

サービス機能改修に関するお問い合わせについて

- 1.以前に利用規約の同意を済ませたはずなのに、ログインしようとしたら「利用規約の同意が必要です」と表示されました。どうしたら良いですか？

回答

この度、通訳案内士のガイドをする上での得意分野等、旅行会社等へ発信できる情報を充実させるとともに、旅行会社等が通訳案内士へシステム上で就業依頼を行うことができる機能を追加し、2023年1月より運用を開始いたしました。

本機能改修に伴い利用規約を改定しておりますため、過去に同意済みの方にも改めて規約の同意ならびにパスワードの再設定をしていただく必要がございます。大変お手数ですが、下記の手順で規約のご確認と同意、パスワードの再設定をお願いいたします。

①下記URLをクリックし、規約に同意し、サービス登録番号を入力をしてください。

<https://japanese-nationalguide.jp/jtap/agreeTermsOfServiceGuide/>

② OKを押していただくとメールを送信しましたと表示されます。

③ご登録のメールアドレスに初期パスワードがメールで届くので、メールに記載されたURL をクリックし、登録番号と初期パスワードを入力し、ログインをしてください。（メールが届くまで時間がかかる場合もあります。）

<https://japanese-nationalguide.jp/jtap/guide/>

④パスワード変更画面が表示されますので、ご自身で決めたパスワードを2回入力し、変更をクリック。

以降は、③に記載されているURLより、登録番号とご自身で決めたパスワードでログインいただくことが出来ます。

サービス機能改修に関するお問い合わせについて

2.ログインしたら以前と違う画面が表示されました。システムの変更があったのでしょうか？
また、使い方を教えていただきたいです。

回答

この度、通訳案内士のガイドをする上での得意分野等、旅行会社等へ発信できる情報を充実させるとともに、旅行会社等が通訳案内士へシステム上で就業依頼を行うことができる機能を追加し、2023年1月より運用を開始しております。各機能の詳細は、操作マニュアルでご確認いただき、ご活用いただけましたら幸いです。

操作マニュアルは、以下の手順でダウンロードいただけます。

- 1) ログイン後の画面の左下に表示されている「HELP」ボタンをクリックするとダウンロードいただけます。
- 2) もし、画面上に「HELP」ボタンが見当たらない場合は下記の手順でダウンロードできます。
 - ①画面左上の「メニュー」をクリックします。
 - ②トップページが表示されます。
 - ③トップページの「操作マニュアル等はこちらからダウンロードしてください」をクリックします。

3.就業依頼を登録したり、公開した情報を閲覧する「旅行会社等」とは具体的に誰になるのですか？

回答

閲覧申請を観光庁に行い、承認された下記の者のみが対象となります。

- [1]旅行業者（第1種・第2種・第3種・地域限定・旅行業者代理業）
- [2]旅行サービス手配業者（ランドオペレーター）
- [3]旅館業法に基づくホテル及び旅館
- [4]労働者派遣法・職業安定法に基づく通訳案内士派遣業者
- [5]日本版DMO登録団体

※自治体に対しては、災害時などに通訳案内士の手配が必要な場合に備えて、別途閲覧権限を付与する場合があります。

1. 「初期パスワードのメールが届きません」

回答

登録されたメールアドレスにメールが届かない原因として次のような状況が考えられます。

1. サービス登録番号が正しく入力されていない。
 2. 迷惑メールフォルダに入ってしまった。
 3. 登録のメールアドレスと実際のメールアドレスに相違がある。
 4. WEB公開を希望されていない。
 5. 自治体での登録・変更手続きが通訳案内士情報検索サービスのシステムへまだ反映されていない。
- 3.～5が原因の場合は、登録状況が確認できないため、自治体での登録状況をご確認いただければと存じます。
- 尚、自治体での登録・変更手続き後、システムへの反映は翌日以降となります。

2. 「認証キーのメールが届きません」

回答

認証キーは、ご登録いただいているメールアドレス宛てに、お送りしています。追加認証の画面が表示されてから、認証キーのメールをお送りするまでに時間がかかる場合がございます。また、迷惑メールフォルダにメールが届いている可能性もございますので、ご確認をお願いいたします。認証キーは、トップページの画面でログインを行うたびに新たに発行される仕組みとなっております。そのため、以前届いている認証キーは無効になります。追加認証の画面が表示されてから、画面を開いたまま少しお待ちいただき、新たに届いたメールの認証キーをお使いになって再度、ログインを試して下さい。

問合せ分類①(初期設定関連)

お問い合わせ	回答
<p>初期設定の方法がわかりません。</p>	<p>初期設定をご案内させていただきます。</p> <p>①下記URLをクリックし、規約に同意し、サービス登録番号を入力をしてください。 https://japanese-nationalguide.jp/jtap/agreeTermsOfServiceGuide/</p> <p>② OKを押していただくとメールを送信しましたと表示されます。</p> <p>③自治体に登録したアドレスに初期パスワードがメールで届くので、メールに記載されたURL をクリックし、登録番号と初期パスワードを入力し、ログインをしてください。(メールが届くまで時間がかかる場合もあります。) https://japanese-nationalguide.jp/jtap/guide/</p> <p>④パスワード変更画面が表示されますので、ご自身で決めたパスワードを2回入力し、変更をクリック。以上で初期設定は完了です。ID・パスワードは今後ログインする際に必要ですので、他人には教えず、紛失しないようにしてください。</p> <p>2回目以降は③に記載されているURLで登録番号とご自身で決めたパスワードでログインをしてください。そうすると追加認証の画面が表示され、画面を開いたまま少しお待ちいただくと、認証キーが記載されたメールが届きます。 ※その認証キーを使って、サービスにログインすることになります。 ※メールが届くまで時間がかかる場合もあります。</p>
<p>初期パスワードのメールが届きません。</p>	<p>登録されたメールアドレスにメールが届かない原因として次のような状況が考えられます。</p> <p>①サービス登録番号が正しく入力されていない。 ②迷惑メールフォルダに入ってしまった。 ③登録のメールアドレスと実際のメールアドレスに相違がある。 ④WEB公開を希望されていない。 ⑤自治体での登録・変更手続きが通訳案内士情報検索サービスのシステムへまだ反映されていない。</p> <p>③～⑤が原因の場合は、登録状況が確認できないため、自治体での登録状況をご確認いただければと存じます。尚、自治体での登録・変更手続き後、システムへの反映は翌日以降となります。</p>
<p>言語ごとに登録しなければならないのでしょうか。</p>	<p>それぞれの資格ごとに自治体に登録している情報が公開されますので、言語ごとに公開を希望する場合はそれぞれに登録していただく必要がございます。</p>
<p>2つの登録番号で共通のパスワード登録は可能でしょうか</p>	<p>パスワード設定は、言語ごとに行う必要がありますが、設定の際、登録番号に紐づくものになりますので、共通のパスワード登録が可能です。</p>

問合せ分類②(ログイン方法関連)

お問い合わせ	回答
<p>認証キーのメールが届きません。</p>	<p>認証キーは、ご登録いただいているメールアドレス宛てにお送りしています。</p> <p>追加認証の画面が表示されてから、認証キーのメールをお送りするまでに時間がかかる場合がございます。また、迷惑メールフォルダにメールが届いている可能性もございますので、ご確認をお願いいたします。</p> <p>認証キーは、トップページの画面でログインを行うたびに新たに発行される仕組みとなっております。そのため、以前届いている認証キーは無効になります。</p> <p>追加認証の画面が表示されてから、画面を開いたまま少しお待ちいただき、新たに届いたメールの認証キーをお使いになって再度、ログインを試して下さい。</p>
<p>「ログインできませんでした。認証キーを確認してください」と表示されます。</p>	<p>認証キーは、トップページの画面でログインを行うたびに新たに発行される仕組みとなっております。そのため、以前届いている認証キーは無効になります。</p> <p>認証キーのエラーメッセージが表示された後に、ブラウザの戻るを押すなどの操作をした場合、新たにログインをした状態となり、何度も新しい認証キーが届いていると思われれます。</p> <p>追加認証の画面が表示されてから、画面を開いたまま少しお待ちいただき、新たに届いたメールの認証キーをお使いになってお試し下さい。 ※メールが届くまで時間がかかる場合もあります。</p> <p>また、認証キーのエラーメッセージが表示された場合は、戻るボタンを押すなどブラウザでの操作はせず、エラーが表示された画面のまま認証キーを入力した箇所を消去して、最新のメールにて到着した認証キーを入力いただくようお願いします。</p> <p>最新の認証キーを入力してもエラーが表示される場合は、入力時に問題がある場合がございますのでご確認ください。 ・手入力の場合：大文字・小文字の相違や空欄が含まれている。 ・コピー＆ペーストの場合：前後に空欄が含まれている。</p>
<p>「登録番号かパスワードが正しくありません」と表示されます。</p>	<p>ログイン時の登録番号・パスワードにお間違いがないか、また、入力情報に不要な情報が含まれていないかをご確認の上、再度お試しをお願いします。 (前後に空白が含まれる、大文字・小文字・半角・全角の相違など)</p>
<p>アカウントがロックされていると表示ができました。</p>	<p>このメッセージは、一定回数ログインに失敗したときに表示されるメッセージになりますが、一定時間経過しますと改めてログインが可能となります。</p>

問合せ分類③(システム操作)

お問い合わせ	回答
基本情報の入力が出来ません。	<p>通訳案内士の方が行える操作は、自治体に登録した情報のうち、どの情報を公開するかを選択するのみとなります。基本情報は、自治体が管理する情報となるので、変更・修正がある場合は、自治体で手続きをお願いいたします。</p> <p>ただし「通訳案内研修受講年月日」は観光庁で管理しておりますので、「通訳案内研修受講年月日」の変更・修正希望は、観光庁にお問い合わせください。</p>
「WEB公開する」に設定し保存ボタンを押したのに、反映されていません。	<p>「WEB公開する」に設定した翌日に公開のチェックを付けた情報が表示される仕様になっておりますので、翌日以降に反映されているか確認をお願いします。</p> <p>「基本情報」と「付加情報」の保存ボタンをクリックした後に、OKボタンを押していない可能性があります。恐れ入りますが、サービスにログインし「情報を編集する」ボタンをクリックして公開設定の状況をご確認いただき、公開設定が保存されていない場合は、再度「WEB公開する」にチェックを付けて、保存ボタンをクリックした後に、画面の一番下にあるOKボタンまでクリックしてください。</p> <p>なお、OKボタンを押した後に表示される画面が、旅行会社等が見た時と同じ状態の画面になりますので、こちらの画面を見ると、ご自身の情報が旅行会社等からどのように見えているのかの最終確認ができます。</p>
写真をアップロードしたいのですが、できません。	<p>写真を登録する場合、アップロードできるファイルは画像ファイルとなります。そのため、ワードやPDFでは写真のアップロードができません。一般的な写真の画像ファイルの種類は、JPEG、GIF、PNGなどがあります。アップロードが可能なファイル形式にいただき、ご確認の上、お試しください。よろしくお願いいたします。</p>
写真が横向きに登録されます。	<p>横向きの画像を取り込むと自動的に縦向きに変更する機能があるため、表示が変更になる場合がございます。恐れ入りますが、縦向きで撮影した画像で基本情報へのご登録をお試しいたきますようお願いいたします。</p>

問合せ分類③(システム操作)

お問い合わせ	回答
「情報を編集する」ボタンが見当たりません。	トップページのメニューより「通訳ガイド情報登録・修正・参照」をクリックしてください。
就業依頼応募中に基本情報の公開設定を「非公開」にすると、応募先の旅行会社等に情報が見られないようにすることはできますか。	応募した際に旅行会社等に公開されたメールアドレスは引き続き応募先の旅行会社等に公開された状態となりますが、その他の基本情報は非公開となります。
初めてログインしました。 「以下は旅行会社等に公開されている、あなたの通訳ガイド情報です。」の下に「プロフィール」、「資格、スキル、就業条件」、「連絡先」、「その他の通訳案内士登録情報」と表示されています。 画面上に具体的な氏名やメールアドレス等は表示されていませんが、既に情報は公開済みなのでしょうか。	「プロフィール」、「資格、スキル、就業条件」、「連絡先」、「その他の通訳案内士登録情報」は情報カテゴリのタイトルです。 Web情報公開前はカテゴリタイトルのみが表示され、「情報を修正編集する」をクリックして公開の操作が完了後、ご自身が公開することを選択した情報は旅行業者等に公開となり、カテゴリタイトル下部にも表示されます。 (例 公開設定をすると「プロフィール」の下にご自身の氏名、性別、言語等、「連絡先」の下にメールアドレス等が表示されます)
「Web公開する」にて公開したい基本情報にチェックを付けて「保存する」をクリックした後に、「【お願い】通訳案内士の検索結果に表示される項目を公開しませんか?」と表示されます。 顔写真や対応可能な都道府県、自己紹介などの情報はどこから設定するのでしょうか。	「戻る」ボタンをクリックした後、画面の左上にある「付加情報」をクリックすると、顔写真、自己紹介、対応可能な都道府県の項目が表示されるため、入力や選択を行った後、「保存する」ボタンをクリックしてください。
情報公開せずに通訳案内研修受講状況の確認をすることは可能でしょうか。	可能です。研修の受講状況の確認だけしたい方は、「通訳案内研修受講年月日」の公開だけを行い、氏名、住所等の他の情報の公開設定や付加情報の入力はいしないでください。「通訳案内研修受講年月日」しか公開していない方は、旅行会社等の閲覧対象にはなりません。手順は下記のとおりです。 サービスにログインして、「情報を修正編集する」をクリックし、通訳ガイド情報登録・修正・参照画面を開きます。通訳案内研修受講年月日にチェックを付けた後、保存→OKボタンをクリックして下さい。翌日以降に受講年月日が確認できるようになります。 上記の操作のみで、他の項目でWeb公開を選択していない場合は旅行会社等からご自身の情報は閲覧されません。

問合せ分類④(その他)

お問い合わせ	回答
登録しているメールアドレスを変更したいのですが、変更方法がわかりません。	<p>メールアドレス変更方法につきまして、ご案内いたしますのでお試しくださいようお願いいたします。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①通訳案内士情報検索サービスにログインをし、画面左上の「メニュー」をクリックします。 ②メニュー画面で「基本情報メールアドレス変更」をクリックします。 ③新しいメールアドレス、新しいメールアドレス(確認用)を入力し、「保存」をクリックします。 ④確認画面の内容を確認し、「OK」をクリックします。 ⑤新しいメールアドレスに認証キーが記載されたメールが届きます。 ⑥一旦ログアウトし、再度ログインします。 ⑦メールで送られてきた認証キーを入力して「OK」をクリックします。メールアドレス変更完了の画面が表示され、メールアドレスの変更が完了します。 <p>※すでに、現在登録のメールアドレスが無効(解約)となっている場合、①の操作時に「認証キー」を受け取ることができません。その場合は、お手数ですが登録をされている自治体でメールアドレス変更の手続きが必要となります。</p>
IDには使用期限はあるのでしょうか。	<p>IDに使用期限は設けておりませんが、今後システムの仕様変更等につきましては、現段階では決まっておられません。ただし、都道府県を跨ぐ住所変更を行った場合、変更後の自治体にて通訳案内士の登録情報の変更が必要になり、現在のIDから、新たなIDに変更となります。</p> <p>IDが変更になった場合は、新たなIDでログインいただきますようお願いいたします。</p> <p>また、ログインの際に必要な認証キーなどは、ご登録いただいているメールアドレスに届きます。</p> <p>登録しているメールアドレスを変更される場合は、登録している自治体でメールアドレス変更の手続きをお願いいたします。</p>
操作マニュアルのダウンロード方法がわからない。	<p>以下の手順でダウンロードいただけます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ログイン後の画面の左下に表示されている「HELP」ボタンをクリックするとダウンロードいただけます。 2) もし、画面上に「HELP」ボタンが見当たらない場合は下記の手順でダウンロードできます。 <ol style="list-style-type: none"> ①画面左上の「メニュー」をクリックします。 ②トップページが表示されます。 ③トップページの「操作マニュアル等はこちらからダウンロードしてください」をクリックします。
検索サイトで検索できません。	<p>検索サイトで探すのが難しい場合は、下記URLよりログインしてください。</p> <p>ブラウザのアドレスバーにURLを貼り付けていただくか、直接入力を試してください。</p> <p>ブックマーク等に登録いただくと次回ログインが簡単になります。</p> <p>ログイン画面 https://japanese-nationalguide.jp/jtap/guide/</p>
海外からの閲覧時に文字化けしないのでしょうか。	<p>本サービスは日本語でのご利用を前提としており、日本語が設定されていない端末の場合は文字化けが発生する可能性があります。恐れ入りますがご了承のほどお願い申し上げます。</p>

問合せ分類④(その他)

お問い合わせ	回答
<p>「公開情報閲覧者」とは誰ですか。登録情報が公開されれば、誰でもパスワードなどの必要なく見られるのでしょうか。</p>	<p>公開情報が見られるのは、観光庁、登録されている自治体のほか、観光庁にサービス利用申請をし、承認された旅行会社等になります。 通訳案内士の方は、ご自身の登録状況は確認いただけますが、他の通訳案内士の方の情報を閲覧いただくことはできません。</p>
<p>他の通訳案内士の方が閲覧出来ている就業依頼が自分の画面では表示されません。</p>	<p>旅行会社等が募集対象者を選択している就業依頼もございます。その場合、当該募集情報は選択された方のみが閲覧可能となります。</p>
<p>応募したのに依頼主から連絡が来ません。依頼主と連絡をとるにはどうしたら良いでしょうか？</p>	<p>操作マニュアルの「応募済みの就業依頼の探し方」を参考に、サービスにログインして該当の案件を開き、応募欄に記載の「問合せ先メールアドレス」記載の依頼主のメールアドレスにお問い合わせいただけますようお願いいたします。</p> <p>なお、操作マニュアルは以下の手順でダウンロードいただけます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ログイン後の画面の左下に表示されている「HELP」ボタンをクリックするとダウンロードいただけます。 2) もし、画面上に「HELP」ボタンが見当たらない場合は下記の手順でダウンロードできます。 <ol style="list-style-type: none"> ①画面左上の「メニュー」をクリックします。 ②トップページが表示されます。 ③トップページの「操作マニュアル等はここからダウンロードしてください」をクリックします。