

ツアーガイドをめぐる諸問題について —認証制度やサステナビリティを中心に—

Some Problems of tour guide : Accreditation Program and Sustainability

斎藤 敏子

SAITO Toshiko

ツアーガイドによる観光地の解説が観光そのものの質を左右することに大方の異論はないと考えられる。ツアーガイドが観光の充実度を向上させる点で果たす役割はかなり大きい可能性がある。したがってツアーガイドの知識や認識を高度化することが必然的に重要となる。ツアーガイドの質的向上は、おそらく観光の質を向上させるものとなるだろう。このようなガイドの質の向上により、ガイド需要も高まりガイドの雇用につながることも想定できる。しかし現状では認証制度の未整備もあり、ツアーガイドの養成についての取組は必ずしも十分ではない。養成のためには一定の基準に基づくカリキュラムを大学もしくは大学院に設置すること等が今後の大きな課題となろう。富山においてもガイド養成の取組はなされているが、改善の余地は大きいものと考えられる。現状を涉猟しつつ、富山のツアーガイドについて検討を試みる。

キーワード：サステナビリティ、ツアーガイド、認証制度、地域振興、観光マーケティング

1. 序

ツアーガイドについては、ほとんど着手されていない観光地が多い。検討されているところでも、多様な問題が指摘されている。とりわけ、ツアーガイドの質的向上は、おそらく観光の質を左右するものとなるだろう。サステナビリティの一環を担う主体となることも期待される。したがってその概念規定については一致をみることは難しい。観光の枢要な要素として教育的側面があげられるが、これについてもその認識は多様であるといえよう。観光におけるツアーガイドの役割は教育的側面において決定的であることは、大方の一致をみているといってよい。ツアーガイドによる解説が観光の目標達成のために占める位置は大きい。ツアーガイドが観光客に提供でき

る内容が観光の質を決定づけるかもしれない。ツアーガイドが提供できるサービスの質と量は、現状では個別のツアーガイドの経験や知識に依存している。つまり、ツアーガイドの質の高低がそのまま観光の質の高低につながっている可能性がある。高度な経験もしくは知識を有するツアーガイドは結果として高度な観光の質を保証することになるかもしれない。同時にツアーガイドの水準が高ければ、地域観光資源の保全にも寄与することとなろう。地域観光資源の保全と観光開発による地域経済の活性化は、本来相対立する要素である。この保全と開発の調和という難しい問題についても、適切なガイド制度の設定によって寄与するところは小さくないと考えられる。

2. ガイドの現状

前述のように、制度を通してツアーガイドが活用されることの目的は、究極的には観光を通しての地域振興にある。ツアーガイドの雇用に限っても、観光を通じての地域振興が十全に遂行されるならば、それ自体の雇用に拡大することになる。このためには観光客のニーズに応えなくてはならない。ニーズに応えることは通常観光サービスの高度化を意味している。これにより観光客の顧客満足度を引き上げることが可能となる。この際ツアーガイドの業務である解説は満足度向上にあたって大きな意味をもつ。ツアーガイドは当該観光地の観光客に歴史教育や環境教育を提供することによって、観光の多様な側面に貢献することができる。ツアーガイドの役割はその高度化がはかられば、観光客のみならず地域住民に対しても裨益するところが大きいであろう。たとえば自然環境への影響について専門的な知見を活用することができると考えられる。この点で地域の保全に対して、一定の貢献をなしうる可能性がある。

しかし今一方で観光マーケティングの主体としての位置づけが重要である。ツアーガイドは観光の質を高めかつ地域振興に貢献する存在である。したがってツアーガイドにはマーケターとしての役割が期待される。つまり利益管理の制約下でその業務を全うしなければならない⁽¹⁾。実態的製品としてのツアーガイドのコアプロダクト⁽²⁾は、観光客の満足であろう。ツアーガイドは観光客の満足をもたらすために質の高いサービスを提供しなければならない。これは解説の水準の高さだけではなく、観光客の安全等にも配慮することを意味している。ツアーガイドの役割は極めて広範囲におよぶものと考えられる。

ガイドツアーの役割は観光全体に関わっている。観光そのものの本来の目的、その準備、さらにはその準備の前提となる観光客の知識や経験に依存しているのである。ツアーガイドは観光客に関わるこのようなもろもろの観光要素を喚起し統合する機能を持つことも可能である。従来からの先導的な業務は勿論であるが、アドバイザーやコンサルタントの職能までも想定することができよう。したがってツアーガイドは観光客に対する学習のインストラクターとして機能するだけでなく、観光客相互間のコミュニケーションを促進するファシリテーター⁽³⁾の機能もあわせ持つ者として位置づけられる。このような広範な機能を有するには系統的な専門的教育の機会が不可欠である。

3. ツアーガイドとは

したがって、現状におけるツアーガイドの育成はまことに不十分なものといえよう。上述の多岐に

わたるガイドツアー業務のなかでもガイドのもつ専門知識は、観光客の満足を考えれば、決定的な要素といえるであろう。もとより観光客との良好なコミュニケーションがとれることは前提となる。観光資源は人文資源でも自然資源でも、それについての専門的な知見があつてはじめて説得力をもつものとなる。観光資源の歴史的、文化的、環境的な状況について正確な認識をもつことは、観光客の行為モデルとなるだけでなく、地域環境の監査機能をも担うものとなる。質の高い観光資源についての解説は、消費者教育の一環としての観光者教育を実践することになる。これがうまく機能すれば、観光の質が上がりそれにふさわしい観光客が訪れることになる。そうすれば観光客の質自体が高まりそのオピニオンリーダー的機能が発揮されることとなろう。観光客の増加のみならずリピーターの増加も期待できる。最終的には客単価の増大にも寄与するかもしれない。利益管理への寄与はガイドがマーケティング要素である以上は当然求められることである。

ガイド機能はコミュニケーションを媒介として果たされる。いかに高度な専門的知識であっても有効なコミュニケーションを欠いている場合には、機能不全に陥る。観光客との有効なコミュニケーションをはかる能力がツアーガイドには要求される。マーケティングのなかでもマーケティングコミュニケーションの比重は高まってきており、従来型の単なるプロモーションからの脱皮が模索されている。ツアーガイドにおいても同様の指摘ができよう。そのようなコミュニケーションを遂行するためにも、知識面のみでなく全体的なガイド能力の向上が必要である。しかしこれは簡単なことではなく、総合的な能力開発によらなければならない。

このいわば総合性は、業務全般に反映する。ツアーガイドの業務には多様なものが含まれる。まず、第一に観光客の安全が確保されなければならない。登山のような自然環境の厳しさや、一部の海外観光地に見られるような危険地域では当然のことであるが、一般の観光地においても安全性について十分な配慮がなされなければならない。この安全性を前提として高品質なサービスが提供される必要がある。解説が高度であることだけでなく、わかりやすさといった教育的配慮も必要である。以上のことをツアーガイドと観光客間、および観光客相互間のコミュニケーションのなかで有効に実施しなければならない。もちろん法律上および道德上の責任が果たされることは自明である。なお、責任の果たし方については、他の業務一般と同様にリスクマネジメントが準備されなければならない。

4. サステナビリティを意識したツアーガイド

ガイドといっても、一様ではない。ツアーガイドは、大きく二分すれば現地のガイドと派遣ガイドとなる。現地のガイドが当該観光地について優越性をもつかどうかについては、賛否両論がある。地域振興を考える場合には現地のガイドを養成することが重要視される。現地のツアーガイドに対する訓練ないし雇用は、その果実が地域に還元されると考えるためである。現地のツアーガイド養成は、地域経済のサステナビリティ⁽⁴⁾に寄与するとされる。しかし派遣ガイドについてもその利点は小さくない。観光客と同様の生育環境をもつツアーガイドは、観光客と同様の認識構造をもつかもしいない。いずれのツアーガイドも十分な養成課程を経ることによって高度化することは十分に可能となるはずである。先行研究の示唆するところでは、ツアーガイドの質と観光客の顧客満足度との間には相関があるとされている。ツアーガイドの質が高ければ顧客満足度の向上が期待できるということである。そもそも観光のなかで教育的側面の占める位置を

考えればこのことは当然と言えよう。ツアーガイドの有する専門的知識およびその水準がガイドの質を決定することになる。このように観光におけるツアーガイドの重要性にも拘わらず、ツアーガイドの水準の維持・向上については観光関係官庁および観光関連産業は、必ずしも積極的に関与してはいないようにみえる。現状ではツアーガイドの能力や水準については一定の基準が統一的に示されているわけではない。あくまで地域ごとに、もしくは個別の観光産業ごとにルール設定されているのみである。ルールが定められている場合にもそれらは極めて概括的で費用等についても個別のガイドに委ねられている場合が多い。したがって費用と質が相関しているわけではない。ツアーガイドについては市場化が貫徹しているわけではないのである。これは根本的な問題である。市場経済の下では、価値と価格が対応していることが前提とされる。ここに大きな乖離があるようでは、サービスとして供給できないことになる。市場を通じての、ツアーガイドの水準および質の一定化がはかられないとすれば、これに代替するものが必要となる。ここに認証制度が位置づけられよう。

5. 認証制度に関連して

認証制度はツーリズム一般を対象として設定されてきたわけではない。エコツーリズムに伴って設定されるようになってきた。そんなに古いことではなく、概ね1990年代以降のことである。一定の能力水準を満たしたガイドに対して資格認定を付与することとなる。このことは、観光産業についてサステナビリティをもたらすことを目標としている。あらゆる観光および観光産業について妥当するものと想定されている。より大きな文脈で考えれば、観光における市場化の推進の一環といえよう。サステナビリティを目標とし観光産業の水準を上げ、企業に管理の基準をもたらす。ひいては市場における差別的優位性の追求をはかるものである。このようにツアーガイドの認証制度は地域振興全般とも関わることになる。観光客対応のみでなく、地域社会の保全や環境管理にも寄与するものである。地域社会から考えれば、ツアーガイドの活用により地域にとっての利益を最大化し、観光による外部不経済を最小化する可能性がもたらされるといってよい。エコツーリズムガイドの認証制度については既に世界自然遺産において導入されている。今後は他の観光地においても普及が予想される。より一般的にツアーガイド全般についても、その認証制度確立を推進していく必要がある。

既述のように、ツアーガイドには多様な要素が求められる。ツアーガイドの水準向上をはかるためにはいろいろな施策が考えられる。専門家や研究者による研修あるいは講演、さらには養成コースの設置といったことが行われるべきであろう。既述のようにガイドの質の向上をはかるためには、ガイド制度そのものの再検討が必要であろう。独自のガイド認定事業を実施しこれに基づく認定制度もっている地域もある。しかし、より広範な公的ツアーガイド制度が立ち上がっているわけではない。しかし、その模索は始まっている。

ツアーガイドによる観光地の解説がツーリズムそのものの成否を左右することに大方の異論はないであろう。ツアーガイドが観光の充実度を向上させる点で果たす役割は非常に大きい。したがってツアーガイドの知識や認識を高度化することも必然的に重要となる。このようなガイドの質の向上により、ガイド需要も高まり雇用につなげることも可能となろう。

ツーリズムの内容が単なる物見遊山から新知見の獲得へと向かうためには、ツアーガイドの質的向

上が何よりも要求される。欧米における自然保護区ないしは自然公園については、学位を有する専門家の登用もみられる。そこまで高度なものを要求しないとしても、一定の水準に基づくカリキュラムを大学もしくは大学院に設置することは大きな課題である。欧米では、ツアーガイドの専門性に非常に高いものがあり、土地利用等において地域において指導的な立場に立っている場合も少なくない。

そもそも観光客のニーズに応えることが観光客満足度を向上させ、観光振興につながるとすれば、そのニーズの中には質の高いガイドサービスが胚胎している。もちろんこれが直接に利益を向上させるとは限らないであろう。しかし地域観光についての文化的なあるいは歴史的な背景について知識を有することはツアーガイドにとって必須要件となりつつある。

ツアーガイドのありかたは、ツアー自体のありかたと密接に連動している。マストゥリズムから多様化によるツーリズムの変動に対応するためには、ツアーガイドも変化しなければならない。その変化は前述のように、質的高度化を基本とするものとなる。ツーリズムの多様化に伴い観光客の経験やインセンティブを考慮した対応が必要となっている。そのためには単なる解説にとどまらず、アドボカシーやひいては指導的役割をも担うことが想定される。一般的な内容としては、基本的な学習およびエンターテイメントを促進することによって、地域との交流をはかっていく側面も考えられよう。

個別化し水準の高くなった観光客に対して、高い満足をもたらすにはツアーガイドも専門的知識を持つ必要がある。欧米の自然保護地域においては、特に自然解説について充足されている事例も多い。もちろん自然保護だけでなく、人文資源の保護に当たっても同様の専門性が必要となろう。自然観光資源及び人文観光資源の保護保全の役割もツアーガイドが担うことが望ましい。たとえば沖縄のグスクにおいて男子禁制復活の議論があるが、これは適切な媒介者が存在しないためにグスクの保全がはかられなかったことに起因している。あくまでも仮定であるが、観光客に対してツアーガイドがグスクの聖域性もしくは歴史的背景について十分な消費者教育ができれば今回の問題は回避できたかもしれない。

以上のようにツアーガイドの質的高度化をはかる必要性が認められる。つまりツアーガイドの質をどのように確保していくかが課題となる。もともと認証制度については、自然資源を対象とした解説および観光客の安全確保のために設定されてきたところが多い。しかしこれらは、欧米に限定されており、日本での事例は屋久島等限定されたものにとどまっている。加えて観光地一般ではなく、あくまで自然資源が対象となっている。

残念ながら現状では観光関連企業はツアーガイドの能力に関与しているわけではない。したがってその資格制度についても等閑視されている。ボランティアをはじめガイド費用も定まったものはない。ボランティアガイドの登場は肯定的な側面もあるが、低費用でのサービス提供はその質的高度化には必ずしもつながっていない。通訳ガイドにおいてかつて学生がボランティアで参入したことにより、その質的低下を招き通訳ガイドの職業としての成り立ちを阻害したことは否めない。

通訳ガイドに生じたような問題を避けるためにも、ツアーガイドの水準の維持は制度的に保障されなければならない、と考えられる。ガイド費用に一定の制約をかける必要もある。ここに認証制度の必然性が認められる。認証制度の設置によって多様なステークホルダーのコンフリクトを調整することも可能となる。

ガイドの認証制度はエコガイド・オーストラリア認証プログラムをもってその嚆矢とする。このプログラムで主として行われていることは、特定の能力と基準を有するガイドに対して資格を付与することである。これはエコツーリズムについての認証制度であり、領域としては自然資源の保護・保全ということになるが、観光全般に拡張可能であると捉えることができる。認証制度によって観光業界の水準を底上げし、観光企業自らが規律の基準をもつことになる。それによって差別的優位性をはかることが可能になり、あわせてサステナビリティを確保することを志向している。

ツアーガイドの認証制度の設置により、当該観光地域のステークホルダー間のコンフリクトを調整し地域社会の利益を極大化する方向性を見出すことが可能になるかもしれない。観光による負の効果⁽⁵⁾を通減させるためにも認証制度を使うこともできよう。屋久島のようにガイドの認証制度が導入されているところでは、ステークホルダー間の協調・協働が行われており地域の安定化がはかられている側面も小さくない。

この制度では、屋久島で活動するガイドとして最低限度必要な事項が登録の基準として規定されている。この登録基準を充足していると確認されたガイドが登録される。

登録の条件は、以下のとおりである。島内に2年以上居住し、保険が掛けられていることが必要である。救急法について定められた講習を受講しており、各種関係法令や屋久島の基礎知識に関する認識も有していなければならない。扱うツアー内容やガイド活動については情報公開し、ガイド活動におけるルールについては遵守することはいうまでもない。

表1 国内の主なガイド登録・認定制度の比較

	屋久島	北海道	知床
名称	屋久島ガイド登録制度	北海道アウトドア資格制度	知床五湖利用コントロール導入実験参加ガイド
運用開始	平成19年度	平成14年度	平成22年度
実施主体	屋久島エコツーリズム推進協議会(任意団体)	NPO法人北海道アウトドア協会 ※平成18年度以前は北海道庁が制度運用を行っていた	知床五湖利用のあり方協議会 (協議会事務局:環境省・北海道・斜里町)
対象	主に野外において有料で、屋久島を案内したり解説したりする者(個人)	「山岳」、「自然」、「カヌー」、「ラフティング」、「トレイルランディング(ホーストレッキング)」の各分野におけるガイド(個人)	ヒグマが活動する時期に知床五湖でガイドを行おうとするガイド ※安全で安定的な知床五湖利用のあり方の一つとして、ヒグマが活動する時期については認定ガイドが同行するグループのみが地上歩道を利用可能とする制度が平成22年度から実施予定。現在は導入実験段階。
登録者数	・約100名(平成21年5月時点) ・更新率約9割	・約360名(平成21年1月時点) ・更新率約7~8割 ※分野を重複して登録しているガイドもいるため延べ人数はさらに増える。	※現在申請受け付け中
登録制度の概要	1.登録資格 ①保険の完備 ・ガイド活動中の過失責任による事故の補償がされる賠償責任保険に加入していること。 ②救急法の受講 ・登録時までに、消防等が行っている普通救命講習以上の講習の受講経験があること。 ③自然公園法等各種法令に関する講習の受講 ・登録時までに財団法人屋久島環境文化財団が関係する世界自然遺産や自然公園法等各種法令及び基本的な屋久島の知識に関するガイドセミナーの受講経験があること。 ④料金体系、ツアー形態の明確化など必要な情報の公開 ・ガイド名簿情報記入シートに記入すること。 ⑤「屋久島ガイド共通ルール」への同意 ・屋久島ガイド共通ルールに同意すること。 ⑥一定年数屋久島に居住していること ・屋久島町に住民票を置き、2年以上居住していること。(年の半分以上は屋久島で生活) ⑦実務実績 ・ガイドとして2年以上の実務実績があること。 2.登録方法 ・上記の条件を満たした上で、協議会長宛に証明書類を添付して申請手続きを行うことによって登録。	1.受験資格 ○基礎分野 ・年齢満18歳以上 ・救急法一般講習(日本赤十字社)、上級救命講習(消防)、MFA/CICコース、MFAベテリックコース、LSFA BASIC フェアーストエイドコース、LSFA BASIC CPRコース、NSC フェアーストエイド&CPR講習スタンダードコースなどの講習等を受験履書提出時を基準として、直近15ヶ月以内に受講している者(有効期間が設定されているものは、有効期間内であるものまたは指導者資格保有者) ○専門分野 ・各分野ごとに異なる。(分野ごとに必要な業務経験年数(経験回数)、活動フィールド等を規定) ※「ラフティング」や「トレイルランディング」(乗馬)については、実際にガイドの補助的な役割を担うスタッフが必要になり、そういった人材も資格制度でカバーするため、「アシスタント」や「ジュニア」といったサブガイドの資格ランクを設けている。 2.登録方法 ・上記の条件を満たした上で、基礎分野、専門分野(筆記)、専門分野(実技)の3区分の試験すべてに合格し、認定申請手続きを行うことによって取得。	1.申請資格 ・昨年1年間で、有償でのガイド活動を100日以上経験していること ・昨年1年間で、知床五湖における有償でのガイド活動が30日以上あること ・事故発生時の責任対応のために、1事故について3億円以上の賠償責任保険に加入していること(知床エコツーリズムガイドラインより抜用) 2.登録方法 ・「研修(1)」→「研修(2)」→「合否判定」→「登録研修」という流れで実施。 【研修(1)】 ○ヒグマ、および、その対処法に関する基本知識・技術 ・ヒグマの生態、行動特性について(講義) ・ヒグマ対策用具の使い方(実習) ・危険な遭遇を回避するための対処法(実習) ○引率者としての技術 ・環境配慮のルール・注意事項の周知・徹底について(実習) ・通常歩行時のグループの掌握(実習) ・ヒグマとの遭遇時のグループの安全誘導(実習) ○環境への負荷を最小限にする利用法・ルールの理解(講義) 【研修(2)】 ○ヒグマ遭遇時の危険回避について(実習) ・ヒグマに出合った時に行うべき行動 ・ヒグマに出合った時に注目すべきヒグマの行動 ・見過しが悪いヒグマ生息地での歩き方(踏査) ※研修を実施中に検定項目について審査を実施し、研修終了後に審査員が合議の上合否判断を行う。

	屋久島	北海道	知床
認定制度の概要	<p>1.受検資格</p> <ul style="list-style-type: none"> ①保険の完備 ②登録制度と同内容 ※登録制度と同内容 ③救急法の受講 <ul style="list-style-type: none"> ・認定時までに、毎年1回以上消防等が行っている普通救命講習以上の講習の受講経験があること。 ④屋久島研究講座の受講 <ul style="list-style-type: none"> ・登録時までに財団法人屋久島環境文化財団が開催する屋久島研究講座か、屋久島地区エコツアー推進協議会が指定する公園等を毎年1回以上受講していること。 ⑤実務実績 <ul style="list-style-type: none"> ・屋久島ガイドとして登録後、2年以上の実務実績と170日以上実務経験の実績があること。 ⑥認定講習の受講 <ul style="list-style-type: none"> ・認定講習を受講し、修了試験に合格していること。 <p>2.認定方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記の条件を満たした上で、協議会長宛に証明書類を添付して申請手続きを行うことにより登録。 ・ただし、制度そのものの原案（実施要綱）はできているが、認定のラインをどこに置くかで議論が停滞している。平成21年度中に検討を進め、運用を目指している。 	<p>(なし)</p> <p>※制度の検討段階ではガイドの中でも上級レベルの者を「マスター」として一段上のレベルとして登録認定することも議論されたが、実際には誰がどのように評価するのか、といったところで止まっており、現在の所「マスター」として登録されているガイドは存在しない。</p> <p>※ガイド個人ではなく、ガイド事業者を会社で組織としてきちんと取り組んでいるかどうかを評価する「優良事業者」制度がある。ただし、現在までに13の事業者が認定を受けているが、これによって優先的にガイド業務ができるというものではない。また、認定を受けるにしてもそれなりの努力とコストもかかるので、まだ申請もそれほど多くないが現状。</p>	<p>【登録研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○知床五湖安全管理システムの運用について <ul style="list-style-type: none"> ・運用の熟知（講義・実習） ・各地点の名称、自然環境、地理の把握（実習） ・知床五湖におけるヒグマの行動特性の理解（講義・実習） ・無縁運用方法：運用本部や他のガイドとの的確な無縁連絡（実習） ○ヒグマ出没時対応の複数パターンを机上および現場シミュレーションを通じて的確な情勢判断と避難誘導について共通認識の確立（実習） <p>(なし)</p>
登録・受検手数料	13,200円	<p>専門分野実技 10,000円 (1分野あたり)</p> <p>基礎分野筆記 3,000円</p> <p>専門分野筆記 3,000円 (1分野あたり)</p>	無料 ※平成22年度以降の新体制稼働時には、認定ガイドとなるための研修・登録費用は有料になることが想定される
更新	2年ごと	2年ごと	
運用体制	<ul style="list-style-type: none"> ・屋久島観光協会の職員1名で登録、更新の受け付け、ホームページの更新などの業務を担当。 ・13,200円（毎3年）の登録手数料収入からHP作成などの事務経費を拠出している（行政からの補助はない）。ただし、作業に係る人件費など実質的には観光協会が一部経費を負担しているのが現状。 	<ul style="list-style-type: none"> ・NPO法人北海道アウトドア協会の常勤スタッフ3名で登録・更新業務を担当。 ・実地試験では試験官が実際にガイドの案内を受けて審査する必要があるなど、コストと努力がかかることから、受検手数料の収入だけでは費用をまかないきれず、道からの補助金が投入されている。 ※平成21年4月以降、道からの支援の見直しは不透明。そのため事務局体制もより非常勤スタッフ1名体制に縮小され、今後の制度運用の方向性は再検討されること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・導入実験については（財）知床財団で問い合わせ、申請を受け付け。平成22年度以降は不明。

出所：環境省 関東地方環境事務所（2008）「平成20年度 小笠原地区エコツアーリズム 推進事業報告書」

6. 富山におけるツアーガイドの現状と残された問題

富山におけるツアーガイドの展開は未だ十分なものとはいえない。実際にガイド事業の代表として富山でガイド事業を行っている専門家と、観光ガイドについて意見を交換した。ツアーの参加者は1回につき約10名であるが、理想としては5名程度が望ましいとのことである。大学における外国語の授業においても、もっとも効果が上がる人数は、15名程度といわれているがツアーガイドについても同様の指摘ができよう。もっとも最適な人員については、さらなる調査と解析が必要である。現状のガイドは、地元の居住者で年間10回ないし20回担当することが多くなっている。時期的には冬季に集中しており1, 2, 3月が多い。これはこの代表者が「スノーシューピクニック」という冬季のガイドツアーを重視していることによる。通年の展開が望まれている。

ボランティアガイドは別として、ビジネスとしてツアーガイドが成り立つためには、一定の料金設定が必要である。現状では平均5,000円というところであるが、一番高いものでは8,000円というものもある。代表者としては10,000円を料金設定の目標としており、それに相当する価値が提供できることを目指している。先ほども触れたが、価値と価格の対応をつけることが大きな課題であろう。一般論として、市場における位置づけが明確でないため、事業としての安定性が阻害される。ツアーガイドについては全般的に発足してからの期間が短い。当該代表のツアーガイドも立ち上げてから5年ほどしかたっていない。まだまだ事業年数そのものが非常に短い段階にある。したがって事業にまつわる経営を主とする多様な問題については未解決であるものが多いと思われる。もとよりこれは富山に限定されることではない。

ツアーガイドの主要機能は、ツアーによって地域の魅力を観光客に認識してもらうことである。

もちろん歴史や文化といった人文観光資源も学習等の含むことになるが、第一の目的は地域の魅力を通じて楽しんでもらうということである。このためにプロモーションについても色々な工夫をはかっている。ビジネスの規模が小さいので、一般的なセールスマンや広告宣伝によるプロモーションは難しい。ツアーガイド事業の小規模性と必ずしも採算にのらないことが大きな制約となっている。そこでプロモーションツールとしては、フェイスブックを主とするインターネット、電話、ファックス、クチコミ等となっている。現在ブログやホームページのさらなる活用を企図している、とのことである。当然のことであるが、通常のマーケティングツール使用に制約がある以上集客には一定の限界がある。観光ビジネスにおけるファイナンスの必要性があらわれている。

ツアーガイドも観光マーケティングの一環である。したがってツアーガイドについてこの代表が重視していることが、顧客志向となることは必然であろう。この点は通常のマーケティング手法に則したものであるが、集客に腐心していることの反映でもあろう。ディズニーランドにみられるような大衆性を前提とする限りはツアー自体もエンターテインメントとして捉えざるをえないであろう。しかし自然環境の保全を強く訴えたいという志向ももちろん持っている。これはツアーガイドの矜持として必要なことである。富山県のガイドツアーが拡大していくには、さらにツアーの価格が下がることが必要とされる、ということが代表者の想定である。格安ツアーが増えればガイドの仕事をする人が増加する、ひいては事業化がさらに進みサステナビリティが獲得される。しかしベビーシッター業務に見られるようにニーズはあっても採算がとれないために事業化が出来ない領域は多々存在する。ツアーガイドについてもその質の向上と高価格化は、差別的優位性の追求の上では不可避であるが、その採算性についてはベビーシッター同様のものがある。事業としての維持拡大については、公的助成が喫緊の課題である所以である。富山県においては、この一端が果たされているといえよう。この方向性がさらに強化されることが望ましい。

富山県の施策はより広範に及んでいる。富山県はガイドツアー商品化モデル事業を推進しており、民間企業がこれに参画しガイドツアーを実施している。ほぼ富山県全県にわたってガイドツアーを行っている。独自の認証制度をもち、ガイドはこれを取得することが条件になっている。しかしこの認証制度は県をはじめとする公的機関によってオーソライズされたものではない。あくまでその企業内にとどまったものである。また富山県は「ナチュラルリスト活動業務」も行っている。これは県民が自然への理解を深め自然保護に対する意識の向上をはかるためにナチュラルリストの配置をするものである。ナチュラルリストとは富山県自然解説員のことで富山県が委嘱した400名弱の自然解説員のことである。ナチュラルリストの資質向上のために各種研修および講座等が県により支援されている。⁽⁶⁾ この支援強化が行われ、制度構築につながっていくことが期待される。

以上のように、施策の展開がはかられている。したがって富山県においてもツアーガイドの養成関連事業については行われていないわけではない。しかしその関与水準は未だ高いとはいえない。繰り返しになるが、認証制度をはじめとするツアーガイドの公的位置づけに進むような施策の策定が望まれる。ツアーガイドをめぐるステークホルダー全体の支援が必要であることはいうまでもない。

なお本稿は、日本観光研究学会第28回報告を書き直し、論文化したものである。

【注】

- (1) マーケティング管理そのものと利益管理はあくまで別ではあるが、マネジメントとしては一体化している。この点でソーシャル・マーケティングにおいてたとえば病院での利益追求と医療行為実施の矛盾等があげられよう。観光においても類似の問題が生じる可能性がある。
- (2) 通常「ドリルの穴」がよく事例としてひかれる。
- (3) インストラクターとの差別化はより受講者に近いものとするによりなされるのが普通である。
- (4) ここでは一般的に「持続可能性」の意味で用いている。
- (5) たとえば富士山は観光客の増大により、負の外部経済効果が出ているが、これなどは適切なインストラクションにより規制されるべきものである。
- (6) 対象者は富山県が委嘱した自然解説員約 370 名であり、ナチュラリスト研修会を実施後に、活動業務打合せ会および反省会を開催している。研修会は、座学 2 回および現地研修 1 回の構成となっている。

【参考文献】

- 1) 市川聡(2008)「世界遺産登録後の屋久島の課題とエコツーリズムの現状」『地球環境』13, pp. 61-70.
- 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) 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
- 4) 吉田春生(2003)『エコツーリズムとマスツーリズム：現代観光の実像と課題』大明堂
- 5) 愛知和男・盛山正仁(2008)『エコツーリズム推進法の解説』ぎょうせい
- 6) (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.
- 7) 山崎治(2004)「観光立国に向けて」『レファレンス』2004, pp. 80-92.
- 8) 小菅貴史・古谷勝則・親泊素子(2011)「オーストラリアにおけるエコツーリズム認証制度(NEAP)の仕組みと特徴について」『ランドスケープ研究』74(5), pp. 597-602.
- 9) 環境省・日本エコツーリズム協会編(2007)『エコツーリズムに関する消費者ニーズ調査』日本エコツーリズム協会
- 10) 山下晋司(2007)『観光文化学』新曜社
- 11) 環境省関東地方環境事務所・(財)日本交通公社(2009)『平成 20 年度 小笠原地区エコツーリズム推進事業業務報告書』環境省 関東地方環境事務所
- 12) 斉藤香織・中鉢令児(2000)「観光資源と地域に関する研究--北海道におけるサステイナビリティを視点として」『都市学研究』37, pp. 51-57.