

A group of six cyclists, three men and three women, are posing for a photo on a paved overlook. They are wearing various cycling jerseys and helmets. In the background, a long, white bridge stretches across a wide body of blue water, with a green hillside on the left and a paved path leading up to a wooden railing. The sky is clear and blue.

おもてなし講座
for Cycling Support Leaders

一般社団法人
日本サイクルツーリズム推進協会

スケジュール

第 1 日目 (online)

- おもてなしって何？
- サイクリングガイドのスキルとは
- 顧客理解 ブリーフィングについて

第 2 日目

- コース下見とその準備
- おもてなしガイド実習

顧客理解

まず、お客様について理解することから

皆様はこれまで、どんな
お客様をご案内したことがありますか？

ご自分の経験について教えてください



そもそも サイクリングツアー参加の目的は？

例えば、自分が旅をする時

- ✘ 1、その地域の文化・芸能などに貢献したい？
- ✘ 2、その地元でボランティア活動をしたい？
- ✘ 3、地域コミュニティに貢献したい？
- ✘ 4、地域の産業の発展に寄与して、
地域創生を助けてたい？

もちろん、自分がその地域に行く
ことで地元経済が潤えば、Happyで
すが、それが主な目的ではないは
ず

個人的な
興味

なぜガイドを雇うのか？

ガイドを雇えば、
ツアーを申し込めば > **お金がかかる！**

なぜ？

- 時間を節約したい。
- より効率的に回りたい。
- より深く知りたい。体験したい。
- ただ単に歩き回る以上のことを得たい
- そのためのお金もある！

➤ **ガイドからいろんな知識を得たい**

どのように、お客様の情報を仕入れていますか？

受託元(茨城県)から

➤ 出身地
参加目的

- バックグラウンド
- 教育レベル
- 個別の興味エリア

誤ったアプローチで、ご不快な思いをさせることなく、ご満足いただくには

⇒まずお客様を知ること

お客様を知る努力をする

1. 特にスタート時の会話を通じてお客様について知る努力をする

気軽なQ&Aは効果的

2. 自分の個人的な経験を含める
3. 体験を共有し、その後の会話で、内容を深め合う

お客様はハイエンドの旅行客

- 多くが良い教育を受け、専門的な知識をもち、給与も高く、また、経営者であったり、早期退職者であったり
- 多くがアクティブで、自分の趣味のために長いホリディを楽しむ人である

ブリーフィング＝知識を伝える



- 五所駒瀧神社
(ごしょこまがたきじんじゃ)
- 真壁祇園祭

ブリーフィング＝知識を伝える

でももし、こんな説明をしたら・・・

- 五所駒瀧神社（ごしょこまがたきじんじゃ）は 平安時代末期に鹿島神宮の御祭神、武甕槌命（たけみかづちのみこと）の分霊を祀り、真壁氏の氏神として創建されたと言われています。
- ここでは毎年7月23日から26日まで4日間、真壁祇園祭が行われます。この祭りは記録作成等の措置を講ずべき無形の民族文化財に選択された、400年の歴史ある祭りです。
- また、8月31日はかっただて祭りが開催されます。五穀豊穰を祈願するお祭りです。
- 春は桜、秋は紅葉が綺麗です。

面白い？
楽しい？

FACTだけは退屈、つまらない

授業を受けに来ているわけではない。

お客様は、単に知識のみを求めているわけではない。時にはガイドよりも多くの知識を持っている場合もある。

日本人に多いFACT中心の説明＞なぜか

日本の教育システム

- 日本の教育は知識FACTの積み重ね
 > 日本のガイド教育も知識FACTの積み重ね
- 旅行者は楽しむためにツアーに参加している
- 細かい知識FACTにあまり興味がない場合が多い

それよりも、どんな人が神社を創建し、
今人々は、そこで何を楽しんでいるのか
また、ガイドがその神社で
どんな経験を、何をした？
楽しんだ？どんな思い出がある？

FACTだけは退屈、つまらない

Story Telling

Story Telling

データや事実をただ連ねて何かを説明するよりも、ストーリーを持たせて、具体的な事例を交える方が効果的

どのようなストーリーを作るかはガイド次第

1. イメージが伝わりやすい
2. 共感性がアップする
3. 記憶に残りやすい

体験談やエピソードを交える

Story Tellingで気をつけたいこと

お客様が

- 当地をよく知っているか
- 歴史を知っているか
- 産業について知っているか

相手の知識；経験によって、
ブリーフィングの仕方が変
わってくるが

先ほどのFACT

- 五所駒瀧神社（ごしょこまがたきじんじゃ）は平安時代末期に鹿島神宮の御祭神、武甕槌命（たけみかづちのみこと）の分霊を祀り、真壁氏の氏神として創建されたと言われています。
- ここでは毎年7月23日から26日まで4日間、真壁祇園祭が行われます。この祭りは記録作成等の措置を講ずべき無形の民族文化財に選択された、400年の歴史ある祭りです。
- また、8月31日はかっただて祭りが開催されます。五穀豊穰を祈願するお祭りです。
- 春は桜、秋は紅葉が綺麗です。

その他 現地ガイドとして期待されること

特別な現地体験を提供するための体制はできているか？

- 地元の方々、ホテル、レストラン、立ち寄り先の方々との連携ができているか？
- お客様が地元の方々に温かく接していただけるように、ガイドが地元をリスペクトし、地元の方の協力を得ているか？

地元根差したガイドならでの体験の提供

最後に：心がけていただきたいこと

- まず、お客様を知る
- 何を伝えたいのか、そのゴールを明確化する
- いつ、どこで、どのような話をするのか
- 話のきっかけを探る
- 自分の体験、思いを加え、自分のこととする
- ボディランゲージを駆使する
- で、何度も練習する！

- **真壁城跡**

真壁城跡は中世にこの地を治めた真壁氏の城跡です。

筑波山系の微高地を利用して造られた平城形式の城跡で、広さは12.5haに及んでいます。本丸を中心に巡らした四重の堀と土塁、土橋などが良好な状態で残され、中世城郭の構造を知る上で貴重な城跡です。

昭和9年(1934)12月18日に本丸部分の一部が県指定となり、更に平成6年(1994)10月に国指定史跡となり、現在発掘調査が行われ、史跡公園整備事業が進められています。

- **八柱神社**

茨城県桜川市にある八柱神社です。下野国富田に住んでいた彫刻師の磯部義兵衛英信の創作だと言い伝えがあります。京都の嵯峨にある大覚寺の末寺の金剛院は明治の初頭に廃寺となりました。その後は華麗な聖天堂だけが残りしました。その聖天堂が八柱神社の本殿・拝殿として使われています。1785年に建てられました。拝殿は1987年に改築され、復元されています。本殿の全体が極彩色に彩られています。精巧な彫刻が建物の周りを綺麗に施されているのは、見る人を圧巻させます。

- りんりんロード
- 筑波山
- 真壁石
- 酒蔵
- お醤油
-

ガイド実習（1日講習）

ガイド実習は、講師と自分以外の受講者全員がお客様客役となり、ガイドをしてもらいます。実習前に、まず自分がどのようにガイドするかを、具体的に計画してください。

- ・ルート：

下見したルートを参加者の人数に応じ分割し、その1パートを一人で担当します。

- ・ガイドプラン：

実習に出るの前に室内で、ガイドする内容を計画します。

- ・時間と回数：

先導と最後尾、2名のガイドが、その他の受講生をお客様にしてガイド実習をします

①挨拶 ②次のポイントまでのルート説明 ③観光案内 を含みます。

- ・フィードバック：

各区間が終了するたびに全員でフィードバックを行います。