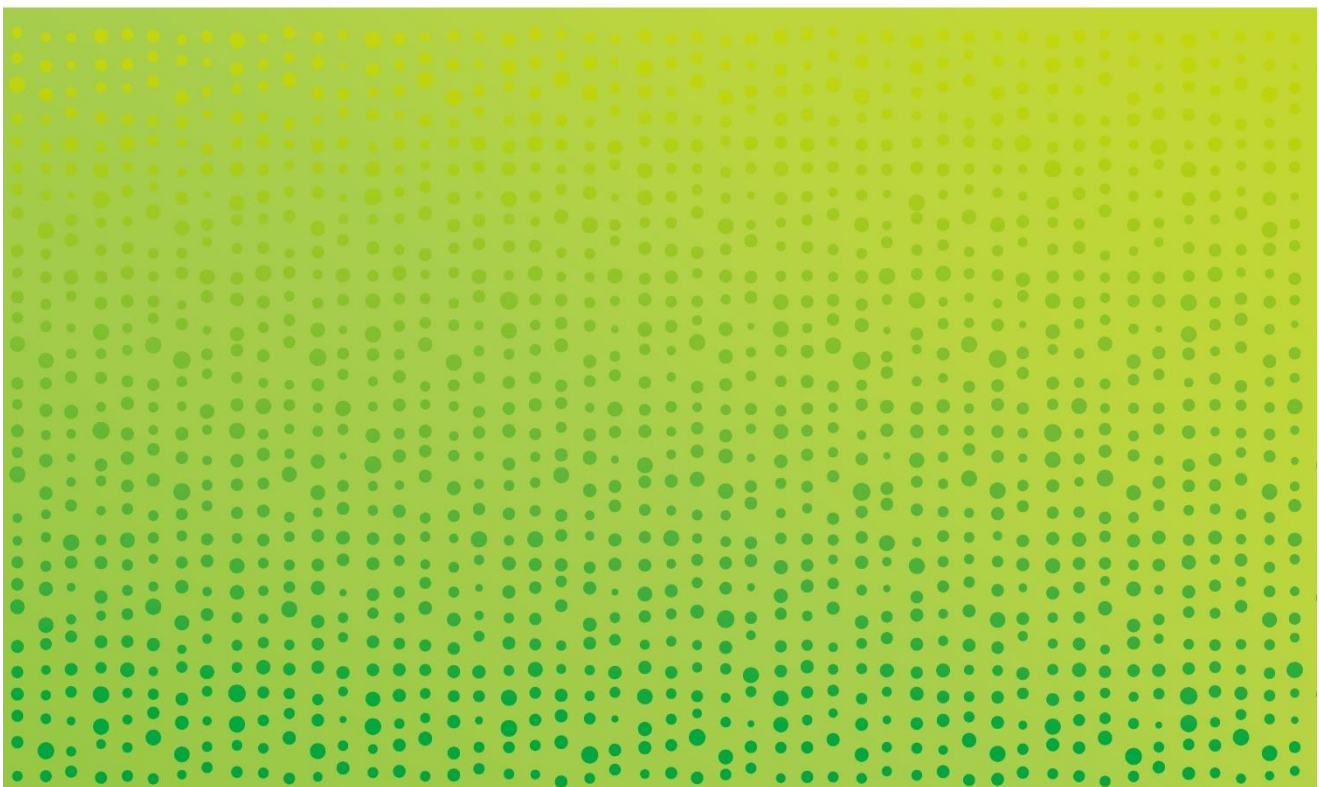




一般社団法人インバウンドガイド協会

ガイドスキルマップ



要約

背景

- 近年の観光・旅行産業では、旅行者のニーズ変化に応じて、ガイドの重要性が高まっている。しかし、ガイドのサービス品質に関する国際的な基準は設けられていない。
- 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。

ガイドスキルマップの対象と策定手法

- 『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。
- 『ガイドスキルマップ』の策定には、職種などの単位で定義された「コンピテンシー」を基準とし、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である「コンピテンシーモデル」を用いた。
- 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み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。

領域・スキルセット・行動基準

- 「Mindset」「Basic Capabilities」「Communication」「Technique」「Knowledge」の5つの領域に分かれており、そのなかに計25個のスキルセットが含まれる。
- 「Mindset」は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。「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る。

- 「Basic Capabilities」は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。「体力・健康」「論理的思考能力」「創意工夫」「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る。
- 「Communication」は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。「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る。
- 「Technique」は安心・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。「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る。
- 「Knowledge」は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。「歴史」「社会・文化」「地域特性」「国際」「業界」の5つのスキルセットで構成される。

ガイドスキルマップの活用

- 『ガイドスキルマップ』の活用方法として、以下のようなケースが考えられる。
 - ガイドの人材育成における活用
 - ガイドの評価における活用
 - スキルチェックや学習計画における活用
- 『ガイドスキルマップ』の活用・普及により、以下の効果がもたらされる。
 - 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』の策定・普及を通じ、ガイドサービスにおける「品質の標準化」を進めることで、旅行者はいかなる場所でも安心・安全かつ満足度の高いサービスを楽しむようになる。結果的に、ガイドの需要が拡大することに繋がり、ガイドの活動機会もあわせて増加することになる。

目次

要約.....	2
第一部 はじめに	5
背景.....	6
ガイドスキルマップの対象と策定手法.....	7
第二部 領域・スキルセット・行動基準	9
ガイドスキルマップの全体像.....	10
領域別のスキルセット・行動基準.....	12
Mindset.....	12
Basic Capabilities.....	14
Communication.....	16
Technique.....	18
Knowledge.....	20
第三部 ガイドスキルマップの活用	23
具体的な活用方法.....	24
期待される効果と今後の展望.....	25

はじめに

背景

近年の観光・旅行産業においては、「モノ消費からコト消費」と言われるように体験が重視され、旅行のスタイルも団体旅行から個人旅行へ変化するなど、国内外の旅行者のニーズが次第に変わりつつあります。そんななか、旅行者のニーズに対応するため、「ガイド」の持つ役割が重要視されています。実際に全国の自治体では、地域通訳案内士制度の導入やガイドの育成事業が進められているほか、宿泊・観光施設の運営事業者が独自にガイドの育成を推進するなど、具体的な取り組みも数多く見られるようになりました。また、ウェブサービスを介して、個人がアクティビティを提供する形態も増加しています。

このような背景のなか、当協会は2020年9月に、世界の主要な8つの国・地域におけるガイド制度について調査・編纂した『ガイド白書 2020』を刊行しました。本書の調査結果によると、資格・認定取得のための試験や研修などは各国で整備されているものの、ガイドのサービス品質に関して国際的な基準が設けられていないことがわかりました。例えば、UNWTO（国連世界観光機関）では観光施設や旅行業者向けのガイドラインを整備しているものの、ガイドの行動基準について公開されたレポートは見受けられませんでした。国家間のサービスの交換を助けるために標準化活動の発展を促進する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、宿泊施設や各種アクティビティに関する規格開発に留まっており、ガイドの項目は含まれていません。

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、共通している点が数多くあると考えています。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と考えています。

そのため当協会は、「ガイドスキルマップ」と題して、ガイドに求められる標準的な素養を定義しました。第1部「はじめに」では背景や定義、第2部「領域・スキルセット・行動基準」では全体像やそれぞれの領域・スキルセットに関する詳細説明、第3部「ガイドスキルマップの活用」では具体的な活用方法や期待される効果、今後の展望について述べています。

「ガイドスキルマップ」を多くの団体・個人に活用いただくことで、一人でも多くのガイドが育成され、日本におけるガイドサービスの品質が向上することに貢献できることを願っています。また、「ガイドスキルマップ」に対するご意見、ご感想は、ぜひ当協会宛てにお寄せいただければと思います。

ガイドスキルマップの対象と策定手法

対象とする「ガイド」の定義

ガイドとは「旅行者を希望する言語で案内し、その地域の遺産や施設などの観光資源について説明を行う者」（世界観光ガイド協会連盟：World Federation of Tourist Guide Associations, 2003）と定義し、ガイドスキルマップの対象もこの定義に沿う。通訳の有無や、案内の対象（個人・団体）は問わない。

ただし、医療ガイドや山岳ガイドのように特殊な素養が求められる場合、ガイドスキルマップのなかに共通する素養も数多く存在するものの、ガイドスキルマップでは対応できない素養も存在する。

また、一般的に「ガイド」と呼ばれる者だけでなく、宿泊施設や交通機関、商業施設など、旅行者を接遇する職務に就く者も、ガイドに求められる素養の一部が求められ、ガイドに求められる行動特性と共通している事項が多く見られる。そのため、「ガイドスキルマップ」の一部は、それぞれの施設に従事している者にとっても参考にすることが可能であると考えられる。

策定手法

- **コンピテンシーモデルの活用**

ガイドスキルマップの策定にあたっては「コンピテンシーモデル」を用いた。「コンピテンシー」という表現には複数の定義が存在するものの、共通していることは、優れた成果を持続的に出している人に共通する行動特性を指すという点である。「コンピテンシーモデル」とは、職種などの単位で定義された「コンピテンシー」を基準とし、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である。一部の企業では、人材アセスメントや能力評価の分野で活用されており、国際的にも一般的な手法として認められている。

谷内（2001）氏の論文¹によれば、コンピテンシーを設定するための手順には以下の4つが必要とされており、ガイドスキルマップの策定においても同様の手順を踏んでいる。

¹谷内 篤博(2001)「新しい能力主義としてのコンピテンシーモデルの妥当性と信頼性」, 経営論集 第11巻第1号 2001年 pp.49-62

ステップ1：各職務における高業績を定義する

ステップ2：高業績者を特定（選定）する

ステップ3：高業績者が持続的に高い成果を生み出す行動特性を抽出する

ステップ4：抽出した行動特性の中から重要なものを選び、コンピテンシーとする

• **領域・スキルセットの抽出**

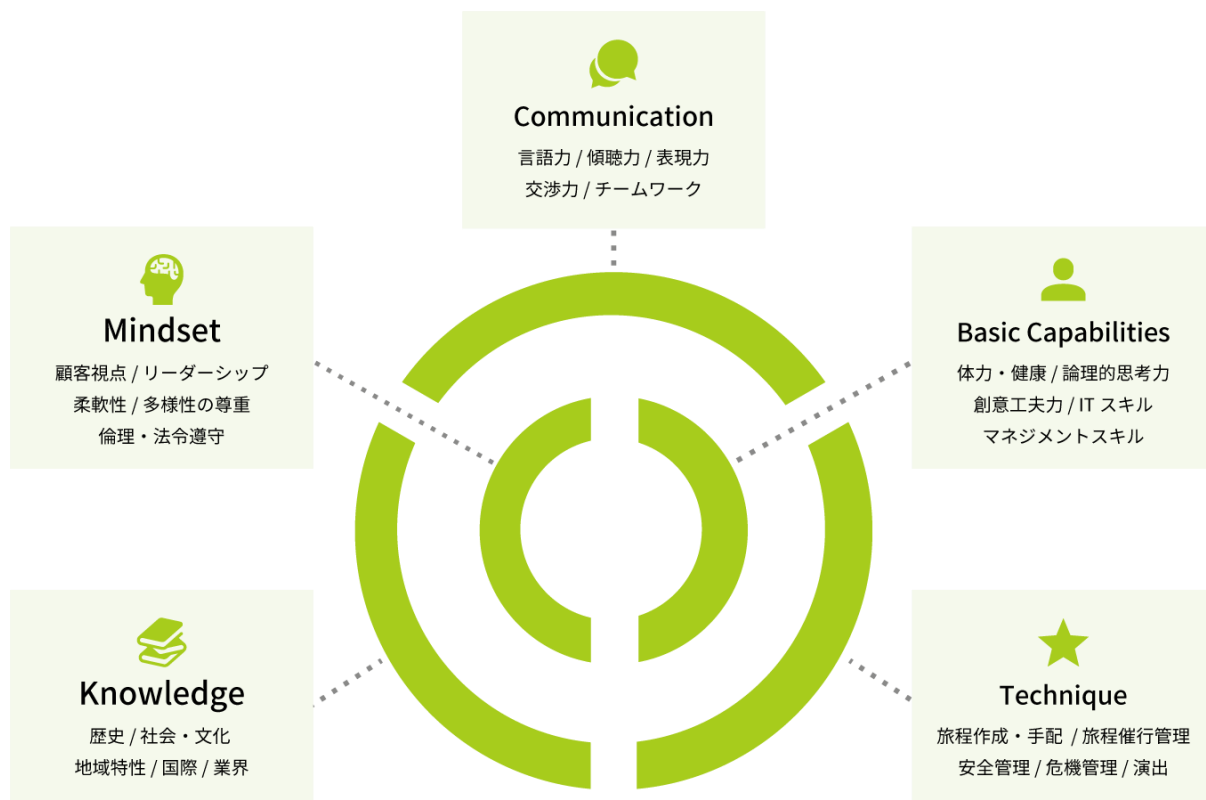
現在活動しているガイドや、関連する企業・団体などへのインタビュー、国内外のガイド制度の調査を通じて、優れたガイドに共通して見られる行動特性を分析し、ガイドに求められる素養を5つの「領域」、計25個の「スキルセット」に整理した。また、それぞれのスキルセットについては、客観的に評価できるよう「行動基準」を定めた。

領域・スキルセット・行動基準

ガイドスキルマップの全体像

領域・スキルセット

計25個の「スキルセット」は、ガイドに求められる素養を定義している。各々のスキルセットは、その性質から5つの「領域」に分類している。



- **Mindset**：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
 - 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
- **Basic Capabilities**：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
 - 体力・健康
 - 論理的思考力
 - 創意工夫力
 - マネジメントスキル
 - ITスキル

- **Communication**：旅行者をはじめとする他者との意思疎通に必要な能力
 - 言語力
 - 傾聴力
 - 表現力
 - 交渉力
 - チームワーク
- **Technique**：安心・安全かつ満足度の高いサービスの提供に必要な特有の専門技能
 - 旅程確認・作成
 - 準備・催行管理
 - 安全管理
 - 危機管理
 - 演出
- **Knowledge**：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
 - 歴史
 - 社会・文化
 - 地域特性
 - 国際
 - 業界

行動基準

各々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。行動基準は、ガイドの熟練度に応じて「基礎項目」「応用項目」の2種類に分かれており、「応用項目」に含まれる基準を満たすほど、当該スキルセットの熟練度が特に高いと判断される。注意すべき点として、スキルセットごとに設定されている行動基準は、あくまで当該スキルセットを満たす場合に顕在化する行動の一例を示したものに過ぎないため、全てを満たすことを求めるものではない。それぞれのガイドが個人の強み・弱みを把握するための指標として参考にしてもらいたい。

- **基礎項目**

ガイドとして活動するうえで強く推奨される基準。複数の基準を満たせないガイドは、当該スキルセットに弱みを持つガイドであると判断される。

- **応用項目**

より優れたガイドとして活動するうえで推奨される基準。複数の基準を満たすガイドは、当該スキルセットに強みを持つガイドであると判断される。

領域別のスキルセット・行動基準

Mindset



「Mindset」では、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。

・ 顧客視点

ガイドは「サービス業」でもあり、常に旅行者の立場に寄り添い、ニーズを汲み取って行動することが求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- 旅行者の状態に気を配ることができる
- 旅行者からの要望を適切に理解できる
- 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

【行動基準 - 応用項目】

- 旅行者の要望を予測することができる
- 予測した要望に応じて準備・行動ができる
- 旅行者の潜在的な要望・興味を引き出すことができる
- 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

・ リーダーシップ

ガイドは旅行者を先導する存在であり、周囲の状況を鑑みながら、旅行者や関係者を統率することが求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- 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
- 業務中に判断が必要な事項に対して、旅行会社等に確認したうえで意思決定できる
- ガイドとしての役割を、責任をもって完遂できる

【行動基準 - 応用項目】

- 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
- 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
- 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
- 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

• 柔軟性

天候や旅行者の要望等により、事前の計画通りに案内できない場面も多く、臨機応変に対応することが求められる。

[行動基準 - 基礎項目]

- 旅行者の要望に応じて適切な行動を取ることができる
- 様々な事象に対し先入観を持たず考え、行動できる

[行動基準 - 応用項目]

- 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
- 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

• 多様性の尊重

旅行者や訪問する地域の住民等、様々な文化背景や考えを持つ者に配慮した言動が求められる。

[行動基準 - 基礎項目]

- 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
- 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

[行動基準 - 応用項目]

- 他者に対して多様性の尊重を求めることができる

• 倫理・法令順守

ガイドも他の職業と同様、職務遂行において職業倫理や法令を遵守することが求められる。

[行動基準 - 基礎項目]

- 旅行者のプライバシーに配慮できる
- 業務中に得たすべての情報を適切に扱い、管理できる
- 一般的なマナー・モラルを順守し、率先して実践できる
- 公序良俗・社会的な規範を順守できる
- 法令・制度を順守して行動できる
- 旅行会社や訪問する施設等が定めたルールを順守できる

[行動基準 - 応用項目]

(該当項目なし)

Basic Capabilities



「Basic Capabilities」では、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。

・ 体力・健康

職務遂行において心身の健康が何より不可欠であり、長時間の業務を全うできる体力が求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- 自身の肉体的・心理的健康状態を正しく把握できる
- 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
- 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
- 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に努めている

【行動基準 - 応用項目】

(該当項目なし)

・ 論理的思考力

旅行者への案内や課題の解決において、物事を論理的に思考して対処する能力が求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- 課題を正確に把握し、内容を理解できる
- 情報の真偽を、根拠を元に判断できる
- 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

【行動基準 - 応用項目】

- 課題をいくつかの要素に分解して考えることができる
- 物事の優先度・重要度を基に、合理的な判断を行える
- 課題に対して、因果関係を整理して考えることができる

・ 創意工夫力

旅行者を満足させるために、常に新たなアイデアを考え、工夫を凝らすことが求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- 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

【行動基準 - 応用項目】

- 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
- 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
- 自分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

・ マネジメントスキル

旅行者や周囲の状況を常に把握しながら、事前の計画等に沿って、対応することが求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- 目標を設定し、達成に向けて計画を立てることができる
- 時間・計画を順守して行動できる
- 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

【行動基準 - 応用項目】

- 状況の変化に合わせて、目標・計画を適切に調整できる
- 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
- 旅行者の行動を注視し管理できる

・ ITスキル

旅行者や旅行会社との連絡、情報収集等、職務遂行上の様々な場面においてIT機器の取扱いが求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- インターネット等を用いて情報収集ができる
- 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
- 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

【行動基準 - 応用項目】

- 新たなアプリ・ウェブサービスを積極的に活用し、業務の効率化や改善ができる
- 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
- 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

Communication



「Communication」では、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。

• 言語力

旅行者や訪問する地域において話される言語に関して、一定の能力（読み書き・会話）が求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- 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
- 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
- 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

【行動基準 - 応用項目】

- 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
- 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
- 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
- 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

• 傾聴力

他者との効果的な意思疎通において、相手の話を注意深く聞き、理解することが求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- ゲストの話を極力遮らず、相槌・アイコンタクト等も用いて相手の話を注意深く聞くことができる
- 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

【行動基準 - 応用項目】

- 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
- 相手の声・表情・しぐさ等から心情を汲み取ることができる

• 表現力

旅行者を案内する際、相手により伝わりやすくするために、表現の方法を工夫することが求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- 資料やジェスチャー等を積極的に用いて、相手が内容を理解しやすいように工夫できる
- 難しい内容でも固有名詞や専門用語等を使わず、平易な言葉で説明できる

【行動基準 - 応用項目】

- 相手のレベル・反応に応じて、伝える情報の粒度を調整できる
- 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

• 交渉力

異なる意見の対立が生じた場合、ガイドは主体的に対処策を示し、解決することが求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- 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
- 解決すべき事項を当事者間で共有できる
- 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

【行動基準 - 応用項目】

- 当事者の期待値を調整できる
- 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

• チームワーク

円滑な職務遂行のため、旅行会社や訪問する施設の職員等、関係者との連携・協力が求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- 業務にあたり自身の役割を理解できる
- 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
- 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
- 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

【行動基準 - 応用項目】

- 業務にあたり自身・他者の役割分担を理解し、主体的に調整できる
- 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
- 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

Technique



「Technique」では、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。

・ 旅程確認・作成

旅行者を円滑に案内するために、旅程を事前に理解または、適切に作成することが求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- 旅行会社等から受け取った旅程を正確に理解できる
- 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
- 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

【行動基準 - 応用項目】

- 複数エリア、もしくは半日以上の旅程を作成することができる
- 旅行者の要望を満たす旅程を作成できる
- 地域の特色を捉えた旅程を作成できる
- 情報をもとに旅程の催行可能性を検証できる
- 旅程作成時に当日起りうるトラブル・災害等を考慮できる

・ 準備・催行管理

計画した旅程を円滑に催行できるよう、入念な事前準備と催行状況の管理（時間・費用等）が求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- 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
- 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
- 時間・予算を管理しながらツアーを催行できる
- 旅行者に旅程を適切に伝達し、内容について合意できる

【行動基準 - 応用項目】

- 当日の不測な事態に備えて対策を講じることができる
- 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
- 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

• 安全管理

旅行者の安全を保つため、起こりうるトラブルや事故を予測し、未然に防止するための対応が求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- リスクに備えて旅行者に注意を促すことができる
- 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
- 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
- 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

【行動基準 - 応用項目】

(該当項目なし)

• 危機管理

予期せぬトラブルや事故が発生した際、被害を最小限に留めるために適切な対処が求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- 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
- 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
- 救護活動の流れを理解し、実践することができる
- 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

【行動基準 - 応用項目】

(該当項目なし)

• 演出

旅行者が体験するあらゆる出来事において、その魅力を最大限に引き出し、旅行者を魅了することが求められる。

【行動基準 - 基礎項目】

- 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

【行動基準 - 応用項目】

- 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能を用いて、旅行者を魅了する説明・対話を行うことができる

Knowledge

「Knowledge」では、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。

• 歴史

主に史跡や文化施設を案内する際、歴史上の主要な出来事や人物に関する知識が求められる。

[行動基準 - 基礎項目]

- 歴史上の主要な出来事について理解している
- 各時代の重要な史跡や史料について理解している
- 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
- 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

[行動基準 - 応用項目]

- 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
- 史跡や文化施設を訪れた際に、歴史背景や文化等を関連付けて説明できる
- 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
- 歴史に関する繊細な内容に配慮することができる
- 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

・ 社会・文化

人々の暮らしを案内する際、社会や生活の成り立ち、芸術や娯楽等の文化に関する知識が求められる。

[行動基準 - 基礎項目]

- 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
- 言語、宗教等、日本国に関する基礎情報を理解している
- 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
- 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
- 日本の生活様式の特徴や変遷について理解している

[行動基準 - 応用項目]

- 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
- 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
- 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
- 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実践できる
- 現代の芸術や娯楽等の時流や流行について、主な傾向や特徴を理解している
- 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
- 日本社会・文化における特定の領域について、深い知見を有している

・ 地域特性

日本は地域の特色が豊かな国であり、案内するそれぞれの地域における特徴を理解することが求められる。

[行動基準 - 基礎項目]

- 国内各地方の気候・地形等の特徴について理解している
- 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
- 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

[行動基準 - 応用項目]

- 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
- 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
- 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

• 国際

海外からの旅行者を案内する場合、諸外国の歴史や文化、世界情勢に関する知識が求められる。

[行動基準 - 基礎項目]

- 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
- 旅行者の国・地域の文化・習慣を理解している
- 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

[行動基準 - 応用項目]

- 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
- 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
- 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

• 業界

旅行・観光業界における一般的な知識や時事、ガイドに関連する法令・制度に関する知識が求められる。

[行動基準 - 基礎項目]

- ガイド業務に関わる制度・法令について理解している
- 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
- 国内観光業界の主要な時事について理解している

[行動基準 - 応用項目]

- 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
- 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
- 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
- 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

ガイドスキルマップの活用

具体的な活用方法

『ガイドスキルマップ』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。当協会のみではなく、各地域の自治体やガイドに関連する団体・個人が幅広く利活用できるよう、当協会のウェブサイトにおいて無償で公開している。以下では、当協会が想定している『ガイドスキルマップ』の具体的な活用方法について紹介したい。

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。

* 当協会のウェブサイトにて、「セルフチェックリスト」を公開している。

上記以外にも、様々な活用方法が考えられるので、それぞれの組織・団体において、状況に合わせて有効に活用してもらいたい。なお、『ガイドスキルマップ』の一部は、ガイドだけではなく、旅行会社、旅行者に関わる宿泊施設や交通機関、商業施設などに従事する職員にも活用できると考えられる。

期待される効果と今後の展望

本書では、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。

当協会は、『ガイドスキルマップ』がガイドの人材育成やサービスの品質向上において、様々な形で広く活用され、普及することによって、以下のような効果がもたらされると考えている。

- 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。

ISO（国際標準化機構）の活動に見られるように、規格基準を定義することは、サービスの品質を標準化することに繋がる。ガイドも同様に、誰もが活用できる規格基準を整備することで、各地域におけるガイドサービスの品質が標準化され、旅行者はいかなる場所でも安心・安全かつ満足度の高いサービスを楽しむことができるようになる。結果的に、ガイドの需要が拡大することに繋がり、ガイドの活動機会もあわせて増加することになる。ガイドを職業として、産業として、確立し、成長・成熟させていくためには、「品質の標準化」を推進することが重要である。『ガイドスキルマップ』の策定は、「品質の標準化」を推進するためのひとつのステップであり、適切に活用されて広く普及することが重要である。

当協会では、ガイド講座のカリキュラム策定にガイドスキルマップを活用するとともに、『インバウンドガイドの教科書』においては、ガイドスキルマップで定義したスキルセット（主にTechnique, Knowledge）を学習することができる。今後もガイドスキルマップの活用を促すため、様々な形での普及活動を推進する予定である。

なお、ガイドに求められるスキルセットや行動基準は、旅行者のニーズや市場の変化とともに変化することも考えられる。当協会では、ガイドスキルマップの活用状況も鑑みながら定期的に改訂する予定である。

 ガイドスキルマップ