

実践! 満足度をアップさせるガイドとは?

せっかくガイドをやるなら、お客様に満足してもらって、リピーターになってもらいたいですよね。
ここでは、お客様の満足度をグイグイ上げて、よりよいガイドを行うためのポイントをご紹介します!

1 なにはともあれ安全第一! リスク管理をしよう!

ガイドでは安全が最優先! ジオサイトでは、未舗装の道や、滑落の危険性があるところもある場合がありますよね。お客様、そしてガイドさん自身のリスクを軽減するためにも、ガイドの最初に、ツアーの行程中に必ず守ってほしい注意事項を必ず説明しましょう。また、事前に考えられるリスクについて把握しておき、十分すぎるほど配慮するように心がけましょう。



2 紋切り型の説明ではダメ! お客様の目線で、「活きの良い」情報を!

お客様は、目の前にいるガイドさんからどんな楽しい話、興味がある情報があるのだろうと期待しています。紋切り型の説明では、「資料に書いてあることと一緒にだなぁ」なんて、お客様をがっかりさせかねません。ガイドさん自身が感じたことや、これまでの経験、当日の様子などを踏まえながら、活きの良い、生の情報を提供しましょう。



3 お客様参加型のガイドツアーを目指そう!

ジオパーク秩父について勉強して、たくさん話したいことがあると、ついつい自分だけでしゃべりがち。あくびをするお客様が出てきてしまったら、少ししゃべりすぎのサインです。お客様を飽きさせないためにも、サイトを見るだけでなく、こちらから問いかけをしたり、お客さんに発言を促せたり、話させる、観察している地層や石を触らせるなど、参加型のガイドを目指しましょう。



4 どんなお客様なのかを見極めて、使う言葉や内容の深さを変えよう!

ジオパーク秩父には、色々な種類のお客様がいらっしゃいます。遠足の子もたちから、体験教室の学生、地質ファン、一般の観光客、親睦団体などなど。そのお客様の色に合わせて、説明に使う用語を変えたり、専門用語を解説してフォローしたり、説明の量を調整したりすることで、理解につながるように心がけましょう。



5 地質学的ストーリーに、様々な角度でジオをとらえよう!

ジオパークには地質学の視点からの説明はつきものですが、単に学校の授業のようになってしまっては満足いただけないお客様もいらっしゃるかもしれません。普段の私たちの生活との関わりや、その土地の歴史・文化の形成との関わり、産業との関わりなど、様々な角度でジオをとらえると、私たちの社会はジオに深く根差していることがよく理解でき、より身近に感じていただけるでしょう。



6 写真や解説ボード、配布資料などを利用して、目で見て理解を促そう!

ジオパーク秩父のガイドをすると、「武甲山はどうやってできたの?」「長瀬の岩量はなんであんな形なの?」なんていう質問を多く聞かれるかもしれません。でも、以外と言葉だけで説明するのは難しいですよ。そんなときは、写真や解説ボード、配布資料などを使って、目で見て理解を促すといいでしょう。この本を活用しながら、秩父まるごとジオパーク協議会事務局にも相談してみてくださいね。



7 地域のグルメ・観光情報を取り入れよう!

お客様、特に観光目的に来た方に喜ばれるのは、やはりグルメ・観光情報です。地域の特産品、グルメ情報、季節の花や紅葉情報、観光スポットやお祭り情報など、基本的なことは知っておきましょう。ジオとの接点がある観光情報もたくさんあります。また、ガイドツアーのお食事では地域グルメを味わっていただき、おみやげ屋さんをツアーに組み込むことで、経済効果も図られますね。



8 興味をそそる豆知識や、箸休めの話も大事!

お客様が聞いて、人に話したくなる豆知識を入れると、場が盛り上がります。例えば、「蛇紋岩は国会議事堂の床に使われている」「宮沢賢治は鍾乳洞のどこかに名前を書いた」など、「え? そうなんだ!」って驚かれる情報も、ジオパーク秩父にはたくさんあります。当テキストの中に掲載されている「ちょこっと豆知識」などを参考に、ぜひ覚えてみましょう。それに、箸休めにちょっと愉快な話をするのも大事。きつとお客さんもリラックスして、心を許してくれるに違いありません。



9 現地でのガイドは、1人で15人~多くて20人くらいまでにするのが吉!

ジオサイトを巡るツアーを行うとき、ガイドさん1人がこなせる人数は多くて20人まで。これより多いと、移動に支障がでてきたり、サイトの解説で後ろの方の人まで聞こえなかったり、様々な配慮が行き届かなくなってしまいます。大人数のツアーとなる場合は、必ず必要なガイドの人数で対応しましょう。また、必要に応じてフラッグや拡声器を携帯し、ガイドだとわかりやすい帽子や服などを着用しましょう。



10 時間管理はしっかりと!

ガイドを行うときには、タイムスケジュールを立てて計画しましょう。お客様によっては、電車のチケット等を予約していたり、その後の予定がある方もいらっしゃるかもしれません。ガイド中も、時間をチェックしながら、無理のない行程で行うように心がけましょう。

たとえ予定時間に間に合わなくなってしまっても、お客様を走らせたり、急かしたりするのは事故にもつながりますので厳禁です!



11 最後まで、心をこめてお見送りしよう!

ガイドツアーが終わり、満足そうなお客様の顔を見たり、「楽しかった」の言葉をもらえると、「ガイドをやってよかったなあ」と喜びもひとしおです。その気持ちのまま、お別れる駅やバスの停車位置で、心を込めて、見えなくなるまでお客様をお見送りしましょう。



こちらは、2015年日本ジオパーク委員会の全国大会・ガイド分科会で作成された、ガイド活動やガイド養成の指針です。ジオパーク秩父でのおもてなしでも、ぜひ実践してみてくださいね!

1. 知識だけでなく物語風に伝える

お客様は、専門的な知識のみでは忘れがちですが、感動や体験、物語などは覚えています。大地と人と自然のつながり(ジオストーリー)を自分の言葉で、楽しく、分かりやすく伝えます。またそれが語れるように、専門家や地域の人々の協力も得て知識に裏付けされた引き出しを増やし、ガイド自身も楽しみながら伝えます。

2. 「その土地ならではの」物語を伝える

お客様が「参加する価値がある」と思うのは、その場所ではしか触れられない感動的な体験や物語。日頃からフィールドを歩き、地元の人々の話を聞き、集めた情報を整理し、お客様が興味を持って聞けるように自分の言葉で話せるようにします。

3. 自分のジオパークだけでなく地球全体を伝える

自分のジオパークだけでなく、出来る限り他のジオパークを学び、地球を語り、世界、日本そして地域を語ります。日本中がジオパークになる中で、各地のジオパークを時間軸の中に置き換えると、お客様に伝わりやすくなるでしょう。

4. 正確な内容を、わかりやすい言葉で伝える

伝える内容を正確にするために、専門家等と協力して適切な表現を考え、学んだ知識をお客様の知識や興味に応じて、理解できるようなわかりやすい言葉で伝えます。また他のガイド(ジオパーク)とも、情報を共有していきます。

5. お客様に応じた伝え方を考える

お客様の情報を把握し関連づけて伝えます。お客様にあわせてジオパークをわかりやすく伝え、お客様が気づき、新しい発見をし、共感しあえるガイドをめざします。

6. 興味を持たせる工夫をしながら伝える

身振り手振りや写真・動画、その他の小道具、歌、クイズ等、様々な手法を用いて、お客様が楽しみながら理解できるように工夫します。景色を観察する際にも、音やにおい、肌で感じる触感など、五感を利用するとよいでしょう。

7. 状況を的確に把握し、安全管理を行う

気象や自然現象、活動場所・地形、生物、お客様の状況等によって起こり得るリスクを予知予想し、リスクに応じた安全対策や、事故が発生した場合の対処方法について学び実践します。

8. 常にガイド技術を高める努力を重ねる

常に安全に配慮し、お客様の関心を高め「楽しかった!」「また来ます」と言ってもらえるように、様々なガイド手法を学び、取り入れ、自らのガイド技術を高めます。ガイド自身がまずは楽しみ、自ら学びます。