

【助成 39-53】

本物体験を提供するツアーガイドのトレーニング構築  
～持続的な観光におけるガイドの質の向上に向けて(中間報告)

代表研究者 金沢大学融合研究域 准教授 山田 菜緒子

〔研究の概要〕

本研究の目的は、COVID-19による観光の変容を踏まえて今後の持続的な観光に必要なガイドの技能と機能を検証し、ガイド育成の方策を検討することを目的とする。具体的には住民およびガイド参加者へのインタビューを通して観光の変容を多面的に捉え、本物体験を提供できるガイド要素を明らかにし、そのガイド要素を習得できるトレーニング体系を検討することを目指す。ツアーガイドの効果、機能、スキルを明らかにして(現状把握)、今後の観光変容に伴って必要とされるツアーガイドの効果、機能、スキルを特定して(機会分析)、トレーニング体系を検討する(将来計画)。(1)文献調査によるガイド知識・スキル・特性の同定、(2)ガイドツアー参加者へのインタビュー、(3)住民へのインタビュー、(4)ツアーガイドへのインタビュー、(5)研究者・実務家との討議、(6)トレーニング構成の検討を通して、トレーニング指針を提示する。

〔研究経過および成果〕

オーバーツーリズムを防ぎ持続的な観光にするためには、そこでの自然・文化資源を育んできた住民の長年の営みを維持しながら観光体験に組み込まなくてはならない。これには資源の意味とコミュニティの成り立ちを来訪者に伝え、それらの価値を体験してもらい、来訪者との個人的なつながりを示すことができるツアーガイドが欠かせない。

ツアーガイドの効果を高める一手法としてトレーニングがある。これまでツアーガイドの効果やトレーニングに関する研究報告例は少なく、関連した国内施策もエコツーリズム推進法(環境省, 2010)に限られており、ガイドの育成体系が整備されているとは言えない状況にある。また、資源保全や本物体験においてガイドの果たす役割が十分に評価されておらず、報酬面でも施策面でも不安定で専門職として確立されていない(筆者によるインタビュー調査)。資源保全と本物体験を促進するためにはツアーガイドの効果を高める

必要があり、技能の向上を図るトレーニング体系を検討しなくてはならない。

そのため、本研究は、ガイド育成の方策を検討し、トレーニングの指針を得ることを目的とする。本物体験を提供できるガイド要素を明らかにし、そのガイド要素を習得できるトレーニング体系を検討するため、これまでに以下の研究活動を実施した。

- 1 文献調査を通して来訪者の知識・態度・行動に影響を及ぼすことができるガイドの機能、知識、スキルを同定し、妥当性・一貫性を確認中である。
- 2 ツアーガイドへのインタビューを実施し(n = 11)、ガイドスキルについて分析中である。体験の質を重視したツアーガイドの特性を分析・抽出する。
- 3 金沢市内外の住民に対して質的インタビューを実施した(n = 28)。金沢を表す特徴的な資源とその意味について、場所、食、工芸、街並み・景色、気候、文化・慣習、環境の視座から表されていた。これらは、本物体験の構成要素と捉えることができる。

4 オンラインツアーに対する一般的な見解を得ることを目的に、基礎的データとして、オンラインツアー参加者にインタビューをおこなった(n = 11)。

これらの活動に加えて、今後は、以下の活動を進めていく計画である。トレーニング指針を提示することを目指す。

1 対面及びオンラインのガイドツアー参加者に対してインタビューもしくはアンケート調査を実施する。

2 ツアーガイドに関する研究者および実務家と討議して、ガイドが実施可能なスキルを検討する。必要に応じて、ガイドもしくはトレーナーのトレーニングを試行する。

3 上記結果を踏まえて、ツアーガイドのスキルを育成するトレーニング指針を検討する。