

どうすれば、よりよく日本人のお
客様と接することができるか？

“How to better communicate with
Japanese guests”

Mr. Seishiro Nishimura

ガイド研修動画

今回紹介する動画はシェムリアップで撮影されたものとなります。

ガイドの皆様もご存じの通り、シェムリアップとプノンペンでは日本人のお客様のカンボジアへの訪問目的、観光のスタイルも異なるのですが、日本人のお客様に対するサービスに関しては基本的には同じです。

カンボジアの文化、日本の文化の違いを考え、一般的な観光の視点でのお客様に対するマナーに関してご紹介できればと思います。

動画では、1番最初に例を紹介し、2番目に悪いところ、3番目に正しい例を紹介しています。

まずは最初の動画を見ながら、どこがおかしいか考え、自分の中で答え合わせをしてみてください。

1. 空港送迎編

- バナーが無い
- 自己紹介をしない
- ほかの人に個人情報を勝手に話す → バナーの裏も注意（例）
- 荷物がそろっていないか確認しない → 例を紹介
- 名字だけを確認して、下の名前を確認しない → 例を紹介
- 空港からホテルまでの大体の時間を案内し、行程の確認、カンボジアでの注意事項などを紹介
- 日程表をお客様に直接見せない → 例を紹介

*大事なことは第一印象です。初めて会ったときのイメージが悪いと、どんないいガイドをしても、あまり良い評価にはなりません。

2. ホテル編

- チェックインの手伝いをする
- 客室タイプはあってるかも確認 → **例（ダブル&ツイン）**
- ホテルのアップグレードなどは受けないこと →**例**
- 次の待ち合わせ時間をきちんと伝える
- 日本人は10分前行動する癖がついていますので、できるだけ10分前には待ち合わせ場所にいるようにしましょう。
- もし、遅刻することが分かったときには、すぐにホテルに連絡をし、到着後にはお客様に謝ります。
- 予定変更がある場合は、きちんとお客様に説明をする。→**例（急な観光地のクローズなど）**
- ツアーが数日ある場合は、必ず毎日2回、会ったときと、お別れの時に当日、または翌日の行程を伝えましょう。
- 翌日の観光などに合わせて、モーニングコールなども確認が必要

3. 移動編

- お客様より先に乗らない
- 忘れ物の有無の確認 → 遺跡入場券を忘れると大変。12歳児はパスポートがあった方がいい。
- バスなどの段差があるときは補助をする
- プライベートの電話は禁止 → あまり笑わない方がいい
- スマートフォンはあまり使わない → 遊んでいると思われる
- 居眠りも禁止
- 運転手とあまり話さない
- 運転手がスピードを出しすぎているときは注意する
- 運転手が電話をしながら運転しているときは注意する
- シートベルト着用の案内をする
- エアコンの温度確認、トイレ確認なども定期的に行う
- 当たり前のことですが、前日の深酒、ツアー中のお酒はダメ。またタバコのにおいが嫌いな人もいるので気を付けてください。

4. 観光編

- お客様の観光ペースに合わせる
 - ガイドの声が小さい
 - 知り合いのガイドやドライバーと話をする
 - 待ち合わせがある場合は、きちんと場所と時間を伝えておく
 - 天候を見て、傘や水の案内もする。
-
- 写真を撮ったり、お客様の喜ぶことを自分からするとポイントUP !
-
- * 自分がお客様だったら、どうして欲しいか？どういうことをされると嫌なのか？それを常に意識しましょう！

5. レストラン編

- オーダーのお手伝いをする。おすすめ料理があれば紹介する
→ セット料理の時は、簡単な説明を。
 - 必要であれば、飲み物の確認もする。
 - 料理が遅い場合はお店に確認する（近くにいる場合）
 - お客様の料理が出てきてから、自分も食事をとる。休憩する。
- * 予定表に食べる料理が決まっている場合は、それが出るかも確認を。
(例)
- * 自分が初めて他の国に行ったときに、その国一番人気の料理があれば食べたいですよね。料理もアトラクションの一つとしてとても大事です。

6. その他

- 他の国の悪口を言う。 → 例
 - トラブル時に会社や他の人のせいにする。 → 例
 - 遊びに誘う。ナイトツアーを紹介する。 → 例
 - SNSなどで、個人的なやりとりをする。 → 例
 - SNSでお客様の情報をシェアする。
 - お客様、全員を公平に仲良くする。
 - ガイド服を着ないで案内
-
- 10人グループのお客様で、1人は予定変更を望まなかつたが、9人が予定変更を希望したので、観光を変更した。 → 例
 - もともとの予定にないツアーを案内する。 → お客様の意思での予定変更、離団する場合は、きちんと会社に連絡し、誓約書に署名をもらう。(例)

7. 最近のツアーで気を付けること

？ ? ? ? ?



どんな理由か考えて、
自由に発表してください。

大事なこと

一期一会（いちごいちえ）・・・一生涯にただ一度会うかどうかわからぬほどの縁。出会いを大切にすることのたとえ。

お客様にとって、あなたと運転手は、カンボジアの代表となり、イメージにつながります。それを忘れないでください。

補足（変更保証金・旅行業約款より）

20万円の5%だと1万円

| 変更補償金の支払いが必要となる変更 | 1件あたりの率 (%) | |
|---|-------------|-------|
| | 旅行開始前 | 旅行開始後 |
| 1)契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更 | 1.5 | 3 |
| 2)契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設（レストランを含みます。）その他の旅行の目的地の変更 | 1 | 2 |
| 3)契約書面に記載した運送機関の等級又は設備のより低い料金のものへの変更（変更後の等級及び設備の料金の合計額が契約書面に記載した等級及び設備のそれを下回った場合に限ります。） | 1 | 2 |
| 4)契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更 | 1 | 2 |
| 5)契約書面に記載した本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更 | 1 | 2 |
| 6)契約書面に記載した本邦内と本邦外との間における直行便の乗継便又は経由便への変更 | 1 | 2 |
| 7)契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更（当社が宿泊機関の等級を定めている場合であって、変更後の宿泊機関の等級が契約書面に記載した宿泊機関の等級を上回った場合を除きます。） | 1 | 2 |
| 8)契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更 | 1 | 2 |
| 9)前各号に掲げる変更のうち契約書面のツアー・タイトル中に記載があった事項の変更 | 2.5 | 5 |