリ	katakuri / dog's tooth violet
ハクサンフウロ	cranesbill
タンポポ	dandelion
ツクシ	horsetail
テッセン	clematis
クルマユリ	wood lily
オダマキ	columbine
トリカブト	aconite
ナデシコ	pink
ノイチゴ	wild strawberry
ヘビイチゴ	false strawberry
ベニバナイチゴ	Japanese indigenous species of a wild strawberry with red flowers
ハマナス	rose hip
ノバラ	wild rose
コケモモ	bearberry / cowberry
シモツケ	Japanese spiraea
ヒナギク	daisy
ウサギギク	arnica
ハタザオ属	the genus Arabis
タデ	knotweed / knot-grass
イブキトラノオ	bistort / snakeweed
ヒナゲシ	corn poppy
ホウセンカ	touch-me-not
ワスレナグサ	forget-me-not
ハハコグサ	cottonweed
ボタン	peony
モクレン・コブシ	magnolia
ユキワリソウ	hepatica
ユキノシタ	saxifrage
コマクサ	dicentra
ラン	orchid
ハクサンチドリ	keyflower
ウメバチソウ	fringed grass-of-parnassus
リンドウ	gentian
キキョウ科	the bellflower family
キキョウ	bellflower / balloon flower
ホタルブクロ (ツリガネソウ)	spotted bellflower (campanula)
桜	cherry blossom
ワタスゲ	cotton grass

日本語	英語
カラマツソウ	meadow rue
ズミ	toringo crab apple
クガイソウ (ゴマノハグサ科)	figwort
シシウド	caw parsnip
キリンソウ	goldenrod
オオカメノキ (レンブクソウ科)	viburnum furcatum
ワレモコウ	great burnet
ウツギ	deutzia
ギンリョウソウ (ユウレイタケ)	monotropastrum humile (mycorrhizal associations を通じ菌糸類 fungi との symbiosis によって生きている)
クガイソウ (オオバコ科)	veronicastrum japonicum
ラシュウモンカズラ (シソ科)	meehania urticifolia
バイカモ	Japanese water crowfoot / water buttercup
バイケイソウ (ユリ科)	white false hellebore
ニッコウキスゲ (ユリ科) / 禅庭花 (ゼンテイカ)	broad Dwarf day lily
カズラ (ツルの総称)	vine
樹液	sap
花粉	pollen
おしべ	stamen
めしべ	pistil
開花	flowering
莖	stem / stalk
草	grass / plant
雑草	weed
球根	bulb
果物	fruit
どんぐり	acorn
松ぼっくり	pine cone
苗	seedling
つぼみ	bud
つる	vine
つる植物	creeper
とげ	thorn / spine / prickle
花	bloom / flower / blossom
花びら	petal
Agricultural Products (農産物)	
いちじく	fig
カブ	turnip
カラシナ	mustard
なす	eggplant
ピーマン	green pepper
きゅうり	cucumber
レタス	lettuce
セロリ	celery
白菜	Chinese cabbage
キャベツ	cabbage
穀物・穀類	grain
昆布	kelp
海藻	seaweed
海苔 (のり)	laver
きのこ	fungus / mushroom
そらまめ	broad bean

日本語	英語
ブロッコリー	broccoli
ほうれん草	spinach
二十日大根	radish
ダイコン	Japanese White Radish
発芽	sprouting
落花生	peanuts
柿	persimmon
柑橘類	citrus
ビワ	Japanese medlar
梅	Japanese plum
スモモ	prune
コンニャクイモ	elephant foot
ナシ	pear
らっきょう	pickled shallots
長芋	Chinese yam
カンピョウ	dried gourd shavings
菜の花	canola flower
ブドウ	grape / grapevine
ベニバナ	safflower
桃	peach / nectarine
サトウキビ	sugarcane
薬草	medicinal herb
ハーブ	herb
野菜	green / vegetable
果樹栽培	fruit cultivation
病害	disease damage
保温苗代	protected nursery
実験農場	pilot faring
コメの生産調整	rice production adjustment
減反	acreage reduction

日本語	英語
輪中	ring levee
用水	canal
園芸農業	horticulture
茶の栽培	tea growing
転作	crop rotation
養蚕	sericulture
農地改革	agricultural land reform
大地主	large landowner
自作農	land-owning farmers
品種改良	plant breeding
穀倉地帯	breadbasket
農作物	produce
畑作	upland farming
酪農	dairy farming
畜産	livestock raising / cow breeding
稲作	rice farming
観光牧場	guest ranch
稲の栽培	rice cultivation
水田	rice paddy
早場米	early rice paddy
二期作	dual cropping
二毛作	double cropping
裏作	off-season crop
不作	crop failure
促成栽培	forcing culture
単作地帯	single crop area
多角的農業	diversified farming
近郊農業	suburban agriculture
高原野菜	vegetables grown on highlands

◎編集協力・監修

横堀 勇 (一般社団法人 ウィルダネス メディカル アソシエイツ ジャパン代表理事)

荒田 康仁 (北海道知事認定 山岳(夏山・冬山)ガイド TREE LIFE 代表)

新野 和也 (北海道知事認定 カヌー・ラフティングガイド NPO法人どんころ野外学校)

上田 浩朗 (Sapporo Active Navigation 代表)

◎英語監修

デイビッド・ニーホフ (Kanto Adventures 代表)

◎編集・制作

株式会社 電通北海道

一般社団法人 北海道体験観光推進協議会

ガイドイングのための
英語によるコミュニケーション実践ガイド
(基礎編)

令和4年3月発行

発行 公益社団法人 北海道観光振興機構
〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目1番1 緑苑ビル1階
TEL 011-231-0941

※本テキストの無断転載・無断使用禁止

