

## ガイドが身に付けるべき「商品の作り方」と「現場の技術」

荒井一洋 arai@daisetsu.or.jp

NPO 大雪山自然学校 代表理事

### ◆ガイドに必要なことは

---

#### A 商品づくり

- ・対象物に関する知識（自然・文化・歴史）
- ・商品づくり（企画書の書き方、商品の磨き上げ）

#### B 現場のガイド技術

- ・リスクマネジメントの知識と技術（指定条件・義務）
- ・わかりやすく伝える技術（当日の立ち振る舞い、話し方、集団のコントロール）

### A 商品づくり

---

- ・対象物に関する知識（自然・文化・歴史）

北海道アウトドアガイドテキストや現場で各自で学んでね！

- ・商品づくり（企画書の書き方、商品の磨き上げ）

#### 1) ガイドプログラムの企画

- ・「自身の思い」と「マーケット分析」「資源分析」から「コンセプト（ねらい）」を決める。その後に5W1Hで内容を詰める！
- ・誰のために、何のためにガイド（観光）を行うの？ ～お客様の為？地域の為？～
- ・集客の為にA級資源、来てみたら面白かったB級資源、地元として知ってもらいたいC級資源

#### 2) TVで視聴率を高める3つのT

- ・楽しい
- ・ためになる
- ・得をする ※相手の期待以上を目指す

#### 3) 「人間の行動」は7つの原因のひとつか、組み合わせで起こる（哲学者アリストテレス）

- ・機会、本能、強制、習慣、理性、情熱、希望
- ・ツアーでコントロールできるのは、機会と強制
- ・機会提供とルールの強制で生み出せる社会環境で勝負（dialog in the dark）

#### 4) ガイドとしてのブランドをつくる3つの軸（箕輪厚介：voicy）

- ・視覚的 Visual
- ・哲学的 Philosophical
- ・機能的 Functional ※感性工学（気分）を意識

- 5) 「思った通りに行動する」練習と、「行動したら現実化する」環境整備「とふりかえり」
- ・「思えば叶う」とは、思ったことを行動に移し、結果として現実化する
  - ・野外行動技術の説明と練習をし、その通りに技術を実践し、何かしらの成果を上げる
  - ・その通りに行動した場合の成果の確認とふりかえりで、最高に気持ちいい状態に

## B 現場のガイドの技術

---

- ・リスクマネジメントの知識と技術（指定条件・義務）
- 6) リスクマネジメント3つの段階
- ・事前に行うこと
  - ・ガイド当日に行うこと
  - ・事故が起こった時に行うこと
- 7) ガイドが全てのリスクを抱えないことがリスクマネジメント
- ・認知リスクと実際リスクの差
  - ・お客が自己責任を負える条件を揃える(情報・装備・環境)
  - ・示談にできればOK ← 全ての手段を使って「あなたを守る」の姿勢
- ・わかりやすく伝える技術（当日の立ち振る舞い、話し方、集団のコントロール）
- 8) ガイドする時の3つの立場
- ・インストラクション（指示・説明：一方通行）
  - ・インタープリテーション（解説：双方向）
  - ・ファシリテーション（促進：双方向）
- 9) 対象者理解3つのポイント
- ・「自己実現の欲求」を満たす為に マズローの5段階欲求説
  - ・傾聴と観察
  - ・ジョハリの窓 自己理解は他者理解
- 10) 分かりやすさ3つのルール（池上彰(2009) わかりやすく伝える技術）
- ・聞き手に「地図」を
  - ・内容の「見える化」
  - ・話の「柱と枝」づくり
- 11) 非言語コミュニケーション
- ・「人は見た目が9割」 どのような印象を与えたいかで身なりを決める
  - ・「振る舞いと表情」（行動）で、このグループの規範（ルール）をつくる
  - ・五感（観る、聴く、触れる、嗅ぐ、味わう）を働かせてもらう為の様々な動詞を取り入れる。

## 12) ガイドの装備

- ガイドの服装（人は見た目が9割／自分のなりたいガイド像を！）
- ガイドの持ち物（リュックの中身）
- サプライズを演出するために…

## 13) お客との距離感

- 遠くの親戚が訪ねて来た時のように
- 良い旅行者であるためのお手伝い。「郷に入れば郷に従え」をスムーズに導入
- 基本的にはお客様が自立して行動するが、困った時にはそこにいる。

## 14) ガイドの姿勢

- 分からなかったらその場で調べる、手配する！
- お客様が多くのお金をかけて来て下さった「今」という時間。
- たくさんの試し打ち！ PDCA をぐるぐる回して対象者理解 UP！  
\*スタイルがあるか！ 細部にこだわる

## 15) ガイドに期待されていること

- ガイドは目利きであれ！ 「ご褒美消費」、「メリハリ消費」の心理
- ガイドは万が一の場合の保険だ！ 予定どおり行かない時の、別プラン
- ガイドは何でも相談所！ 頼りにしていい人。

## 16) ご指名ガイドになるには

- あなたといると、明るくなれる、勇気が出る、元気になれる、笑顔になれる、心が軽くなる、成長できる、ほっとする、〇〇〇になれる… 自分のキャラをつくれ！
- 自分がワクワクして挑戦している人に人は集まる。
- 嫌われない生き方は、誰からも好かれない。  
「好きを大切に作る生き方」は、きちんと嫌われて、ちゃんと好かれる。

## 17) 今・ここ・私たちに集中するガイディング。これって、一番価値が高くない？

- 今だからこそできること
- ココだからこそできること
- 私たちだからこそできること

## 18) 事実と解釈による感動の作り方

- 原理原則の発見
- 「温故知新」 なつかしさの心地よさと現代の合理性のギャップ
- 「進化論」 今あるものが最高傑作

## 19) ガイドトークのポイント (鴨頭嘉人 Youtube)

- ・感動は技術でロジカルに作れる、再現性がある。しかし技術の前にマインドを持つことが重要。
- ・疑問はすぐに解決すべき。聞き手は疑問が気になって次にいけない。
- ・嘘はつかずに話を盛る。相手をAからB地点に連れていく。心の矢印が相手に向かうこと

## 20) 参加者にとって「自己成長の場」となるためのアプローチ

- ・自己成長には、「適切な課題」と「承認」
- ・適切な課題とは、対象者理解と参加者が自ら考え行動する
- ・アドバイスより承認～ 結果承認、プロセス承認、行動承認、意識承認、存在承認

## オマケ：「イケてるガイドへのトレーニング」と「ガイドカンパニー経営のコツ」

---

### ◆あなた自身について

- ・なぜ、ガイドをしているの？ (ミッション：ガイドを通して何を達成したいのか)
- ・まわりから応援される夢を持つ。(ビジョン：理想像は?)
- ・未来日記 感動の人生の脚本を！ (ビジョンの具体例。その状態は?)

### ◆ガイドの価値の高め方 自己のレアカード化 (藤原和博)

- ・1/100 人材×1/100 人材×1/100 人材 ガイド×教師×英語 英語で海外教育旅行受入
- ・時間を買う、仕事を買う(技術を買う)、アバターを買う(チャレンジする人に人は集まる)
- ・「稼ぎ」とは「希少性」。数が少ない(希少性の高いもの)は価値が高い。

### ◆強いコトバを作る5つの技術

- ・サプライズ 「そうだ！ 京都に行こう」「おーいお茶」「あっ、小林製菓」
- ・ギャップ オバマ大統領演説「私の勝利ではない、あなたたちの勝利だ」「〇ではない××だ」
- ・体の反応を素でいう「この映画、のどがカラカラになるくらい集中してみた」
- ・リピート リピートソング
- ・クライマックス「これだけは覚えてほしい」「ここだけの話だけど…」

### ◆社会のニーズとウォンツ

- ・ニーズは、必要に迫られて買う・生活必需品などできれば安く＝大企業・大量生産・効率性
- ・ウォンツは、付加価値高い、いつかは欲しい。手に入れたら「必要だった」と正当化したい＝中小企業・自己実現消費。

### ◆そう思ったらそう！ (鴨頭嘉人)

- ・根拠のない思い込みが無敵。成功へのカギ(実績を根拠にする落とし穴)
- ・世の中は、心(イメージ)が先で、現実が後
- ・作り笑顔は最高！ 明るい人に人は集まり楽しい場ができる。感情と意思に制御される自分。