

アクティビティ別

顧客対応英語 実践ガイド

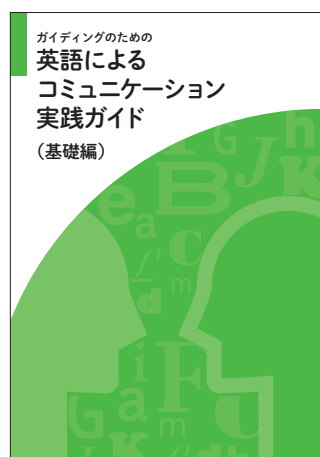
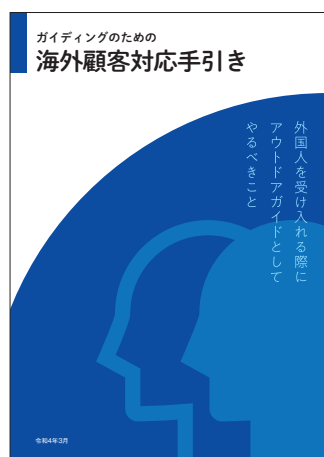
(サイクリング編)



CONTENTS

1 はじめに	3
■ 海外と日本の交通ルールの違い	3
(1) 左側通行	3
(2) 左側走行時の危険性	3
(3) 歩道走行	3
(4) 信号機	3
(5) 左折専用レーン	3
(6) 二段階右折	3
(7) 飲酒	4
(8) 片手運転	4
(9) 両耳、片耳イヤフォンの禁止	4
※参考資料	4
2 英語ガイディングの準備	5
■ ルートの下見のポイント	5
(1) 写真スポットを決める	5
(2) インタープリテーションの題材を発掘する	5
(3) 海外クライアント目線でモノを見直す	5
(4) ルート全体構成を見直す	5
■ 損害賠償保険	5
■ レンタル品	5
(1) レンタルバイク	5
(2) レンタルヘルメット	5
3 英語ガイディング当日	6
■ サイクリングにおけるブリーフィング項目の例	6
(1) 受付	6
(2) ブリーフィング	6
■ 準備体操 (Warming-up Exercise)	7
■ 走行順序の決定	7

4 英語コミュニケーション例	8
[Day 1]	
① ブリーフィング	8
② インストラクション (バイク)	8
③ バイク走行開始	10
④ 最初の休憩 (道の駅)	10
⑤ 峠への登り	11
⑥ 峠	11
⑦ ランチ	12
⑧ 宿泊場所	12
[Day 2]	
① 再顔合わせ	13
② 滝への散策	13
③ ツアー終了	13
5 その他の英語コミュニケーション例	14
■ よくあるトラブル	14
■ 注意喚起	15
■ 自転車関連用語	15



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 はじめに

このテキストでは、英語文化圏の外国人を顧客としたサイクリングのガイディングに必要な基本的要素をまとめました。交通ルールの違いによる注意点など、サイクリングならではのポイントを参考にしてください。

■海外と日本の交通ルールの違い

歴史的背景により、日本の交通ルールは世界的にみると特異性が高いことを認識しましょう。

(1) 左側通行

日本の自転車走行が、左側通行であることを共有しましょう。世界全体でみると、おおよそ「左側通行：右側通行=3：7」です。欧米豪を見てみると、イギリスと結び付きの強い国は左側通行の傾向があり、オーストラリアやニュージーランドがそれにあたります。しかし、カナダ、アメリカ合衆国は右側通行です。事前にクライアントの出身国をヒアリングし、その国の交通法規を調査し、クライアントに合わせたブリーフィングをしましょう。

(2) 左側走行時の危険性

左側走行での注意点として、停車時は左足側で立つことを伝えましょう。右足側で立つと、体が車道側にはみ出ます。またバランスを崩した場合に車道側に倒れやすく、車との接触の危険があります。（自国が右側通行であれば、いつもの習慣で無意識に右足をついてしまいます。またトレイル等のMTB走行をしているクライアントは、山側で立つ習慣があるので場所によっては右足になることがあります。）

併せて、左側一列走行（並進不可）を伝えましょう。

(3) 歩道走行

海外でも日本でも、原則的に自転車は車道を走行します。しかし、日本ではシティサイクル（いわゆるママチャリ：ここでは生活車とスポーツ車を分けて定義）を使用する人は、歩道を使い、歩行者用信号に従う事が大半です。クライアントは、その状況を見てつられてスタートしてしまう場合があります。ブリーフィング時に、軽車両は自動車信号に従うことをしっかりと伝えましょう。

歩道は原則使わないことを伝えますが、交通量が激しい場所は例外的に歩道を使うことを伝えましょう。歩道を使う場合は、車道寄りを徐行（7km/h以下）します。

(4) 信号機

アメリカや諸外国の一部では、赤信号でも車が来ていなければ合法的に左折できるルールがあります。日本は必ず信号機の意味通りに移動することを伝えましょう。

日本では、踏切は遮断機が降りていなくても必ず一時停止しなければなりません。

(5) 左折専用レーン

日本の交通法規では、左折専用レーンから直進レーンに入る方法は、ギリギリまで左側端を走らなければなりません。非常に難度の高い走行を求められます。状況に応じて停止し、車のドライバーとしっかりアイコンタクトを取り、直進レーンに入りましょう。

(6) 二段階右折 (Hook Turn)

海外ではラウンドアバウトが主流となっており、日本の交差点での二段回右折は複雑怪奇であり、理解不可能な（合理性、危険性の面により）クライアントがたくさんいます。ブリーフィング時に、少し長めに時間をとって伝えましょう。また、ガイドは二段階右折時のポジション取りをクライアントへ声と動作でしっかりと伝え、誘導しましょう。図や写真で説明すると、理解が早くなります。

(7) 飲酒

日本では少量であっても倫理的に飲酒運転が禁止されています。ツアー中は飲めないことを説明しましょう。少量だからといって勧めず、お土産で楽しんでもらいましょう。文化を伝えるのであれば、甘酒は飲む点滴と言われるほどサイクリングとも相性が良いので、事前に用意しておくことをお勧めします。

(8) 片手運転

走行中のスマートフォン撮影や、傘をさしての走行は禁止されています。写真を撮りたい場合でも、急停車をせず、安全な場所で停止してから、撮影をしてもらいましょう。

(9) 両耳、片耳イヤフォンの禁止

骨伝導以外のヘッドホン機器は禁止されています。情報伝達の妨げにもなるので、耳を塞がないようにしましょう。

※参考資料

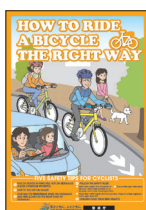
以下、一般社団法人自転車協会がとりまとめている情報を掲載します。

下記URLよりPDFをダウンロードの上、クライアントへのご案内にご活用いただけます。（警視庁の資料です。）
クライアントにツアー前に共有しておけば、理解度も高まり、ブリーフィングの時間短縮にもつながります。



◆自転車の安全利用ガイド

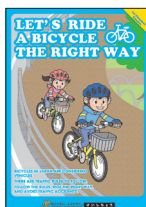
https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/multilingual/english/traffic_safety/traffic_rules/index.files/SafetyGuidelinesforCyclists.pdf



◆安全な自転車乗りのための教育リーフレット

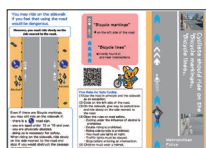
一般向け「自転車の正しい乗り方」

https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/multilingual/english/traffic_safety/traffic_rules/SAFE_BICYCLE_RIDING.files/public.pdf



子ども向け「自転車に正しく乗ろう」

https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/multilingual/english/traffic_safety/traffic_rules/SAFE_BICYCLE_RIDING.files/children.pdf



◆「自転車ナビマーク」、交差点に「自転車ナビライン」

https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/multilingual/english/traffic_safety/traffic_rules/Bicycle_Navigation_E.files/English.pdf



◆交通ルール

https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/multilingual/english/traffic_safety/traffic_rules/index.html

2 英語ガイディングの準備

■ルートの下見のポイント

(1) 写真スポットを決める

海外クライアントは写真や動画を撮ることを好みます。ライディングシーンを写真や動画で撮ってあげ、後日データを渡してあげると大変喜ばれます。

(2) インタープリテーションの題材を発掘する

海外クライアントは、エンターテインメント性を持ち教育的情報を含んだインタープリテーション、特に日本特有の題材を強く好みます。ルート上にどのような題材があるのか改めて見直し、地図に落とし込んでおくと便利です。これをもとに3分以内の英語インタープリテーションの準備をしておきましょう。

(3) 海外クライアント目線でモノを見直す

たとえガイド経験のあるルートであっても外国人クライアントをガイドする視点で見直しをしましょう。例えば売店では何を購入できるか、クレジットカードが使えるのか、駅とキャンプ場のトイレは和式か洋式か等、快適さに関する視点はとても重要です。

(4) ルートの全体構成を見直す

訪日外国人の間では景観や雰囲気を楽しみながら、のんびりと走行するスタイルが主流となっています。彼らは同じルートを走るよりも、一本でも別の道を走ることを好みます。また、発着点が同じようなラウンド型のループサイクリングよりも、発着地が別々となるライン型のスルーサイクリングを好みます。彼らは景色の良い場所で長く休憩を取ることを主張するかもしれませんが、景色を楽しめそうな場所が危険な休憩場所にならないように確認しておきましょう。

■損害賠償保険

海外クライアントの場合は、基本的に、自国を出国前に在住国の保険会社の旅行保険に加入してきてもらうことがベストです。しかし、海外クライアントの旅行保険加入率は統計で70%程度です。ファーストコンタクトが来日前の場合は保険への加入をお願いし、また既に来日済みの場合でも、適用される保険があるのかどうか、ない場合は予想されるリスクについて説明し、できるだけ加入を勧めましょう。

例えばレンタルバイクに保険がついているようなケースがありますが、条件が国内在住者と異なる場合があります。自分のクライアントにも適用されるか、どのレベルの事故で適用になるか、など免責事項も含めて確認しましょう。

■レンタル品

(1) レンタルバイク

海外の自転車の多くは、右側ブレーキが後輪であり、左側ブレーキが前輪で、日本と反対になります（急ブレーキ、下り坂でのブレーキは危険です。）。

身長を必ず聞きましょう。車種によっては、155cm以下の女性が乗れないものがあります。自転車経験も併せて聞いておくと、クライアントのレベルとフィールドにあった種類の自転車を用意することができます。

適正空気圧にも注意してください。海外クライアントは身長が200cm近い人もいます。体重の重い人は、MAX適正空気圧を超えない範囲で上限に近づけてください。また、初心者の方は適正空気圧の下限に近いところに設定してあげると、下からの衝撃が和らぎます。またタイヤ幅が少し増え、若干安定します。いずれにしろ、ツアー中は常時、タイヤの空気圧を気にかけてあげてください。

(2) レンタルヘルメット

日本メーカーヘルメット（アジアフィット）だと、欧米豪人（コーカソイド）の長頭型に合わないことがあります。また、欧米人は身長が200cmであっても、頭のサイズはMサイズ（56～58cm）であることも多々あります。身長だけでなく、頭周りのサイズも事前にヒアリングしましょう（ヘルメット持参が望ましい。もしくは普段使っているヘルメットサイズを教えてください。）

※アジア人（モンゴロイド）は日本人の短頭型に近い。

3 英語ガイド当日

■サイクリングにおけるブリーフィング項目の例

(1) 受付

- 名簿による点呼（フルネームで）
- 健康状態チェック
 - ・事前にもらっているメディカルフォームに相違がないか→個別にプライバシーを確保した状態で行うこと
 - ・今朝の体調確認
 - ・新型コロナウイルスワクチン接種、PCR検査等の確認
- レンタルバイクのフィッティング
 - ・サドルの高さ合わせ
 - ・ブレーキレバーの位置と距離合わせ
 - ・空気圧合わせ（体重に応じて事前にしておくとよい）

(2) ブリーフィング

- 自己紹介
 - ① スタッフ側（役割紹介ーリードガイド、テールガイド、通訳ガイド、メカニカル、サポートカー、カメラマン、ゲストライダー等、その場にいる全員もれなく）
 - ② クライアント側（状況によりペアで自己紹介）
 - アイスブレイク（初対面の人同士が緊張をほぐすためのきっかけ）
- 行程確認
 - ルート、距離、標高差（獲得標高）、走行時間、終了時刻（日没時間）
 - 最初の休憩場所までの距離、ランチの時間、場所、トイレ情報
 - 交通量、ハザード概要（トンネル、危険箇所、道路工事状況の説明）
 - 途中の見どころ、当日のハイライト
- 天気予報の共有
 - 天候と行程に合わせて、防寒具・雨具の着用、水分補給、サンスクリーンなどのアナウンス
- ギアチェック
 - ヘルメットの被り方
 - 天候に合う服装かどうか、ズボンの裾がチェーンに引っかからないか、靴紐がほどけてチェーンに巻き込まれないか、バックやサコッシュが走行中にハンドル位置に邪魔にならないか
 - ボトルドリンク（最低500ml）があるか
 - 必要に応じて、グローブ、アイウェア
 - 忘れ物があった時の対応は事前に検討しておくこと
- 自転車の操作チェック
 - ブレーキ（前後の使い分け方、効き具合）
 - 変速機（坂と平地でのギアを選択の仕方）
- 交通ルールの確認（図を使って説明すると効果的）
 - クライアントには交通法規や看板表示等の意味を伝えるのではなく、ガイドの動きに合わせて行動できるように伝える。
 - 走行場所&ライン、左側一列走行、並進不可、信号機&看板、路面表示の遵守
 - 二段階右折の仕方、左折専用レーンからの直進
 - 歩道は歩行者優先（しかし例外的に走ることが可能なことの説明、その場合の注意）

●自転車の走行確認

- 左からまたがり、左から降り、停車時は左足をつくことの周知、徹底
- 漕ぎ出し時のペダルの位置、坂道やスタート時のギアの位置の説明
- 下り坂での安定した走行のレクチャー
- 車間距離（平地と下り）

●ハンドサイン（決まったワードで統一すること、ガイドのみがアクション、発声すること）

- スタート、ストップ、減速、右左折、注意（落下物&穴&ポール）、二段階右折、寄る（左右）

●セーフティーク

- 貴重品について（スマホ等を落とさない位置にあるか）
- アクティビティ中のリスク概要について
 - ・天候由来のリスク
 - ・自動車、歩行者由来のリスク
 - ・個人により異なる個別リスクなど
- 安全のために理解してほしいこと
 - ・ガイドの指示に従うこと。
 - ・緊急時にとる行動について
 - ①機材や体調不良での自身の停車
 - ②他者の緊急停車での自身の行動（交通事故、他トラブル時）
 - ③信号には必ず従い、赤信号を無理して先行車について行かないこと（グループは前方で必ず停車して待つことを伝え、安心感を与える）
- 万が一、はぐれた場合の連絡方法の確認

●活動中のマナー

- 文化的なマナー
 - ・歩行者とのすれ違い時のあいさつや注意点など
 - ・立ち寄り店、観光地、神社仏閣での地元の方への配慮
- 自然へのマナー
 - ・国立公園法（国有林、県立自然公園）・文化財保護法・LNT*など

*LNT: Leave No Trace 環境に対するインパクトを最小限にして、アウトドアを楽しむための環境倫理プログラム

■準備体操 (Warming-up Exercise)

サイクリングでも動的ストレッチは行ったほうが良いでしょう。その際、急な体調変化の兆しがあるかどうか、クライアントの状態をチェックしてください。

ラジオ体操は、日本独特の文化的側面も併せ持つ動的ストレッチです。下記のように紹介して見なて真似をしてもらえば、細かく体の動きを言葉で説明しなくても良いかも知れません。

◆ラジオ体操導入例

Japanese people often do some exercise and stretching to get warmed up and we have a set of exercises called Radio Taiso, or radio exercise that we learned in elementary school. This exercise includes 13 different moves which loosen up your muscles and mind. I'll show you the moves, so please follow my lead. Each move will be repeated twice before proceeding to the next one, so you'll have a second chance even if you didn't get it the first time. Let's try it!

■走行順序の決定

小柄な方や走行スキルに不安な方はリードガイドのすぐ後方、大柄の方、経験値の高そうな方はテールガイドをお願いするのが良いでしょう。身長200cmのクライアントをガイドの後ろにつけると、後続のクライアントはガイドのハンドサインがほぼ見えません。

4 英語コミュニケーション例

ここからは基礎編で紹介した内容も含めて、実際に英語でツアーを行う際に必要となるコミュニケーションを、1泊2日のサイクリングツアーを例とし、ガイドのダイアログ形式で紹介します。

ツアー名は「幻の龍岩サイクリングツアー（架空）」です。距離は1日目36.5km獲得標高552m、2日目37.4km獲得標高884mです。ツアー中には、2箇所のグラベルロードと、2箇所のトレッキングも含まれています。

欧米豪の参加者5名、季節は10月初旬の朝晩の冷え込みが出てくる季節、年齢は30～40歳代、サイクリング初心者とします。

ダイアログは実際のツアーの時系列に合わせて進行していきます。

[Day1]

① ブリーフィング

Good morning everyone! Let's get started.

皆さん、おはようございます。それでは始めましょう。

Could you all please gather around hear so we can begin the tour briefing?

こちらに集まってください。ここでブリーフィングを始めます。

Nice to meet you all, I am your cycling guide for today. My name is Takanori Sato, please call me Taka. Thanks for joining today's "Phantom Dragon Rock Tour."

初めまして、サイクリングガイドの佐藤隆則です。タカと呼んでください。幻の龍岩サイクリングツアーにご参加頂き、ありがとうございます。

Can everyone give a short introduction? Please share your name, where you are from, and a little bit about your cycling experience.

皆さん、1人ずつ自己紹介をお願いします。お名前、出身地、簡潔に自転車の経験を教えてください。

Our team today is made up of 5 participants and one guide, so let's look out for each other.

今日はガイド1名、参加者5名で走ります。チームで助け合っていきましょう。

Please follow all instructions for your safety. If you have any questions or concerns you can ask any time.

ツアー中は安全のためガイドの指示に従ってください。質問や不安なことがあれば、いつでも質問してください。

One of today's highlights we will pass by is a mysterious place which is home to something called the phantom dragon rock.

今日のルートには、幻の龍岩があります。今回はその謎に包まれた場所へお連れします。

For our first day we will ride a total of 36.5km. We'll depart at 9:00 and finish today around 5p.m. There will be 1 to 2 hours of break time spread out through the day. Lunch will be on the grounds of a shrine in an old village. Lunch will include dishes made using lots of local vegetables. Maybe some of you are already getting hungry thinking about lunch, so I hope you are excited for it.

1日目の距離は36.5km。午前9時に出発して、夕方5時に到着します。1～2時間おきに休憩を入れます。お昼は旧市街にある神社の境内でランチを食べます。ランチは地元の野菜をたっぷりと使った料理をご用意しています。既にお腹を空かせた方もいらっしゃるいませんか？楽しみにしてください。

Our lodge for the night is called Maboroshi-no-Yakata. There is also a large public bath and Japanese sauna to enjoy after a day of riding. In the evening you can enjoy some amazing local Japanese dishes.

宿泊地は、「幻の館」といいます。そこには大公衆浴場も日本式サウナもあります。夜は郷土料理をお楽しみください。

② インストラクション (バイク)

I'd like to talk a bit about the bicycle operation since some things might be different than in your country.

国が違うといろいろと違う点があるかも知れないので、少し自転車の操作を説明します。

The right hand brake is for the front wheel, the left hand brake is for the rear wheel. This is the opposite of North America and Europe where the right hand brake is on for the rear wheel so please be aware of this.

右ブレーキが前輪、左ブレーキが後輪です。北アメリカやヨーロッパなどでは右ブレーキが後輪で日本は逆になっているので、注意してください。

Always keep two fingers on the brake levers. When stopping on flat ground use 50% and 50% force on each lever. When applying brakes on a downhill you should use 60% on the left and 40% on the right. Use more force on the rear wheel which is the left brake handle.

常にブレーキレバーに2本指をかけておき、いつでも停まれるようにしてください。常にブレーキは両ブレーキを使ってください。ブレーキの力加減は、平地では右：左=50:50、下り坂では右：左=40:60を意識してください。

Now I will talk about how to ride the bike.

自転車の乗り方を説明します。

Basically everything happens on the left side. You stand next to the bike on the left side, and you get on and off from the left side. Before getting on the bike make sure to check behind you to ensure everything is safe.

基本的に自転車の左側に立ってください。左側からまたがり、左足を地面についでください。降りるときもいつも左側に降りるようにしてください。自転車にまたがる時は、必ず後方確認をして安全を確かめてからにしてください。

Some of the rules of the road may be different from your country so let's go over those.

日本と海外の交通ルールの違いをお話します。

Obey all traffic lights and stop signs. A stop sign is a red upside down triangle.

信号や停止標識に従ってください。停止標識は、赤色の逆さまの三角の標識です。(実物を見せたほうが良い)

We do not ride on sidewalks, but will ride on the car road on the left side in a single file line.

歩道は使わず、車道を左側走行、1列になって走ります。

In places with heavy traffic, to reduce danger we are able to ride on the sidewalk. Please follow me in this case.

交通量の多い場所は、危険回避のために歩道を使う場合があります。ガイドと同じところを走ってください。

On the sidewalks, pedestrians always have priority, and we must cycle slowly. There may be times when we need to get off the bikes and push them.

歩道は歩行者優先なので、歩道はゆっくり走行します。場合によっては、歩いて通行します。

If we need to turn right at an intersection with a traffic light, then we will do that as a hook turn. This means when we have a green light, we cross the road with traffic and stop in the opposite lane and turn our bikes to the right. Then when that signal turns green we will head in the new direction. This is much safer than doing a right turn like motor vehicles.

信号機のある交差点を右折する場合は、2回に分けて曲がります。一度直進して、対面で90度右に方向転換して停止します。対面の信号が青に変わったら、2回目の直進で進みます。これは、車と同じように右折するよりも安全な方法です。

Now let me explain about the hand signals we use in Japan. I will make all hand signs and call instructions to everyone, but there is no need to do the same. You can just focus 100% on cycling and enjoying your ride.

ハンドサインを説明します。ハンドサインと発声は、ガイドだけがするので、皆さんは真似しなくても大丈夫です。集中して運転し、サイクリングを100%楽しんでください。

This sign means let's move.

これは、出発します、のサインです。

This one means stop.

これは、停まります、のサインです。

Slow down.

減速します。

Watch out. There may be a pole, obstacle hole, or slippery place.

これは、注意してください、のサインです。ポール、障害物、穴、滑りやすい箇所の時に使います。

This is for turn right, and this for left.

右(左)に曲がります。

And this is for the hook turn I mentioned previously.

これはさっき説明した二段階右折をする時のサインです。

There are times I may need to warn you quickly and will do so by voice.

注意喚起は声だけで行う場合があります。

Spread out - meaning keep more distance from the person in front of you.

車間距離を取ってください。

Watch out! - This is for a dangerous obstacle and you should take immediate action.

「危ない!」これは、緊急性が高く、危険物をとっさに回避したい時です。

We are departing shortly at 9:30. Please take care of any toilet needs and don't forget to fill up water bottles. If you have any concerns about your physical condition or bicycle's condition please let me know any time.

出発時間は9時半です。トイレを済ませ、水分補給をし、水も忘れずに持ってください。自転車の操作や体調が心配な方はいつでもガイドに声をかけてください。

It is better to sip water and eat little by little than a lot at once.

少しずつ水分と食べ物を口にされた方が良いでしょう。

③ バイク走行開始

Everybody ready to go? No one needs the toilet and everyone has water? Please double check you haven't forgotten any important items.

準備はできましたか? トイレは済ませましたか? 水分は持っていますか? 忘れ物はないかももう一度確認してください。

Let's get on the bikes.

では、自転車に乗りましょう。

We start in a flat area for a bit. This will give you a chance to practice changing to easier and harder gears. For those on e-bikes practice a bit increasing and decreasing the power assist levels.

最初は平地です。この間にギアを重くしたり、軽くして操作を確認してください。eバイクの方は、電源が入っていることを確認し、パワーモードを上げたり下げたりして練習してみてください。

Make sure to check behind you before pulling out and then start riding.

後方を確認してください。出発します。

I think we are all getting warmed up, so let's take a break to adjust our layers.

体も十分に温まったと思うので、各自レイヤーの調整をしましょう。

There is no toilet around here but if you need to go, please let me know. I will find a suitable spot for you.

この辺にトイレはありませんが、必要な方は声をかけてください。適した場所までご案内します。

Let's get off the bikes.

自転車から降ります。

A car is coming.

車が来ます。

Let the pedestrian go first.

歩行者を優先します。

10 minute to the next break!

あと10分で休憩です。

Client: Can we stop for a minute, I'd like to take a photo.

クライアント: ちょっと待って! ここで写真を撮りたい。

This is not a safe place, but there's a great photo spot just 100m ahead so please keep going.

ここは安全な場所ではありません。もう100m (100yard) ほど先にいいフォトスポットがあるので、止まらずそのまま行きましょう。

④ 最初の休憩 (道の駅)

Good work. Please get off the bike and take a full 10-minutes break.

お疲れ様でした。自転車から降りて10分間しっかりと休憩しましょう。

You can park your bikes here.

自転車はここに停めてください。

How's everyone feeling? Any problems with your bikes?

体調はどうですか? 自転車の調子が悪い方はいますか?

There's a toilet over there.

トイレはあそこです。

Have a drink and make sure you are well hydrated.

水分補給をしっかりと行ってください。

Please try this Youkan. It's a traditional Japanese sweet made from bean paste and great for sports activities.

この羊羹をどうぞ。これは日本に昔からある豆でできたお菓子でスポーツの時にすごくいいんです。

We'll take off again at 10:50.

10時50分に出発します。

The next break will be in an hour.

次の休憩地点までは1時間です。

Keeping a constant pedal cadence will stabilize the bike. Aim to maintain 20km/h and adjust gear as necessary.

自転車はペダルを回し続けると安定します。時速20km/h(≒12MPH)を目安に、常に回せるギア比を意識してみましょう。

Let's get ready to go.

出発の準備をお願いします。

5 峠への登り

The ascent to the pass starts here.

ここから峠が始まります。

It will take us about 1 hour to climb 5km.

約1時間かけて5km上ります。

Have a drink and eat something before we start climbing.

上る前に水分と携行食を摂ってください。

If you are wearing warm clothes please take off a layer.

厚着だと思う方は、1枚上着を脱いでください。

Please shift to an easier gear. Focus on rotating the pedal and not putting your weight on top of it.

ギアを軽くしてください。ペダルを漕ぐのではなく、回すイメージです。

Work on keeping a rhythm. One two, one two...

リズムをつけてください。ワン、ツー、ワン、ツー。

The trick to getting up the hill is to move your chest closer to the handlebars in time with your pedaling.

上り坂のコツは、ペダルに合わせて胸をハンドルに近づけることです。

When it starts to get tough people usually put their head down, but if you keep your head up you can get more oxygen.

苦しくなると下を向きがちですが、胸を立てるように顔を上げると、肺に空気が入ってきます。

If breathing becomes difficult or you become tired just say something to me. I will find a safe place to stop and we can all take a breather.

息が苦しくなってきたり、疲れた場合は、ガイドに声をかけてください。ガイドが安全な場所を確認してから停まります。みんなで呼吸を整えて休みましょう。

Focus on taking slow deep breaths.

ゆっくりと大きな深呼吸を心がけてください。

It gets steeper from here. (gets less steep)

ここから勾配がキツくなります(緩やかになります)。

We've climbed 3 km, just 2km to go.

今、3km上りました。残り2kmです。

6 峠

We've made it to the top of the pass, good work! We'll be rewarded with a nice downhill now.

峠に到着です！頑張りましたね！このあとは下りのご褒美があります。

Go ahead and wipe the sweat away.

汗を拭いてください。

From here it's a long downhill and you will cool off fast. I recommend wearing a rain jacket to protect you from the wind.

ここからは長い下りで体が冷えます。レインジャケット(上着)を着て風を防ぎましょう。

Keep two fingers on each brake lever so you can stop quickly if needed.

いつでもブレーキをかけられるように、ブレーキレバーに指2本をかけておきましょう。

Remember the front brake should receive 40% of the force on the right handle, and 60% for the rear brake on the left.

ブレーキは右（前輪）を40%、左（後輪）を60%くらいのイメージで握りましょう。

Don't constantly squeeze the brakes but remember to pump the brakes so they don't overheat.

ブレーキは握り続けるのではなく、ポンピングブレーキを心掛けてください。

Keep your chin down and look far ahead so you don't feel the speed as much and get nervous.

顎を少し下げ、視線を遠くに置くと体感スピードが下がり、恐怖心が和らぎます。

During the descent keep your hips about halfway behind the saddle.

下りの最中、サドルからお尻を半分くらい後ろに下げてください。

Hold the handles firmly so you do not let go if you hit any bumps.

ハンドルをしっかりと握ります。衝撃で手を離さないようにしてください。

Position yourself like there is a balance ball between the handlebar and your chest. Bend your elbows as if you were holding it, and relax your shoulders.

ハンドルと胸の間にバランスボールがあり、それを抱くようなイメージで肘を曲げ、肩の力を抜いてください。

You can absorb the vibrations by keeping your butt out of the saddle and keeping your weight on the pedals so your knees absorb the bumps.

お尻を浮かせてペダルの上に立ち、膝で衝撃を吸収するように乗ると、振動を吸収できます。

Keep about 5 bike lengths between yourself and the person in front of you. About 10 meters.

前の人との車間距離を自転車5台分とってください。約10mです。

A few minutes before leaving here.

まもなく休憩は終わりです。

Let's move on!

さあ、出発しましょう。

Let's stop. Take a moment to get the blood circulating in our arms and move your neck and shoulders. Take a deep breath and relax.

停まります。腕を上下に振って血液を循環させましょう。手首や肩、腰も回してください。深呼吸をして、リラックスしてください。

7 ランチ（神社の境内）

We can enter the shrine from here. Is there anyone that prefers not to go in?

これから神社に入ります。入るのに抵抗のある方はいますか？（状況に応じて）

Let's remove our helmets. It's common manners to take off head coverings when entering shrines and temples.

ヘルメットを脱ぎましょう。これは、日本の神社やお寺に入る時のマナーです。

8 宿泊場所

Great work today!

今日1日、お疲れ様でした。

Are you guys tired? Did you have fun?

疲れはどうですか？楽しんで頂けましたでしょうか？

Tomorrow will be more adventurous than today.

明日は今日よりもアドベンチャーな1日となります。

Make sure you get plenty of rest and recover for tomorrow.

しっかりと睡眠をとって、今日の疲れを癒してください。

Let's meet in the lobby tomorrow at 8:30. Be careful not to leave anything behind.

明日、8時半にロビーに集合しましょう。忘れ物に注意してください。

See you tomorrow.

それではまた明日。

[Day2]

①再顔合わせ

Anyone still tired from yesterday? Any pain in your shoulders, hips, or back?

昨日の疲れはありませんか？肩、腰、お尻の痛みは大丈夫でしょうか？

Today's route has more ups and downs than yesterday.

今日のルートは、昨日よりもアップダウンのある道です。

There's also some off-road sections. Just follow my lead and take it easy and you'll be fine.

オフロードもありますが、ガイドの指示に従い、落ち着いて行動をすれば大丈夫です。

②滝への散策

Pike your bikes here and we will walk to go see the waterfall. You don't need your helmet so you can leave it here.

ここに自転車を停めて、歩いて滝を見に行きます。ヘルメットは必要ないので、置いていきましょう。

③ツアー終了

Thank you everyone for the past two days!

皆さま、2日間私たちのツアーに参加して頂き、感謝します。

I hope you are all satisfied with the trip.

皆さまにご満足いただけたら幸いです。

If you have a moment, could you please fill out this tour survey so that we can continue to improve our trips for future guests.

もしよければ、こちらのアンケート、レビューをお願いします。次のお客さまのために、更なる良い旅のご案内に活かしていきたいと思います。

I have a souvenir for you.

お土産があります。

I look forward to seeing you in.

皆さまと再びお会いできるのを楽しみにしています。

Have a great trip!

これからも良き旅を！

5 その他の英語コミュニケーション例

■よくあるトラブル

●チェーンが外れる

Your chain has come off. I can quickly fix it, please get off the bike.

チェーンが外れました。すぐに直しますので、自転車から降りてください。

Alright it's fixed. Let's continue.

直りました。さあ進みましょう！

●パンク

It looks like you have a punctured tire (flat tire). It will take about 10 minutes to fix. Take your luggage off the bike, then take a break and rehydrate.

パンクしたようです。パンク修理に10分程度かかります。荷物を降ろして、日陰で水分補給をしながら休憩してください。

●シフトの使い方がわからず、速度に乗れない、坂道を上がれない

Client: I do not understand how to use the shifter / I can't get up to Speed / I can't climb the slope.

クライアント: シフトの使い方が分かりません。／どうもうまく速度に乗れません。／坂道を上がれません。

The gear shifter is on the right hand side. When you press rear button it becomes harder to pedal and is best for flat ground and downhill. When you press the button in front, it becomes easier to pedal which is useful for going up slopes. .

右手側についているギア操作機があります。奥のボタンを押すと重くなり平地や下り坂に向いています。手前のボタンを押すと軽くなり、上り坂に向いています。

You should set the gear so you average 60 rotations per minute.

1秒間に1回転するようなギアの重さにしてみましょう。

●シフトの調整不良

Your gears are not changing smoothly. I'll adjust it so please get off the bike for a moment.

ギアチェンジがうまくいっていません。調整しますので、自転車から降りてください。

●ハンガーノック

You must be hungry. When that happens your power level drops off significantly. Take a break, eat something sweet and have something to drink.

ハンガーノックかも知れません。つまり、お腹が空いて力が出ないのかも知れません。甘いもの（糖分）と水分を摂り、休憩しましょう。

●走行中に荷物が落下

Client: Something fell off while riding.

クライアント: 走っている途中で持ち物を落としてしまいました。

That's alright. We'll stop in a safe place first before picking it up, so keep going for the moment.

大丈夫です。安全な場所で停まってから拾いに行きますので、そのまま進んでください。

●向かい風

A headwind is coming. Shift to a lower gear and ride directly behind the person in front of you. This way you can escape some of the wind and it becomes easier. It's called drafting.

向かい風になりました。軽いギアにしてください。前の人の後ろに隠れる位置に入って走ってみてください。風避けになり、いくぶん楽に走れます。

● 雨

It's starting to rain. Let's put on our rain jackets. Hold the handlebars tightly so you don't slip off them. Remember to pump your breaks. And keep at least 2 bicycle lengths (at least 5m) between you and the person in front of you.

雨が降ってきました。レインジャケットを着ましょう。ハンドルから手が滑らないようにしっかりと握ってください。ブレーキはポンピングブレーキを心掛けてください。前の方との距離は、2台分以上 (5m以上) とってください。

■ 注意喚起

- | | |
|----------------------------------|--|
| ・1列で | in a single file |
| ・立ち止まらずに通り返けて | go through without stopping |
| ・歩行者に道を空けて | make space for pedestrians |
| ・サイクリストが後ろから近付いている | Another cyclist is coming from behind |
| ・左側に寄って | Move to the left side |
| ・後続のサイクリストを先に行かせて | Let the cyclist behind us pass. |
| ・注意して! | Heads up! / Look out! |
| ・～に注意して | Watch your ~ / Be careful of ~ |
| ・ここで次の人が来るのを待ち、いま私が言ったことを伝えてください | Please wait here and tell the next person what I just told you. |
| ・砂利 | gravel |
| ・落ち葉 | loose leaves |
| ・滑りやすい | slippery |
| ・間隔をあけて | spread out |
| ・1人ずつで | one at a time |
| ・前方にクマが出ました。落ち着いて後ろに下がってください | I just saw a bear far ahead. Stay calm and let's back up slowly. |
| ・前方から車が接近 | car is coming from ahead |
| ・後方から車が接近 | car is coming from behind |
| ・右側 (左側) に車あり | there's a car on the right (left) |
| ・停止します | Stop |
| ・徐行(ペースダウン)します | Slow down |
| ・左右に車なし (交差点) | It's clear |
| ・右側から追い越します | pass it on your right |

■ 自転車関連用語

- | | |
|----------------|----------------------------------|
| ・サドル、シート、椅子 | saddle, seat |
| ・ハンドル | handle bar |
| ・パンク | flat tire, puncture |
| ・ギヤ、カセット | chain ring, cassette |
| ・車輪、ホイール | wheel |
| ・シフト、変速機 | shifter, derailleur |
| ・チェーンが外れる | chain falls off |
| ・チェーンが鳴る | chain rattles |
| ・キーキーと鳴る (ハブ等) | creaking, squeaking |
| ・自転車のスタンド | bike, (bicycle, push bike) stand |

(「cycle」は自転車を意味する英語ではないので、「cycle stand」では伝わりません。)

◎編集協力・監修

上田 浩朗 (Sapporo Active Navigation 代表)

加集 安行 (W-Asobi G.K. 代表)

小口 良平 (grav bicycle 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

アクティビティ別
顧客対応英語 実践ガイド
(サイクリング編)

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

