

TIC 案内業務事例

【 「V」 通信 457号 2019年10月4日 】

ドイツ 男性1名 30代(在住)

Q：モダンダンスを見たい。日本庭園があるようなところでランチをしたい。

A：周辺就業者。奥様の誕生日祝いとして計画しているようだが、自分では探しても見つからなかったとのことでランチ休憩中に来所された。日程は9月22日～28日が希望。「モダンダンス」といって例えば？と聞くと「バレエが見たい」とのこと。調べたところ、9月27日～29日に渋谷のBunkamura オーチャードホールにて「熊川哲也 Kバレエカンパニー Autumn2019 マダム・バタフライ」公演があり、チケットも販売中。他には何かないかな？とのことで希望日ではないが現代舞踊公演が9月13日～14日で渋谷区文化総合センター大和田さくらホールにて、10月17日～18日で彩の国さいたま芸術劇場にてあるがチケットの有無については直接問合せないとわからない。休憩時間は大丈夫か確認すると、あとは自分でチェックするとBunkamura HPと現代舞踊協会 HPを自身のスマホで確認して行かれた。また、こちら誕生日祝いで日本庭園が見えるところでランチをしたいとのことで椿山荘(すでにご存知だった)、八芳園、目黒雅叙園、芝のとうふ屋うかい、がんこ新宿山野愛子邸などを案内した。まだしっかりとしたイメージは持たれていないようだった。料亭などもいいのではと、神楽坂などのお店をいくつか見せたところ、いろいろメモされて詳細は自身でネットで確認するとのことだった。

ドイツ 男性1名 30代

Q：日本旅行計画の相談。

A：「How can I help you?」とお声がけをしたところ、耳を押えたジェスチャー。聴覚障害をお持ちのお客様であった。すぐに紙とペンを取り出したところ、彼が自身の携帯の翻訳ソフト(ドイツ語→日本語)で会話を始めた。ジェスチャー、翻訳ソフトと英単語の筆談を交えながら問合せの内容を確認していった。彼はJRパスをお持ちで、3週間の日本旅行を計画中。東京・横浜・富士山(富士宮)・京都・大阪・奈良・神戸・広島・福岡に行く予定で、携帯にメモしていた日程表を見せてくれた。主な場所の宿は予約しているようで、全体的な日程感と見どころを押えているかを確認したかった様子。特に大阪～広島間と富士山～京都間はプランを確定していないようで、お勧めを聞いたかったようだった。大阪～広島間は姫路や岡山・倉敷を、富士山～京都間は名古屋や高山をパンフレットを見せながら案内してみたが、高山は少し遠いと感じたようだった。また富士宮の宿から富士山へ行くバスがあるかと尋ねられたので、登りに行くのかと確認のため、翻訳でclimbを提示、意味が分かるかとんでもない！とのジェスチャー。ということは鑑賞したいだけだと思うのだが、富士宮からでも富士山は見える、五合目まで行くバスは主に登山者向けと説明するのが、翻訳ソフト(ドイツ語)と英単語の筆談ではなかなか難しかった。その他、東京からJRパスを使って日帰り旅行もしたいとのことだったので、東北方面で日光を案内。最後に福岡から韓国の釜山と見せられたので、フェリー？と尋ね

るとそうだと言う。チケットの詳細が知りたいようだったので、フェリー(ビートル)の値段と時刻表を伝えると、値段が思っていたより高いといった表情であった。後で検討されるようで、ウェブサイトの画面をメモされて行かれた。国を伺い、Welcome to Japan! と筆談すると、Thank you very much!と書いて下さり、笑顔で何度も会釈しながら TIC を後にされた。TIC では聴覚障害者の補聴器を補助する機器(ヒアリングループ)や筆談ボード、アプリなどの準備はしているが、お客様を前にするとすぐに筆談!と早まってしまった。彼の場合は英語での会話が難しかったと思われるが、彼自身が使い慣れているツールを提示してくれたのでスムーズに案内に入ることが出来た。来年の東京オリンピック・パラリンピックを前に、お客様それぞれの心地のよい手段を提供することが必要だということを改めて認識させられた。

台湾 男性 電話

Q : T-CAT から成田空港までのリムジンバスは運行していますか？

A : 大型台風 15 号の影響により、この日は朝からほとんどの交通が運休もしくはダイヤの乱れで混乱していた。電話のお客様は、成田空港から同日午後 10 時発のバニラエアで帰国予定とのこと。リムジンバスは電話を受けた午後 4 時過ぎの時点で、空港付近の高速道路の冠水により運休中。お客様は上野にいらっしゃるとお聞きしたので、京成線及び JR 線の運行状況も確認したが、いずれも成田空港までの運転は見合わせていた。しかし台湾行きバニラエアは午後 4 時過ぎのフライトがすでに出発したそうなので、午後 10 時のフライトも飛ぶ可能性がある。京成上野から京成津田沼までは京成本線の運転が再開されていたので、とりあえず京成津田沼まで行き、そこからタクシーで空港に向かうことは出来るが、タクシーに乗るのもかなり並ぶことになる。京成成田スカイアクセス線は午後 6 時の運転再開予定とのことだったので、まずは京成上野駅に行き状況を確認して、駅のスタッフにも相談をするように伝えた。エアラインからは欠航等の連絡はないとのことだったので、何とか成田に辿り着きたいが情報が得られず電話をしてきたとのことだった。成田空港へのアクセス方法はないが飛行機は運行されているという状況になり、その時点での運行状況を伝えることしかできず、案内自体が難しい状況だった。翌日以降、成田空港で一晩過ごし、翌日の早朝、満員電車で東京まで来たと話す方も多く来所された。