

## 観光ボランティアガイド活動の方向性に関する研究 ～広島先進事例について～

A study on the Trend of the Activities and Organization of Voluntary Tour Guide : Case of  
the Hiroshima

齋藤 敏子  
SAITO Toshiko

### 1. はじめに

観光需要についてのニーズは激変している。観光客のニーズは大きく変わりつつあり、益々個別志向となってきた。たとえば大温泉地である熱海の変貌はそれを象徴しているといえよう。より一般的に言うならば従来型のマス・ツーリズムでの対応は終焉を迎えつつあるのかもしれない。いわば従来の集団志向から個別志向への変化が生じているのである。地域の実態が観光要素として浮上しつつあるといえよう。当該地域についてのきめ細かな情報や地域に住む人々とのコミュニケーションが期待されている。観光の領域でいえば、エコツーリズムの領域で論じられてきたことであるが、いまや観光の全領域について該当するといえるかもしれない。このことは観光の構成要素の再編成を必然化する。そうだとすればマス・ツーリズムにおけるガイド活動もまた変化を余儀なくされることにならざるを得ない。ひとつの重要な方向性として専門性の向上が想定される。個別志向への変化は観光の質の向上と表裏一体であり、従来の水準を超えるところに新たなニーズが生じていると考えられる。もとより従来のガイド活動においても個別には水準の高いものがあり、山岳ガイドのように専門化しているものもある。しかしここで問題としているのは、一般の観光についてそのガイド活動等の水準である。地域についての通り一遍でない専門的な知識と観光客に対応する新たなコミュニケーションのあり方が必要である。本稿ではそのような水準を上げる方途としてインタープリテーションの導入を提案したい<sup>1)</sup>。インタープリテーションというタームは、アメリカ由来で自然についての知識の解説活動を示している。国土交通省は2001年に「インタープリテーションプログラム(自然ガイドツアー)による地域の誘客戦略づくりに関する調査報告書」を出している。そこでは日本における専門的な解説活動への取り組みが萌芽的な形態であらわれている。

近年、専業主婦や退職者また学生等のボランティア意識は急速に高まっているといえよう。このような一般的な状況下で地域における観光振興の重要性の認識と結びついたところに観光ボランティアガイドの必然性が生じる。「人に自慢できる豊かで楽しいまちづくりに寄与するという社会的な事業に自発的に参加する人(日本観光協会)」という定義があるが、概ねこの方向で活動に

従事しているガイドが多い。観光ボランティアガイドの組織は30年以内に設立されたものが多く、ガイドは定年退職者および主婦の中高年層で構成されている。活動内容は多様化しているが、ボランティアガイドの地域に対する誇りを核として観光客に対してホスピタリティをもたらすことが基本となっている。

本稿においては、広島における観光ボランティアガイドの動向と方向性について考察する。広島を取り上げたのは、広島が都市型観光の典型と考えられること、およびボランティアガイドの組織化が進んでいる先進事例として位置づけられる、ということによる。<sup>2)</sup> 広島の観光ボランティアグループの実態について調査しその内容について検討を行う。特にインタープリテーションとの関連を踏まえて観光ボランティアガイド活動の方向性について明らかにしたい。

## 2. 広島市の観光動向

### 1) 概要

広島市は、平成21年(2009年)においても、「ビジターズ・インダストリー戦略」を推進した。活発なマーケティング活動を行い、新球場(マツダスタジアム)のPRや、フラワーフェスティバルなどイベントを実施した。市場となる東京・大阪・福岡では観光説明会を実施した。基軸である広島・宮島・岩国地域観光圏事業における滞在型観光のプロモーションを強化している。湯来においては、新しい形の交流体験型観光の促進を果たした。このような新規事業に取り組んだ結果、観光客は増加基調にあると考えられる。しかし、実際にはリーマンショックをはじめとする景気の低迷や新型インフルエンザの影響などによる観光需要の減少から、平成21年(2009年)の広島市の入込観光客数は、対前年比で3.7%減少し、1,004万8千人となった。しかし5年連続でみると毎年1,000万人を上回っている。観光客の構成は、一般観光客が943万9千人(対前年比3.9%減)となっている。(表1参照)

修学旅行生については30万5千人(対前年比0.7%減)とほぼ横ばいの状況である。全国的に少子化による学校の統廃合が進む中、生徒数の減少という市場の絶対的狭隘化が背景にある。しかし広島市では、平成16年度(2004年度)から修学旅行のプロモーション活動を強化してきた。マーケティング活動を強化し全国の学校や旅行会社に対する個別訪問を行い、徹底した需要の掘り起こしに取り組んできた。この結果が生徒数の減少にもかかわらず、横ばいの状況をもたらした。プロモーション活動の一環として、平成21年(2009年)は広島平和文化センターと連携し、平和記念資料館での学習をサポートする「平和学習ワークブック」を作成・活用した。修学旅行の教育的側面にも配慮さえしているといえよう。このようなプロモーション活動により、修学旅行生については、実績を維持している。もとより新型インフルエンザの影響などにより今年1月から3月の間に旅行を延期した学校もあった。しかしこの影響も最小限に抑え、ほぼ前年並みの数字となった。(表1)

外国人観光客誘致は広島市だけではなく、国全体としての取り組みであるが、広島市独自のマーケティングを行っている。国として展開しているビジット・ジャパン・キャンペーン事業の一環として潜在的訪日外国人に対してプロモーションが実施された。具体的には、米国・韓国・中国・台湾を対象に、旅行会社への観光説明会や商談会の開催、視察の受入れを行っている。また

I E T F 広島会議の開催等イベントに適合した受入態勢を構築する等の努力が図られている。このような努力にもかかわらず、リーマンショックや新型インフルエンザの影響などによる旅行需要の減少から訪日外国人旅行者数が日本全体では20%弱の減少となった。しかし広島市では対前年比2%弱減にとどまり、ほぼ前年実績を維持した。これは広島市のマーケティング努力が一定程度結実したものと考えることができる。(表1)

表1 広島市入込観光客の推移 (単位:千人)

区 分	平成 17 年 (2005 年)	平成 18 年 (2006 年)	平成 19 年 (2007 年)	平成 20 年 (2008 年)	平成 21 年 (2009 年)	前年との 比較
入込観光客	10,131	10,277	10,624	10,435	10,048	△387 △3.7%
一般観光客	9,599	9,678	10,014	9,818	9,439	△379 △3.9%
修学旅行生	301	305	298	307	305	△2 △0.7%
外国人観光客	231	294	312	31	304	△379 △3.9%

出所:広島市都市活性化局観光課「平成21年(2009年)広島市観光動向について」報道資料

表2 広島市 宿泊客数と宿泊率の推移 (単位:千人)

区 分	平成 17 年	平成 18 年	平成 19 年	平成 20 年	平成 21 年	
	(2005 年)	(2006 年)	(2007 年)	(2008 年)	(2009 年)	前年との比較
観光客数 (A)	10131	10277	10624	10435	10048	△387 △3.7%
宿泊客数 (B)	3266	3269	3547	3562	3454	△108 △3.0%
宿泊率 (B/A)	32.2%	31.80%	33.40%	34.10%	34.40%	0.3ポイント

出所:広島市都市活性化局観光課「平成21年(2009年)広島市観光動向について」報道資料

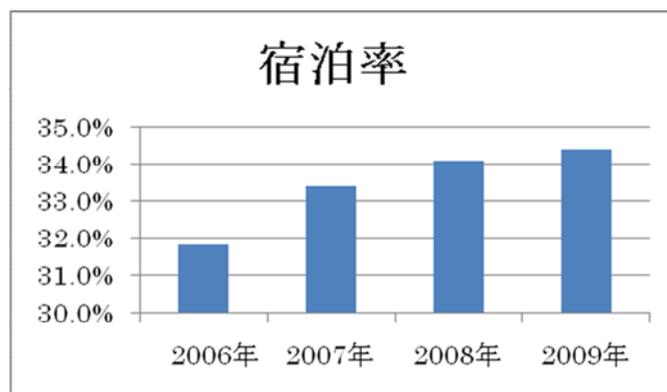


図1 広島市宿泊率の推移 (単位：千人)

出所：広島市都市活性化局観光課「平成21年(2009年)広島市観光動向について」報道資料

観光客数および宿泊客数については横這いもしくは漸減傾向にあるが、宿泊率については上昇しており、滞在型の観光客が増加していることを示唆している。

表3 観光消費額の推移

区 分	平成 17 年	平成 18 年	平成 19 年	平成 20 年	平成 21 年	
	(2005 年)	(2006 年)	(2007 年)	(2008 年)	(2009 年)	前年との比較
観光消費額 (億円)	1,380	1,438	1,569	1,462	1,330	△132 △9.0%
1人当たり 消費額 (円)	13,620	14,000	14,770	14,010	13,230	△780 △5.6%

出所：広島市都市活性化局観光課「平成21年(2009年)広島市観光動向について」報道資料

経済状況が好ましくない現状を反映して、観光消費額は減少している。ただ、観光客一人当たりで見れば消費額全体ほどには率として低下していない。

## 2) 調査の方法

広島市における観光ボランティアガイドのなかでも広島市中心にある観光ボランティアガイド組織の構成員に個別に質問紙を配布し回答してもらい、後日回収した。今回はあくまでもパイロット調査であり、登録している101人のうち、勉強会参加者73人中53人から回答を得た。

### 3) 調査の結果

図2のグラフは、開始時、現在、将来についてそれぞれ意識の程度を回答してもらったものである。意識水準については開始時、現在、将来にわたってほとんど変動はない。ボランティアガイドに対する認識は開始時から確立したものとなっていることが窺われる。特に知識についての意識が高く、向上への意欲が強く感じられる。

また自然、教育効果、自然保護についての認識も高いことを考え合わせると、インタープリテーション導入の可能性はかなり高いものと思われる。

顧客満足についてもかなり高い水準となっており、開始時に比べて現在の方が強く意識されている。この点も顧客対応を重視するインタープリテーションに適応すつものと考えられる。

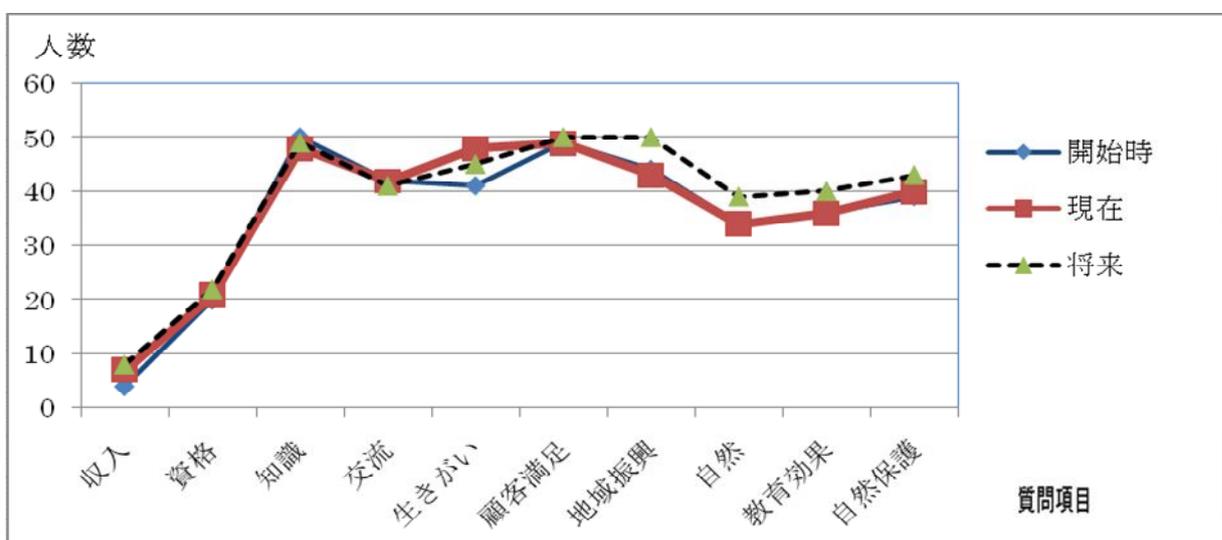


図2 開始時、現在、将来についての意識水準 (筆者作成)

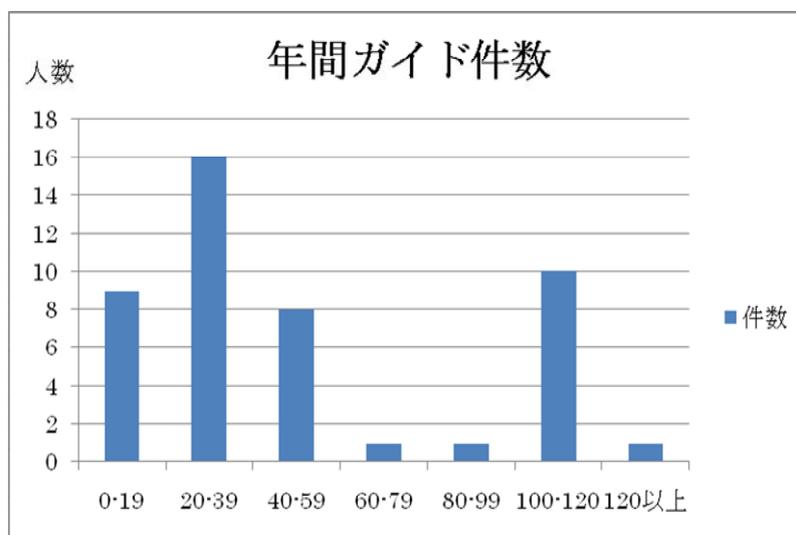


図3 年間ガイド件数 (筆者作成)

年間ガイド件数は、59 件以下と 100－120 件に二極分化している。あくまで本業のかたわら従事しているガイドと、ほぼこれに専念しているガイドから構成されていることがわかる。

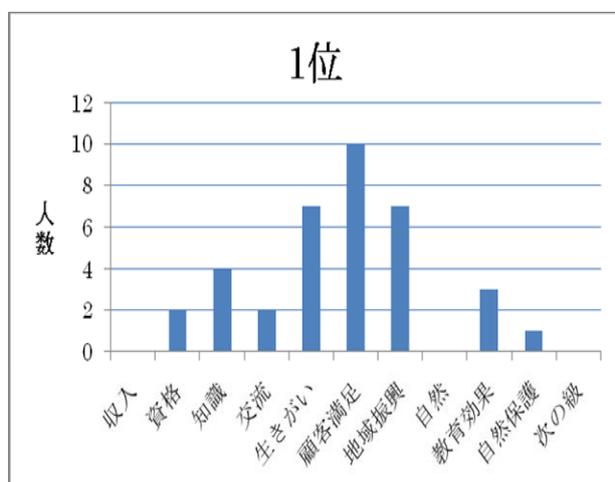


図4 10項目中の重視するもの第1位 (筆者作成)

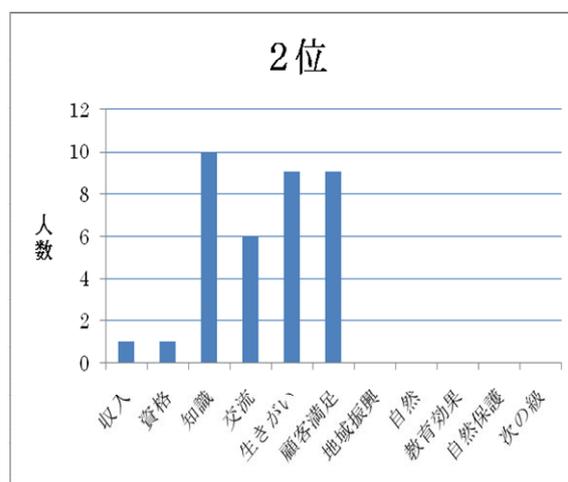


図5 10項目中の重視するもの第2位 (筆者作成)

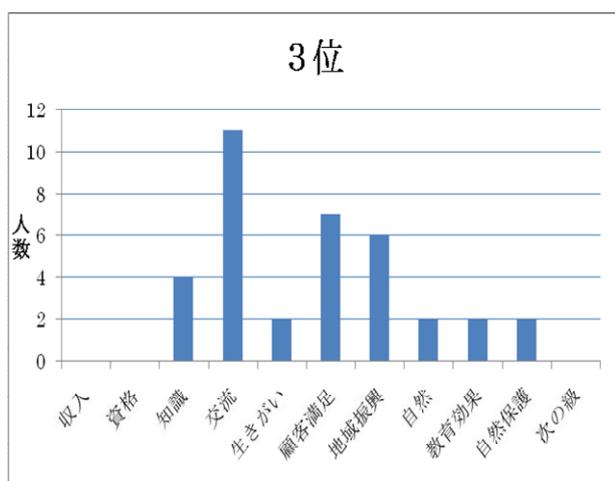


図6 10項目中の重視するもの第3位 (筆者作成)

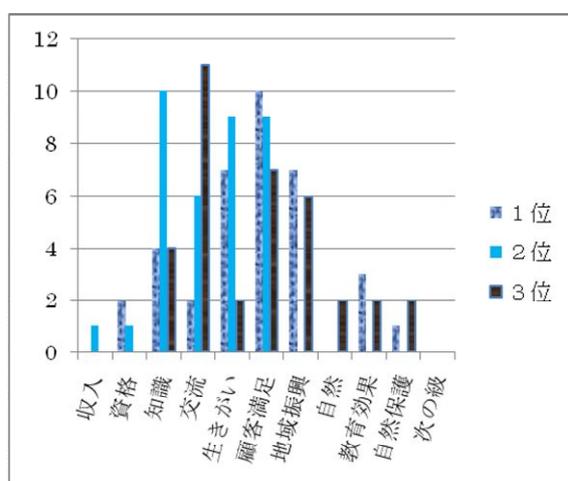


図7 10項目中の重視するもの第1位～3位 (筆者作成)

10項目中重視するものを上位3項目について順位付けしてもらった。回答者53名中36名が回答した。これを1位、2位、3位について集計したものが、図4・5・6である。1位に選択された項目のうち上位3項目は顧客満足、生きがい、地域振興である。2位に選択されたのは、知識、生きがい、顧客満足である。3位には、交流、顧客満足、地域振興が選ばれている。この3つを通して顧客満足が重視されていることが窺われる。

### 3. 調査結果の分析

このように、ガイド個人の意識としては、知識、顧客満足、生きがい、等が高く意識されているが、個人のレベルでも差はさほど大きくない。ガイド活動を通じてこれらがますます収束していく可能性すらある。何らかの意図的対応があるわけでもなく、メンバーの志向するところはかなり一致しているといえる。将来の活動については、現状とほとんど変わらない。これは現時点での活動が満足できる水準であることを示唆している、ともいえよう。ガイド個々人については多様な方向性があり得る。しかし、全体としては、現状に肯定的な傾向が窺われる。

資格制度については相対的に低い認識となっている。これはガイドの個性や地域の独自性を表出するためには、共通の基準を立て難いことや、そもそも資格に馴染まない業務であると認識していることに起因しているのかもしれない。資格に対する意識とは裏腹に知識に対する意識は極めて高い。このことは広島市のボランティアガイドの水準の高さを表象していると考えられる。

自然もしくは自然保護についての関心も高くなっている。ここにインタープリテーション導入の素地が指摘できよう。インタープリテーションについて「単なる情報の提供ではなく実体験や教材を通し、事物や事象の背後にある意味や関係を明らかにすることを目的とした教育活動」とフリーマン・チルデルは述べている。ここで強調されるべきは「教育活動」であるということである。したがってインタープリテーションの目的は単に伝えることだけではない。伝えることは勿論であるが、これによって認識の向上がはかられることが意図されている。ここで伝えられた内容が人々に対する刺激となり、その行動を変えることまでが視野にはいつているのである。この観点からみると、広島の場合、パイロット調査にとどまるとはいえインタープリテーションの導入が有効であり得る状況にある、と推察される。対象ボランティアガイドの組織の現状は、かなり活性化されているものと思われる。

今回調査した「広島市観光ボランティアガイド協会」（広島県広島市）について概略を抑えておきたい。設立の経緯は他の観光ボランティアガイド団体のそれと類似している。平成11（1999）年度に「広島市観光ボランティアガイド協会」が設立されている。この前年である10（1998）年度、協会設立を前提に「広島市観光ボランティアガイド講座」を開催しているが、これは広島市の構想に基づいたものである。講座の卒業生22名が設立準備会を発足させ、規約を作り、「広島市観光ボランティアガイド協会」を発足させている。行政として広島市が積極的に関与・育成をはかった組織であり、この点は他の諸地域と同様である。

#### ア. 会員の実態

会員数は101人（2010年）であり、新入会員の募集は、設立時の平成11（1999）年度以降、毎年養成講座を開いている。募集に際しては市の広報誌により8～9月に公募を行なう。定員は30人である。新入会員に対する研修は、8～9月に公募した人たちに対し10～3月に毎月1回ない2回6～8回にわたり講座を開催する。内容は広島市の歴史、見所、接客マナー、言葉遣いなど。講座終了後、先輩ガイド付いて実習を行ない（3回）、4月以降希望者は組織に加盟してガイド活動に従事することになる。しかし、自己啓発目的で受講している人たちも多く、ガイドにならない場合も多い。また、既存会員に対する研修は「定例会」での研修会以外はとくに系統立てて行なっていない。

が、縮景園では樹木に関する質問が多いので、「樹木の会」という研究グループがある。「呉観光ボランティアの会」とは15 (2003) 年2月に交流を行なった。

#### イ. 役員と担務

会長1名、副会長2名、幹事4名、会計2名、監査2名、計11名である。毎月第3月曜日に「役員会」を開催する他、第4木曜日に全員出席の「定例会」を開催し、情報伝達や意見交換の後、会員または外部講師による30分程度の研修会を開く。ガイド業務割り当てのためにグループ分け (8グループ) を行なっているが、同期生同志でかたまらないように配慮されている。

#### ウ. ガイド活動

ガイド業務の割り当ては副会長の担当である。会員を8グループに分けて割り当て、予め指名されたグループの責任者がグループ内の割り当てを行なう。定例的に来訪する修学旅行が多いので指名も少なくないが、指名は優先して割り当てる。

ガイドのコースは、申込者を引率して平和記念公園、広島城、縮景園を徒歩でガイドする。修学旅行などの団体には12~13人にガイド1名が同行する。その際ハンドマイクは使用しない。毎月第1金曜日には平和記念公園、広島城、縮景園にそれぞれ「無料観光ガイドの日」という看板を掲出して5~6名が常駐し、随時ガイドを行なっている。

ガイド実績としては平成21 (2009年) 年度は、案内件数710件、案内観光客数は32,487人であった。件数に比べて観光客数が多いのは、修学旅行や平和記念公園の案内が多いためと会長は述べている。

ガイド料金は無料であるが、1件当たり交通費として1,000円を収受している。ただし毎月3日間は決められた曜日に無料ガイドの日を定めている。

ガイド上の制約条件 (人数・客層・利用交通機関など) はとくに設けていないが、圧倒的に修学旅行生が多い。修学旅行は春・秋に集中するため対応できずに断ってしまうことが多い。いかにして一般客を増やすかが今後の課題でもあると会長は述べている。

PRは広島市のホームページおよび広島市のパンフレット等に記載されている。なお会員向けの会報はとくに発刊していない。毎月、全員出席の「定例会」が開催されるので不要と考えている。写真入りのIDカードを付けているが、ユニフォーム類はない。

外国語への対応は、英語で対応できる会員が7~8名いるが現在のところ英語のみである。

ガイド活動以外の活動として、イベントに際しては広島市の要請を受けて案内業務を担当している。例えば14 (2002) 年度では、「2002ひろしまフラワーフェスティバル」 (5月3日~5日) に際しては「無料観光ガイドの日」と同様、平和記念公園、広島城、縮景園に3日間で延べ24人の会員を常駐させ、ガイド業務を実施した。さらに11月10日には、市民を対象としたシティハイク「秋の広島を散策してみませんか」 (2コースに分けて実施) に42人の会員を派遣した。

収入については、前述したように利用者から打切交通費として1,000円を収受し、ガイドする会員には交通実費を支給するので、差額が組織の収入に計上される。行政からの金銭的支援はないが、事務所経費 (家賃・光熱水費・電話料金等) や郵送料は市が負担している。

広島市のボランティアガイドの課題は、修学旅行生が多いので、もっと一般客を増やしたいとしている。行政に対しては、金銭的補助は無理としても、もっとパブリシティを強化して欲しいという希望がある。ガイド能力の高い一部会員に、他の組織と同様「専門家志向」がある。また、

会員の稼働率が大きく相違するため、管理上の問題が生じている。さらにガイドの水準に大きなばらつきがある等があがっている。

現在、前述したように事務所経費（家賃・光熱水費・電話料金等）や郵送料等を広島市から援助を受けており、これが運営を資金面で大きく支えているといえよう。しかし、この打ち切りが予定された場合は、広島記念公園内にあるオフィスを無償で利用するような便宜が失われるほか、電話・ファックス利用料等の負担が新たに見込まれる。現在、交通費として一律 1,000 円となっているガイド料の値上げが求められることになろう。

また、ガイド候補者等の育成についても、現在は市に依存している。これもインタープリテーションに対応し得る体制を構築する必要がある。

#### 4. 観光ボランティアガイドについて残された課題

観光ボランティアガイドは、観光庁の指摘を待つまでもなく、今後の地域の観光振興を考えるとうえでは不可欠の要素となっていると考えられる。活動者と観光客を結ぶコミュニケーションの方法はもとより多様であるが、そのなかでも大きな要因であるといえる。この観点からは接遇の水準をあげていくことの意味は大きい。富山県でもレベルの高いガイドの要請に応じて「観光カレッジ（仮称）」の中に観光ガイドコースが設けられる予定である。<sup>3)</sup>しかし、特に検討されなければならないのは、インタープリテーションの観点であろう。地域の人文資源および地域資源を対象として地域情報を観光客に提示することによって観光客とのコミュニケーションをはかることになる。インタープリテーションの観点からはこれらの情報を一定の方法に則って提供することが示される。いわば特定のディシプリンを背景とした「知識体系」としての提示が意図されるのである。ボランティアガイドを担う地域の人々は自らの地域資源についての豊富な知識を持ち、これを観光客に伝えたいという強いモチベーションをもっていることは調査結果からも明らかである。本来観光領域は観光関連産業の事業者が活動主体となっており、必ずしも市民もしくは住民が関与するものではなかった。観光ボランティアガイドによる観光客への情報提供活動は観光に新たな活動主体を加えたともいえる。インタープリテーションが、この新たな活動主体の水準向上に果たす役割は決して小さくはない、と考えられる。この面での新たな公的助成が望まれる。

#### 謝辞

アンケート調査にご協力いただいた広島市の観光ボランティアガイドの皆様には厚く御礼申し上げます。

#### 注

- (1) インタープリテーションは日本においては未だほとんど導入されていない。専門的な養成については、その実施についての高コストがボトル・ネックとなっている。

- (2) 広島は水準の高い都市型観光地であるのと同時に平和を希求する観光資源を有する。したがって観光の環境条件には良好なものがあり、必ずしも一般性があるとはいえない。観光ボランティアガイドについても先進的事例がここには見出せる。
- (3) 2014 年度の北陸新幹線開業を見据えて、高度な観光ガイドや観光振興を担う人材を育成する「観光カレッジ (仮称)」を設立するために、富山県は検討委員会を設けた。6 月から 11 月に 4 コースを設置する計画が示された。試案によると、カレッジには観光ガイドコースと観光地域づくりコースを設ける。観光ガイドコースはコミュニケーション技術を身につける「一つ星」から実際に観光コースを企画する「三つ星」までの 3 コースを置く。講義や実習、現地研修や県外の先進地視察などを半年かけて実施し 14 年度までに計 250 人を養成する。6 月に初年度のコースを開講する予定としている。

### 参考文献

- 1) Kathleen Regnier, Michael Gross, and Ron Zimmerman, (1994) *The Interpreter's Guidebook: Techniques for Programs and Presentations*, Uw-Sp Foundation Press. Inc. University Of Wisconsin Stevens Point Stevens Point, Wi 54481 (日本環境教育フォーラム (監訳・解説) 食野雅子・ホーニング睦美 (翻訳) (2008) 『インタープリテーション入門』小学館).
- 2) 石森秀三 (2000) 「内発的観光開発と自律的観光」 『ヘリテージ・ツーリズムの総合的研究』、石森秀三・西山徳明編、国立民族学博物館 pp5-19.
- 3) Tilden Freeman (2008) *Interpreting Our Heritage*, Univ of North Carolina Pr; 4 Exp Upd.
- 4) 国土交通省総合政策局観光部 (2001) 『実践講座インタープリテーション』日本交通公社.
- 5) (社) 日本観光協会編集 (1999) 『運営活動マニュアル』日本観光協会 pp. 7-8.
- 6) 池田文人・鈴木誠 (2004) 「北大キャンパスビジットプロジェクトー学生主導による開かれた大学創りを目指してー」 『高等教育ジャーナル』12 pp. 31-39.
- 7) 山内直人 (2001) 「ボランティアの経済学」内海成治編『ボランティア学のすすめ』昭和堂 pp. 188-211.
- 8) 斎藤敏子 (2010) 「観光ボランティア活動の実態およびその動向に関する研究」日本観光研究学会『第25回日本観光研究学会全国大会学術論文集』pp. 105-108.