

意見交換会記録から 要約

令和6年12月21日(土) 出席者 40名 文書提出 1名

①ガイド活動で困った事

- ・コロナのため中々経験ができなかった。
- ・コロナ流行時に入会し、認定まで6ヶ月かかった。
- ・子ども企画で低学年の子が飽きてしまった。
- ・子ども企画時にお渡しする鉛筆と資料がなく困った。
- ・御開帳の時、途中でタイムアップになってしまった。後の予定を聞いておく必要がある。
- ・質問されたことに答えられなかった。意外な質問が悩みとなる。
- ・まだ慣れなくてシナリオを出しながらやる事もある。
- ・予約してあったコースと違ってしまった。お客様の要望が違ってしまった。(すれちがい)
- ・マニアックなお客様の対応。
- ・西光寺でガイド中、お参りする方に邪魔だと言われてしまった。まわりの様子を見ながらやらないといけない。
- ・ガイド中、広がってしまい通行人の邪魔になった事があった。
- ・インバウンドで言う事はできるが言い返された言葉が分からない事がある。
- ・〇〇店はありますか？と聞かれて教えたがその店は閉店してもうなかった。
- ・お客様からお目当ての店を聞かれることがあるが、SNSの情報どおりではない事もある。
- ・お店の間違い、勘違いがあった。聞かれて不明な事をメールで後日お知らせした事があった。
- ・バスの時刻表など分かりやすく書いてない。
- ・飯田の方を案内した時、本田善光を知らなかった。
- ・雨が降った時に携帯ファイルが使えない。
- ・途中で雨が降ったら・・・お客様が途中でやめたいと言われたらどうしたらいいか。
- ・ガイド個人の判断でどこまで基本コースの変更やお客様の要望に対応しているのか迷う。
- ・目の不自由な方をご案内した時どの位見えるのか、適切な説明をするために聞きたかったが、聞きづらかった。
- ・大国主神社で大黒様の歌を歌った。最初は皆で楽しく。一人だけ全部知っている方が最期まで歌い続けたら他の方が面白くなさそうだった。難しい。
- ・おいしいもの、蕎麦のおいしい店を聞かれるが好みもあり難しい。特定のお店をすすめても良いのか。言い方の工夫が必要。
- ・チョイさんぽコースを(予約ではなく)ご案内した時に6人家族で参加費@500 x 6 絵解き@500 x 6 でぼったくりではないかと言われた。料金については

駅でよく説明する必要がある。

- ・お客様が西方寺集合を間違えて西光寺へ行ってしまった。
- ・大勸進発の宿坊めぐりを予約したお客様が2時に来るはずだったが、着いたのは4時過ぎだった。仲見世や大本願はもう閉まっていた。目の不自由な方と同伴者で、できるだけお客様のご希望に応えたが大変だった。
- ・人物の名前がたくさんでてきてお客様が混乱してしまった事がある。
- ・午前中コースを案内したお客様から午後はどこへ行こうか相談された。(善光寺は前日お参りした。)
- ・毎年お正月に団体客を案内していた。来年は無くてショック。寂しい。

②自主勉強はどのように

- ・ベテランとの差が大きいと感じている。先輩に同行して経験を積みたい。
- ・上手な方のガイドを聞いた。
- ・ガイドする前に予習する。
- ・下見は必要だと思う。
- ・コースを何度も自分で歩いた。
- ・現地へ行って自分の目で見て確認してくる。
- ・お店の雰囲気など、実際に食べて経験してみたい。
- ・企画の資料は特に確認する。
- ・新聞の切り抜きをしている。
- ・協会のガイドテキストと市販のガイド本を読みこんだ。
- ・テキストを覚えている。予想される質問例があるとありがたい。
- ・研修と座学が役立った。
- ・旧跡にある案内説明をメモした。
- ・案内板をよく読み覚える。
- ・戸隠、須坂、小布施、中野、飯山方面にも足を運び博物館を廻った。
- ・お客様との会話の中で知識の引き出しを多くしておく。ガイド以外のことも時には必要。

③ガイド活動に望む事、工夫している事

- ・ガイドとして遠くからいらした方に楽しい思い出を作っていただけるように心がけている。
- ・長野に来て楽しんでもらえるよう考えている。
- ・お金の受領が大変。受付専門の人がいるといい。
- ・ガイドのルールを守る。駒返り橋から先は行かない。
- ・仁王門の北側の道路は車が多いので事故に気を付けている。
- ・注意事項をまとめてあるとありがたい。
- ・ガイドの自己紹介、最初が肝心。
- ・最初の会話でお客様の要望をお聞きする。

- ・ガイドの時間配分、お客様本位のガイドが大切。
- ・お客様の出身地の話を取り入れる。
- ・お客様の土地の話から入ると打ち解けられる。
- ・お客様と共有できる部分を話の中で見つける。(例：今日は何の日。今の話題)
- ・道中、お客様とコミュニケーションをとりながらガイドを行うようにしている。
- ・ガイドが一方的に話すのではなくお客様にも話していただき会話を楽しむ。
- ・興味のある話、他の地域も含めて話すことが必要。
- ・お客様の望んでいることを把握し、分からない時ははっきりできないと返答。
- ・お客様の様子を見ながら案内する。
- ・人権、男女の話の内容は注意が必要。感情を害することも生ずる。基本的な知識を持つ。
- ・専門用語、細かい事柄、年号などの数字はお客様の印象に残らない。興味をひく話し方が大事。
- ・複数のお客様を案内するときは対面で話さないと声が届きにくい。
- ・自分なりのストーリーを考えながらガイドしていく。息抜きの場所を所々に設ける。
- ・夏、暑いとお客様が疲れる。休憩をとる、スイーツやおやきを食べるのも良い。
- ・ガイドの時、特定のお店を勧めるのではなく、それぞれのお店の特徴を伝えている。

④ガイド活動で印象に残っている事、嬉しかった事

- ・お客さんへの対応をほめていただいた時は嬉しかった。
- ・ガイドのお礼として協会にお土産を届けて頂いた。
- ・長文のお手紙を頂いた。
- ・お客様からはがきに「楽しかった」と書かれているとうれしい。もっと勉強していきたい。
- ・「ためになった」ではなく「面白かった」と評価していただいた。
- ・大黒天の説明の終わりに大黒様を歌い拍手していただいた。
- ・インバウンドガイドで英語力がいまいちだけど、声掛けができるようになったので楽しい。電車の乗り場を教えてあげられた。
- ・インバウンド客とも話ができ良かった。
- ・お寺さんとのつながりができて、お願い事が叶うことができた。
- ・シニア大学の方をガイドをした時のことが特に印象に残っている。
- ・お客様に「長野に行ったらガイドを頼みなさいと言われて来た。やはり良かった。」と言っていた。
- ・長喜園で山岡鉄舟について話し(書とお茶)感心された。
- ・鳥取県知事のSPと鳥取と長野の違いについて話した事、また長沼の妙笑寺のご住職と話した事が印象に残っている。
- ・橋下徹さん(元大阪府知事)を案内した時に、十念寺の百体観音でここでお参

りすると全部へ行ったご利益が得られると言ったら、「そういうことを言うてはいけない。実際に行くことに価値があるのだ」と怒られた。パティオ大門では蔵づくりを残したことを「それは素晴らしい」と褒めて頂いた。

- ・公民館での講演のとき、手話通訳者を介して話しを聞いてくださった方から良かったと言われて嬉しかった。
- ・酒好きのお客様をよしのやに案内して喜ばれた。
- ・駅当番で研修で学んだことを生かした。
- ・お正月に団体客の案内をして勉強になった。
- ・入会した時、先輩にガイドに正解はないと教えてもらった。同じコースでも毎回違うのだと自分で体験して分かった。
- ・色々な人に会えるのが楽しい。
- ・予約のお客様から長野で懐石料理を食べたいと言われた。宿坊は当日の予約はできない。情報センターで「まる八」ならできると教えてもらい、お客様が予約をした。

⑤その他

- ・会員の名前と顔が一致できる工夫がほしい。
- ・ガイド同志のつながりが大切だ。
- ・コロナ以前は歓談の機会が多くあった。
- ・宿坊の料金を改定の都度公表してもらいたい。お店や料金など最新の情報を知りたい。
- ・案内図が変更になったりしている事があるがアンテナを高くして情報を知る必要がある。
- ・ガイド協会のまちなか講座などで長野市の事を知っていただく機会がもっとあるといい。
- ・講演会・座学からまち歩きにつなげたい。
- ・泊ることができる宿坊、旅館に限りがある。
- ・今後の検討課題として、ガイドの広場の資料の活用、勉強会や交流会の持って行き方、会員の特典になるような催し物などがある。
- ・団体が減り個人のお客様が増えた。お客様のニーズが多岐になってきている。
- ・シナリオも大切だがお客様の求めることに応えるのが大変になっている。
- ・外国の方が求めるのは話しより体験（写経、座禅）。歩きながら見たものと言うのが良い。
- ・日本人は知識を求めている。
- ・SNSでマイナーな情報もある。
- ・以前より世の移り変わりが早い。新しい考え方を取り入れなくてはならない。コースが10年前と同じでいいのか。変えていく必要もある。
- ・皆忙しい、特に若い人は。短時間のコースがあってもいいのではないか。
- ・長野が初めての方より再訪で詳しく知りたいとガイドを頼むケースが多いと感

- じる。通り一遍、ワンパターンではなく脇道の案内なども必要。
- ・ 食べ物は旅の大切な要素。おいしい物の情報は重要。お客様をがっかりさせたくない。どれも美味しい、どのお店も美味しいではなく地元の人のおすすめこそ聞きたいのではないか。

