Chapter 3

インバウンド向け 体験型観光ガイドは<u>じめてみた</u>

- 01 谷中銀座と書道とお寿司
- 02 赤羽飲み歩き
- 03 ラーメンエキスパートと行く名店
- 04 サイクリングツアー



インバウンド向け 体験型観光ガイドはじめてみた

01

谷中銀座と 書道とお寿司

[ツアー概要]

ツアー名: 谷中銀座と書道とお寿司

ツアー料金:18,000円/1人

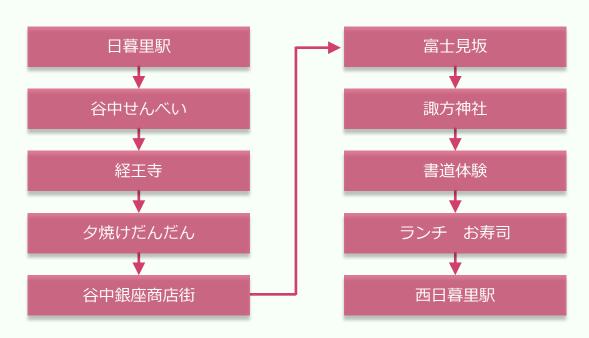
所要時間:3時間半

催行場所:谷中・西日暮里

[ツアーコンセプト]

- ・谷中銀座商店街を散策します。下町情緒あふれる商 店街で食べ歩きや買い物を楽しんでいただきます。
- ・有名書道家の指導による書道体験を行います。
- ・書道体験の後は、本格的なお寿司料理を味わっていただきます。

[ツアーコース]



体験型観光ガイド紹介

《ポイント》通訳案内士と書道家、和食料理屋の三者協業による体験型観光ガイドサービスです。



ガイド担当:橋本久美子

長年、航空会社に勤務。現在はサーベイリサーチセンター所属の外国語調査員 として活躍中。2019年に全国通訳案内士(英語)の資格を取得するが、ツアー ガイドの経験ほぼなし。今回、体験型観光ガイドに初チャレンジ。



書道指導:露﨑玄峯

謙慎書道展や読売書法展で受賞、日展会友。現在は読売書法会理事、謙慎書道会常任理事、書象会常任理事・審査員、葛飾書道連盟参与、玄心書会主宰を務めている。



食事・場所提供:和のおもてなし「ごんらん」

権頭ご夫妻がお二人で経営する西日暮里の日本料理店。大将は寿司職人として 30年以上のキャリアを持つ。本格的なお寿司と創作和食が人気。お二人は高校 からの同級生。

体験型観光ガイドツアー 実施までの記録

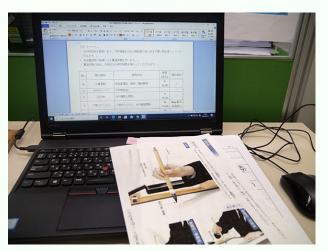


2020年12月中旬 企画会議

今回、挑戦する4つのインバウンド向け体験型観光ガイドサービスの一つ、文化体験について企画会議を開催しました。どのような文化体験が外国人に喜ばれるのか、どのような文化体験を提供できるのか話し合った結果、日本の三道として知られている、書道、華道、茶道が外国人にも人気の分野であるので、この中から1つやってみようということで意見が一致しました。しかし、いずれの分野についても社内に経験やスキルを持つ人間が見当たりません。するとスタッフの1人から、オフィスに近い西日暮里にある知り合いの日本料理屋さんで、書道教室などやっているとの情報がありました。まずはその日本料理屋さんに当たってみることになりました。



日本料理店「ごんらん」を訪問しました。「ごんらん」は権頭様ご夫婦で経営されている、JR西日暮里駅近くの日本料理屋さんです。大将は寿司職人として30年以上のキャリアをお持ちで、美味しいお寿司と創作和食が人気です。さっそく、体験型観光ガイドサービスの企画について説明をすると、以前からインバウン





ドビジネスに関心があったとのことで「ぜひ!」とその場で回答をいただきました。また、昔からの常連客に有名な書道家の先生がいるので、打診していただけることになりました。翌日、書道家の先生も快く引き受けていただけるとお電話でご連絡をいただきました。

2021年1月初旬 ツアーコース作りに挑む

社内で年明け初の打合せを行いました。テーマはツアーコースの作成です。ただ単に、書道体験とお寿司を提供するのではなく、せっかくなら日暮里駅に近い外国人観光客に人気のある谷中銀座商店街の町歩きもコースに加えた方が、より魅力的なツアーになるだろうと考えました。まずは、観光ガイドブックやインターネットで観光情報を収集。谷中周辺の観光地について調べ、ツアーコースと説明用のマニュアルを作成しました。



2021年1月初旬 書道家との初打ち合わせ

「ごんらん」にて、書道家である露﨑先生と初打ち 合わせ。露﨑先生は中学校で書道を教えたり、銀座で 個展を開くなど、多方面でご活躍されている書道家で す。有名な先生ですが、とても気さくで大らかなお人 柄です。今回の企画にも、積極的にご協力いただける ことになりました。書道体験については、先生のご意 見を取り入れ、好きな漢字を一つ選んで作品を書き上 げるような内容とし、時間は1時間半ぐらいのプログラ ムにすることになりました。書き方を習うのではな く、楽しむことを目的とする体験ツアーを目指しま す。具体的には、ポストカード大の和紙に、好きな漢 字を書いて、完成した作品は額にいれてお持ち帰りい ただく流れとしました。書道体験の後にお出しする食 事については、握り寿司で決定。外国人の好みそうな ネタを中心に予算も考慮しながら「ごんらん」の大将 にサンプルを作っていただくことになりました。



2021年1月中旬 初めての下見

谷中銀座商店街の町歩きコースの下見を行いました。作成したツアーコース案に沿って実際に谷中の町を歩いてみました。ツアー前半のハイライトである谷中銀座商店街は連休明けであったため、多くのお店のシャッターが閉まっていました。これでは、ツアーが盛り下がってしまいます。早急にお店の営業日を確認することにしました。また、用意していた立ち寄りポイントでの説明も長すぎることが分かりました。説明内容が細かすぎて時間がかかってしまいます。完璧だと思っていたコースとマニュアルは下見によって大幅に修正せざるを得なくなりました。



2021年1月下旬 デモツアーの実施

本番を想定したデモツアーを実施しました。スタート地点である日暮里駅を出発して、谷中銀座商店街を散策、その後、徒歩で西日暮里の「ごんらん」へ移動しました。ここまで約1時間、概ね予定通りに実行できました。

「ごんらん」到着後間もなく書道体験が始まります。露﨑先生のアイディアで、作品は額に入れるだけでなく、扇子に貼るものも加えることにしました。和紙に書いた漢字の横に、先生がお作りになられた消しゴム朱印を押して、扇子に貼ると、オリジナリティ溢れる扇子ができます。見た目も素晴らしく、特別感があって、スタッフからも大好評でした。

続いて、お寿司の試食。大将が限られた予算の中で、素晴らしい内容のメニューを考えてくれました。まぐろやはまちなど人気のネタに加え、外国人が好むサーモンやアボカドの裏巻きなども握ってくれました。書道体験とともに自信を持ってお出しできる食事メニューになりました。

さて、次はいよいよ本番のツアーです!





体験型観光ガイドツアー 催行レポート

2月3日(水)晴れ

いよいよ体験型観光ガイドツアーの本番当日を迎えました。 ※本体験型観光ガイドツアーのゲストは、モニターリクルートによりご参加いただいています。

11:30 ツアー開始

ツアー集合場所の日暮里駅改札でゲストを迎えます。ガイドは15分前から待機。本日のゲストはスペインから来た男女2名。ほぼ時間通りにゲスト2名が到着。まずは、自己紹介から。ゲストもホストも緊張気味。少し硬い雰囲気でツアーが始まりました。当日のツアー内容と連絡事項をご説明して、いよいよツアー開始です。





11:35 谷中せんべい

日暮里駅を出て谷中銀座商店街へ向かう途中、「谷中せんべい」に立ち寄りました。おせんべいについて説明をした後、一人一枚、お好きなおせんべいを選んで頂き試食。二人とも「美味しい」と気に入っていただけた様子です。雰囲気は少し柔らかくなってきました。下見の時は、店内で職人さんがおせんべいを焼く姿が見えたのですが、ツアー当日は焼いていませんでした。ゲストにお見せするつもりだったので残念です。

11:50 雑貨屋さんに立ち寄り

谷中銀座商店街に向かう途中の雑貨屋さんでゲストが立ち止まりました。店の前にならんだ手作りの竹製バスケットに興味を持った様子です。中を見たいか伺ったところ、見たいとのことだったので、予定にはありませんでしたが、タイムスケジュールにも余裕があるので、急遽店内を見て回ることにしました。





11:55 谷中銀座商店街

谷中銀座商店街を散策。ここではフロランタンとメンチカツを試食していただきました。事前に下見して、いろいると試食した結果、選んだ自信の2品です。最初の試食、フロランタンは美味しいと好評でした。続いて人気のメンチカツ。こちらは事前にメンチカツが揚がる時間も確認しておきました。ところがお店に着くと、メンチカツは売り切れでした。店員さんにすぐ揚がると言われたので少し待つことに。ところが5分10分経っても揚がる様子がありません。結局20分以上も待つ羽目になってしまいました。ゲストが美味しいと喜んでくれたことが救いでしたが、スケジュールに遅れが生じてしまいました。

12:45 住宅街を歩く

谷中銀座商店街を抜け、次の目的地、日本料理屋「ごんらん」へ向かいます。谷中銀座商店街からは歩いて15分ほどかかります。途中、見せ場のない住宅街を抜けていきます。ゲストを退屈させないよう、道中、富士見坂(かつて富士山が見えた坂)や諏方神社に立ち寄りました。しかし、住宅街では予想通り、話のネタがなく沈黙の時間が続いてしまい、谷中銀座商店街で盛り上がった雰囲気が一気に盛り下がってしまいました。



AAU SAN AAU SA

13:15 書道体験

「ごんらん」には15分遅れで到着。到着後は、いよいよメインイベントの書道体験のはじまりです。まずは先生と一緒に筆づかいの練習。みなさんはじめてとは思えないほどお上手です。続いて用意したリストから好きな漢字を一つ選んでいただきました。男性ゲストは"雲"、女性ゲストは"光"をチョイス。先生のご指導のもと、熱心に選んだ漢字を書いていました。出来上がった作品は額装、または扇子に貼って完成です。みなさんご自身の出来栄えに大満足されていました。

14:10 お食事(お寿司)

書道体験が終わると、ほどなくお食事の時間です。 大将自らが握ったお寿司を前に一つ一つネタを説明してくれました。ガイドはこの日のために英語での寿司ネタの説明も練習してきました。やはりお寿司は外国の方にとっても感心が高くて人気です。みなさん瞬く間に完食。ここまで完璧と思われましたが、実は女性ゲストはワサビが苦手だったと後で分かりました。大将にワサビ抜きのお願いをすることを忘れてしまいました。





15:00 ツアー終了 (解散)

最後は、最寄りの西日暮里駅まで、ゲストをお連れして本日のツアーは終了です。本来、スタート地点と同じ日暮里駅で解散したかったのですが、「ごんらん」が西日暮里駅に近いため、集合場所とは違う場所での解散となりました。ゲストのお二人には迷わないで帰れるように、しっかりと説明をしました。いろいろとありましたが、最後はお二人とも満足してくれた様子で、笑顔で帰っていかれました。解散時間も、ほぼ予定時刻でした。

ゲストによる体験型観光ガイドツアーのレビュー

今回、「谷中銀座と書道とお寿司ツアー」にご参加いただいたゲストの お二人に体験型観光ガイドツアーを評価していただきました。

30代 女性 スペイン 総合評価 ★★★★☆

最初は雰囲気がちょっと硬かったです。特にツアーの初めに情報はもちろん大事ですが、それよりも場を盛り上げられる気持ちも大切です。ちょっと元気が足りなかったです。面白いことを説明していましたし、たくさん勉強してくれたことが分かりました。ただし、マスクのせいなのか自分から質問しても、返事が返ってこない時もありました。自由にさせてくれたことはよかったです。興味があったものに対して自由に質問できました。

書道体験はとても良かったです。先生はすごく優しく、ガイドの英語の説明は分かりやすかったです。場所があまりかしこまった所ではないので、親近感を感じリラックスできました。

お寿司は良かったですが、前もってワサビあり/なしを聞いてほしかった。日本酒を飲んでみたかった。テイスティングって感じで。

ツアーの時間はちょうどよかったように感じました。初めて書道を体験できた上にお 土産は最高でした。お寿司も素晴らしかったです。もっとガイドに誘導して欲しかった です。いくつかの店に入ってみたかったのですが入っていいのかが分からなかったので 残念でした。

30代 男性 スペイン 総合評価 ★★★☆☆

全体的にツアー内容はすごくおもしろかったです。前半(谷中ウォーキング)は急かされている感じがしました。谷中ウォーキング後、時間が余っている気がしました。参加人数が多かったり、子供などがツアーに参加していたら満足に谷中を見られなかった気がします。

谷中の部分は少し短く感じました。日本の伝統的な下町が見られてとてもよかったのですが、もっと見たかったです。ガイドの気配りをあまり感じられませんでした。タイムマネジメントもよくなかったです。

書道体験は、落ち着いた雰囲気はよく、体験をすごく楽しめました。ただし、初めて 漢字を目の当たりにする人だとすれば、情報量や細かい説明が多く、圧倒されると思い ます。全体的にもらった教材は日本人向けとして作られている感じがしました。外国人 向けの教材を提供したほうがいいです。書く順番などの紙も欲しかった。

お寿司は美味しく、量もちょうどよかったです。一つ一つのネタや料理の説明があり 感心しました。ただし食事制限や好みなどは当日だけではなく、前もって聞く配慮はあ まり感じられませんでした。

ツアーのスタート時間(AM11:30)がちょっと微妙でした。朝でもなく午後でもなく、中途半端に感じました。外国からくる人は、タイトなスケジュールを作っている人が多く、この時間帯だとほかの予定を入れるのは難しいかもしれません。

体験型観光ガイドツアー を終えての感想

ガイド担当 橋本からのコメント

全体的に、こちらからの一方向のガイドが多かった気がしています。もっと質問を受けるなど、双方向のやり取りでツアーが盛り上がるようにするべきだったと思います。富士見坂まで行く途中は住宅街でしたが、注目するスポットもないため、間を持たせる話題が必要でしたが、柔軟な対応ができなかったので、こういう所が特に難しいなぁと感じました。このような時に備えて、話題のストックが必要だと実感しました。

書道体験は、筆使いの微妙なタッチの説明など、 英語で伝えることが難しかったです。先生が教える のがお上手なのでずいぶん助けられました。

お寿司ランチの時間は、書道の話題がほとんどでしたが、他にも日本文化について深く話すことができればもっと良かったと思いました。あまり準備時間がとれない中、難しい挑戦でしたが学ぶことも多く、とても良い経験になりました。



日本料理ごんらんからのコメント

限られた予算でいかに本格的なお寿司を提供するか、ネタ選びから考えました。例えば、マグロはインドマグロのトロを使いました。さらに対象が外国人旅行者ということで、外国人が好むサーモンやカリフォルニア巻きも加えました。みなさん喜んでいただけたようで何よりです。今回は大丈夫でしたが、お魚が苦手な方に向けたメニューも必要ですね。

事業者の視点

ツアーで明らかになった課題

ツアーを催行した結果、いくつかの改善すべき点が明らかになりました。第一に食物アレルギーや食事制限への対応です。お寿司を提供する際、ワサビについて確認を怠ってしまいました。大事に至らなかったのは幸いですが、食物アレルギーや食事制限は命にかかわることもあるため、ゲストへの事前確認を徹底する必要があります。第二に時間管理です。予定外のことが起きた時にどう対応するのかルールを決めておかないと、スケジュールに大きな影響を与えてしまいます。今回、明らかになった課題を改善し、継続的にPDCAを回していくことが重要です。

また、今回ツアーを造成するにあたり、一番難し かったのが価格設定です。このツアーは、日本料理 店と書道家、事業者の3者協業となるため、原価と して日本料理店への支払い、書道家の指導料が発生 します。協業者と相談の結果、日本料理店にはゲス ト1人あたり6000円、書道家の先生には4000円を お支払いすることになりました。残りが事業者の収 入となりますが、ガイドを雇う場合は、ガイド フィーが発生します。さらにOTAでツアーを販売す ると売上に対して20-30%の成約手数料がかかりま す。これらを考慮すると販売価格は20000円以上に 設定しないと赤字になってしまいます。しかしそれ では市場の実勢価格と比較すると高すぎます。そこ で、ツアーの最小催行人数を2人からとしました。 ゲストの人数が増えることにより売上原価率が下が るためです。収益性だけを考えると、最小催行人数 は4人からが理想的ですが、新規事業者は実績を積 むことが重要になるため2人としました。価格はコ スト、市場の実勢価格、OTAの手数料等を考慮した 結果、1人18000円としました。協業であるためコ ストを下げることは難しいので、今後安定した収益 を上げていくためには、価格を値上げする、OTAか ら自社サイトへ比重を高めて販売手数料を少なくす る、ゲスト数を増加させるなどの施策が必要です。 いずれにしろ集客力を高めていくことが必要不可欠 です。

サーベイリサーチセンター



インバウンド向け 体験型観光ガイドはじめてみた

02

赤羽飲み歩きツアー

[ツアー概要]

ツアー名: 赤羽飲み歩きツアー ツアー料金: 13,000円/1人

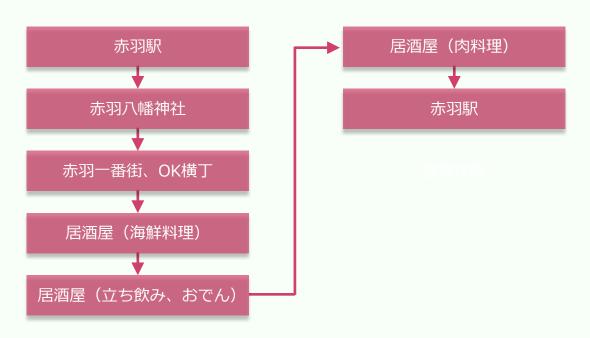
所要時間:3時間

催行場所:東京都北区赤羽

[ツアーコンセプト]

- ・都内有数の大衆酒場街、赤羽の人気居酒屋3店舗をはしご酒。美味しい料理とお酒を満喫していただきます。
- ・赤羽の街に詳しいローカル案内人と赤羽駅周辺の名所 を訪れ、赤羽の成り立ちや特色について紹介します。
- ・観光地化されていない赤羽で本物のローカルを体験 していただきます。

[ツアーコース]



体験型観光ガイド紹介

《ポイント》赤羽の大衆酒場街に詳しいローカル案内人と、通訳案内士による インバウンド向け体験型観光ガイドツアーです。



ローカル案内人:宮本勝志

学生時代から約10年間、赤羽近隣に居住し、現在もお隣の埼玉県戸田市在住。 サーベイリサーチセンターに在籍し仕事で外国人モニターツアーを多数アテンド。江戸時代の五街道歩きなど"ブラタモリ"的な街歩きが趣味。



ガイド担当:橋本久美子

長年、航空会社に勤務。現在はサーベイリサーチセンター所属の外国語調査員 として活躍中。2019年に全国通訳案内士(英語)の資格を取得するが、ツアー ガイドの実務経験ほぼなし。今回、体験型観光ガイドに初チャレンジ。

体験型観光ガイドツアー 実施までの記録



2020年12月中旬 ツアー企画会議

飲み歩きツアーの内容について社内で企画会議を開催しました。飲み歩きツアーについてネットで調べたところ、新宿や渋谷など東京の繁華街では、すでに多くの飲み歩きツアーが存在していました。後発としては特色やオリジナリティを出す必要があります。経験値の少ない私たちが同じ場所で競争するのは難しいため、開催場所による差別化を考えました。ちょうど同じ課に東京でも屈指の大衆酒場街である赤羽に詳しい社員がいたため、赤羽を飲み歩きツアーの実施場所とすることにしました。



飲み歩きツアーとは言え、ただ赤羽でお酒を飲むだけでなく、わざわざ赤羽に足を運んでいただく意味を考えながらツアーコース案を作成しました。赤羽の魅力を伝えるため、飲み歩き前に赤羽の街歩きを加えて、街歩き1時間+飲み歩き3時間、合計4時間のツアーとすることにしました。しかし赤羽は観光地ではないため、観光名所が少なく訪問場所の選定に苦労しました。ネットやガイドブックなどを参考に、駅前の





大衆酒場街から歩いていける範囲にある赤羽八幡神社 と茅葺屋根の古民家が見られる赤羽自然観察公園を コース前半の街歩きに盛り込みました。

居酒屋については、たくさんのお店があり、料理の 好みも人それぞれ違うため、居酒屋リストを作成して ゲストに行きたいお店を3つ選んでいただく方法をとる ことにしました。

2021年1月初旬 コースの下見 ~大幅なコース修正

赤羽でコースの下見を行いました。駅を出て最初に向かったのは、赤羽八幡神社です。駅から歩いて10分ほどのところにある神社です。規模は小さいですが手入れが行き届いた美しい神社です。武蔵野台地の高台に建てられているため見晴らしもよく、新幹線が間近で見られることでも有名です。

続いて、旧赤羽台団地を抜けて、古民家のある赤羽自然観察公園に向かいました。古民家までは徒歩で20分ほどかかるのですが、特に見せ場が無いため日本の団地をお見せするのは面白いのではないかと考え、旧赤羽台団地をコースに入れましたが、思ったよりも地味で観光客へのアピールが足りないと感じました。その後、訪れた赤羽自然観察公園は、江戸時代に建てられた豪農の茅葺屋根の民家が移築されており美しく見ごたえもあるのですが、徒歩で行くには遠すぎました。赤羽八幡神社自体はよかったのですが、1か所だけでは街歩きが成立しないので、検討の結果、赤羽八幡神社、自然公園と団地はコースから外すことにしました。

その後、飲み屋街を訪れ、飲み歩きツアーで使えそうな居酒屋を見て回りました。都内屈指の飲み屋街だけあって魅力的な居酒屋がたくさんあって迷いましたが、料理の種類、店の雰囲気、座席数、価格などを考慮して候補として6店舗ほど選びました。

2021年1月26日(火) ローカル案内人と再び下見

赤羽ローカル案内人とともに再びコースの下見に出掛けました。一度はコースから外した赤羽八幡神社でしたが、赤羽の地理や歴史を説明する場所として利用できると案内人からの希望があり復活することになりました。また、案内人から赤羽には23区内唯一の酒蔵が残っているとの情報があり、酒蔵はテーマとして飲





み歩きとも親和性が高いため、街歩きのコースに入れられるのではないかと期待して訪れてみましたが、残念なことに既に廃業されていました。この時点で飲み歩きツアーの内容は、赤羽八幡神社+飲み歩きに決定しました。時間は当初予定していた4時間から1時間短縮して、3時間のツアーとなりました。

飲み屋街では、前回目星をつけていた居酒屋のうち、海鮮、焼き鳥、おでん、お肉料理など5店舗を実際に食べて回りました。混んでいてすぐに入れないお店、狭くてテーブルが少ないお店、対応が悪いお店など、お店によって様々な問題があることがわかり、当初は居酒屋リストからゲストに行きたいお店を選んでいただく予定でしたが、ツアーをスムーズに催行できるよう、訪れるお店もメニューもあらかじめ決めておくことにしました。また、事前にお店の予約もした方がよいだろうということになり、各お店に相談したところ予約ができるお店は1軒だけでした。空席の有無や混雑状況など不確定な要素が多く、ツアー当日はかなり臨機応変な行動が求められます。大きな不安が残るままツアー当日を迎えることになってしまいました。





体験型観光ガイドツアー 催行レポート

2月12日(金)晴れ

いよいよ体験型観光ガイドツアーの本番当日を迎えました。
※本体験型観光ガイドツアーのゲストは、モニターリクルートによりご参加いただいています。

16:00 ツアー開始

赤羽駅北口改札出口で外国人ゲストをお出迎えしました。本日のゲストはロシア人男性とメキシコ人女性の2名です。お二人とも赤羽に来るのは初めてですが、お酒が大好きとのことで飲み歩きツアーをとても楽しみにして来てくださりました。自己紹介もほどほどに、さっそく駅構内にある大きな地図を使ってローカル案内人が赤羽の街の概要について説明をしました。いきなりディープな話しからのスタートでしたが、ゲストのお二人も真剣に耳を傾けていました。5分ほどで説明が終わり、最初の訪問地である赤羽八幡神社へ歩いて向かいました。書道体験ツアーの反省もあり、神社までの道中、ガイドはゲストを飽きさせないように積極的に話しかけていました。出だしは好調です。







16:15 赤羽八幡神社

赤羽八幡神社に到着。まずはガイドから神社についての 基本的な説明をしました。ゲストからも神社についてた くさんの質問がありました。赤羽八幡神社は武蔵野台地 の淵、見晴らしのよい高台に建てられています。ローカ ル案内人は準備した資料を手に、赤羽の地形や歴史につ いて、街を見下ろしながら詳しい説明をしました。ゲス トも真剣なまなざしで興味深く聞いていました。専門的 な用語も多いため、ガイドは訳すのにやや苦労していま した。

神社を出て一番街に向かう途中で、旧街道の道標が今も 残る寺院に立ち寄りました。ゲストのみなさんも赤羽の 歴史を肌で感じている様子がうかがえました。

17:00 大衆酒場街 ~海鮮居酒屋(一軒目)

赤羽の大衆酒場街に到着。レトロな雰囲気が残る一番街、OK横丁を散策しながら、飲み屋街の成り立ちについて説明をしました。そしていよいよ飲み歩きの始まりです。

最初の一軒目は海鮮料理の居酒屋です。予約ができなかったため空席があるか心配でしたが、比較的時間も早かったため無事入店できました。

ツアー代には各居酒屋での飲食代(ドリンクは各店につき1杯)も含まれています。最初のお店では、枝豆と3種のお刺身をお出ししました。ガイドもゲストも最初は緊張している様子でしたが、お料理やお酒が運ばれてくると、すぐに場も和み、皆楽しんでいる様子でした。心も体も温まってきたところで、二軒目のお店に移動です。





17:30 立ち飲みおでん(二軒目)

二軒目は人気の立ち飲みのおでん屋さんです。こちらも 予約は受け付けていませんでした。お店に到着すると既に 長い行列ができていました。諦めて別のお店に行くことも 考えましたが、おでんと立ち飲みの雰囲気はここでしか体 験できないため並んで待つこととしました。結局30分も の長い時間待つことになってしまいました。ゲストがお店 の雰囲気やおでんにとても満足していただけたのがせめて もの救いでした。

18:00 大衆居酒屋(三軒目)

三軒目は人気の大衆居酒屋です。こちらのお店は事前に予約ができていたので安心して向かうことができました。ツアー最後のお店になるので、肉巻き寿司やハムカツなどボリュームのあるお料理をお出ししました。美味しい料理がたくさんあって、事前の下見では何をお出しするかかなり迷いましたが、どの料理も美味しいと言って喜んで食べていただけたのでとても嬉しかったです。お店のスタッフも皆さん明るく、一緒にゲストを盛り上げてくれました。ラストを飾るに相応しいお店でした。





19:00 ツアー終了(解散)

宴もたけなわでしたが予定していた時刻になったため、 最後のお店を出て解散場所の赤羽駅へと向かいました。ゲストのお二人は、お食事には満足していただいたようでしたが、お酒は飲みたりなかった様子です。適正な酒量は人によってことなるため、見極めるのがとても難しいと感じました。駅の改札に着くと二人からは大変楽しめたと言っていただきました。

最後は大きく手を振って笑顔で帰っていかれました。 とにもかくにもツアーは無事終了。案内人もガイドも ホッと胸をなでおろしました。

ゲストによる体験型観光ガイドツアーのレビュー

今回、「赤羽飲み歩きツアー」にご参加いただいたゲストのお二人に 体験型観光ガイドツアーを評価していただきました。

30代 女性 メキシコ 総合評価 ★★★★★

神社はよかったのですが、浅草とかほかのメイン神社やお寺と比べると小さく見えます。神社の説明やお土産などがあればより良かったかもしれません。

おでんは外国人としていい経験でした。いつもコンビニのおでんを食べているので、本物を食べることができてよかったです。ただし滞在時間が短く、あまり味わえなかったのは残念でした。ツアーを申し込むときにお店は予約されて、あまり待たせられると思わないので、おでんのお店で並ぶのはあまりよくなかったです。

最後の居酒屋はとてもよかったです。お店のスタッフは明るくて優しかったです。飲み物と食べ物も美味しかったです。雰囲気もとてもよかったです。

男性ガイドは明るく終始笑顔でした。赤羽のことを詳しく説明してくれましたし、一緒に周るのはすごく心地よかったです。

女性ガイドもすごく優しかったのですが、もうちょっと大きい声で話してほしいと思いました。 彼女は東京と赤羽の知識が多かったです。

全体的にすごく楽しかったです。日本に1年住んでいるのですが、すごく新鮮でした。初めて日本に来る人だったらローカルな人たちやお店に行けるので、なおさら楽しめると思います。飲んだり、食べたりしながら赤羽についていろいろ知ることができてとてもよかったです。個人的な感想なのですが、食べ物をちょっと減らして、飲み物をもう少し増やしてほしかったです。

20代 男性 ロシア 総合評価 ★★★★★

今回のツアーは飲み歩きのツアーなので神社を見るのはおまけ感があり、ちょっと微妙でした。説明を聞くのは面白かったのですが、もっと赤羽を見たくてもったいない感じがしました。ただし神社から貨物列車が見られたのでとてもよかったです。電車大好きなので。神社で参拝後、ローカルな店で買い物などを取り入れるとより満足度が上がると思います。

おでんのお店は外国人が楽しめる店だと感じました。名物の出汁割も飲めて、変な味がしたけど日本人がやっていることが自分もできたのでとても貴重な経験でした。旅行者ならなおさら感じると思います。個人的な意見ですが、おでんはよかったのですが、一軒目のお刺身の方がおいしかったです。

最後の居酒屋は昭和っぽいところを感じられてよかったです。一軒目同様日本人しかいなかったのでとてもよかったです。スタッフの対応など外国人向けではなく、正真正銘ローカルなお店で旅行者が楽しめる場所だと感じました。

ガイド二人は知識が多くサポートもよかったです。全体的な説明や時間、コンテンツなどはちょう どよかったです。旅行者だと日本と日本語に慣れてないのでもうちょっと質問、ネタや冗談など対話 してくれた方がよかったです。飲みに行くムードを作るのは大事だと思います。一軒目と三軒目は雰囲気が似ていたので、被っている感じがしました。せめて一軒だけおしゃれ(和モダン)なところに 行きたかったです。

体験型観光ガイドツアー を終えての感想

赤羽ローカル案内人 宮本からのコメント

飲み歩く店を決めたのは他のスタッフと一緒に下 見をしたので問題なかったのですが、「何故"赤羽" か」という結び付けが難しかったのが苦労した点で す。当初23区内唯一の小山酒造さんを軸に説明する のが外国人にとって分かりやすいと考えましたが、 残念ながら小山酒造さんは3年前に廃業。代わりに 800年以上前の鎌倉時代の頃より交通の要所だった 武蔵野台地の突端という「独特の地形」と、「鉄道 の発達」による赤羽の発展を軸に説明することにし ました。赤羽周辺の地形と年代ごとの土地利用が分 かる地図をインターネットで入手して事前に準備 し、一度お蔵入りになった赤羽八幡神社(独特の地 形と鉄道の発展を実感できる最適な場所)への散策 を復活させ、旧道の道標がある地点も追加しまし た。単に飲み歩ける場所は日本中にあると思います が、30分程度とはいえ街の成り立ちを体感する地点 を散策して頂いた上で美味しいお酒を味わって満足 頂けたようで、ガイドとしても嬉しい限りです。



事業者の視点

飲み歩きツアーの造成には、入念な準備が必要

飲み歩きツアー開発において最も重要なのは、飲食店の選定です。今回のツアーのように事前に予約もせず、その場その時の状況でお店を選んでいるようでは安定したツアーサービスの提供は不可能です。

お店の予約だけでなく、事前に確認しておかなければならない項目も数多くあります。お店のロケーションや雰囲気、料理とお酒の種類や内容、値段、座席数や広さ、混雑する時間帯、食物アレルギーや食事制限への対応、禁煙分煙の導入など枚挙にいとまがありません。

このことからも飲み歩きツアーの造成には、入念な準備が必要であることがわかります。そのためにも、飲食店とは単なる客という立場ではなく、ツアー催行のパートナーとして協業することがベターであると考えられます。そして、その際に重要となるのがツアー事業者の集客力です。それ相応の集客力がなければ飲食店からの信頼を得ることはできません。たまにしかゲストを連れてこないツアー事業者のためにテーブルを空けておくような飲食店はまないからです。また、飲食店に十分な収益がわたるようには欠かせません。ツアーの料金設定はその点を考慮したうえで行うべきです。一見簡単なように見える飲み歩きツアーですが、ツアーの造成にはかなりの時間と労力がかかります。

サーベイリサーチセンター



インバウンド向け 体験型観光ガイドはじめてみた

03

ツアー名:ラーメンエキスパートと行く名店

ラーメンエキスパートと行く名店

ツアー料金:8,000円/1人

所要時間:4時間

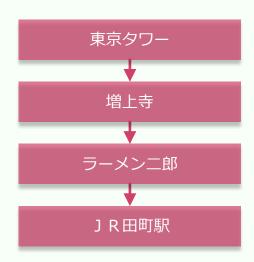
[ツアー概要]

催行場所:東京タワー、増上寺、ラーメン二郎

[ツアーコンセプト]

- ・日本の代表的な建物東京タワーと増上寺を外国人旅 行者に紹介。
- ・ラーメンについての知識、注文の仕方を紹介。
- ・ラーメンエキスパートに同行してもらい、日本人で も難易度の高い「ラーメン二郎 三田本店」にておい しいラーメンを召し上がっていただきます。

[ツアーコース]



体験型観光ガイド紹介

《ポイント》ガイド志望のスタッフとラーメン愛好家がコラボし、外国の方に日本の代表的な建物を楽しみながらラーメンの文化を紹介し、日本で有名なラーメン店へエスコートする。



ラーメンエキスパート:鈴木敬

株式会社サーベイリサーチセンター GMR部インバウンド課 課長。1年間に300 杯以上のラーメンを食べるラーメン愛好家。日本列島北から南まで、これまで食べたラーメンは5000杯以上。今回のツアーでは、ラーメンエキスパートとして、今まで蓄えた知識を存分に発揮します。



ガイド役: 園木大智

学生時代は観光関係の学科で観光学を学ぶ。また9か月間アメリカに留学。学生時代に学んだことを活かしサーベイリサーチセンターでは、外国人調査や翻訳事業にも携わっている。ガイドの経験はなく、今回初めて体験型観光のガイドに挑戦。

体験型観光ガイドツアー 実施までの記録



2020年12月中旬 ラーメンツアー実施決定

2013年に「和食」がユネスコ無形文化遺産に認定されて以来、日本料理に興味を持つ外国人が増えています。中でもここ数年外国人旅行者の間で人気となっているのがラーメンです。そこで"日本文化体験・食べ歩き"として、ラーメンツアーを実施することにしました。幸運にも、社内に無類のラーメン好きの社員がいたため、本企画にラーメンエキスパートとして参加してもらうことになりました。



2021年1月下旬 ラーメンツアー事例調査

ラーメンツアーを開発するにあたり、まずはインターネットを使ってどんなツアーがあるのかリサーチを行いました。意外なことにフードツアーはたくさんあっても、ラーメンに特化したツアーは少ないということが分かりました。参考になるツアーがあまりなかったため、シンプルに人気ラーメン店数軒を食べ歩く内容でツアーコースを作成することにしました。一方、ラーメンを食べ歩くだけのツアーでは面白みに欠けるのではないかという声もあがりましたが、この時点では他にいい案が思い浮かびませんでした。

2021年2月15日(月) ツアー内容の見直し

スープの味の異なる3軒のラーメン店を巡る内容でツアーコース案を作成していましたが、それだけでは面白みに欠けてしまうため、ラーメンに詳しいスタッフに相談をしたところ、せっかくなら外国人旅行者だけでなく、マニアも喜ぶような内容にしてはどうだろうかという提案がありました。具体的には、一人では行きにくいようなお店、たとえばマニアの間で大人気のラーメン店「ラーメンニ郎 三田本店」を訪れ、ただラーメンを食べるのではなく、独特のラーメンの注文の仕方や食べ方などをレクチャーするツアープランを考えてくれました。オリジナリティ溢れる魅力的な提案は、全員一致で採用となりました。



2021年2月24 日(水)コースの最終決定

翌日に予定されている下見に向けてツアーコースを確定させるため、打ち合わせを実施しました。ラーメンだけではツアーとして時間も内容も足りないと感じ、ツアー前半に観光地巡りを行うことにしました。ツアーの目的地である「ラーメン二郎 三田本店」は港区三田にお店があるため、三田周辺の観光地を回ることにしました。地図やネットで調べたところ、三田から東京タワーまでは歩いていけることがわかりました。東京タワーを出発地として、途中、徳川家ゆかりの増上寺や芝公園を訪れ、最終的にラーメン二郎三田本店に向かうツアーコースを作成しました。



2021年2月25日(木) 下見の実施

ツアーを担当する英語ガイドとコースの下見を実施しました。まずは朝一番で、増上寺に向かいました。増上寺は観光地としても人気のためツアーコースに入れましたが、増上寺に着いてみると本堂が修復工事中でカバーに覆われていました。これでは雰囲気が台無しです。コースから外すことも考えましたが、本堂の中に入れることが分かり、このままコースに残すことにしました。増上寺の次に、芝公園に向かいましたが、増上寺から若干距離があり、「ラーメン二郎 三田本店」に向かうルートも遠回りになってしまうため、こちらはコースから外しました。



続いて、東京タワーに向かいました。東京タワーでは展望台まで上りました。展望台の入場料は一番上のトップデッキの場合3000円かかりますが、ツアー前半のハイライトとなると考えたためご案内することにしました。展望台では、お台場、レインボーブリッジなど外国人旅行者が興味を持ちそうな場所をいくつかピックアップして、英語で説明できるように準備することとしました。

展望台の下見を終え、ラーメンエキスパートがラーメンに関する講義を行う場所を探しました。候補場所として東京タワーフットタウン内のフードコートを訪れました。しかし、思った以上に混雑していて、座る場所も少ないため、天気が悪い場合のみこの場所でレクチャーを行い、天気が良ければラーメン二郎に向かう途中の公園でラーメン講義を行うことにしました。

その後、ラーメンエキスパートと「ラーメン二郎 三田本店」前で合流。平日でランチタイムを過ぎているにもかかわらず、店の前には長い行列ができていました。問題は入店までの時間がどのくらいかかるかということです。この日は入店までにおよそ50分かかりました。超人気店のため、いつきても行列は免れないので、並んでいる間にゲストを退屈させない工夫が必要になります。ラーメンエキスパートと相談の結果、並んでいる間はラーメン二郎の具材の説明や注文の仕方、食べ方などの説明をすることとしました。





体験型観光ガイドツアー 催行レポート

3月11日(木)晴れ

いよいよ体験型観光ガイドツアーの本番当日を迎えました。 ※本体験型観光ガイドツアーのゲストは、モニターリクルートによりご参加いただいています。

10:30 ツアー開始

ツアーの集合場所は東京タワー前です。開始時間の10:30になるとゲストが現れました。まずは英語ガイドが自己紹介し、本日のツアーの流れを説明しました。その後、東京タワーの中へ移動。下見の日は来場者が少なかったのですが、ツアー当日は想像以上に混雑していて、展望台のチケットを買うために並んで待つ必要がありました。ゲストのお二人はあまり気にする様子はありませんでしたが、チケットは事前に購入できるので、あらかじめ買っておくべきでした。ゲストの貴重な時間を無駄にしてしまいました。





11:00 東京タワー:展望台

アメリカ人のゲストは東京タワーを訪れるのが初めてとのことで、展望台に上がれることをとても喜んでいました。ガイドはあらかじめ練習した展望台からの眺望について説明を行いました。拙い説明でしたが、ゲストは真剣に耳を傾けてくれました。ゲストのお二人はたくさんの写真を撮ったりと、とても楽しそうにしていました。展望台はチケット代が高いため、コースに入れるかかなり悩みましたが、改めて東京タワーをツアーに加えてよかったと思いました。

地上階に戻り、トイレ休憩をして、次の目的地である増 上寺へ向かいました。

11:30 増上寺

増上寺の境内に入ると、すぐ本堂が見えます。本堂が修復工事中であることがわかると、ゲストのお二人は少しがっかりした様子でした。工事中でも本堂の中には入れるため、中へと誘導しました。本堂では参拝の作法や焼香の仕方をレクチャーしました。ゲストのお二人は英語ガイドのレクチャーを聞きながら真剣に作法の真似をしていました。

本堂を出て、徳川将軍家墓所に向かう途中、ガイド が順路に迷い立ち往生してしまいました。ガイドとし て、してはいけない失敗をしてしまいました。









12:10 增上寺:徳川将軍家墓所

本堂を出て、徳川将軍家墓所に向かう途中におみくじ売り場があり、おみくじについてガイドが説明を行いました。ゲストの一人は掲示されていた厄年表に興味を持った様子で、厄年についてたくさん質問をいただきました。ガイドもできる限りお答えしようとしましたが、英語での厄年の説明にはかなり苦戦していました。外国人旅行者が興味を持つ内容については一通りの説明ができるようにしておく必要性を感じました。

徳川将軍家墓所で入場券を買うと、増上寺のポストカードセットが付いてきたので、ゲストにプレゼントとしてお渡しすると、笑顔でとても喜んでくれました。些細なプレゼントもゲストにとっては価値あるものになることが分かりました。

増上寺は本堂が修復工事中であったため、ゲストをがっかりさせてしまわないか心配していましたが、どうやらゲストのお二人とも増上寺を楽しんでいただけた様子で一安心しました。本堂が修復工事中であることは下見で事前に知っていたので、ある程度対策もできていました。あらためて下見の大切さがわかりました。

12:30 ラーメン講義

増上寺から「ラーメン二郎 三田本店」に歩いて向かう途中、公園に立ち寄り、ベンチに座って、ラーメンエキスパートによるラーメン講義を行いました。ラーメンの歴史、スープや麺・具材の種類、全国の名店など、ラーメンエキスパートの豊富な知識に圧倒された様子で、ゲストのお二人は目を輝かせながら夢中でラーメン講義を聞いていました。専門的な知識はもちろんですが、ラーメンエキスパートのラーメンに対する情熱もゲストを魅了したようです。ラーメンに関する知識も付いたところで、いよいよ本日のメインイベント「ラーメン二郎 三田本店」へ向かいます。



ここで再び英語ガイドが道を間違えてしまいました。 同行していたスタッフの一言のおかげですぐにリカバー できましたが、ガイドー人だったら取り返しのつかない 失敗になった可能性があります。コースの道順は絶対に 間違えることのないよう入念に覚えなければならないと 反省しました。





13:30 ラーメンを実食

ラーメン二郎に到着すると、既にお店の前には長い行列ができていました。ゲストのお二人は行列にとても驚かれていました。並び始めたところで、女性ゲストが行列に女性がいないことに気づき、女性にラーメン二郎のボリュームあるラーメンを全部食べきることができないのではないかと不安を口に出されました。全部食べきらずに残してもいいことをお伝えし安心していただきました。

店内に入るとお店の方も外国人客ということで、気を 遣って英語で話しかけてくれたのですが、ゲストは頑張っ て覚えた日本語でラーメンの注文をしました。お二人とも 間違えずに注文できたことにとても満足された様子でし た。ゲストにとっては、ラーメンを注文することもある種 のエンターテインメントになったようです。注文したラー メンが出されると、そのボリュームに大変驚いていました が、ここまでたくさん歩いてお腹も減っていたおかげで、 残さず全部食べきることができました。

14:30 ツアー終了

「ラーメン二郎 三田本店」を出て、解散場所となるJR 田町駅に向かいました。駅に到着後は、ゲストそれぞれ の行き先を確認して、迷わないようしっかりとご案内を しました。最後に、決めポーズで写真撮影。改札口でゲストをお見送りしてツアーは無事終了しました。



ゲストによる体験型観光ガイドツアーのレビュー

今回、「ラーメンツアー」にご参加いただいたゲストのお二人に 体験型観光ガイドツアーを評価していただきました。

20代 男性 アメリカ 総合評価 ★★★★

天気が良く、東京タワーのトップデッキから東京が全体的に見られたのはすごくよかったです。富士山もかすかに見えたので感動しました。増上寺の本堂は工事中で外が見られなかったのは残念でしたが、徳川家の墓地や本堂以外に見どころがたくさんあり面白かったです。ラーメンのガイドの説明からは熱意が感じられて自分もテンションが上がりました。ラーメン二郎だけではなく、ラーメン自体についての歴史、注文のやり方や作法どれも知識が深く感心しました。英語ガイドは東京タワーや増上寺の基本的な情報がちゃんと伝わっていて雑談もたくさんしていただいたので、あっという間に感じました。素晴らしいツアーでした!

30代 女性 香港 総合評価 ★★★★★

東京タワーからの景色がすごくきれいでした。増上寺も東京タワーの近くにありますし、歩きやすくとてもよかったです。ラーメンガイドの説明が楽しく、知識がたくさんあるので勉強になりました。お土産のレンゲとウェットティッシュもいただき、気配りに感動しました。こんなに知識が豊富なガイドでしたので、ツアーが終わる前にラーメン店のお勧めリストとか、私たちがいっても安心するお店の紹介とかもあったらよりよかったです。英語ガイドがすごく親切で、責任感のあふれる方でした。頑張っていることが伝わりましたが、英語力には不安定な感じが時々ありました。

料金についてですが、こんなにたくさん説明をしていただいて8,000円は安すぎるぐらいです。ラーメン自体は安いと知っていますが、それぐらい内容の濃い説明をたくさんしていただいたツアーだったので、もっと取っていいと思います。

体験型観光ガイドツアー を終えての感想

ラーメンエキスパート 鈴木からのコメント

外国の方にとどまらず、ラーメンについて色々紹介したいというのは、昔からの私の密かな願望ですが、今回の企画のおかげで何とか形にできたのは大変うれしかったです。最初の企画の段階では、ラーメンを食べていただくだけというのは、もったいない感じがしていたので、外国の方にラーメンを食べるツアーに参加してもらえるように魅力をどうやって伝えるかが難しかった点です。今時ネットのおかげでラーメンの種類、有名な店舗など、作り方さえ一瞬で分かるような時代なので、ラーメンツアーどころかもはや日本に来る必要もないぐらいって思ってしまうかもしれませんので、どうしたら参加したくなるツアーに仕上がるかということに苦労しました。



実際のツアー実施日では、何を説明するのかを選別することも大変でしたが、ゲストに楽しんでもらい、知ってもらうことがただただうれしくて、こうやって自分の好きなものを他の国の方と共感できる幸せはガイドとしての醍醐味だと深く感じました。

ラーメンエキスパートと行く名店:『ラーメン二郎』

事業者の視点

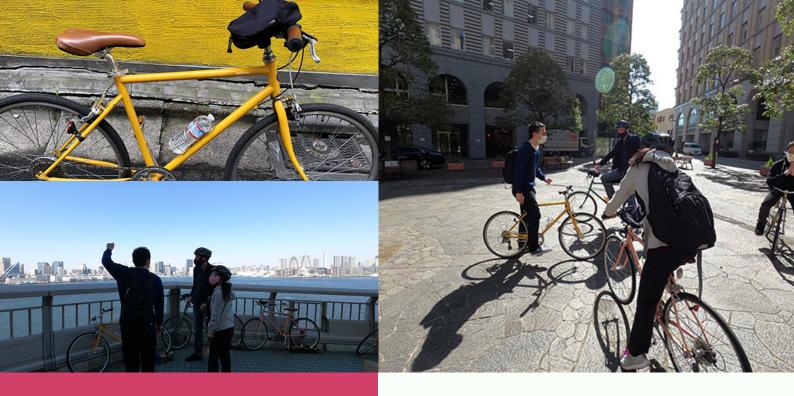
オリジナリティを生み出すエキスパートの存在

差別化を生み出す要因の一つがオリジナリティです。この度、ラーメンツアーを開発するにあたって、私たちはオリジナリティの高いツアーの造成を目指しました。今回、幸運にも無類のラーメン好きの人材が社内に存在していたため、ラーメンエキスパートとして企画の初期段階から参加してもらいました。そして、このラーメンエキスパートの存在こそが私たちのツアーにおけるオリジナリティの源泉となりました。

ツアーの内容については、調査や議論を重ねた結果、全国に数多くの熱狂的なファンやマニアがいることで知られる「ラーメン二郎」、中でもファンの間で聖地と呼ばれる「ラーメン二郎 三田本店」をツアーの訪問地として選定しました。初心者にとってマニアや通は憧れとして映ります。その憧れの存在と一緒にホンモノのお店でホンモノの体験ができることにこのツアーの価値があります。この点については想定通りモニターツアーでも高い評価を得ることができました。

一方、ビジネスとして課題は山積みです。まずは 集客です。ラーメンのマニアックな側面に関心を持 つニッチな層にいかにアプローチするかがプロモー ションや販売をしていくうえで大きな課題です。外 国人観光客がターゲットであればなおさらです。ま たそれ以上に難しいのがビジネスとしてのスケール アップです。目指す規模にもよりますが、スケール アップが求められる場合、このタイプのツアーは向 いているとは言い難いでしょう。まず属人的な要素 が強すぎるため、ガイドができる人材が限定されて しまいます。研修や教育によって知識を身につける ことはできますが、マニアが持つ「熱」や「愛」ま では教えることができません。また、人気店や名店 は小規模店舗が多くいつも行列ができています。大 人数のゲストを連れて行く場所として不向きなこと は明らかです。よって、キャパシティの点からビジ ネスとしてのスケールアップは課題と言えます。

サーベイリサーチセンター



インバウンド向け 体験型観光ガイドはじめてみた

04

サイクリングツアー

[ツアー概要]

ツアー名:サイクリングツアー

ツアー料金:6,000円/1人

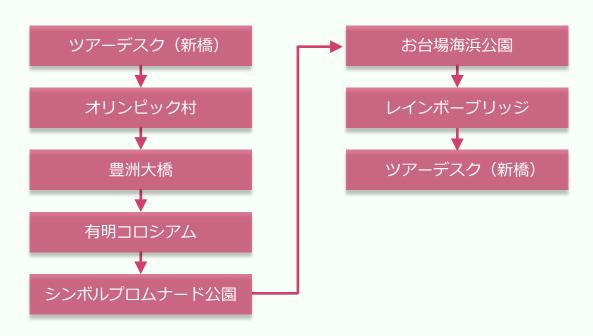
所要時間:2時間

催行場所:新橋・豊洲・お台場

[ツアーコンセプト]

本企画ではツアーガイド未経験者が、インバウンド 向けサイクリングツアーを提供している事業者のも とで、研修を受け、サイクリングツアーガイドとし て実際にツアーを行うまでをレポートしています。 サイクリングツアー会社は、Soshi's Tokyo Bike Tourにご協力いただきました。

[ツアーコース]



体験型観光ガイド紹介

《ポイント》ガイド経験が全くない弊社スタッフが、サイクリングツアー催行会社で研修を受け、 サイクリングツアーガイドとして実際にツアーを引率します。



ガイド役:園木大智

学生時代は観光関係の学科で観光学を学ぶ。また9か月間アメリカに留学。学生時代に学んだことを活かしサーベイリサーチセンターでは、外国人調査や翻訳事業にも携わっている。ガイドの経験はなく、今回初めて体験型観光のガイドに挑戦。



サイクリングツアー協力:桑田壮司 (Soshi's Tokyo Bike Tour)

人力車の車夫ガイドとして東京、鎌倉で7年働いた後、2009年より鎌倉を拠点に自転車によるインバウンド向け体験型観光ツアー「Miracle Cycling Tour」を立ち上げる。2012年に法人化、拠点を東京に移す。2019年「Soshi's Tokyo Bike Tour」にサービス名を変更。東京を拠点にサイクリングに特化した体験型ツアーを提供し、外国人旅行者からも高い評価を得ている。

体験型観光ガイドツアー 実施までの記録



2021年3月上旬 研修スタート

今回は、Soshi's Tokyo Bike Tourでサイクリングツアーガイドの体験をさせていただくことになりました。まず、サイクリングツアーを行うにあたって、ツアーコースの選定を行いました。相談の結果、数あるコースの中でも、初心者ガイドでも比較的案内しやすいお台場を巡るコースに決定しました。このコースでは日の出桟橋から豊洲まで水上バスに乗ることになっていますが、コロナ禍の影響で水上バスが運行していないということがわかりました。そのため、今回のツアーではレインボーブリッジを徒歩で渡ることになりました。

コースの決定後、早速お客様のお出迎えの練習をしました。ガイド担当は久しぶりに英語で話すということもあってか悪戦苦闘。改めて英語でおもてなしすることの難しさを感じました。お出迎えの練習に続いては、大きな地図を使ってツアーコースの説明です。英語だけでなく、地図上の地名や場所も間違えないように注意が必要です。

オフィス内での説明を終えると、表へ出て自転車の 使い方の説明を受けました。ゲストの身長にあったサ イズの自転車を用意して、サドルの高さを調整、変速 ギアの使い方の説明などを行います。もちろん英語で



の説明になるので、自転車のパーツ用語なども覚える 必要があります。知らない単語も多くガイド担当は、 たくさんのメモをとっていました。

ツアーコース実地研修

天気予報は午後から雨。雨が降る前に自転車に乗りコースの下見に出かけました。コースの実地研修では、各案内ポイントでの説明や道順、ゲストとの接し方などたくさんのことを習いました。コースの途中、東京五輪開催に関連した工事が行われている場所が何ヵ所もありました。特にお台場周辺は工事が集中しており、場所によっては迂回せざるを得ない状況でした。レインボーブリッジは、徒歩でも渡るには距離が長くゲストを疲れさせてしまうのではないかと不安もありましたが、橋の上から見える東京湾の景色がきれいで、これならゲストも喜んでいただけるだろうと思いました。



研修振り返り

コースの下見を終えツアーデスクに戻り、研修の振り返りを行いました、再度コースや注意点について復習をしました。ガイド担当は、安全運転を気にしすぎてしまい、ペースが遅くなってしまう傾向があるという指摘を受けました。また1回の実地研修だけでツアーをリードすることは厳しいだろうということで、後日復習を兼ねた実地研修を行うことになりました。その後、ホスピタリティや安全管理などガイドに求められることについて熱のこもった指導を受けました。



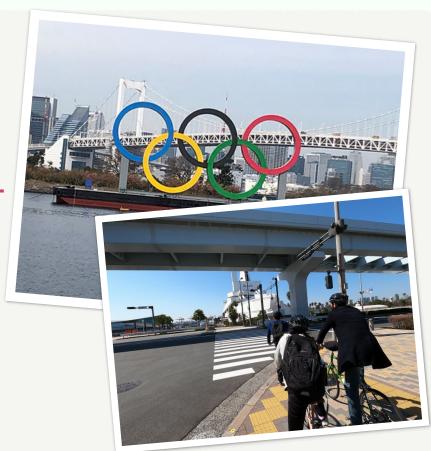
ツアー本番前日

前回の復習を兼ねて本番を想定した実地研修を行いました。まずはゲストのお出迎えとコースの説明から始めましたが、コースの説明がうまくできず何度も繰り返し練習しました。その後の実地研修では、スタート地点であるツアーデスクを出発した直後、いきなり曲がる場所を間違えそうになり指摘を受けました。またゲストに対して観光案内をするところで、普通のマンションをオリンピック村と間違えて説明してしまいました。サイクリングツアーガイドとして道順や説明



を間違えるなど、一番あってはならないことをしてし まいました。ツアー本番が不安です。

その後、約2時間20分かけてツアーデスクまで戻ってきました。時間管理の面では、概ね順調に回ることができました。コースの道順は、一度曲がる場所を間違えましたが、その後は問題なく案内することができました。観光スポットの説明ではうまくできない場所も多々あったため、残された時間でできる限りの練習をして、本番のツアーに望むこととしました。



体験型観光ガイドツアー 催行レポート

3月10日(水)晴れ

いよいよ体験型観光ガイドツアーの本番当日を迎えました。 ※本体験型観光ガイドツアーのゲストは、モニターリクルートによりご参加いただいています。

10:30 ツアー開始

ツアーデスクが駅から離れているため、ゲストが迷っても対応できるようにガイドは30分前から待機しました。本日のゲストはフランス人男性とアメリカ人女性の2名です。ゲストのお一人が少し遅れて到着したためヒヤヒヤしましたが、ツアーの催行に影響はありませんでした。ツアーデスクにゲストを招き入れ、まずはガイドとゲストがそれぞれ自己紹介をしました。ゲストはお二人とも親しみやいお人柄で、すぐに打ち解けることができました。続いて、本日のツアーコースと注意事項を説明しました。その後、ツアーデスクの外に出てゲストそれぞれに合ったサイズの自転車をご用意しました。変速ギアの使い方やブレーキのかけ方なども英語で説明しました。ここまでは練習した甲斐もあって、どうにか無事にこなすことができました。自転車の準備も出来たので、いよいよ出発です。



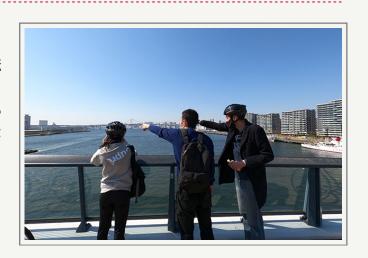


10:35 オリンピック選手村

ツアー開始後約25分で最初の目的地であるオリンピック選手村に到着しました。ゲストのお二人は自転車にも慣れている様子で、ここまではスムーズに来ることができました。オリンピック選手村では、目の前に建ち並ぶ住居棟に興味をお持ちになった様子で、オリンピック終了後の用途などたくさんの質問をいただきました。

10:40 豊洲大橋

豊洲大橋を渡る途中で一旦休憩をとりました。自転車を降り、橋上から見える街並みの説明をしました。 この後、歩いて渡るレインボーブリッジの大きさにも 驚かれていました。橋の上ではゲストと一緒に写真を 撮るなどして、楽しい一時を過ごしました。



10:50 有明コロシアム

有明コロシアム周辺にはオリンピック会場が集中しているため、オリンピック会場の説明などをしました。しかし、説明が単調になってしまい、ゲストにあまり伝わっていないように感じました。ただ情報を羅列するのではなく、楽しく、わかりやすく伝える工夫が必要あると感じました。

11:05 シンボルプロムナード公園

豊洲を抜け、臨海副都心へ向かいました。途中ゲストが漢字の「花」のオブジェを発見し、予定にはありませんでしたが立ち寄ることにしました。

ゲストのお二人は「花」のオブジェが気に入った様子で、いろんな角度から写真撮影を楽しまれていました。周辺には美しい花もたくさん植えられていて、特に女性ゲストはとても喜んでいました。有名スポットではありませんが、外国人旅行者が喜ぶ場所は積極的にツアーコースに取り入れるべきだと感じました。





11:25 お台場海浜公園

中間地点を過ぎ、次の目的地であるお台場海浜公園へ。 公園周辺は工事をしている場所が多く走りにくかったので すが、無事公園内に入ることができました。公園からの眺 めは素晴らしく、海上には五輪のシンボルマークのオブ ジェや自由の女神が設置されていて、ゲストのお二人もそ の景観を楽しんでいました。

11:40 レインボーブリッジ

ツアーのハイライトの一つであるレインボーブリッジへ。今回のツアーではレインボーブリッジを歩いて渡ります。自転車に乗って渡ることができないため、後輪をロックする台車をつけて押して歩きます。徒歩で渡ると30分ほどかかるため、途中で休憩を挟みました。レインボーブリッジから見える東京湾周辺の景色をゲストのお二人も満喫している様子でした。少し風が強く感じましたが、天気も良く無事渡りきることができました。休憩も含めて35分かかりましたが、歩いて橋を渡ることは事前にお知らせしていたので、特に不満の声などは聞かれませんでした。



12:40 ツアー終了

レインボーブリッジから自転車で25分ほどでゴールであるツアーデスクに到着。途中道を間違えそうになるなど、危うい場面もありましたが、なんとか無事安全にツアーを終えることができました。ゲストのお二人にも大変満足いただけたようです。ゲストの笑顔を見て、ガイドをやってよかった、楽しかったと心から思えました。



ゲストによる体験型観光ガイドツアーのレビュー

今回、「サイクリングツアー」にご参加いただいたゲストのお二人に 体験型観光ガイドツアーを評価していただきました。

40代 女性 アメリカ 総合評価 ★★★★

ツアーのコースはよかったのですが、約2時間半をノンストップで走るのはちょっと きつかったです。例えば、時間をもう少し長くして、食べ物の屋台、お土産のショッピ ングなどを加えたらよりよかったです。

ガイドはすごくフレンドリーで全体的にツアーを楽しめました。説明も丁寧で、きれいな写真の撮れるところに自転車を止めてくれたのはすごくよかったです。強いて言うなら時間を気にして急いでいた感じがあったのが気になったぐらいです。お台場にいくつかオリンピック施設があるのでたくさん説明していただいたのは面白かったのですが、もう少し歴史や建築についてより細かく説明したほうがいいと思います。風も強かったのか、時々声が聞こえませんでした。

せっかく豊洲も通ったので中が見たかったです。そこで新鮮な寿司ランチを食べられなかったのは残念な点です。

全体的にいい運動になりましたが、普段からスポーツをやらない人たちだったら厳しいかもしれません。レインボーブリッジは自転車で通れないのは知っていましたが歩くのに長すぎました。

30代 男性 フランス 総合評価 ★★★★☆

コースをかなり長く感じました。休憩があったのですが、数を増やすか、もう少し長く休むかのどちらかにしてほしかったです。お台場は初めてじゃないのですが、今回オリンピック関係の情報をたくさん説明していただいたのでかなり面白かったです。

ガイドの英語は所々に間違いがあったとしても話が分かりやすく、建物について難しい質問に対してでも全部丁寧に答えてくれました。フレンドリーで一緒に走るのは楽しかったです。

今回のツアーはずっと外で風も強かったからガイドの説明が聞こえなかったときがありました。自転車も並んで走らなきゃいけないので、ヘッドホンかなんかで説明したほうがいいかもしれません。レインボーブリッジを歩いた時は風が強かったです。

体験型観光ガイドツアー を終えての感想

ガイド担当 園木からのコメント

私にとってはじめてのガイドということで、当日 に向けて入念に準備を行いました。ガイドをするの にあたり一番心がけたことは、ゲストにとって思い 出に残るようなツアーになるよう親切に振舞うこと でした。ゲストの方からもフレンドリーで一緒に走 ることができたと言ってもらえた点は良かったと思 います。一方課題も何点かありました。特に施設を 説明する際、軽い紹介程度で終わってしまい派生し て説明することができませんでした。ガイドにとっ て施設の歴史を説明することは、重要な要素の一つ であるので歴史を説明できるだけの英語力を今後は 身に着けていきたいです。また時間通りにツアーを 催行することにとらわれてしまい、周りの目が行き 渡らないことが多々ありました。ツアーはイレギュ ラーなことも起こるので臨機応変な対応が求められ ることを痛感しました。良かった点はさらに伸ばし ていき、課題になったところは改善できるよう今後 も精進していきたいと思います。



事業者の視点

事業者によるガイドの評価

ほぼ経験のない方に、わずか数日の研修でサイク リングツアーのガイドをさせることは、包丁を持っ たことのない人にレストランのシェフを任せるよう なものです。弊社でガイドとしてデビューするに は、通常1か月の研修期間を設けています。した がって今回の体験だけでガイドとしての評価をする ことはできないのですが、以下に事業者として気に なった点を記します。

まず英語力に関してですが、ご本人も久しぶりで うまく話せなかったとおっしゃる通り、ツアーを通 して伝えるべきことが正しく伝えられていませんで した。高い英語力を求めているわけではありません が、安全管理やツアーの品質に関わる重要な項目に ついて正しく伝えられる英語力は必須です。留学の ご経験があり基礎英語力は既にお持ちなので、継続 して学習することでツアーに必要な英語力はすぐに 身に着けられると思います。

観光知識については短い期間でよく勉強されたと 思いますが、間違ったご案内をする場面が多々あり ました。またお客様の興味に合わせ基本的なご案内 から話題を派生させていくことも重要なのですが、 その力が足りません。

ホスピタリティについてはガイディングや語学力が拙い分、ゲストを楽しませようと努力する様子が伝わってきました。お客様にも十分その気持ちは伝わっていたと思います。

総合評価としては当然ながら合格点は与えられません。今回のツアーコースは過去に提供していた人気のコースをベースにしていますが、残念ながらガイドの力量不足が原因で素材を活かしきれませんでした。ガイドとして経験、能力ともに足りないことがすべてですが、ご本人にやる気があるので、しっかりと研修を受け、経験を積めば将来ガイドとして活躍することは可能だと思います。ナイスチャレンジでした。

Soshi's Tokyo Bike Tour 代表 桑田壮司