

一般社団法人インバウンドガイド協会

# ガイドスキルマップ

ガイド人材の育成やサービス品質の向上を目的として、ガイドに求められる標準的な素養（スキルセット・行動基準）について定義した『ガイドスキルマップ』を策定した。

## ● ガイドスキルマップとは

ガイド人材の育成やサービス品質の向上を目的とし、これまで日本国内だけでなく、国際的にも整備されていなかったガイドに求められる素養（スキルセット・行動基準）を定義したものである。

\* 本フレームワークの策定には「コンピテンシーモデル」の手法を用いている。採用、能力開発、評価などの人的資源管理を行うために整理されたフレームワークを指し、一部企業では人材アセスメントや能力評価の分野で活用されている。

## ● 策定の背景

近年の観光・旅行産業では、国内外の旅行者のニーズが多様化しており、「ガイド」の役割が重要視されている。

しかし、ガイドのサービス品質に関しては、国際的な基準が設けられていない。例えば、ISO（国際標準化機構）では、観光サービスに関する国際規格の整備を進めている一方、宿泊施設などに関する規格開発に留まり、ガイドの項目は含まれていない。

当協会は、ガイドが旅行者を案内するために求められる素養には、使用言語や案内する場所を問わず、共通している点が多数あると考え、『ガイドスキルマップ』を策定した。

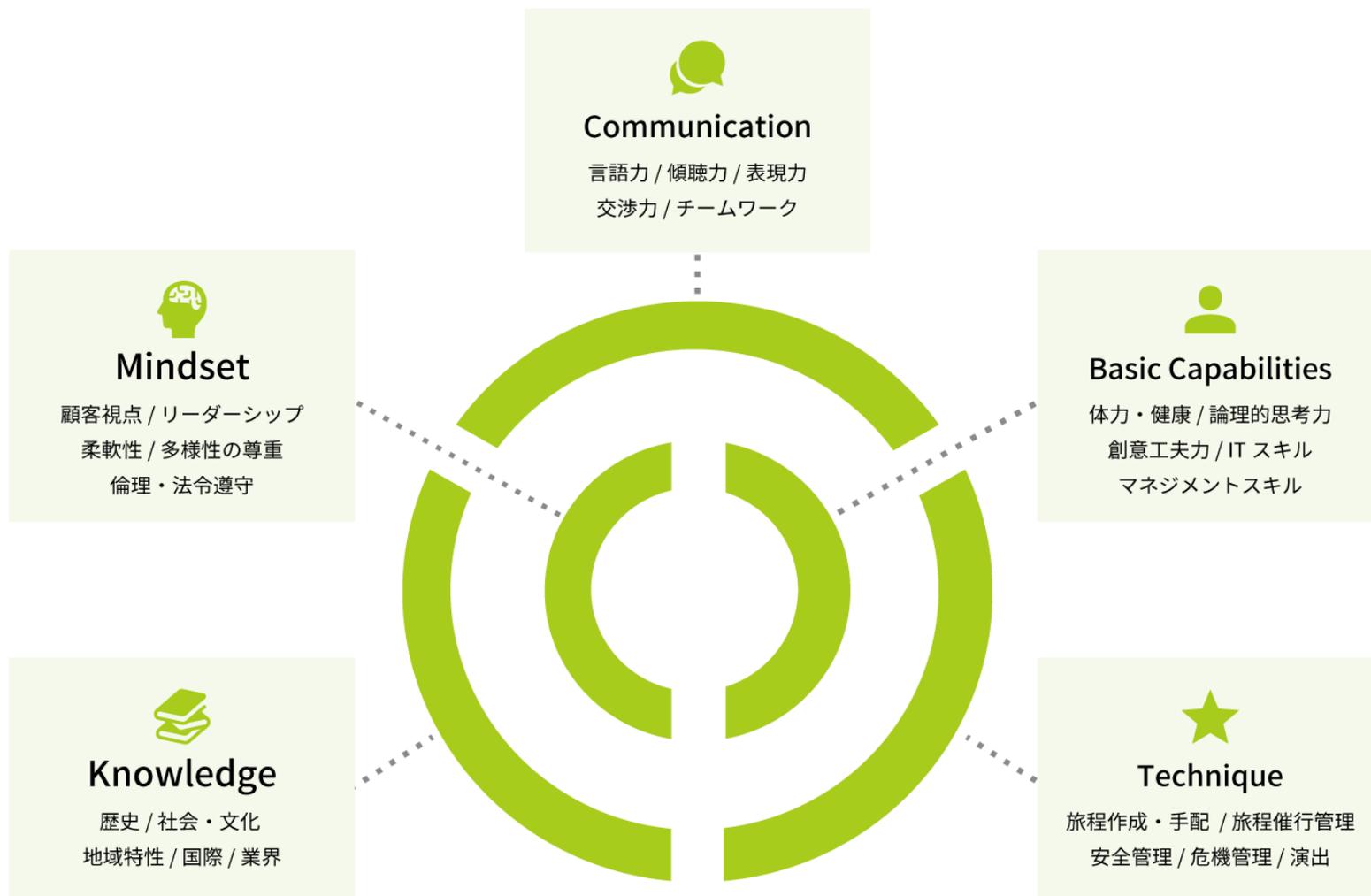
ガイドに対して普遍的に適用できる品質基準があれば、様々な団体・個人がガイドを育成する際の指針として活用することができ、中長期的にサービス品質の向上にも繋がる。

## ● 策定手法

現在活動しているガイドや、関連する企業・団体などへのインタビュー、国内外のガイド制度の調査を通じて、優れたガイドに共通して見られる行動特性を分析し、ガイドに求められる素養を5つの「領域」、計25個の「スキルセット」に整理した。

また、それぞれのスキルセットについては、客観的に評価できるよう「行動基準」を定めた。

『ガイドスキルマップ』は「Mindset」「Basic Capabilities」「Communication」「Technique」「Knowledge」の5つの領域、計25個のスキルセットで構成される。



客観的な評価が可能となるよう、それぞれに複数の行動基準を設定。また、行動基準は基礎・応用の2段階に分け、初級者から上級者までが幅広く参照できる内容とした。



「顧客視点」「リーダーシップ」「柔軟性」「多様性の尊重」「倫理・法令順守」の5つのスキルセットで構成され、ガイドが職務遂行において適切な言動を取るために求められる心構えについて定めている。

スキルセット	行動基準	
	基礎項目	応用項目
顧客視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行者の状態に気を配ることができる</li> <li>旅行者からの要望を適切に理解できる</li> <li>旅行者の期待値を意識し、満足度向上に努めることができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行者の要望を予測することができる</li> <li>予測した要望に応じて準備・行動ができる</li> <li>旅行者の潜在的な要望・興味を引き出すことができる</li> <li>旅行者の満足度を最大化するために、さらなる提案・改善を行うことができる</li> </ul>
リーダーシップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行者に対してツアーの目的・行程を説明し、共通理解を得ることができる</li> <li>業務中に判断が必要な事項に対して、旅行会社などに確認したうえで意思決定できる</li> <li>ガイドとしての役割を、責任をもって完遂できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行者のマナー・エチケットを毅然とした態度で正すことができる</li> <li>旅行者同士の意見・ニーズを調整して、選択肢を提案できる</li> <li>複数人のガイドと共に業務を行う際、他のガイドをリードできる</li> <li>10名以上の多人数のグループに対して、上記の行動を取ることができる</li> </ul>
柔軟性	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行者の要望に応じて適切な行動を取ることができる</li> <li>様々な事象に対し先入観を持たず考え、行動できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>複雑な要望にも対応して適切な行動を取ることができる</li> <li>業務中に予期せぬ要望・トラブルが発生した場合に、臨機応変に対処できる</li> </ul>
多様性の尊重	<ul style="list-style-type: none"> <li>自分と異なる文化背景・考え方を否定せず、尊重した行動を取ることができる</li> <li>マイノリティ（社会的少数派）に対し、尊重した行動を取ることができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他者に対して多様性の尊重を求めることができる</li> </ul>
倫理・法令順守	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行者のプライバシーに配慮できる</li> <li>業務中に得たすべての情報を適切に扱い、管理できる</li> <li>一般的なマナー・モラルを順守し、率先して実践できる</li> <li>公序良俗・社会的な規範を順守できる</li> <li>法令・制度を順守して行動できる</li> <li>旅行会社などのクライアントが定めたルールを順守できる</li> </ul>	(該当項目なし)

客観的な評価が可能となるよう、それぞれに複数の行動基準を設定。また、行動基準は基礎・応用の2段階に分け、初級者から上級者までが幅広く参照できる内容とした。



「体力・健康」「論理的思考能力」「創意工夫力」「マネジメントスキル」「ITスキル」の5つのスキルセットで構成され、ガイドの職務遂行において求められる一般的な基礎能力について定めている。

スキルセット	行動基準	
	基礎項目	応用項目
体力・健康	<ul style="list-style-type: none"> <li>自身の肉体的・心理的健康状態を正しく把握できる</li> <li>自身の状態を踏まえ、ツアーの受注・催行の判断を適切に行える</li> <li>ツアーを安定して催行できるだけの肉体的・心理的健康を備えている</li> <li>適切な予防措置を講じる等、自らの肉体的・心理的健康を維持し、業務に支障が出ないよう努めている</li> </ul>	(該当項目なし)
論理的思考能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>課題を正確に把握し、内容を理解できる</li> <li>情報の真偽を、根拠を元に判断できる</li> <li>旅行者・旅行会社等に対し、論理の飛躍なく物事を分かりやすく説明できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>課題をいくつかの要素に分解して考えることができる</li> <li>物事の優先度・重要度を基に、合理的な判断を行える</li> <li>課題に対して、因果関係を整理して考えることができる</li> </ul>
創意工夫力	<ul style="list-style-type: none"> <li>新しいアイデアについて情報を収集し、業務に活用している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行者の満足度を向上させるために、積極的に提案できる</li> <li>課題に対し、既存の概念にとらわれず様々なアイデアを考え、実行できる</li> <li>自身ならではのスタイルを追求し、提供するサービスの品質向上に努めている</li> </ul>
マネジメントスキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>目標を設定し、達成に向けて計画を立てることができる</li> <li>時間・計画を順守して行動できる</li> <li>自分の行動を振り返り、自己研鑽を行い、行動を改善できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>状況の変化に合わせて、目標・計画を適切に調整できる</li> <li>複数の物事が同時に進行している場合でも、適切に対応できる</li> <li>自己・グループの行動を注視し管理できる</li> </ul>
ITスキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット等を用いて情報収集ができる</li> <li>IT機器・アプリ・ウェブサービス等の使用方法を理解している</li> <li>アプリ・ウェブサービスに関する比較的簡単なトラブルを自分で解決できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新たなアプリ・ウェブサービスを積極的に活用し、業務の改善ができる</li> <li>アプリ・ウェブサービスの使用方法を他者に教えることができる</li> <li>自分が使っていない機器・アプリ・サービスについても理解を深めている</li> </ul>

客観的な評価が可能となるよう、それぞれに複数の行動基準を設定。また、行動基準は基礎・応用の2段階に分け、初級者から上級者までが幅広く参照できる内容とした。



「言語力」「傾聴力」「表現力」「交渉力」「チームワーク」の5つのスキルセットで構成され、ガイドの職務遂行において求められる旅行者をはじめとする他者との意思疎通に必要な能力について定めている。

スキルセット	行動基準	
	基礎項目	応用項目
言語力	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内に使用する言語で書かれた長文を正確に理解できる</li> <li>案内に使用する言語で誤解を与えない文章を書くことができる</li> <li>案内に使用する言語で、ツアーに関連する内容の説明・会話を行うことができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行者の国・地域特有のアクセントや語彙を聞いて理解できる</li> <li>案内に使用する言語で、幅広い話題について説明・会話を行うことができる</li> <li>案内に使用する言語で、相手の発言の意味・意図を推測し、考えたことを流ちょうに表現できる</li> <li>様々な表現を理解し、旅行者の言語レベル・場面に応じて適切に使用できる</li> </ul>
傾聴力	<ul style="list-style-type: none"> <li>ゲストの話を極力遮らず、相槌・アイコンタクトなども用いて相手の話を注意深く聞くことができる</li> <li>意見の押し付け・否定をせず、相手の話を辛抱強く聞くことができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切に質問を行い、相手の伝えたいことを引き出すことができる</li> <li>相手の声・表情・しぐさなどから心情を汲み取ることができる</li> </ul>
表現力	<ul style="list-style-type: none"> <li>資料やジェスチャーなどを積極的に用いて、相手が内容を理解しやすいように工夫できる</li> <li>難しい内容でも固有名詞や専門用語などを使わず、平易な言葉で説明できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手のレベル・反応に応じて、伝える情報の詳細度を調整できる</li> <li>相手の理解度・伝える内容に応じて、伝える手法を工夫できる</li> </ul>
交渉力	<ul style="list-style-type: none"> <li>対立が発生した際に、当事者の意見・主張を理解し、必要に応じて代弁できる</li> <li>解決すべき事項を当事者間で共有できる</li> <li>問題に対する対応方針について、何らかの方向性を提示することができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当事者の期待値を調整できる</li> <li>当事者間で利害が一致する、より良い選択肢を提案できる</li> </ul>
チームワーク	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務にあたり自身の役割を理解できる</li> <li>旅行会社等に対し、状況・業務完了の連絡を適時適切に行うことができる</li> <li>懸念・問題が発生した際、旅行会社等に対し速やかに連絡・相談できる</li> <li>事前準備および業務中、他のガイド・旅行会社等と協力して業務を遂行できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務にあたり自身・他者の役割分担を理解し、主体的に整理できる</li> <li>状況に応じて他のガイド・スタッフ（運転手等）のサポートを率先して行うことができる</li> <li>訪問する施設等の職員と連携・協力し、質の高い体験を提供できる</li> </ul>

客観的な評価が可能となるよう、それぞれに複数の行動基準を設定。また、行動基準は基礎・応用の2段階に分け、初級者から上級者までが幅広く参照できる内容とした。



「旅程確認・作成」「準備・催行管理」「安全管理」「危機対応」「演出」の5つのスキルセットで構成され、安心・安全かつ満足度の高いサービスを提供するために必要なガイド特有の専門技能について定めている。

スキルセット	行動基準	
	基礎項目	応用項目
旅程確認・作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行会社等から受け取った旅程を正確に理解できる</li> <li>旅程に関して、事前に確認・手配すべき項目を把握している</li> <li>単一エリア、もしくは短時間の旅程を作成することができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>複数エリア、もしくは半日以上以上の旅程を作成することができる</li> <li>旅行者の要望・地域の要請を満たす旅程を作成できる</li> <li>地域の特色を捉えた旅程を作成できる</li> <li>情報をもとに旅程の催行可能性を検証できる</li> <li>旅程作成時に当日起こりうるトラブル・災害等を考慮できる</li> </ul>
準備・催行管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>当日訪れる場所、休憩場所、移動手段等についての情報収集を行い、準備・手配できる</li> <li>訪問先に事前に連絡し、ツアーを円滑に進めることができる</li> <li>時間・予算を管理しながらツアーを催行できる</li> <li>旅行者に旅程を適切に伝達し、内容について合意できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当日の不測な事態に備えて対策を講じることができる</li> <li>当日の状況に応じて、旅程の調整を適切に行うことができる</li> <li>当日旅程に変更が生じる場合、旅行者・旅行会社等へ適時適切に情報共有できる</li> </ul>
安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>リスクに備えて旅行者に注意を促すことができる</li> <li>国・旅行会社の定める安全管理ガイドラインを理解し、実践できる</li> <li>各種ガイドラインにないリスクについても一定程度想定ができる</li> <li>旅行者の体質・体調を事前にヒアリングし、対策を講じることができる</li> </ul>	(該当項目なし)
危機管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害、迷子、遺失物等、トラブルの種類とその対応策について理解している</li> <li>トラブル発生時、国・旅行会社の定める各種対応方針を理解し、実践できる</li> <li>救護活動の流れを理解し、実践することができる</li> <li>リスクに備えて損害保険等を確認し、必要に応じて手配できる</li> </ul>	(該当項目なし)
演出	<ul style="list-style-type: none"> <li>演出の工夫をすることで、ツアーの質が向上することを理解している</li> </ul>	下記のいずれか1つ以上の項目を実践することができる ✓ ツアーの主題に準じて、訪問先や訪れる順序に一貫性を持たせることができる ✓ ツアー内の訪問先・体験の内容とその順序を工夫し、ツアー全体にメリハリを持たせることができる ✓ 旅行者間や旅行者・地域間の交流を促し、一体感を醸成することができる ✓ ツアー中だけでなくツアー前後にも旅行者へ連絡し、満足度を向上させることができる ✓ 自分の感情や主張を適度に伝え、旅行者の共感を呼ぶことができる ✓ 旅行者が主体的に参加できる要素をツアーの各所に盛り込み、参加を促すことができる ✓ 豊かな表現や傾聴等の技術を用いて、旅行者を魅了する説明・対話を行うことができる

客観的な評価が可能となるよう、それぞれに複数の行動基準を設定。また、行動基準は基礎・応用の2段階に分け、初級者から上級者までが幅広く参照できる内容とした。



「歴史」「社会・文化」「地域特性」「国際」「業界知識」の5つのスキルセットで構成され、旅行者の案内や職務遂行において求められるガイド特有の専門知識について定めている。

スキルセット	行動基準	
	基礎項目	応用項目
歴史	<ul style="list-style-type: none"> <li>歴史上の主要な出来事について理解している</li> <li>各時代の重要な史跡や史料について理解している</li> <li>歴史上の主要な出来事同士の関係性、歴史の流れについて理解している</li> <li>史跡や文化施設を訪れた際に、展示物や主要な歴史・文化について説明できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定の時代や歴史的テーマについて深い知見を有している</li> <li>史跡や文化施設を訪れた際に、歴史背景や文化などを関連付けて説明できる</li> <li>他国や他地域の歴史上の出来事との関係性を交えて説明できる</li> <li>歴史に関する繊細な内容に配慮することができる</li> <li>歴史上複数の解釈が存在する物事について、国等の公式見解を理解している</li> </ul>
社会・文化	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本の政治・経済・産業について特徴や仕組みを理解している</li> <li>言語、宗教等、日本国に関する基礎情報を理解している</li> <li>日本の伝統文化・象徴的な文化について、それぞれの概要や主な特徴を理解している</li> <li>現代の芸術や娯楽について、一般的な内容を理解している</li> <li>日本の生活様式の特徴や変遷について理解している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本社会について、制度の変遷や他国からの影響等の側面から多面的に理解している</li> <li>政治・経済等に関する様々な主張について理解し、発言に配慮することができる</li> <li>日本の伝統文化・象徴的な文化について、それぞれの成り立ちや背景を理解している</li> <li>日本の伝統文化・象徴的な文化における特定の領域について、作法や所作を理解している</li> <li>現代の芸術や娯楽等の時流と流行について、主な傾向や特徴を理解している</li> <li>現代の生活様式について、他国や他地域の文化との共通点・相違点を理解している</li> <li>日本社会・文化の特定の領域について、深い知見を有している</li> </ul>
地域特性	<ul style="list-style-type: none"> <li>国内各地方の気候・地形等の特徴について理解している</li> <li>国内各地方の主要な観光資源・歴史・文化等について理解している</li> <li>訪問する地域特有の観光地や特産品等について、歴史・文化背景とともに理解している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国内各地方の気候・地形・観光資源・歴史・文化を相互に関連付けて説明できる</li> <li>訪問する地域の観光資源について、歴史的・地理的な背景等を理解して、ツアーのテーマを設定することができる</li> <li>地域住民に話を聞く等、現地でしか得られない情報を取得している</li> </ul>
国際	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行者の宗教や食事制限に関して、その特徴や適切な対応方法を理解している</li> <li>旅行者の国・地域の文化・習慣を理解している</li> <li>他国の歴史・社会情勢に関する繊細な内容に配慮することができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他国の歴史に関して、主要な出来事について理解している</li> <li>他国の社会・文化に関して、概要や主な特徴について理解している</li> <li>日本と他国を含めた社会情勢や、二国間以上の歴史上の関係性について理解している</li> </ul>
業界	<ul style="list-style-type: none"> <li>ガイド業務に関わる制度・法令について理解している</li> <li>旅行者が利用するサービスの仕組みや利用方法について説明できる</li> <li>国内観光業界の主要な時事について理解している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行・観光業界における他の職種や商慣習について理解している</li> <li>旅行・観光業界における一般的な消費者の傾向や特性について理解している</li> <li>国内の旅行・観光業界における最新の情報について地域別に理解している</li> <li>海外の旅行・観光業界における主要な時事や時流について理解している</li> </ul>

『ガイドスキルマップ』は、各地域の自治体やガイドに関連する団体・個人における具体的な活用を通じて、ガイドの育成やサービスの品質向上に寄与する。

## 具体的な活用方法

### • ガイドの人材育成における活用

各地域における自治体やガイド団体などが主体となって取り組んでいるガイドの人材育成において、育成方針の策定やカリキュラム検討を行う際に活用することができる。

### • ガイドの評価における活用

『ガイドスキルマップ』を基にガイドの評価基準を定め、適切なフィードバックを行うことで、サービス品質の向上を図ることができる。

### • スキルチェックや学習計画における活用

それぞれのスキルセットにおいて定義されている具体的な行動基準を、自身の行動と照らし合わせて、スキルチェックに活用することができる。また、自身の強みや強化すべき領域・スキルセットを把握し、学習計画の立案などに活かすこともできる。

## 期待される効果

- それぞれのガイドの強みや弱みが明確となり、**スキルアップのモチベーション向上**に繋がる。
- 育成方針やカリキュラムが体系立てて適切に策定され、**ガイドの人材育成や品質向上の取組みの実効性が向上**する。
- 明確な基準に準拠した評価を行うことで、**ガイドの能力や経験などの実態に即した適正な報酬を設定**することができる。
- ガイドの特徴や強みを把握することで、**旅行者のニーズに沿ったガイドの手配を行うことができ、サービスの品質向上**に繋がる。



# ガイドスキルマップ