

## 目次

### 第1章 国際観光ガイドへの期待と役割

第1 国際観光ガイドを取り巻く状況 .....	1
1 日本の外国人旅行者の受け入れは、不十分 .....	1
2 訪日外国人が困っていること .....	4
3 多様化する訪日外国人の旅行形態 .....	6
第2 国際観光ガイドの種類.....	8
1 通訳案内士制度 .....	8
2 地域限定通訳案内士制度 .....	10
3 国際戦略総合特別区域通訳案内士制度 .....	10
4 ボランティア・ガイド .....	12
第3 求められる国際観光ガイド .....	15
1 通訳案内士は、サービス業 .....	15
2 ボランティア・ガイドも無料ではない .....	16
3 固有名詞に依存しない説明 .....	18
第4 国際観光ガイドの実践.....	21
1 話し方の基本 .....	21
2 どのように話をするか .....	22
3 多様なお客様への配慮・おもてなし .....	29
4 国際観光ガイドは、常に研鑽が必要 .....	31
5 日本文化の体験 .....	32

### 第2章 基礎知識

第1 日本での食事に関する知識 .....	37
1 日本の食生活・レストラン .....	37
第2 宿泊施設、入浴に関する知識 .....	41
1 旅館、和室へ、お客様をご案内する際のポイント .....	41
2 大浴場へお客様をご案内する際のポイント .....	42
第3 買い物に関する知識 .....	43
1 店舗での買い物について .....	43
第4 通貨、両替など .....	44
1 通貨 .....	44
2 クレジットカード、T/C (トラベラーズチェック) .....	44
3 ATM .....	45

4 その他の知識 .....	46
第5 イスラム教など宗教に対する配慮 .....	47
1 宗教、嗜好などの理由による食事に対する配慮 .....	47
2 イスラム教とムスリム .....	48
3 ムスリムおもてなし5 力条 .....	49
4 食事 .....	51
5 お祈り .....	56
6 接客 .....	57

### 第3章 日本人の信仰・豊かな心

第1 日本人であることを誇りに思うこと .....	59
1 日本は資源国 .....	60
2 木の文化 .....	62
3 日本文化の本質は技術にある .....	65
第2 神々と日本人の信仰 .....	68
1 日本人の信仰の特徴 .....	68
2 神社の建築について .....	70
3 ご神木、しめ縄、依代 .....	74
4 出雲大社は、大国主命 .....	77
5 氏神と産土神（うぶすながみ） .....	78
6 古事記と日本書紀による神話 .....	80
7 塗り変えられた祭神 .....	82
8 和魂（にぎみたま）と荒魂（あらみたま） .....	83
9 時代によって変わる神々の性格や役割 .....	85
10 彼岸とは？ .....	86
第3 仏教、寺院、仏像 .....	89
1 仏教と観光 .....	89
2 仏像の種類と特徴 .....	91
3 仏教とは、本来、どういう宗教か .....	93
4 仏教伝来と仏像の果たした役割 .....	97
5 奈良時代の仏教 .....	98
6 平安時代の仏教 .....	99
7 鎌倉時代の仏教 .....	107
8 江戸時代の仏教 .....	110
9 講（こう） .....	112
10 明治時代 .....	114

## 第4章 禅、武士、茶道

第1 「禅と日本文化」と鈴木大拙氏 .....	117
1 釈宗演 (しゃく・そうえん) と鈴木大拙 .....	118
2 対訳本を読む .....	119
3 構成と要旨 .....	123
第2 禅宗 .....	126
1 禅の歴史 .....	126
2 禅の特徴 .....	126
第3 茶道 .....	131
1 茶道において大切なこと...主客の一体感 (一期一会) とは何か? .....	131
第4 武士道 .....	143
1 武士道とは .....	143
2 武士道の道德倫理大系 .....	143
3 武士道の2 つのタイプ .....	145
4 儒教とは .....	146
5 武士道と禅 .....	147
6 戦国型武士道書 .....	149
第5 日本建築と庭園 .....	151
1 日本建築の歴史と様式 .....	151
2 日本庭園の歴史と様式 .....	154
3 日本庭園 時代・様式 対照表 .....	158
4 禅と庭 .....	159
5 夢窓疎石 (むそう そせき) .....	160

## 第5章 多様な日本文化を伝える

第1 江戸で生まれた都市文化 .....	162
1 世界最大級の都市 .....	162
2 火事と江戸っ子気質 .....	164
3 大衆文化 .....	165
第2 能 .....	166
1 能の歴史 .....	166
2 世阿弥 .....	167
3 風姿花伝 .....	168
4 能楽堂 .....	169

5 矢来能楽堂とは .....	172
第3 俳諧 .....	174
1 俳諧とは .....	174
2 松尾芭蕉 .....	175
3 芭蕉と禅 .....	176
第4 日本の美、日本画と和絵具 .....	181
1 日本画について .....	182
2 東京美術学校 .....	183
3 和紙 .....	184
4 岩絵具と油絵具の違い .....	184
5 岩絵具は、どのように作るのか .....	185
第5 箏と和楽器 .....	187
第6 着物と染色 .....	191
1 現代における着物 .....	191
2 着物の歴史 .....	193
3 東京の染色技術 .....	200
4 江戸小紋の染め工程 .....	203
<b>第6章 旅行業と旅程管理等</b>	
第1 旅行業 .....	206
1 旅行会社の業務と旅行の形態、旅行商品 .....	206
2 企画旅行と手配旅行 .....	208
3 ツアーの種別 .....	210
第2 旅行の依頼者と通訳案内士 .....	212
1 旅行者 .....	212
2 旅行会社 .....	213
3 旅行の主催者 .....	216
4 旅行業を取り巻く変化と、通訳案内士の仕事 .....	218
5 FIT のための通訳ガイドの特徴 .....	219
第3 空港・ホテルへの送迎.....	222
1 空港へのお迎え、ホテルへのトランスファー .....	222
2 ホテルからの出発 .....	228
3 空港へのお見送り .....	229
4 ツアー終了 .....	231
第4 移動中の旅程管理 .....	232
1 バスによる移動 .....	232

2 公共交通機関の活用 .....	235
3 旅程表に沿った旅行の進行 .....	236

## 第7章 事前調査と危機管理

第1 事前調査 .....	241
1 情報収集の方法 .....	241
2 下見でのチェックポイント .....	243
第2 適切なガイディングとリーダーシップの発揮 .....	246
1 手配内容の事前の確認 .....	246
2 具体的なトラブル防止 .....	248
第3 危機管理 / ピンチをチャンスに変える .....	251
1 基本姿勢 .....	251
2 クレームに対する適切な対処 .....	252
3 宿泊施設等での所持品の紛失、盗難時の対応 .....	255
4 けが人・病人が出た場合の対応 .....	256
5 死亡者が出た場合の対応 .....	257

著者一覧