

(全国広域観光振興事業)

平成 28 年度

観光ボランティアガイド人材育成研修  
実施報告書

平成 29 年 3 月



公益社団法人 日本観光振興協会  
JAPAN TRAVEL AND TOURISM ASSOCIATION

## はじめに

魅力ある観光地域づくりを推進するためには、地域の企業や観光協会、NPO、住民などが行う地域の特性を活かした観光魅力の発掘や創出、向上に向けた取組みが重要です。

近年、観光関係者のみならず地域住民が観光ボランティアガイドとして、地域の観光資源を発掘し、観光客に対するガイド活動をはじめ、イベントへの参画などを通じて、地域の魅力向上や観光交流の活性化に貢献するといった大きな役割を果たすようになりました。中でも、観光ボランティアガイドによる『まちあるきツアー』は、観光客にとって魅力的であり、誘客に欠かせない素材となるなど、全国的に注目を集めています。

公益社団法人日本観光振興協会では、全国広域観光振興事業により、観光ボランティアガイド活動の普及と活発化を通じて、地域の魅力向上を図ることを目的に、観光ボランティアガイドのスキルアップ研修への支援、ウェブサイトを通じた全国のボランティアガイド団体情報の発信、観光ボランティアガイド団体調査の実施及び関連書籍の発行といった各種事業を展開しています。

平成28年度においては公募により、全国6地域において、観光ボランティアガイドの質的向上を図るための研修会の開催を支援いたしました。今回支援対象となった6地域の研修は、ホスピタリティ精神の向上とスキルアップといった共通点以外に、①地域活性化を促進・支援するための研修を目指す②ガイドとしてのリスクマネジメント及び危機管理の能力の向上を図る③産業観光に携わる取り組みを進める④訪日外国人旅行者4,000万人を目指す中、地域での外国人受け入れ環境の充実を図るための国際化対応など、様々な目的を持ち、特徴ある個性的なプログラムとなっております。また、これらの研修は観光ボランティアガイドの技術向上や活動の活性化につながるものであり、参加者からの評価も高いものとなりました。

ここに研修報告を取りまとめました。地方自治体、観光協会をはじめ観光ボランティア活動等の観光地域づくりに携わる皆様におかれましてはご一読いただき、今後のご参考としていただければ幸いです。

公益社団法人日本観光振興協会

## 目 次

平成 28 年度観光ボランティアガイド人材育成研修支援一覧	1
公益社団法人やまなし観光推進機構(山梨県)	
やまなし観光ボランティアガイド研修 開催概要	2
あいち観光ボランティアガイドの会(愛知県)	
平成 28 年度あいち観光ボランティアガイド育成研修会 開催概要	3
公益社団法人ひょうごツーリズム協会(兵庫県)	
第 10 回ひょうご観光ボランティアガイド発表会 開催概要	4
公益社団法人北九州市観光協会(福岡県)	
北九州市観光案内ボランティア平成 28 年度第 2 回研修会 開催概要	6
公益社団法人熊本県観光連盟	
熊本県観光ボランティアガイド連絡協議会 リーダー研修会 開催概要	7
鹿児島県・公益社団法人鹿児島県観光連盟	
平成 28 年度外国人観光客へのおもてなしセミナー 開催概要	8

# 平成 28 年度観光ボランティアガイド人材育成研修

## 支援地域一覧

1. 公益社団法人やまなし観光推進機構(山梨県)  
名 称：やまなし観光ボランティアガイド研修  
開 催 日：平成 28 年 12 月 2 日(金)  
開催場所：山梨県立図書館 多目的ホール  
参加状況：観光ボランティアガイド 46 名
2. あいち観光ボランティアガイドの会(愛知県)  
名 称：平成 28 年度あいち観光ボランティアガイド育成研修会  
開 催 日：平成 28 年 12 月 9 日 (金)  
開催場所：愛知県産業労働センター (ウインクあいち) 13 階 1301 号室  
参加状況：ボランティアガイド団体員 72 名
3. 公益社団法人ひょうごツーリズム協会(兵庫県)  
名 称：第 10 回ひょうご観光ボランティアガイド発表会  
開 催 日：平成 29 年 2 月 7 日 (火)  
開催場所：兵庫県民会館 11 階 パルテホール  
参加状況：観光ボランティアガイド 23 団体 約 150 名
4. 公益社団法人北九州市観光協会(福岡県)  
名 称：北九州市観光案内ボランティア平成 28 年度第 2 回研修会  
開 催 日：平成 28 年 11 月 22 日 (火)  
開催場所：AIMビル 3 階 311～312 会議室  
参加状況：43 名
5. 公益社団法人熊本県観光連盟  
名 称：熊本県観光ボランティアガイド連絡協議会 リーダー研修会  
開 催 日：平成 29 年 2 月 23 日 (木)  
開催場所：熊本県庁新館 8 階 803 号室  
参加状況：熊本県観光ボランティアガイド連絡協議会会員団体代表者 47 名
6. 鹿児島県・公益社団法人鹿児島県観光連盟  
名 称：平成 28 年度外国人観光客へのおもてなしセミナー  
開 催 日：平成 28 年 11 月 16 日 (水)  
開催場所：鹿児島サンロイヤルホテル  
参加状況：鹿児島県観光ボランティアガイド連絡協議会会員 107 名

公益社団法人やまなし観光推進機構  
やまなし観光ボランティアガイド研修

- 目 的** 観光ボランティアガイドのスキルアップ
- 開催日時** 平成 28 年 12 月 2 日(金) 13:30~16:00
- 開催場所** 山梨県立図書館 多目的ホール
- 主 催** 公益社団法人やまなし観光推進機構
- 共 催** 公益社団法人日本観光振興協会
- 参加状況** 観光ボランティアガイド 46 名
- プログラム** 13:35~15:50 講演講演  
15:50~16:00 「観光ボランティアガイド関東圏大会 in 山梨」のご案内
- 研修テーマ** もう一度振り返る“ガイドの基本”と“トラブル対応”
- 講 師** 埴見 雅行氏 (一般社団法人添乗員ガイド協会 代表理事)

**研修内容**

- 第一章 観光ボランティアガイドの役割
  - 第一条 ガイドとしての心構え
  - 第二条 顧客満足と接遇の基本
- 第二章 スキルアップのためのツアー実務
  - 第一条 まち歩きツアーのポイント
  - 第二条 ステップアップの準備作業
- 第三章 ガイドにとっての危機管理
  - 第一条 ガイドにとっての危機管理
  - 第二条 病気・事故・自然災害への対応



**研修を終えて**

観光ボランティアガイドの役割や、ツアー実務のスキルアップについて具体的な例を用いて説明があり、大変為になった。「おもてなし」の気持ちや、「山梨を伝えたい」という思いは、訪れた方々に目に見えない形で伝わっていくものだが、経済活動の一つとしての観光を考えると、このような思いをもってガイドにあたっておられる方々のスキルアップや、モチベーションの維持、組織の安定的な運営は山梨の観光にとっても非常に重要な要素であり、このような研修会は有意義であると感じた。配布された『観光ボランティアガイド 活動ハンドブック』(日本観光振興協会 発行)は、ガイド業務全般の基本がまとめられており、大変勉強になった。

あいち観光ボランティアガイドの会  
平成 28 年度あいち観光ボランティアガイド育成研修会

**目 的** 本会では、地区別委員達の豊富なガイド経験と教訓を集め手作りした「あいちガイド手習い帖」等により、基本的対処や技術の向上を図りつつ、「故郷を知ることは故郷を愛する心を育てること」の理念で、県内団体が各地域の人々に地元の良さを伝える活動も展開中。このたびは、高齢化・新入会者減少傾向の中、更なるガイド意識の向上とスキルアップを目指し、本研修会を開催した。

**開催日時** 平成 28 年 12 月 9 日（金）13:30～16:30

**開催場所** 愛知県産業労働センター（ウインクあいち）13 階 1301 号室

**主 催** あいち観光ボランティアガイドの会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** ボランティアガイド団体員 72 名

**プログラム** 13:30～13:40 主催者代表挨拶  
13:40～14:20 講演（前半）  
14:25～15:05 講演（後半）  
15:15～16:15 情報交換（活動状況紹介・経験交流）



**研修テーマ** 地域を学び伝える、ガイドスキルアップ、事例から学ぶ

**講 師** 嶋田 昌子氏（NPO 法人横浜シティガイド協会 副会長）

### 研修内容

豊富な原体験と有効な示唆を有する講師から、ガイドの役割としては町の印象は第一印象が大切・自らの学習を社会還元する・町歩きからの発見・ガイドは「町の顔」・地域への暖かいまなざしを、地域を学ぶではガイドにおける知識・話し方・おもてなしなどを、横浜シティガイドの組織・運営紹介も交えて柔らかい語り口により講演いただきました。



### 研修を終えて

感想アンケートにも「判りやすく」「地元を愛するガイドのプロ」「今後の取組に生かしたい」と大好評であった。今後も啓発研修を継続していきたい。

公益社団法人ひょうごツーリズム協会  
第10回ひょうご観光ボランティアガイド発表会

**目 的** 県内の観光ボランティアガイドの育成及び地域活性化を促進・支援することを目的に、歴代の知事賞受賞者の発表から「ガイドの技術とおもてなしの心」を学び、ガイドの交流の場とする。

**開催日時** 平成29年2月7日（火） 12:30～16:30

**開催場所** 兵庫県民会館 11階 パルテホール

**主 催** 公益社団法人ひょうごツーリズム協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**後 援** 兵庫県

**参加状況** 観光ボランティアガイド23団体 約150名

**プログラム** 12:30～12:40 開会挨拶  
12:40～14:10 発表会  
14:20～15:20 講演会  
15:30～16:10 交流会

### 研修内容

#### 第1部【発表会】

1. 発表方法 (1)見学者を観光客に見立て、案内場所をスクリーンに映しガイド案内を行う。  
(2)案内場所は、複数ヶ所でも可。  
(3)通常のガイド時に利用する物や備品などは、使用可。
2. 発表時間：10分以内
3. スクリーン（パワーポイント）を利用する場合は、基本的には画像のみ。
4. 審査項目 (1)印象（明るい表情・身だしなみ・姿勢・動作）、  
(2)話し方（聞き取りやすい声・明瞭さ・テンポ・抑揚・表現力）  
(3)内容（構成・順序・知識・情報・印象的な工夫）  
(4)総合評価（魅力度、またガイドをしてほしいかなど）
5. 賞について グランドチャンピオン＝兵庫県知事賞(1名)、審査員特別賞

#### 第2部【講演会】

テーマ「いざ！という時のトラブル対応」

講 師 埒見 雅行氏（一般社団法人添乗員ガイド協会）

【交流会】 参加者同士が自由に交流し、情報交換を行う。

【審査発表・表彰式】

## 研修を終えて

観光ボランティアガイド発表会が、第10回を迎えることを記念して、歴代の知事賞受賞者を対象に、初の試みとなる「グランドチャンピオン大会」を開催した。うれしかったのは、皆様全員がお元気で、現在も現役としてご活躍されていること。それがあってこそ、開催される大会であった。一方で、例年の「発表会」を目標に「今年こそ出場しようと、練習していました」との声も多く聞かれた。毎年行われるこの大会が、ボランティアガイドの皆さんの目標となり、チャレンジの場となっていることを、あらためて実感した。発表は、地域性のある内容に加え、表現の仕方や表情、話し方、経験などの個性が生かされ、見学者からは「さすが！」という感想も多かった。最後の審査員、審査員長の講評は、これまでの大会を見守り続けてきたからこそ心のあたたま言葉や激励、発表者一人ひとりへのコメントがあり、参加者全員が熱心に聞き入った。そして、当日の表彰式で、急遽用意されることとなった「審査員特別賞」。そのサプライズにも会場があたたかい拍手に包まれた。

<全体的な所感>知事賞を受賞した現在もなお、『さらに向上したい』『地域に貢献したい』『たくさんのお客様に来てほしい』という思いで、イキイキと活動されている発表者の皆さん。その発表を『見たい、聴きたい』と、昨年倍の数ともなる見学者が集う大会となった。発表会、講演会、交流会と盛りだくさんの内容で、事務局としては反省する点も多いが、今後のボランティアガイドの活動に向けて、参加者の大きな学びや気づきとなったことを願いたい。今後、各ボランティアガイドの団体はもちろん、ボランティアガイドの皆さんを応援し、共に協力しながら、本県への観光客誘致の推進に向けて取り組んでいきたい。



公益社団法人北九州市観光協会

北九州市観光案内ボランティア平成 28 年度第 2 回研修会

**目 的** 観光案内ボランティアガイド活動中に不慮の事故やケガ、自然災害等のトラブルへの対応について、事例をあげて説明を受けることで、各ガイドがそうしたトラブル発生時に少しでも冷静に対応できるようになること。

**開催日時** 平成 28 年 11 月 22 日（火） 14:00～15:30

**開催場所** AIMビル 3 階 311～312 会議室

**主 催** 公益社団法人北九州市観光協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 43 名

**プログラム** 14:00～14:40 意識、動機づけについて意識、動機づけについて  
14:40～15:25 実践編の紹介  
15:25～15:30 質疑応答

**研修テーマ** ボランティアガイドのためのリスク管理セミナー

**講 師** 近 滋男氏（株式会社 JTB 総合研究所 人材育成プロデューサー）

### 研修内容

「ボランティアガイドのためのリスク管理セミナー」と題し、まずはお客様とのコミュニケーションやおもてなしについての基本を改めて考える意識、動機づけの部分をお話しいただき、その後、実践編として、日頃から最悪の状況に備えた支度・準備が大切であることと、何か起こったときには前半でお話しいただいたお客様とのコミュニケーションが重要であることなど、あらゆる場面の事例を紹介してもらった。

### 研修を終えて

危機管理をテーマにした研修会は、関心のあるプログラムだからと参加するガイドが多かった。また、内容的にも事例をあげての説明が参考になったという方が多かったようである。今回の研修を受けて、組織としてガイドがどこまで関与するのかなど、危機管理マニュアルの内容について検討し常に見直しを行う必要があると感じたほか、今後も継続してこのテーマについては定期的に研修会を行い、あらゆる場面に冷静に対応できることを目指していきたいと感じた。



公益社団法人熊本県観光連盟

熊本県観光ボランティアガイド連絡協議会リーダー研修会

**目 的** 4月に熊本地震を受け、直接被害に加え、風評被害により本県の観光において多大なるダメージを受けた。現在、徐々に回復傾向に向かっているがボランティアガイドの危機管理の重要性を再認識するとともに、各団体の諸課題である持続可能なガイド団体の在り方について学ぶため、研修会を実施する。

**開催日時** 平成29年2月23日（木）13:30～15:20

**開催場所** 熊本県庁新館8階 803号室

**主 催** 公益社団法人熊本県観光連盟

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 熊本県観光ボランティアガイド連絡協議会  
会員団体代表者 47名

**プログラム** 13:30～13:35 開会  
13:35～13:40 主催者挨拶  
13:40～13:45 共催者挨拶  
13:45～15:20 講演



**研修テーマ** ガイド団体の強化とガイドのスキルアップ

**講 師** 埜見 雅行氏（一般社団法人添乗員ガイド協会 代表理事）

**研修内容**

「ガイド団体の組織力の強化」、「ツアー実務とトラブル対策」、「病気・事故・自然災害への対応」の3部構成でボランティアガイドとツアーガイドの違いや、ガイドを実践するうえでの要点、トラブル（自然災害等）対応などについて学んだ。



**研修を終えて**

ボランティアガイドは、ツアーガイドと異なり、お客様と接する時間が短い。そのため第一印象が大切となり土地の魅力と共に、自分の魅力を売ることが重要でそれがリピーターにも繋がることを学んだ。また、ガイド終了後の報告をすることで改善点を見出し、共有することで団体の強化へと繋がる。ガイド中、注意することは自己満足で話さない事。3分ストーリーにするなど、基本的な部分を再確認させられた。トラブル対応については、予測できない事態を考えることが大切で何か起きた時のために、集合場所の目印を決めておくことや救急の場合は、大声で協力者を求めることが大切など、熊本地震を受けた当協議会には、とても勉強になった。

鹿児島県・公益社団法人鹿児島県観光連盟

平成 28 年度外国人観光客へのおもてなしセミナー

**目 的** 海外からの観光客の増加や多様化する外国人観光客のニーズに対応していくため、これまで外国人観光客の対応経験があまりない観光ボランティアガイドの方々を主な対象に、外部専門講師を招いた研修会を開催し、本県における外国人観光客の受入体制の整備充実を図る。

**開催日時** 平成 28 年 11 月 16 日（水） 14:15～16:00

**開催場所** 鹿児島サンロイヤルホテル

**主 催** 鹿児島県・公益社団法人鹿児島県観光連盟

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会



**参加状況** 鹿児島県観光ボランティアガイド連絡協議会会員 107 名

**プログラム** 14:15～14:20 開会・主催者挨拶  
14:20～14:25 共催者挨拶  
14:25～15:55 講演  
15:55～16:00 閉会挨拶

**研修テーマ** 外国人観光客が喜ぶおもてなしとは

**講 師** 野田 恭子氏（NPO 法人ディスカバリーくまもとボランティアの会 理事長）

### 研修内容

海外からの観光客の増加や多様化するニーズに対応するため、また平成 30 年に迎える明治維新 150 年に向けて大河ドラマの舞台となることも決定したことから、今後ますますボランティアガイドの活躍の場が増えることを踏まえ、「外国人観光客が喜ぶおもてなしとは」というタイトルで、異文化理解やおもてなしの心について講演をしていただいた。



### 研修を終えて

講師の経験に基づいたお話を基に、外国人観光客を迎えるポイントについて教えて頂き、その中でも、異文化の情報を知り理解することの大切さを学ぶことが出来た。今後ますます増加する外国人観光客への対応について、ガイド一人一人が「民間大使」として、言葉だけでなく「おもてなしの心」で迎えることが大切であると感じた。