

## 第 6 回都道府県観光ボランティアガイド連絡協議会代表者会議 議事録

### 目次

[開会]	1
[開会挨拶]	1
[来賓挨拶]	2
[講演 WITH コロナ、POST コロナ時代におけるガイド観光の重要性]	3
[令和 3 年度観光ボランティアガイド団体調査結果報告(事務局)]	4
[事例紹介 クラウドサービスを活用した予約・ガイド手配業務の効率化事例]	5
[意見・情報交換会]	7

## 【開会】

須藤)

皆様こんにちは。只今より、「第6回都道府県観光ボランティアガイド連絡協議会代表者会議」を開会させていただきます。

本日の全体進行を務めさせていただきます、日本観光振興協会の須藤でございます。本日はお忙しい中、ご出席をいただき誠にありがとうございます。昨年に引き続き、今年度もオンラインにて開催をさせていただきます。

今回のご出席ですが、協議会の代表者の方々、20名、オブザーバーのご参加として、都道府県の方々、10名、観光協会や観光連盟の方々、20名、その他ご関係者様も含め、計64名の方々にご出席いただいております。

本日の次第については、既に皆様にもお送りしておりますが、この後、主催者挨拶、ご来賓挨拶、皆様にご協力をいただきましたアンケート結果の概要報告、意見・情報交換会、最後に、閉会挨拶、と進めさせていただきます。

それでは、まず始めに、公益社団法人 日本観光振興協会 理事長 久保田 穰（くぼた みる）より、主催者挨拶をさせていただきます。

## 【開会挨拶】

久保田)

皆様、こんにちは。この度、「第6回都道府県観光ボランティアガイド連絡協議会 代表者会議」を開催することができました。本来であれば皆様と直接お会いして、その後歓談しながら情報交換もしたいところですが、昨年に続き、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、このような会議形態となりましたこととても残念に思います。できるだけ早く元の形での開催ができることを望んでおります。

本日は、この後、観光庁 参事官付 課長補佐 小菅 誠彦 様にご挨拶いただき、また講演をお二方、意見・情報交換会の進行にあたっては、横浜シティガイド協会理事である嶋田様にご担当いただきます。

観光業界また地域経済は極めて大きな影響を受け、ワクチン2回接種が日本全体で行われ収まってきたかと思った秋頃から、オミクロン株という極めて感染率の高いウィルスが猛威を振るっております。当協会でも、観光業からの提言やGOTOトラベル再開の要望など、観光産業の回復に向けた働きかけを行ってまいりましたが、このような再三の落ち込みとなると、人々の観光に対する気持ちが冷めてしまうのではないかと、さすがに苦しい状況でございます。

ですが、こういった状況の中でも、これからの新しい観光のスタイルや、必ず戻ってくるインバウンドに備えて、色々な取り組みがなされています。粛々と今の時期にやるべきことをやっていこうという事は大変重要です。

このような状況の中で、キーワードは何があるかと考えますと、一つは、「分散」。コロナ前に問題であったオーバーツーリズムでもそうですが、時期、場所、季節、曜日、時間帯を平準化した観光需要を考えるということ。密を避けるという意味もあります。

二つ目は、「価値を上げる」ということ。「明日の日本を支える観光ビジョン」での方針では、国内観光消費額を15兆円にするという目標を掲げていた時がありました。今では達成

が難しい状況ですが、消費額をいかに上げるか、どう価値をあげていくか、観光により地域が豊かになっていくことにより地域に与える影響は非常に大きいです。アフターコロナを見据えて準備していく上で、「分散」と「価値向上」という2つのキーワードは大切であると思います。これらに大きく関わってくるのが、ガイドの皆様です。

未知の場所、施設、資源、体験をお客様に提供していくことによって、道を開いていくということがつながりますし、ガイドによって、季節、平日、週末を問わず良いお客様が来ていただけるという事につながります。

ボランティアガイドということで、今までもガイド活動に対してお金を取っていないのであろうかという議論は繰り返し行われてきましたが、ガイド活動は100%の地産地消であると考えています。ガイド収入は、運営費、制作費用、ガイドへの謝礼金等、色々なものに使われると思いますが、これら全て地域で使われます。皆様のガイド活動が機能し、収入もそれなりに挙げていただくことは、地域経済に大きく貢献すると考えられます。

ガイドの皆様は、日ごろからより良いガイドを行うため日々鍛錬なさっていると存じますが、今日の会議が、皆様にとってブラッシュアップしていただく有意義な場となれば有難く思います。是非、ガイド活動の向上へ繋げていただければと思います。

## 須藤)

ありがとうございました。

続きまして、ご来賓といたしまして、国土交通省 観光庁参事官（観光庁 参事官付 課長 補佐 小菅 誠彦 様より、ご挨拶を頂戴いたします。

## 【来賓挨拶】

### 小菅様)

観光庁小菅と申します。新型コロナウイルスの影響が続く困難な状況、厳しい環境下とは存じますが、この度「第6回都道府県観光ボランティアガイド連絡協議会 代表者会議」が開催できますこと心よりお祝い申し上げます。

また皆様におきましては、日ごろより観光業界に対して日々働きかけを行っていただき、誠に感謝申し上げます。

世界的な拡大により、国内外の観光需要は大幅に減少し外国人が大幅に減少し、観光関連産業は未曾有の影響を受けております。しかし、これは日本の魅力が失われたわけではなく、観光庁としましては、真の観光先進国の実現においてこの期間を助走期間と捉え、安全で安心な新しい旅行のスタイルの普及を図るなど、各種政策の実施および検討を進めております。また、令和2年12月には感染拡大防止を取りつつ、観光需要回復の策定プランを定め、当面は日本国内旅行の需要の拡大に喚起しつつ、2030年にインバウンド6,000万人という目標に向かって、本格的なインバウンドの回復に向けた取り組みを行ってまいります。

平成30年1月より、通訳案内士の資格を持たない方でも有償で通訳ガイドを行うことができるようになりました。ボランティアガイドの皆様におきましても、訪日観光客への魅力あふれる積極的な働きかけに寄与することを期待しております。

最後となりますが、観光産業および地域観光の再生活活性化に関わるすべての皆様の、ますますのご活躍を祈念いたしまして、私のご挨拶と代えさせていただきます。

須藤)

小菅様、ありがとうございました。

続きまして、講演「WITH コロナ、POST コロナ時代におけるガイド付き観光の重要性」について、公益社団法人日本観光振興協会 審議役 森口 真一郎より、講演をさせていただきます。

## **[講演 WITH コロナ、POST コロナ時代におけるガイド観光の重要性]**

公益社団法人日本観光振興協会 審議役 森口 真一郎

(要点)

未曾有の新型コロナウイルス感染症の影響で、観光業界も大きな影響を受け、皆様もご苦労なされていると思います。ただ、コロナが無かったとしても、マーケットは次のように変化していたのではないかと思います。

1. 高齢化の進捗
2. 団体型ツアー旅行→個人型プライベート旅行へ
3. 長い規制・制限の反動から、リアルコミュニケーションへのニーズ

このような変化に追い打ちをかけ、新型コロナウイルス感染症の影響は以下のように旅の在り方を変化させています。

1. 家族や(素性の知れた)仲間だけで
2. 自家用車に乗って
3. 夕食はBBQなど周囲とは環境で距離を置いた環境で
4. ロッジや貸別荘に家族だけの貸し切りで泊まり
5. 翌日はできる限りどこにも立ち寄らずに地域とのコミュニケーションもほとんどなく直行で帰ってくる

日本の観光はこれでいいのだろうか？と危機感を覚え、お客様の満足を追求する観光とはどういうものか、地域経済へ貢献する観光を取り戻さなければならないのでは？と考えました。長い規制・制限の反動から、リアルコミュニケーションを求めめるお客様の声が確実に強まっている事も感じています。そこで、重要な役割を果たしていくのが、皆様のようなガイドの方々だと思っております。

そのような考えを基に、2022年2月9日にオンラインシンポジウム「なぜ今ガイドなのか？」を開催させていただき、YouTubeの後日視聴を含め、2,700名以上の方にご視聴いただきました。参加業種は、ガイド業のみならず幅広い観光関係の方々でした。また、ガイドの内訳としましては、ボランティアガイドの方483名、プロフェッショナルガイドの方905名と、それぞれに関心を寄せていただいたと認識しております。

今後、観光ガイド、および観光全般にわたる課題としては、

1. プロモーション、2. 教育、3. 情報流通、4. 仕組み、制度、5. 経営・起業
- と考えています。

また、今後、お客様に分かりやすいガイドサービスを提供していくためには、サービスの内容を分かりやすく説明していく必要があると思います。参考までに、Airbnbのサイトから、ガイド内容を事前にお知らせする動画がありますので、こちらをご覧くださいと思います。

▼あなただけのストリートスタイルを見つけましょう

[https://www.airbnb.jp/experiences/43717?currentTab=experience\\_tab&federatedSearchId=4bfef4c8-0c43-4b14-a6f7-0c8d8b207b41&searchId=&sectionId=47906329-e412-42c8-8f66-8572d7a73b1a&source=p2](https://www.airbnb.jp/experiences/43717?currentTab=experience_tab&federatedSearchId=4bfef4c8-0c43-4b14-a6f7-0c8d8b207b41&searchId=&sectionId=47906329-e412-42c8-8f66-8572d7a73b1a&source=p2)

▼日本刀、文化体験

[https://www.airbnb.jp/experiences/79594?location=Tokyo&currentTab=experience\\_tab&federatedSearchId=5f35d75a-3615-4177-b067-e320196e3c64&searchId=&sectionId=561a9c25-fd0f-4193-85c3-043e631adb1f&source=p2](https://www.airbnb.jp/experiences/79594?location=Tokyo&currentTab=experience_tab&federatedSearchId=5f35d75a-3615-4177-b067-e320196e3c64&searchId=&sectionId=561a9c25-fd0f-4193-85c3-043e631adb1f&source=p2)

▼神戸の酒蔵で日本酒のテイスティング体験

[https://www.airbnb.jp/experiences/153658?location=%E7%A5%9E%E6%88%B8&currentTab=experience\\_tab&federatedSearchId=69c5df8a-95b0-4e2c-9851-b599e191c32a&searchId=&sectionId=8587da1f-559b-4934-9aab-e5c12bcc93c&source=p2](https://www.airbnb.jp/experiences/153658?location=%E7%A5%9E%E6%88%B8&currentTab=experience_tab&federatedSearchId=69c5df8a-95b0-4e2c-9851-b599e191c32a&searchId=&sectionId=8587da1f-559b-4934-9aab-e5c12bcc93c&source=p2)

以上のような、お客様目線での新しいサービスを、ボランティア、プロフェッショナルガイドを問わず提供していただければと思っております。

須藤)

ありがとうございました。

続きまして、「令和3年度 観光ボランティアガイド 団体調査結果報告」について、事務局より説明させていただきます。

## **【令和3年度観光ボランティアガイド団体調査結果報告(事務局)】**

皆様、日本観光振興協会の片野と申します。本日は、令和3年10月～12月に、当協会が把握している「全国の観光ボランティアガイドを行っている組織」に対して行いました、令和3年度観光ボランティアガイド団体調査結果の以下5点について、簡単にご説明いたします。

1. 組織数と所属するガイド数
2. 組織の平均年齢
3. 案内したお客様の人数
4. 収入と財源
5. 皆様が抱える課題

令和3年度観光ボランティアガイド団体調査結果報告書

<https://www.nihon-kankou.or.jp/home/activity/1645075577/>

須藤)

ありがとうございました。

続きまして、事例紹介「クラウドサービスを活用した予約・ガイド手配業務の効率化事例」について、まず始めに、取り組みの主体者であります、一般社団法人越前市観光協会より、ふるさと納税・受入整備グループ 主事 飯田 政利（いいた まさとし）様より、組み込まれた事例をご紹介いただき、その後、サービス提供側の事業者様として、NEC ソリューション イノベータ株式会社 イノベーション推進本部 プロフェッショナル 川村 武人（かわむら たけと）様より、ご説明をいただきます。

## 【事例紹介 クラウドサービスを活用した予約・ガイド手配業務の効率化事例】

一般社団法人 越前市観光協会 ふるさと納税・受入整備グループ 主事 飯田 政利 様  
NEC ソリューションイノベータ株式会社 イノベーション推進本部 プロフェッショナル  
川村 武人 様

### 飯田様)

みなさん、こんにちは。福井県越前市観光協会の飯田と申します。早速ではございますが、「クラウドサービスを活用した予約・ガイド手配業務の効率化事例」ということで以下についてご説明させていただきます。

(要点)

1. 福井県越前市について  
産業の町と共に、観光の需要が近年急速に高まる
2. 越前市の観光ボランティアガイドについて  
武生の語り部解散により、事務局を代行。HP 開設、ツアーガイドマッチングサービスの開始。
3. DX を導入するに至るまで  
北陸新幹線延伸、ガイド予約の需要増加、ガイド数も急増等の課題の為導入を検討。  
トライアルを経て、実際の操作手順やシステムを利用。
4. 予約支援サービスについて（実演と共に）
  - ①カンタンに導入できるネット Web 予約サービス。
  - ②ツアーやアクティビティに特化した予約 システム。
  - ③ガイドスケジュール やアサインと連携でき、管理業務も効率化できる。
5. 予約支援サービス導入の成果と課題について  
**【成果】** ①ガイド割り当て業務の軽減、②コロナ禍において、大人数の打ち合わせの数を軽減。③情報をデジタル化することで、ガイドとの情報共有や情報整理が可能、④管理スタッフが変更となったとしても、手配方法が継続可能。  
**【課題（今後の展開）】** ①サービスを始める上での初期設定やシステムの内容を理解するまでに多少慣れる時間が必要。②ガイドのメールアドレスが必要なため、システムの説明に合わせ、利用するまで情報の収集が必要となる。③はじめデジタル化に難色を示す方もいる。
6. ガイドマッチング支援について
7. ガイドマッチングの成果と課題について

## 8. DX を活用しての今後の展望

観光客を実際におもてなしするのは、職員ではなく観光ボランティアガイドや施設の方々である。全国からお客様をお迎えしやすい環境づくりやガイドが活動しやすい環境づくりを、DX を活用して行っていく。

須藤)

ありがとうございました。続きまして、では続きまして、川村様、よろしくお願いたします。

川村様)

NEC ソリューションイノベータ株式会社川村です。さきほどご説明頂いた越前市だけでなく、他の実証事例についてもお話させていただこうと思います。

(要点)

1. 観光サービスのオンライン販売開始までの流れ
  - ①クラウドサービスにより 3 ステップでカンタンにネット予約開始、
  - ②予約情報や在庫情報もクラウドサービス上で一元管理し、業務効率化を実現
2. 事例紹介 地域事業者がDX化をゼロから始めた成功実績が増加
  - ①北海道 阿寒バス株式会社様
  - ②熊本県 阿蘇火山博物館様
3. NEC ガイド予約支援サービス活用で開始できる WEB プロモーション施策
  - ①オウンドメディア②WEB 検索③SNS 発信、動画発信④イベントとの連携
4. サービス利用料/サービス導入の流れ
5. 予約業務のデジタル化促進実証のご案内

須藤)

川村様、ありがとうございました。一旦ここで、10 分間の休憩を入れさせていただき、15 時 35 分から、意見・情報交換会を始めさせていただきます。

～休憩～

## **【意見・情報交換会】**

須藤)

これより、意見・情報交換会に移らせていただきますが、会の進行についてご案内させていただきます。

- ・ 進行役の指示により進行させていただきます
- ・ あらかじめご発言を希望された代表者の方々は、進行役が順番に指名させていただきます
- ・ ご発言の際は、マイク・カメラを ON にして、ご所属とお名前をお知らせのうえ ご発言ください
- ・ ご発言は、お一人 3 分でお願いいたします
- ・ 3 分経過時、ベル音で合図をさせていただきます（1 回鳴らす）
- ・ その他、ご質問の際も要点をまとめて発言をお願いいたします

会の進行役は、今年度も、NPO 法人横浜シティガイド協会 理事 嶋田 昌子 様に、お願いしたいと思います。嶋田様、よろしくお願いいたします。

**横浜シティガイド協会 理事**

**嶋田 昌子様**

---

皆様、こんにちは。お久しぶりでございます。横浜シティガイド協会の嶋田です。

1 年経ってもコロナは無くなりませんね。ですが、本日は皆様の頑張りを発表の中で伺いたいと思っております。全国から事前に発表ご希望のあった 10 団体の方に、北から南へ順にご発言いただこうと思っております。そうしますと、北海道から発表していただきたいと思っております。ただ、あいち観光ボランティアガイドの会より、成功事例、また人材育成についてもというご要望がございましたので、できましたら前半後半に分けて、流れでお話いただければと思いますが、いかがでしょうか？それでは、まず、北海道から始めましょう。先日は、北海道の雪が大変でしたね。

**北海道観光ボランティア連絡協議会**

**会長 野村 滋 様**

---

北海道の野村滋でございます。先日の雪で 2、3 日前、本当に大変でした。

さて、北海道では、今年重点的に行いたいことがあります。1 つは全道大会です。北海道では、6 つの都市 札幌、小樽、室蘭、釧路、旭川、函館で、大正 11 年に市政が開かれて 100 年を迎え、室蘭は港が開かれて 150 年という記念の年です。2019 年に富良野で全道大会を開催したのですが、その後開催予定であった室蘭大会が 2 年延期になりました。今年はずいともと思ひ、「2022 年観光ホスピタリティ in 室蘭」を 2022 年 10 月 6 日・7 日に開催予定です。



また、北海道には日本遺産「炭・鉄・港」が登録されており、8都市4町45件の遺跡で成り立っているものですが、室蘭にも6つの遺産が登録されているので、全道大会ではそこを回ってもらいたいと思っております。推進協議会が作成した「炭・鉄・港」の立派なパンフレットも完成し、3月27日には「炭・鉄・港検定試験」も控えております。推進協議会とボランティアガイドとで連携し、ガイド活動等を行っていきたいと考えています。

また、ウポポイが開催され、北海道推進機構の力添えで、文化教本などを作成しアイヌの研究にも取り組んでいます。



嶋田様)

野村代表ありがとうございました。10月開催ですね、期待しております。

## 福井県観光ボランティアガイド連絡協議会

会長 網本 恒治郎 様

当協議会は、県下7町16団体420名で構成されており、日々地域の魅力を発信する為に活動しております。

令和6年春に、北陸新幹線が金沢から敦賀までに開通する予定であり、地域に大きく寄与すると期待しております。既に平成26年、東京から金沢間に開通してから、地域の発展に大きく貢献しています。福井県をはじめ、市町では、この国家プロジェクトを100年に一度のビッグチャンスと捉え、この新幹線開通の効果を最大限にするために、「とんがろう福井」を合言葉に、地域の魅力の磨き上げと地域の宝の受け皿強化に取り組んでいます。また、日本海国土軸の形成、標準化に必要な不可欠な、災害時における東海道新幹線の代替機能を担う「東京～金沢～新大阪間」の開通が待たれています。

全国的に新型コロナウイルスが猛威を振るい、観光客は団体客よりも個人客にシフトチェンジしています。個人客のニーズが多様化する中、いかにそれらのニーズを取り上げるかを課題と捉え、私達は2回のスキルアップ研修会を開催いたしました。まち歩きの仕事掛け方、自分の考えや自分の得意分野を生かした個性あるガイドが大切だと思っております。「見えているものをよく見る、見えてないものを見る」など、ガイドの気持ちを具体的に体現するモデルコースを年度内に完成させていき、それらを県のサイト「[福井ドットコム](#)」に掲載予定です。

嶋田様)

ご発表ありがとうございました。明るい事項が控えていますね。それでは、次に淡海観光ボランティアガイド連絡協議会のご発表よろしくお願ひいたします。

## 淡海観光ボランティアガイド連絡協議会

会長 馬場 智章 様

当協議会は、県の観光振興に寄与する為、平成9年に立ち上げ、33団体736名で構成さ

れています。全国的な課題であると共通しておりますが、さきほどの事務局からのVG団体調査結果より、全国のVGの平均年齢が67.7歳というご報告がございましたけれども、私どもも全国の平均とほぼ同じところにあると認識しています。高齢化社会に向けて、平成25年から65歳雇用の義務化という施策があり、高齢者の就労環境の整備という点で高齢者にとっても嬉しいことである反面、ボランティアガイド協議会にとっては難しい問題です。今までは60歳でリタイアされた方が入会を希望されていましたが、この施策によってリタイア時期が先へ延びる為、必然的に入会希望者が減ってきます。またその中でも、住んでいる市町の自治会、老人会、近隣の神社、寺などの役員に就かれると、ボランティアガイドをされる方が減ってしまいます。

従来リタイアしてからガイドをする年数が20年程ありましたが、70歳近くまで勤労するとすると、ボランティアに携わる年数が少なくなってしまいます。会員をいかに集めていくか、会の特性に合わせてやっていますが難しく、今は裏付けとなる予算の増額を県にお願いしているところです。

嶋田様)

ご発表ありがとうございます。ご苦勞されていますね。本当に各地域においてご苦勞がしのべれますね。それでは、次にひょうご観光本部高田様よろしく願いいたします。

#### 公益社団法人ひょうご観光本部

#### ホスピタリティマネージャー 高田 真由美 様

---

兵庫県からは高齢化や会員不足において面白い取り組みをしている「宝塚観光ガイド夢さがし隊」をご紹介します。この団体には今現在、現役の関西学院の大学生が4名所属しています。現役大学生入会の経緯をお話します。当団体が後継者不足で悩んでいることを宝塚市の観光企画課の方が知り、ご自身の出身大学のゼミの先生に相談したところ、ゼミ生が参加してくれることになったそうです。

観光を大学で学んでいない学生が、なぜ参加したのかを聞いたところ、「自分の大好きな街、宝塚を紹介したい。好きな街を皆にも好きになってもらいたい」という純粋な思いから参加したとのことでした。大学を卒業した後も好きだからそのまま続けていくかもしれない、また、後輩たちに引き継いでいくかもしれないと、期待させてくれる事例です。

このツアーでは宝塚周辺と手塚治美術館を回っています。宝塚市の観光大使と一緒に面白い写真を撮るという企画を学生が考え、ベテランガイドの方が周辺ガイドをしてケアしていくなど、バランスの取れたガイドを行っていて、参加者の皆様からも大変好評のようです。

宝塚観光ガイド夢さがし隊

<https://www.city.takarazuka.hyogo.jp/kanko/kankoinfo/1028501/index.html>



嶋田様)

本当にヒットですね。若い方の参加というのはなかなか難しい中、とても素敵な事例を紹介していただきました。

## 岡山県観光ボランティアガイド連絡会

会長 小原 龍二 様

---

津山観光ボランティアガイドの会の小原です。津山市にある3つのボランティアガイドが統合し、平成25年に発足しました。只今34名で活動しており、新しく入った方にはまず新任担当が研修会を行っています。



私達にガイドの要望が多いのは、津山城、また、令和2年12月に重要伝統的建造物群保存地区と制定された場所が城東、城西の2ヵ所あり、人気がございます(以下、重伝建と表示)。一つの市に2つの重伝建がある

のは全国15か所のみと聞いております。重伝建は全国に複数あり、富山、京都、兵庫などは多くを有しています。

津山市は津山城、重伝建津山城塞保存地区、また、現存するものでは国内2番目の規模を誇る貴重な施設全旧津山扇形機関車庫がございます。17の蒸気機関車を収納できる場所であり、京都の梅小路機関車庫に次ぐ規模のものでございます。これらの魅力的な場所がたくさんございますので、ガイドのご要望があれば全て対応いたします。

美作国建国1300年や城東地区の重要伝統的建築物群保存地区指定などを契機として、平成25年9月25日に「観光立市宣言」を決議しています。市議員は全て観光議員連盟に属し、我々ボランティアガイドと定期的に会議を設け、市長との意見交換会なども行い、積極的に活動しています。

嶋田様)

ありがとうございます。

皆様、詳しくは、事前に配布いたしましたチラシをご覧くださいませ。

## 広島県観光ボランティアガイド協議会

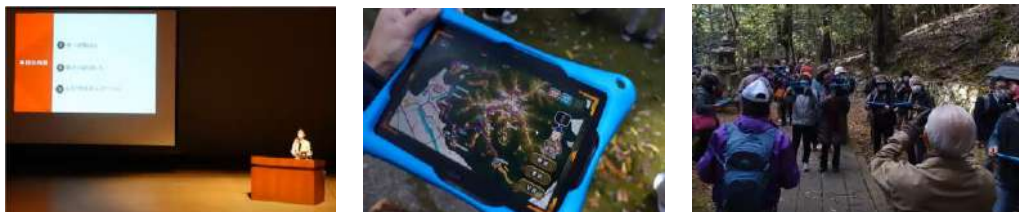
広島県観光連盟 中田 雅浩 様

---

本来であれば小林会長がお話するところではありますが、代理で私が発表させていただきます。このような状況下で開店休業のような状態が続いておりますが、2021年12月1日に広島県観光ボランティアガイド協議会ホスピタリティ研修会を二部構成で行いました。毛利元就没後450年という区切りの年に、第1部は安芸高田市市民文化ホール、2部を郡山城跡にて、日本観光振興協会中国支部の助成を受けて開催いたしました。ありがとうございました。

第一部は、日本航空客室乗務員の方を講師にお呼びし、おもてなし研修を行いました。大ホールでしたが、密を避けるために100名の研修となりました。もしこちらの講習にご興味がありましたら、私にご紹介いたしますので遠慮なくご連絡ください。

第二部では、郡山城史跡ガイド協会による「タブレットを用いたガイド手法の紹介」として、実際に毛利元就公墓所参道にて、参加者の皆さんに、実際にタブレットを体験いただきました。こちらは、広島県デジタル技術等を活用した観光地スマート化推進事業の採択事業の一環として実施したものです。こちらのタブレットは、個人に貸し出しも可能です。



また、その他の採択事業としましては、①広島市観応ボランティアガイド協会の HP のリニューアル、予約システムの構築 ②東広島市観光協会（酒蔵通り）のワイヤレスガイドシステムの導入などを進めてまいりました。

嶋田様)

広域ならではの人材育成のお話、大変参考になりましたね。また、日本観光振興協会の助成による効果が出てよかったですね。さて、人材育成の話が出ましたので、さきほど後でお話いただくようお願いしておりました、あいち観光ボランティアガイドの会 会長の高田様に、お話ししていただいた方が良くと思います。お話しいただけますでしょうか？

あいち観光ボランティアガイドの会

会長 高田 孝典 様

あいち観光ボランティアガイドの会は県内 65 団体で構成されて、会員数は 2000 名を超えております。それを 7 つに分けて、それぞれ研修や活動を踏まえ日々切磋琢磨しております。ガイドにおけるバイブルとなるのが、「ガイド手習い帳」を利用しています。日本観光振興協会や様々な所がこのようなガイドブックを出しておりますが、この手習い帳の大きな特徴は、ガイド自身が作ったということであります。2015 年に初版を作り、2019 年に危機管理の項目を含め、これからは感染症対策の項目をいれていこうと思っています。愛知県観光協会の HP より入手いただけます（下記参照）。



ガイド自身の失敗談や苦労話など生の声を反映した自慢のテキストです。ガイドの会自身が「おもてなし憲章」を作り、それに踏まえたガイド活動ができるようこの手習い帳を作りました。県内 2000 名のガイドがこれを使って日々ガイド活動を行っております。

あいちガイド手習い帳（あいち観光ボランティアガイドの会 HP より）

<http://www.aichi-voluguide.jp/news/detail.php?id=8>

嶋田様)

ガイド手習い帳、ますます磨きあげていく、素晴らしいですね。皆さん、是非ダウンロー

ドしてみてください。続きまして、おいでませ山口観光ボランティアガイド連絡協議会の脇様よろしくお願いたします。

## おいでませ山口観光ボランティアガイド連絡協議会

### 会長 脇 彌生 様

---

昨年の7月から12月にかけて山口の中心の市町とお隣の島根県津和野市の7市町で行いました「山口ゆめ回廊博覧会」をご紹介させていただきます。日ごろただ歩いただけでは気づかない魅力的な場所を盛り込んで、いろんな視点から付加価値を付けて、今までにないプログラムをそれぞれの市町で作りました。ガイドをした側も「プログラム作りのおかげで、地域の魅力発見に繋がった」「クイズをすることにより、お客様との会話のキャッチボールが自然とできた。皆様に喜んでいただけた」等の意見がありました。また、有料のプレミアムツアーにおいては、萩市の松陰神社で名誉宮司様からご講話いただき、参加者からはまるで吉田松陰先生から直接講義を聞いているようだったと大変好評でした。施設の方と連携しながらプログラム作りをしたので、今後のガイド活動に生かせるのではないかという意見もありました。



17 ページにもあります通り、地図を片手に町を歩こうということで、ガイドと一緒に歩く事によって、参加者の方も普段気づかない所に気づいたり、また、ガイドの方にとっても同じように気づきがあり、相乗効果でとても良い非日常の体験ができた、市や施設との連携のおかげで相互の交流ができたという点で、大変成功であったと思います。

### 嶋田様)

ナナシマチとはどういうことかと思っていましたが、北から南まで津和野と山口の中央部を繋げたのですね。全県いっせいに、というのではなく、県の中でこのように切り出すというのは大変珍しく面白い取り組みですね。

### 脇様)

島根県の津和野市も入っているの、他県も取り込んでの取組でした。

### 嶋田様)

これからも、また他の市町を巻き込んでいけると良いですね。それでは九州の方に参りましょう。

## 福岡県観光ボランティアガイド連絡協議会

### 会長 地引 三郎 様

---

前回の当会議の際にお話していた「観光ボランティアガイドマニュアル」が完成いたしました。新しい生活様式を取り入れたマニュアルとなっています。県下34団体の協力のもと、関係機関にも配りました。作成し配布して終わりということではなく、実際に県の観光連盟と共にこのマニュアルを使用して、舞鶴公園福岡城跡など全8カ所にてガイド研

修を行いました。こちら研修の様子ですが、真ん中の緑のジャケットを着ているのが私です（笑）。

マニュアル通りに「お客様体調はいかがですか？」「検温はお済ですか？」というところからガイドをスタートし、観光連盟が持っているイヤホンガイドセットを利用して、密にならないようにガイドを行いました。お客様からのクレームも無くスムーズに活動は行いました。今後はこのマニュアルに即してガイド活動を本格化していこうと思っております。

イヤホンガイドの欠点は、「溜息」や「咳」などもそのままストレートに伝わってしまいます。その点を十分注意しながら、今後も利用してガイド活動を行います。

ただいま福岡県では、まん延防止等重点措置に基づく要請が1月22日～3月6日までの間休止期間ですので、全てのガイド活動をストップしています。ただ、それが明けた暁にはまた頑張っていこうと思っております。

コロナなんかには負けんばい！！です。



福岡城跡・鴻臚館にてイヤホンガイドを利用した実践研修

嶋田様)

元気になるお話ありがとうございました。これからも頑張ってください。

## 大分県ふるさとガイド連絡協議会

会長 平野 芳弘 様

当協議会が行いました事例を発表いたします。まず1番目は、令和3年12月14日に、オンラインによる聖地巡礼鬼ツアーを参加者30名にて実施しました。大手旅行会社がやっているのを見て、同じようにやってみようと企画いたしました。とても好評であったので、4月にまた行いたいと考えています。

2番目は大分県内18か所のまち歩き動画（日本語版）を制作しています。またアフターコロナを見据えて、英語版も9か所制作いたしました。おかげさまでYoutubeでの閲覧回数が増えてきています。

3番目は、アフターコロナを見据えて、地元の立命館アジア太平洋大学（APU）国際留学生（10か国20名）のモニターを募集して、地元のネイチャーツアーガイドがやまなみハイウェイを案内しました。ガイドの話を留学生が通訳をしてくれて、留学生の視点など色々気づくことができました。

4番目は、無線イヤホンマイクを利用したガイド活動が効果をあげています。特に、大分で盛んなサイクリングツアーには有益で、距離が30m～50m離れていても使えることが分かりました。

5番目は、2月21日に台湾旅行社とのズーム会議に参加いたしました。台湾旅行社が27社、大分のまち歩きガイドを紹介しましたところ大変好評で、これから問い合わせが増えるのではないかと期待しています。

**嶋田様)**

平野会長ありがとうございます。以前、船は台湾から大分に沢山入ってきておりましたよね？

**平野様)**

船は最近では一切入ってきておりません。外国向けのツアーは一先やっていますが、コロナが落ち着いた後に別府などに来てほしいとの思いで、オンラインツアーは開催しています。

**嶋田様)**

その他、オンラインで色々企画していますよという団体がありましたが、お教えいただけたらと思いますが、個々の団体でもよろしいですが、いかがでしょうか？ご発表の中でもちらほらございましたが。まだまだ一般化していないのでしょうか？

実は、私が所属しております横浜シティガイド協会でも、オンラインツアーを若い会員が準備しております。技術的な事を習得しているガイドが増えてきているので、当協会の中で前向きに取り組んでおります。

今ちょうど10団体に発表いただきましたが、その他、この際に発表したい方がいらっしやいましたら、ご発言くださいませ。

**野村様)**

さきほど申し上げるのを忘れました。

第3回観光ボランティアガイド連絡協議会にてご講義いただいた吉開章先生の「やさしい日本語」の講習会を昨年と今年2回行いました。東京オリンピックで、マラソンと競歩が開催された札幌では、大変役立ったとのことで、その後今年2月にもご講義いただきました。

また、室蘭では、東日本最大の白鳥大橋（日本最大の釣り橋）の主塔インフラツアーのガイド養成講座を夏に行いました。棟のてっぺんに上る主塔ツアーですが、ガイド養成を終え、9月10月に20件ほど実際のツアーを行いました。インフラツーリズムというのが、これからメインになりうるツアーであると認識いたしましたので、ご紹介いたしました。

**高田様)**

日本観光振興協会の取組についてお伺いしてもよろしいでしょうか？ 私達あいち観光ボランティアガイドの会は、ほとんどがボランティアガイドであり、地域に密着している、まちづくりガイドであり、生涯学習の一環であると思っております。また、当会議に参加されている皆様も多くはそのような集合体であると思っております。

その中で、最近気になっているのは、2月9日に貴協会主催で開催された「今なぜガイドなのか」というシンポジウムでは、クオリティーや、マネジメントについてのお話が多く、プロガイドにぐっと傾いているような気がしています。

従来型のボランティアガイドの重要性は認めながらも、整合性を横に置いたまま、議論

が展開されているような気がしてなりません。

また、先ほどご講義いただいたコメントの中にも「お客様の満足度を追求しないガイドは観光に寄与しない」「ボランティアガイドとプロガイドは中身が違う、サービスの違いを明確化すべき」というような話がありました。ボランティアガイド育成についての貴協会の指針が、これからプロガイドに寄っていくのか、その辺をご説明いただきたいと思えます。

**嶋田様)**

このご質問に対しては、森口さんがお話いただけるのでしょうか？

**森口)**

さきほどはありがとうございました。端的に申し上げますと、ボランティアとプロフェッショナルはどちらも重要であるという考えは変わっていません。ただ、今まで当協会では、プロフェッショナルガイドについてあまり目を向けていなかったため、まずは一度目を向けてみようという試みでした。

シンポジウム内でご紹介した（一社）古都ひらいずみガイドの会の岩淵さんは、ボランティアガイドから派生したガイドさんでしたが、彼女のお話も、お客様に目をむけてお客様が満足するようにと心がけていらっしゃいました。お客様のご意向を受け止めるという点は、ボランティアであろうがプロであろうが同じであると考えております。

ボランティアガイド育成の指針については明確に定めておりませんが、全国を回りヒアリングして気づいたのが、特にプロフェッショナルガイドにおいて、横の連携ができていないということでした。横の連携により技術が上がっていき、お客様の満足度が上がっていくのではないかという思いはございます。ボランティアガイドについては、当会議のように長い歴史の中での連携がございましたが、プロフェッショナルガイドにおいてはそのような素地が無いという事で、今回シンポジウムをやらせていただきました。今後はプロであろうとボランティアであろうと、横展開の事業はやっていこうと考えております。

**嶋田様)**

いずれにしても、プロであれ、アマであれ、相手のご意向を受け止めるということが大切であると思えます。以前拝読しました手習い帳の冒頭にもそのような事が書いてありましたよね。また森口さん、今回のシンポジウムの詳細、ヒアリング内容などを今後公表なさるとおっしゃっていましたが？

**森口)**

はい。言い忘れましたが、遅くとも3月下旬までに、日本観光振興協会のサイトの方に、今回のシンポジウムについてヒアリング結果などを含め、全てオープンに掲載する予定です。

**嶋田様)**

この件については続きがどうも大切であると思えますが、お時間が迫ってまいりまし



た。皆様よろしいでしょうか？お時間の関係で大変申し訳ないのですが、この辺で終了とさせていただきますと思います。ありがとうございました。

須藤)

嶋田様、ありがとうございました。

以上で本日の次第は終了となります。

閉会にあたりまして、公益社団法人 日本観光振興協会 常務理事 皆見 薫よりご挨拶をさせていただきます。

## 【閉会挨拶】

皆見)

皆様、こんにちは。日本観光振興協会の皆見でございます。本日の会議に参加の皆様お疲れ様でした。また日ごろより日本の観光振興の為に、大きな役割を担っていただいている観光ボランティアガイド団体の皆様に、この場をお借りして御礼申し上げます。

2年以上に渡る新型コロナウイルス感染症の影響で、団体調査の結果からも分かる通り、皆様の活動も長期に渡って停滞を余儀なくされていると推察しております。ただ、当会議内で皆様からの情報を聞いていますと、このような状況下においても活発に活動されている団体が多数あること、とりわけ人材育成に工夫を凝らしている団体が複数あることを心強く思っております。

また、ボランティアガイド団体において、高齢化、後継者育成に課題が潜んでいるということも私自身再認識いたしました。

新型コロナウイルスの影響を受け、多様であった旅行形態が変化し、マイクロツーリズムが主流となり、本来の観光の価値を大きく棄損いたしました。観光の語源は、国の光をを観ることにあり、それぞれ地域の自然、歴史、文化や芸術を体感する、また地域の人と触れ合うことが、観光の大きな価値であります。人間の知的好奇心を満たす為には、人に合う、人の話を聞くなどリアルコミュニケーションは無くてはならない大切です。ポストコロナ、ニューノーマルな観光が再起動する上で、優れたガイドサービスはその要になると考えています。

当協会といたしても情報共有を中心に、観光ボランティアガイドの皆様のお役に立てるように考えております。なお、ご視聴の都道府県自治体の皆様、観光連盟、観光協会の皆様におかれましても、観光ボランティアガイドの皆様へのサポートをどうぞよろしくお願いいたします。本日は、会議へご参加、誠にありがとうございました。

須藤)

ありがとうございました。以上をもちまして、第6回 都道府県観光ボランティアガイド連絡協議会代表者会議を終了させていただきます。

この後、皆様が退出されますと、本日の会議に関するアンケートページが自動的に表示されますので、是非ご回答を賜りたく、ご協力をよろしくお願いいたします。

また今回は、ご出席団体様の連絡先一覧を配付させていただいておりますので、この会議以降、情報交換の機会にご活用いただければ幸いです。

本日は誠にありがとうございました。どうぞ皆さま、ご退室ください。

2022年3月22日作成