

観光ボランティアガイドの意義と効果的なガイド方法

秋田大学 学生会員 ○山口 貴広
秋田大学 正 会 員 木村 一裕
秋田大学 正 会 員 日野 智

1. はじめに

観光地での情報提供は、観光客にその魅力をより理解してもらうための重要な手段である。そして、観光地の情報入手の仕方や内容によって、観光の満足度や観光地の印象は大きく変わる。最近では、携帯電話の QR コードや音声ガイドなどの電子機器による情報提供が広く普及している他、観光ボランティアガイド団体の活動が活発である。

そこで本研究ではコミュニケーションを付加した観光情報提供である観光ボランティアガイドに着目し、観光情報提供において人が介在することの重要性を明らかにする。また、全国の観光ボランティアガイドの特徴から類型化を行い、タイプ毎にガイド利用者がどのような情報に満足しているのかを明らかにし、観光ボランティアガイドの効果的なガイド方法を明らかにする。

2. 調査概要

観光ボランティアガイドのタイプ毎に情報と交流の面でどのような評価をしているのかを把握するために、観光ボランティアガイドを利用したことがある人に対して web アンケートを実施した。表 1 にアンケートの概要を示す。また、観光ボランティアガイドを 3 つのタイプに分類した。それぞれのタイプの特徴とタイプ別の回答数を表 2 に示す。

表 1 アンケート概要

対象	観光ガイドを利用したことのある人	
配布先	web 上(インターネットで閲覧できる人)	
配布場所	http://aricourse.net/system/pload.php?PARAM_VALUE=f937a2b07cb7a028&up1=&up2=&up3=	
調査内容	1. 利用した観光ガイドの内容	
	2-1. 情報に関する評価	
	2-2. 交流に関する評価	
回答数 (84)	3. 再訪希望への問	
	地域別	84 ケース(北海道:5 東北:13 関東:6 中部:8 近畿:17 中国:15 四国:2 九州:13 沖縄:5)
	金額別	無料:54 交通費・食費などの実費のみ:7 有料:23
	所要時間	30分:10 1~2時間:42 2~3時間:13 3~4時間:5 4~5時間:2 5~6時間:4 6時間以上:8
	性別	男:39人 女:45人
	年代別	10代:1人 20代:8人 30代:28人 40代:23人 50代:13人 60代:10人 70代以上:1人

表 2 観光ボランティアガイドのタイプ

タイプ	特徴	回答数
①町総合案内型	地域の歴史・文化・自然・観光施設などを総合的に案内する。	31
②自然散策型	山・川などの自然の中で遊びや体験を通じて、自然のありがたさや大切さを感じることを目的とする。	21
③歴史案内型	歴史的な風土が色濃く残る観光地、または歴史を中心にしての案内。その地域にかかわった人物から時代背景などの情報を提供し、町の魅力を伝える。	32

3. 観光ボランティアガイドの意義

タイプ別に観光ボランティアガイドについて価値があると思う点を評価してもらった。図 1 に示すように観光ガイドのタイプ毎に評価している点が若干異なる。自然散策型は時間や安全管理をしてくれるという点に高い評価をしている。また、歴史案内型にオススメのコースがあることに価値があると評価している人は少ない。全てのタイプに共通して高い評価をしているのは会話や質問ができること、見所の要点がわかることである。

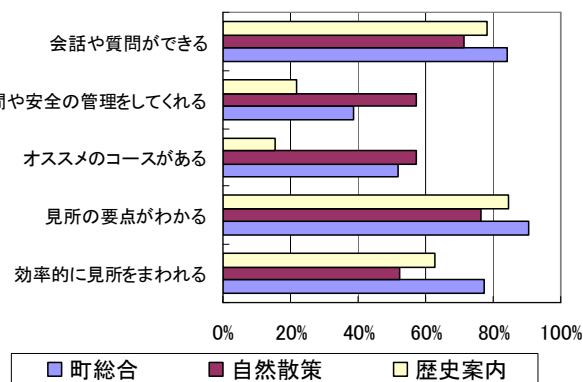


図 1 観光ボランティアガイドのメリット

ガイドとの交流に関して満足した点を自由記入で回答してもらったところ、最も評価が高かったのが「ガイドの地域への愛着を感じた」という点である。利用客は、地域の魅力を伝えようとする熱意や楽しそうに話す姿や話し方などガイドの持つ人的魅力を通じて観光地の魅力を感じている。

すなわち、観光情報提供に人が介在するというよ

キーワード：観光ボランティアガイド

連絡先：〒010-0851 秋田県秋田市手形学園町1番1号 TEL：018-889-2368 FAX：018-889-2975

り、その地域に住む人、誇りや愛着を持っている人が情報を伝えるという点に観光ボランティアガイドの意義がある。

4. 情報の評価

(1) 情報の満足度

タイプ別の満足した情報について図1に示す。全体的に見ると一般的な情報や希少な情報の満足が高い。町総合案内型は案内対象の情報だけでなく、地域の生活情報や名物など地域性の高い情報に満足が高い。目立った観光資源が少ない分、ガイドが地域全体の情報を提供し、その点を利用客が評価していると考え。歴史案内型は歴史というテーマ性の高いタイプなので専門的な情報や歴史に関する雑学や裏話の評価が高いと考える。自然案内型は全体的に他のタイプと比べて情報の満足が低い。自然案内型が情報による学習でなく、自然とのふれあいによる体感を目的としているためだと考える。

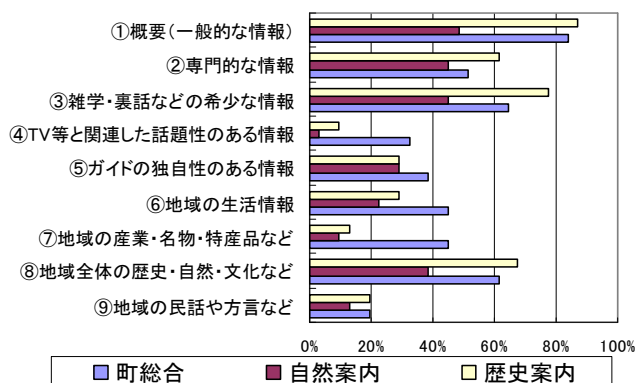


図2 タイプ別の情報満足

(2) 自由回答からの分析

アンケートの自由回答から具体的に満足した情報の内容についての分析を行った。

① 町総合案内型の具体的に満足した内容

観光資源の希少な情報や専門的な情報でなく、町中に隠れている情報であったり、地域の暮らしや地元の人しかわからないような情報に満足が高い。また、食に関する情報に満足している人が多い。

② 歴史案内型の具体的に満足した内容

歴史案内型は城や寺などの歴史的建造物の案内が多く、建造物の構造や建て方あるいは再建に関する話などの専門的な情報に満足している人が多い。また、戦争に関する情報や歴史に関する雑学や裏話が印象に残っている人が多い。

③ 自然案内型の具体的に満足した内容

自然案内型での情報では、人間が関わったことに

より生態系や人々の生活が変化した話、自然との共存の仕方、自然との触れ合い方など自然の大切さを学ぶ「環境教育」に関する情報に満足している人が多い。また、植物や木々の名前などの情報に満足している人も多い。

それぞれのタイプ毎に満足している内容は異なるが、満足している情報の傾向として見られるのが、ストーリー性のある情報である。なぜそうなったかという「理由や原因」、人々がどのように関わり、どのようにしてきたかという「過程」などの見ただけではわからない情報にストーリー性が加わることで、利用客は高い満足を得ると考える。

5. 再訪希望への効果

ガイドを利用した観光を通じて、もう一度その観光地へ訪れたいかを尋ねた。その結果を図3に示す。特におとずれたいと思わない人はほとんどおらず、ガイドを利用して別のコースをまわりたいという人が多いことがわかる。特に自然散策型のガイドは70%を上回る。ガイドを利用することにより、再訪希望への効果は非常に高いといえる。

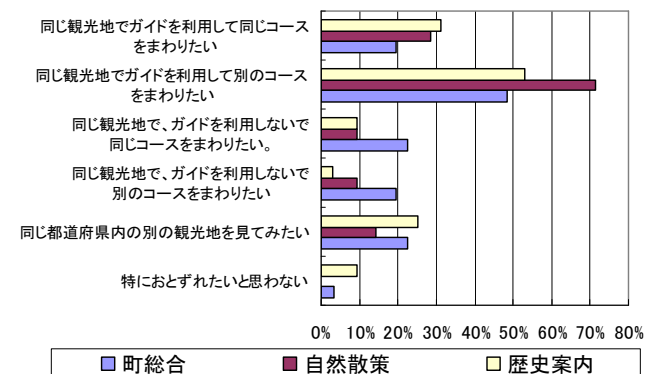


図3 タイプ別の再訪への希望の効果

6. おわりに

本研究により、観光ボランティアガイドの意義を示すことができた。観光ボランティアガイドの魅力としては、交流の面では地元の人との人的魅力に触れることで観光地の魅力の理解が増す。情報の面では、地元の人しかわからない情報、また地域に愛着を持つ人から情報が伝わるという点である。しかし、今回の調査ではいくつかの不満点や改善すべき点が上げられた。情報が一方的であったり、ゆっくり楽しめなかったという不満点が上げられた。いずれも利用客のニーズを把握できていないのが原因である。事前にあるいは交流の中で利用客のニーズを把握し、柔軟に情報提供することが重要である。