

通訳案内士手配の業務

1 業務概要

コンシェルジュ・ゲストリレーションズとは・・・ お客様のよろずご相談承り係
観光・レストラン・旅行・交通機関・ショッピングアドバイスなどあらゆる要望に応え、
お困りのことなど あらゆるご相談を受け、解決していく
その業務の中のひとつが「通訳案内士手配」。
ホテルによってはビジネスセンターが担当となるところも

2 インバウンドビジネス

都内の主要ホテルは外国人客の割合はとても高い(内訳はホテルごとに異なる)
例 ◇ホテルオークラの例：欧米からはFIT やインセンティブツアーが多く
アジアからはグループ予約が多い。

3 手配状況について

= 手順 =

① ゲストからの依頼 &手配 来日前に前もってEMAIL やお電話でご依頼になる場合も
あれば、前日や当日に突然思い立つ方も。
手配はJGA JFG その他エージェントもしくは個人の方に直接依頼。
料金など諸条件を確認したうえで業務依頼成立。

② 前もっての簡単な打ち合わせ

《 通訳案内士の方へ 》

お電話でゲストのお名前、国籍、家族構成などお伝えすると同時に、お客様側からのリクエスト
(行く場所のご希望、食事のご希望など)があれば伝える。

《 お客さまへ 》

通訳案内士の方やホテル側からのアドバイスなど(日光は東京より寒いのでジャケットを、とか、
築地に行く際の注意点など)お伝えする。

③ 当日ロビーにてお顔合わせに立会い。

④ 業務終了後 ホテルからお支払い

業務を終了後 担当係(マンダリンオリエンタル東京ではコンシェルジュ)が現金にてお支払い。
領収書をいただく。通訳案内士の方がホテルに戻られない場合、もしくは地方での手配の場合は
振込み。領収書を郵送いただく。ご料金はゲストのホテルのアカウントづけが基本。

2度とお願いしたくないと思ってしまうポイント

- ・ きちんとご挨拶いただけない方
- ・ 服装のだらしない方
- ・ 地図、ルート、観光場所の詳細など準備をしっかりとしない方
- ・ ガイド中も何かと電話でホテルのコンシェルジュに調べ物を依頼してくる方。

4 通訳案内士の手配に際しての課題（各ホテルからの意見をまとめたもの）

- ・ 通訳案内士のご紹介に当たり、その方の人柄や案内技術(質)がわからないと自信を持ってご紹介ができない。そのため、同じ方や長年お取引がある方をお願いをする傾向になる。上記理由から、新規で通訳案内士の方がご挨拶に見えてもなかなかご紹介をする機会がない。
- ・ 現在は、通訳案内士により料金ランク分けなどされているわけではないので、より、経験値の高い（＝信頼が出来る通訳案内士を手配したい傾向にある。
- ・ 通訳案内士手配に伴う金額面でゲストの条件に合わずに見送るケースがある。
- ・ 明日や今日という直近のリクエストや来日されてからのリクエストを頂く機会も多く、手配できないケースもある。特に週末の早朝、深夜などは派遣団体さんに頼みにくい。
- ・ 派遣団体の特徴のちがいがよくわからない。
- ・ 個人の通訳案内士さんの場合 特に料金設定がわかりにくい。

5 現行の通訳案内士制度に関する意見

- ・ 通訳案内士のレベル(技術)や経験年数による料金差別化の導入。
- ・ 新規通訳案内士のレベルアップやスキル向上を促すプログラムの構築

以上

2008. 12. 10

日付	業務時間	時間	ゲスト人数	言語	案内の交通機関	料金 ¥	手配方法	備考
CASE 1								
8月1日	10:00-18:00	8	5名	スペイン語	ハイヤー	32000	通訳案内士団体	
8月3日	14:30-18:30	4	5名	フランス語	ハイヤー	27000	通訳案内士団体	
8月5日	8:00-17:00	9	6名	スペイン語	ハイヤー	32000	通訳案内士団体	
8月5日	14:30-18:30	4	5名	フランス語	ハイヤー	27000	通訳案内士団体	
8月13日	13:00-17:00	4	2名	英語	タクシ-	23000	個人	
8月14日	10:00-14:00	4	2名	英語	タクシ-	23000	個人	
8月15日	10:00-18:00	8	4名	英語	ハイヤー	30000	他エージェント	
8月16日	10:00-18:00	8	4名	英語	ハイヤー	30000	他エージェント	
8月17日	11:00-16:00	5	2名	英語	ハイヤー	27000	他エージェント	ドイツ語希望
8月18日	9:00-13:00	1	2名	英語	ハイヤー	23000	他エージェント	前日と同じ方希望
8月27日	10:30-13:30	3	2名	英語	ハイヤー	23000	他エージェント	イタリア語希望
8月30日	14:00-18:00	4	2名	英語	タクシ-	23000	個人	
9月13日	11:00-15:00	4	2名	英語	タクシ-	23000	他エージェント	タイ語希望
9月17日	8:00-18:00	10	2名	英語	タクシ-	35500	個人	会社訪問のサポート
9月18日	8:00-18:00	10	2名	英語	タクシ-	35500	個人	
9月18日	10:00-14:00	4	4名	ドイツ語	ハイヤー	23000	通訳案内士団体	
10月1日	9:00-17:00	8	4名	英語	電車	35000	個人	鎌倉観光
10月5日	11:00-15:00	4	2名	スペイン語	電車とタクシ-	23000	通訳案内士団体	
10月6日	9:00-15:00	6	2名	ロシア語	電車とタクシ-	27000	通訳案内士団体	病院見学
10月14日	9:00-16:00	7	4名	英語	タクシ-	45000	個人	会議通訳
10月17日	10:00-16:00	6	4名	英語	電車とタクシ-	27000	他エージェント	築地
10月18日	5:00-9:00	4	4名	英語	タクシ-	29000	他エージェント	
10月21日	11:00-19:00	8	6名	英語	ハイヤー	32000	通訳案内士団体	
10月22日	10:30-16:30	6	6名	英語	ハイヤー	28000	通訳案内士団体	鎌倉観光
10月23日	9:30-13:30	4	2名	英語	ハイヤー	23000	個人	
10月23日	9:00-17:00	8	2名	英語	電車とタクシ-	30000	他エージェント	
10月25日	10:00-18:00	8	3名	英語	電車とタクシ-	32000	他エージェント	
CASE 2								
8月4日	10:00-18:00	8	2名	英語	タクシ-		通訳案内士団体	都内観光
8月11日	10:00-18:00	8	2名	英語	ハイヤー		通訳案内士団体	都内観光
8月12日	10:00-14:00	4	2名	英語	ハイヤー		通訳案内士団体	都内観光
8月11日	12:00-16:30	4.5	2名	英語	タクシ-		通訳案内士団体	都内観光
9月4日	10:00-14:00	4	1名	英語	タクシ-		個人	広島観光
9月24日	10:00-18:00	8	2名	ドイツ語	タクシ-		個人	京都観光
10月24日	9:30-13:30	4	2名	英語	タクシ-		個人	京都観光
10月24日	11:00-15:00	4	1名	英語	タクシ-		個人	京都観光
CASE 3								
11月12日	09:00-12:00	3	2名	英語	電車	15000	個人	
11月24日	05:00-09:00	4	5名	英語	ハイヤー	25000	個人	築地見学