

**平成30年度 訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業（実証事業）
「通訳案内士を活用した大山隠岐国立公園における体験プログラムの開発」**

－ 業務実施報告書－



2019年3月8日

中国運輸局

事業概要

1. 業務の名称

平成30年度 訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業（実証事業）
「通訳案内士を活用した大山隠岐国立公園における体験プログラムの開発」

2. 実施時期

平成30年6月29日～平成31年3月8日

3. 事業の目的

政府は「明日の日本を支える観光ビジョン」において、観光を成長戦略と地方創生の大きな柱とし、全ての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境を構築していく目標を掲げているところ。

環境省では、このビジョンを踏まえ日本の国立公園を世界水準の「ナショナルパーク」としてのブランド化を図ることを目標に「国立公園満喫プロジェクト」を推進している。

このプロジェクトに選定された大山隠岐国立公園では、「快適な滞在環境と多彩な楽しみ方を提供する国立公園」や「周辺地域と連携して魅力を提供する国立公園」などを目指すべき姿とし、各種の課題の解決に取り組んでいるところであるが、その中の課題のひとつとして、長期滞在につながるツアー・プログラムやガイドが十分でない点があげられている。

本事業では、体験プログラムに参加する訪日外国人旅行者の満足度を上げるため、地域の観光資源の魅力を説明するスタッフと参加者との十分な意思疎通を図ることを目的に、通訳案内士を活用した新たな体験プログラムの開発等に取り組んだ。

事業概要

4.事業内容

（１）基礎調査

大山隠岐国立公園満喫プロジェクトで取り組む地域内の体験プログラムを提供する施設及び通訳案内士について実態調査を実施する。

（２）通訳案内士を活用した体験プログラムの造成

①体験プログラムの造成

②マニュアルの作成および提供

（３）外国人モニターによる体験プログラムの検証

①通訳案内士に対する研修

②体験プログラムの検証

③意見交換会

（４）関係者会議

環境省、関係自治体等を集めた関係者会議

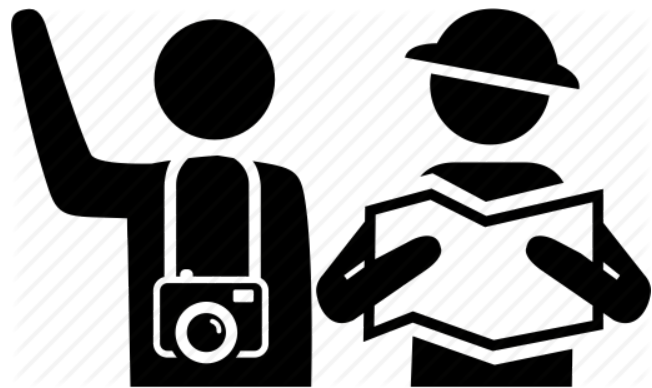
事業の目的 国立公園における通訳案内士のニーズ

日本の国立公園を世界水準の「ナショナルパーク」としてブランド化を図るには
ガイド役である通訳案内士の存在は必要不可欠である。

大山隠岐国立公園ならではの観光資源



国立公園の自然・生態系や歴史的背景を
適切に伝える通訳案内士のガイド



国立公園でしか得ることができない特別な体験

国立公園の有する観光資源と通訳案内士のガイドを組み合わせ
オンリーワンな体験の発掘・磨き上げを行うことで、より深い理解と感動を与える体験プログラムとなる。

本事業の基本的な考え方

大山隠岐国立公園における体験プログラムの造成には、
受け入れ側（通訳案内士・施設）のニーズと訪れる側（旅人）のニーズ、
双方の視点を取り入れることが必要である。

施設や通訳案内士など
受け入れ側のニーズ



大山隠岐国立公園に訪れる
海外の旅行者のニーズ

基礎調査の実施

地域内の施設および通訳案内士の
課題を整理し、実態調査を行うことで
受け入れ側の課題を洗い出す



体験プログラムの開発

基礎調査で判明した受け入れ側の課題をふまえ
海外の旅行者のニーズを取り入れながら
体験プログラムを造成するための課題を抽出する

本事業における検証課題の明確化

稼働状況

（仮説）兼業や資格の違いなど関わり方のタイプによってモチベーションが違うのではないか。

調査 1：通訳案内士の稼働状況およびモチベーションの違いについて

能力視点

（仮説）“国立公園だからこそ”の魅力を把握してガイドした経験がある人は少ないのではないか。

調査 2：国立公園における観光資源の魅力の理解度について

能力視点

（仮説）海外の旅人が求めるニーズや傾向を体系的に知る機会がないのではないか。

調査 3：海外の旅人のニーズ理解について

対応状況

（仮説）二次交通機関や旅行会社など観光関連施設と通訳案内士の連携が整っていないのではないか。

調査 4：施設側（観光事業者など）との連携について

集客方法

（仮説）集客窓口がほぼ口コミや行政からの依頼であり、集客・認知の仕組みがうまく整備されていないのではないか。

調査 5：集客および通訳案内士の認知について

基礎調査

大山隠岐国立公園満喫プロジェクトで取り組む地域内の
体験プログラムを提供する施設等および通訳案内士についての実態調査

ヒアリング調査

ヒアリング調査概要

A 体験プログラムを提供する施設等（二次交通機関・旅行会社・宿泊施設等含む）への実態調査

調査対象	大山隠岐国立公園域内において体験プログラムを提供する施設・法人等の担当者、体験プログラム担当スタッフ ・観光協会、二次交通機関や旅行会社・宿泊施設など観光関連施設を想定 【ヒアリング対象】 ①森の国 大山フィールドアスレチック（鳥取県西伯郡大山町赤松634）※大山フィールドアスレチックを展開 ②一般社団法人 大山観光局（鳥取県西伯郡大山町大山45-5） ③蒜山観光協会（岡山県真庭市 蒜山富山根303-1） ④出雲観光協会（島根県出雲市大社町北荒木441-3） ⑤一畑トラベルサービス（島根県松江市千鳥町24）※「ぐるっと出雲路」などのツアーを展開
調査時期	平成30年7月12日（木）～17日（火）
調査手法	専門調査員によるヒアリング調査（聞き取り調査） 【サンプル数】 5サンプル ・通訳案内士の説明資料、通訳案内士を活用したプログラムの展開イメージ案を提示して聴取する ・1時間～1時間30分程度のヒアリング調査を想定（調査実施委託先）株式会社博報堂
調査項目	・実施している体験プログラムの概要及び料金等 ・訪日外国人旅行者の利用状況 →利用の有無／訪日外国人が利用する体験プログラム／訪日外国人の特性（国籍、性別、年齢等） ・訪日外国人旅行者への対応状況 →対応に対する自己評価・対応に対する課題／今後の意向 【通訳案内士の概要、通訳案内士を活用したプログラムの展開イメージ案を提示して聴取する】 ・「通訳案内士」との連携についての意向確認 ・「通訳案内士」との連携して案内することへの印象・評価と課題（問題点や懸念材料） ・「通訳案内士」との最適な連携の仕方／役割分担 ・「通訳案内士」との連携によって可能になる体験プログラム

ヒアリング調査概要

B 通訳案内士への実態調査

調査対象	対象エリア内に登録されている通訳案内士 ※対象者については、一般社団法人 山陰インバウンド機構「山陰地域限定特例通訳案内士検索システム」を活用して選定 【サンプル数】 2サンプル ①楠田幸代様 境港管理組合・港湾管理委員会事務局・総務課・クルーズ振興担当 ②北岡智子様 みささえいご工房・代表
実施時期	平成30年7月16日（月）～17日（火）
調査手法	専門調査員によるヒアリング調査（聞き取り調査） ・大山隠岐国立公園域内において展開されている体験プログラムの具体案を提示して聴取する ・1時間程度のヒアリング調査を想定（調査実施委託先）株式会社博報堂
調査項目	・対応言語 ・大山隠岐国立公園における対応エリア（過去経験・今後の意向） ・大山隠岐国立公園のコンテンツについての現状理解 ・通訳案内士を活用した体験プログラムを実施する際の課題 ・過去に行った事例の有無／行った事例がある場合は、その概要 ・通訳案内士として活動する目的・モチベーション（動機付け） ・国立公園における観光資源の魅力の理解 ・訪日外国人旅行者が考える国立公園の魅力／国立公園へのニーズ理解 ・施設側（観光事業者など）との連携状況 ・集客先・仕事を案内してくれる窓口・接点【集客状況】 【体験プログラム具体例／通訳案内士を活用したプログラムの展開イメージ案を提示して聴取する】 ・体験プログラム担当スタッフとの連携に対する意向 ・体験プログラム担当スタッフとの連携が可能なプログラム／連携が難しいプログラム ※具体的なプログラムを提示して聴取 ・体験プログラムを通訳する・案内することへの印象・評価と課題（問題点や懸念材料） ・「体験プログラム担当スタッフ」との連携して案内することへの印象・評価と課題（問題点や懸念材料） ・「体験プログラム担当スタッフ」との最適な連携の仕方／役割分担

ヒアリング調査概要

調査時の提示素材（A 施設等には①～④、B 通訳案内士には③～④を提示）

1 通訳案内士を活用した大山隠岐国立公園における体験プログラムの開発 検討の背景 大山隠岐国立公園満喫プログラムの推進に取り組む地域では、地域の観光資源を活用した体験プログラムの開発に取り組んでいる。 体験プログラムに参加する訪日外国人旅行者の満足度を上げるため、地域の観光資源の魅力を説明するスタッフと参加者との十分な意思疎通を図ることを目的に、通訳案内士を活用した新たな体験プログラムの開発等に取り組む。 地域における課題（外国人旅行者受入における課題） 外国人旅行者の長期滞在につながるツアー・プログラムやガイドが十分ではない？	2 通訳案内士とは？ A 施設等の提示 通訳案内士 ・観光客に対して外国語通訳及び観光案内を行って報酬を得る職業。外国観光客相手のプロの観光ガイド。 ・「全国通訳案内士」と「地域通訳案内士」がある。 全国通訳案内士 ・全国通訳案内士は国家資格。観光庁長官が実施する国家試験「通訳案内士試験」に合格して、通訳案内士として登録。高度な外国語能力や日本全国の歴史・地理・文化等の観光に関する高い知識を有する。 地域通訳案内士 ・特定の地域内において、「報酬を得て、通訳案内（外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内をすることを含む。）を業とする。」。 ・地域通訳案内士は、特定の地域において、その固有の歴史・地理・文化等の現地情報に精通した者であり、各自自治体が行う研修受講を通じて「地域通訳案内士」として登録を受けた人。 ガイド料金目安（山陰地域を中心に活動する「全国通訳案内士」の例） Aさん <仕事実績>（一部） 欧米人向け旅行商品開発のための視察旅行アテンド（鳥取県中部） 鳥取県とジャマイカ・ウェストモランド県の姉妹提携に関する通訳 鳥取県上級技術協会とジャマイカ障上連誼の友好関係促進に関する通訳 Bさん 平成24年度通訳案内士試験（国家・英語）合格。平成28年度山陰地域限定特別通訳案内士養成研修修了。英検一級。出雲藩たたらガイドの会（日本語ガイド）幹事。出雲神社認定2016初級。松江観光文化検定。松江検定合格。 ●観光ガイド：時間3,000円～ ●通訳：時間4,000円～ ●個人（1～9名） 6時間以内 19,000円、10時間以内 21,000円 ●団体（10名以上） 6時間以内 21,000円、10時間以内 24,000円 ※上記以外に鳥取県米子市を拠点とする交通費、通称費500円
3 通訳案内士を活用した体験プログラムの展開イメージ 大山隠岐国立公園域内において体験プログラムを提供されている皆様 観光協会、現地の交通機関事業者や旅行会社、宿泊施設など観光関連事業者の皆様 連携 通訳案内士を活用した体験プログラム 通訳案内士 全国通訳案内士／地域通訳案内士 通訳案内サービス（イメージ） 	4 通訳案内士を活用した体験プログラムとのマッチングが可能なコンテンツ例 ・欧米人対象のH29ファミトリップで最高評価 ・外国人向けに販売実績のあるコンテンツ ①大山ダウンヒルサイクリング  山から海まで田舎道を、眼下に広がる森・海・里山の風景を楽しみながらのサイクリング 地元住民とのふれあい体験も魅力 ■5,900円/3時間～ 森の国 ②大山スピリチュアルウォーク  大山中腹のブナの森、寺社、史跡、参道等を巡るガイドウォーク 大山の自然・歴史・絶景風景を満喫できる ■3,900円/3時間～ 森の国 ③出雲大社特別参拝  通常立入ることのできない出雲大社の「八咫門」に特別に参拝することのできるプログラム ■2,400円/30分 一畑トラベル ④出雲・日御崎の夕日タクシー観光  出雲大社からダイナミックな海岸線、鮮やかな朱色の神殿が目を引き日御崎神社、日御崎灯台などの日本遺産に認定された夕日の聖地をタクシーで巡る。 ■8,950円～/90分 出雲観光協会等

ヒアリング調査結果サマリー

A 体験プログラムを提供する施設等（二次交通機関・旅行会社・宿泊施設等含む）への実態調査

外国人利用者の有無／利用状況

- 森の国大山フィールドアスレチックでは、年間数千人。出雲観光協会は、3,000-4,000人程度と把握している。
- 国籍は韓国、台湾をはじめとしたアジアが多い。出雲では、欧米の観光客の中では、フランス人が多い。
- ツアー客よりも個人客が多い、と認識しているのは、森の国大山フィールドアスレチック、一畑トラベルサービス、蒜山観光協会。

「通訳案内士」との連携についての意向

- 「通訳案内士」に、通訳ではなくガイドの役割まで望んでいる施設では、モチベーションが高い人の話を聞いてみたい、と評価している。
利用した際の「料金が安い」との印象を持っている施設では、利用を躊躇う、と評価している。
- 自分たちガイドの英語スキルを上げることで、利用者の満足度が高まると感じている大山観光局では、通訳案内士の利用意向が強くなかった。
- 大山観光局では、利用するのであれば、「地域のことが理解し、コミュニケーション能力の高い通訳案内士」との連携を希望。

「通訳案内士」と連携して案内することへの印象・評価と課題

- 候補となる「通訳案内士」のガイド経験や、モチベーション、地域への理解などが知りたいが、窓口になっている「山陰インバウンド機構」のHPでは、それらの情報がわからない。

ヒアリング調査結果サマリー

A 体験プログラムを提供する施設等（二次交通機関・旅行会社・宿泊施設等含む）への実態調査

「通訳案内士」との最適な連携の仕方／役割分担

- 「通訳案内士」には、「通訳」ではなく、**ガイドになってもらう形**を望む施設が多かった。
- 「通訳案内士」にガイドをしてもらう場合、事前研修が必要だが、ツアー数が多い現状では、**研修を行うことも現実的ではない**との印象。
- 外国人観光客のニーズを把握できていない施設では、「通訳案内士」に、**外国人観光客についての知見を借りたい**、という傾向が見られる。森の国大山フィールドアスレチックでは、一緒にプログラム作成から行いたい、という要望もある。
- また、集客面から、「通訳案内士」の持つ**海外とのネットワーク**に期待する声もあった。

「通訳案内士」との連携によって可能になる体験プログラム

- 既存の体験プログラムに参加してもらう案としては、「通訳案内士」に**既存の体験プログラムで行っている説明の通訳**、という意見が、森の国大山フィールドアスレチック、一畑トラベルサービス、蒜山観光協会から出ている。
- 「通訳案内士」による本格的なガイドは難しい、と考えている施設では、ナイトクルーズや、本殿裏をゆっくりめぐるツアーなど、**専門用語を必要としないプログラム**へのニーズがある。
- 「通訳案内士」についてあまり認知していなかった一畑トラベルサービスからは、既存のプログラムに組み込むよりも、「通訳案内士」の利用を前提とした**新体験プログラムを作成した方が良さそう**、との意見が出ている。
- 体験プログラム以外では、国内外で行われる**商談会に同行して、地域のアピールを一緒に行ってほしい**、という要望が出雲観光協会から出た。

ヒアリング調査結果サマリー

A 体験プログラムを提供する施設等（二次交通機関・旅行会社・宿泊施設等含む）への実態調査

訪日外国人に向けて展開を想定している体験プログラム

（訪日外国人に対して、どのような体験プログラムが魅力になりそうか、という問いかけを行った）

□出雲観光協会

- 国立公園やジオパークの海岸線を小舟でまわるクルージングプラン
- 漁船でのいか釣り
- 歌舞伎のルーツである「出雲の阿国」をテーマにしたプログラム

→現在では男性が演じる歌舞伎のルーツが女性であった、出雲大社との関係が深かった（元は巫女であった）といった背景のストーリーが魅力に映る

- 一人乗り小型EVで国立公園を楽しむツーリング
- 出雲の「神話」をテーマにしたプログラム

→外国人に受けるテーマ・コンテンツとして捉えている

- 日御碕神社を組み込んだプログラム
- 厳島神社と出雲神社のつながりを出したプログラム

□一畑トラベルサービス

- 宍道湖クルーズ船内での抹茶体験
- 着物を着て、出雲大社の境内、周辺を巡るツアー（通訳ガイド付き）
- 須佐神社のタクシープラン
- お寺での精進料理や写経、仏様の塗り絵体験
- 有名蕎麦屋でのそば打ち体験
- タクシーでの日御碕神社・日御碕灯台ツアー（通訳ガイド付き）
- 武将が案内する松江・町歩きプログラム

□蒜山観光協会

- サイクリングにリバートレッキング、登山を組み合わせたプログラム（蒜山エリアではサイクリングを推している）

ヒアリング調査結果サマリー

B 通訳案内士への実態調査

集客先・仕事を案内してくれる窓口・接点【集客状況】

- 基本的には「**山陰インバウンド機構**」を通しての依頼となっている。
- その他、**個人HP経由**で直接依頼を受けることもある。

体験プログラム担当スタッフとの連携に対する意向

- ダウンヒルサイクリングなどは、**スタッフがいた方が良い**、という認識が持たれている。
- 一方で、「通訳案内士」が**自身でガイドも行う**ことにも積極的な姿勢が見られた。

体験プログラム担当スタッフとの連携が可能なプログラム／連携が難しいプログラム

- クルーズの仕事を請け負う「通訳案内士」は、時間の問題やプログラム参加者が高齢であることから、**あまりハードなものではなく、ほんのさわりだけ体験できるボリューム感**のものがちょうどよい、と評価している。
- 人間国宝が詳しい説明をしながら技を見せる、といったプログラムは、説明に使われる単語があまりに難解なため、「通訳案内士」ではなく、高度な「通訳」にお願いしないと難しい。

ヒアリング調査結果サマリー

B 通訳案内士への実態調査

体験プログラムを通訳する・案内することへの印象・評価と課題

- 「通訳案内士」の中でも、今後体験プログラムが伸びてくるという認識は持たれており、**今後は体力も求められる**、との認識がある。
→中高齢の「通訳案内士」には、特にアウトドア系の**体験プログラムの対応は難しい**との声も。
- フルタイムで別の仕事を行う「通訳案内士」もいるため、**遠方や長時間のプログラム**については、対応できる人が限られる。

「体験プログラム担当スタッフ」と連携して案内することへの印象・評価と課題

- 「通訳案内士」の他にガイドが別について、**ガイドの説明を「通訳案内士」が通訳するやり方は難しい**。
- 「ガイド＋通訳（案内士）」で説明を通訳するやり方は、**時間が2倍かかる**ため、非効率との評価。
- ガイドと「通訳案内士」を2人雇えば人件費がかかるため、**ガイドができる「通訳案内士」が便利**ではある、との認識も持たれている。

「体験プログラム担当スタッフ」との最適な連携の仕方／役割分担

- 「通訳案内士」がある程度勉強をして、**ガイドの役割も含めて対応する**、という方がやりやすい。深い知識を必要とする質問には対応が難しいが、外国人から出る質問は、難しいものではないため、十分に対応が可能。

アンケート調査

A. 体験プログラムを提供する施設への調査

A. アンケート調査概要

A 体験プログラムを提供する施設等（二次交通機関・旅行会社・宿泊施設等含む）への実態調査

調査対象

大山隠岐国立公園域内において体験プログラムを提供する施設・法人等の担当者、体験プログラム担当スタッフ
・観光協会、二次交通機関や旅行会社・宿泊施設などの観光関連施設

調査時期

平成30年9月5日（水）～10月2日（火）

調査手法

郵送調査（宛先へ郵送またはメールで送信）

・島根県、鳥取県、岡山県の観光協会、二次交通機関や旅行会社・宿泊施設など観光関連施設への郵送調査を実施。
（調査実施委託先）株式会社博報堂

調査項目

- ・実施している体験プログラムの概要及び料金等
- ・訪日外国人旅行者の利用状況
 - 利用の有無／訪日外国人が利用する体験プログラム／訪日外国人の特性（国籍、性別、年齢等）
- ・訪日外国人旅行者への対応状況
 - 対応に対する自己評価・対応に対する課題／今後の意向
- ・「通訳案内士」との連携についての意向確認
- ・「通訳案内士」との連携して案内することへの課題（問題点や懸念材料）
- ・「通訳案内士」との最適な連携の仕方／役割分担

A. 対象者プロフィール

■所在地

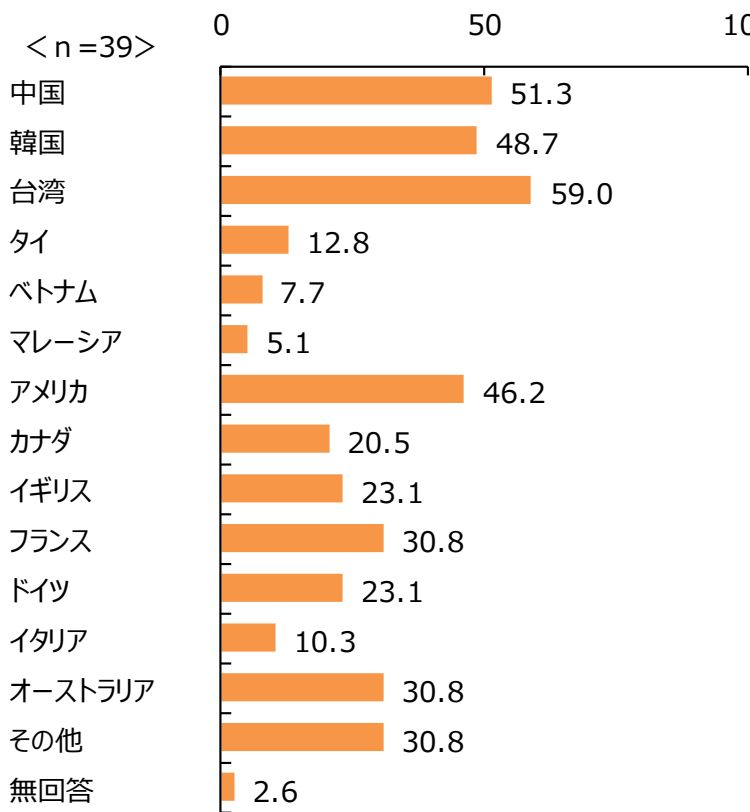
		(%)		
	n	鳥取県	島根県	岡山県
全体	77	36.4	51.9	11.7

A. 事業者・団体への調査

1. 体験プログラムを利用された外国人旅行者の特徴(Q3:国籍)

● 体験プログラムを利用された外国人旅行者の国籍について、「台湾」が最も多く59.0%、次いで「中国」が51.3%、「韓国」が48.7%、「アメリカ」が46.2%とつく。

Q3 前問（Q2）でお答えいただいた体験プログラムを利用された外国人旅行者の方の特徴をお聞きます。（いくつでも）（Q2＝11回答者除く）
a) 国籍



		n	中国	韓国	台湾	タイ	ベトナム	マレーシア	アメリカ	カナダ	イギリス	フランス	ドイツ	イタリア	オーストラリア	その他	無回答
全体		39	51.3	48.7	59.0	12.8	7.7	5.1	46.2	20.5	23.1	30.8	23.1	10.3	30.8	30.8	2.6
①外国人旅行者向けプログラム実施の有無	実施あり	39	51.3	48.7	59.0	12.8	7.7	5.1	46.2	20.5	23.1	30.8	23.1	10.3	30.8	30.8	2.6
	実施なし・無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
②所在地	鳥取県	13	46.2	46.2	46.2	7.7	7.7	0.0	23.1	7.7	0.0	7.7	15.4	0.0	7.7	23.1	7.7
	島根県	20	55.0	35.0	65.0	10.0	10.0	5.0	65.0	35.0	35.0	55.0	35.0	15.0	50.0	45.0	0.0
	岡山県	6	50.0	100.0	66.7	33.3	0.0	16.7	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	16.7	16.7	0.0	0.0
③旅行形態	個人手配による旅行（FIT）	30	63.3	53.3	63.3	13.3	10.0	6.7	53.3	26.7	30.0	36.7	23.3	13.3	36.7	40.0	0.0
	団体旅行	18	55.6	55.6	72.2	22.2	5.6	0.0	38.9	16.7	27.8	27.8	22.2	11.1	27.8	22.2	0.0

※n=20以上

全体より10ポイント以上高い

全体より5ポイント以上高い

全体より5ポイント以上低い

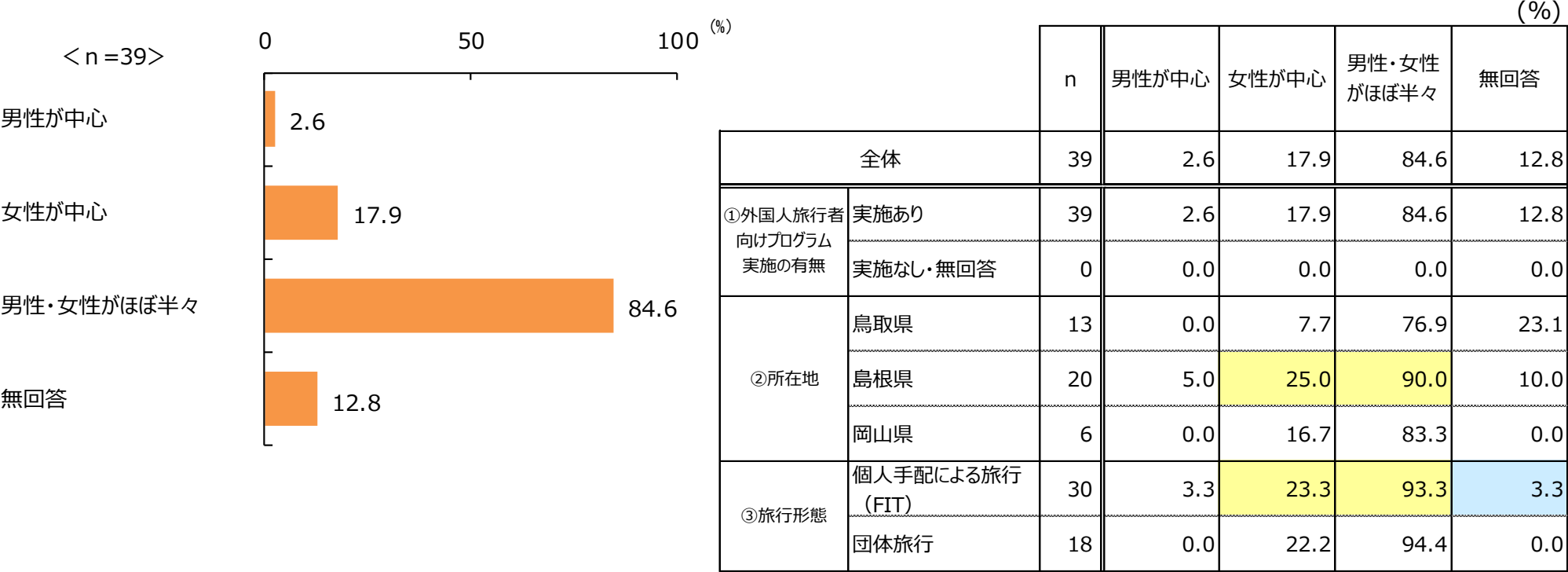
全体より10ポイント以上低い

A. 事業者・団体への調査

2. 体験プログラムを利用された外国人旅行者の特徴(Q3:性別)

● 体験プログラムを利用された外国人旅行者の性別について、「男性・女性がほぼ半々」が大半を占め84.6%、次いで「女性が中心」が17.9%とつく。

Q3 前問（Q2）でお答えいただいた体験プログラムを利用された外国人旅行者の方の特徴をお聞きます。（いくつでも）（Q2 = 11回答者除く）
b) 性別



※n=20以上

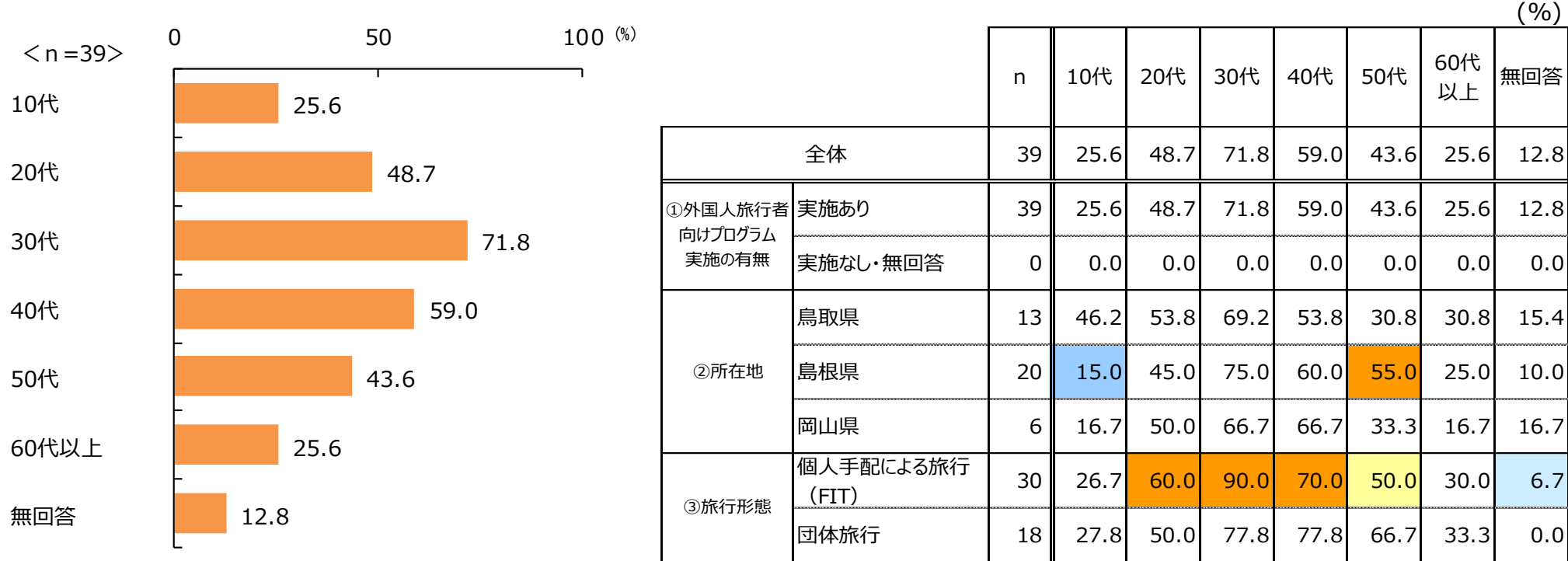
全体より10ポイント以上高い	全体より5ポイント以上低い
全体より5ポイント以上高い	全体より10ポイント以上低い

A. 事業者・団体への調査

3. 体験プログラムを利用された外国人旅行者の特徴(Q3:年代)

- 体験プログラムを利用された外国人旅行者の年代について、「30代」が最も多く71.8%、次いで「40代」が59.0%、「20代」が48.7%、「50代」が43.6%とつづく。
- 旅行形態別でみると、個人手配による旅行（FIT）は「20代～40代」で多く、団体旅行は「30代～50代」で多い傾向にある。

Q3 前問（Q2）でお答えいただいた体験プログラムを利用された外国人旅行者の方の特徴をお聞きます。（いくつでも）（Q2＝11回答者除く）
c) 年代



※n=20以上

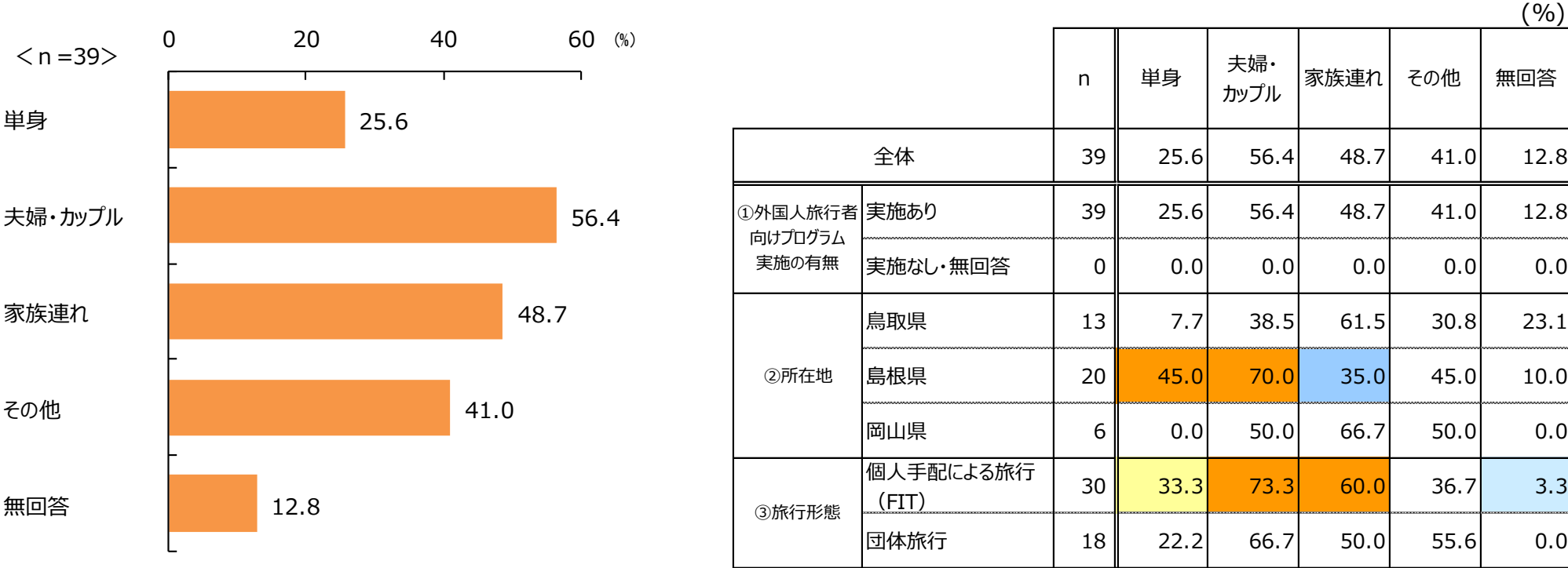
全体より10ポイント以上高い	全体より5ポイント以上低い
全体より5ポイント以上高い	全体より10ポイント以上低い

A. 事業者・団体への調査

4. 体験プログラムを利用された外国人旅行者の特徴(Q3:参加形態)

- 体験プログラムを利用された外国人旅行者の参加形態について、「夫婦・カップル」が最も多く56.4%、次いで「家族連れ」が48.7%とづく。
- 所在地別でみると、鳥取県と岡山県では「家族連れ」が多く、島根県では「単身」と「夫婦・カップル」が多い傾向にある。

Q3 前問（Q2）でお答えいただいた体験プログラムを利用された外国人旅行者の方の特徴をお聞きます。（いくつでも）（Q2＝11回答者除く）
d) 参加形態



※n=20以上

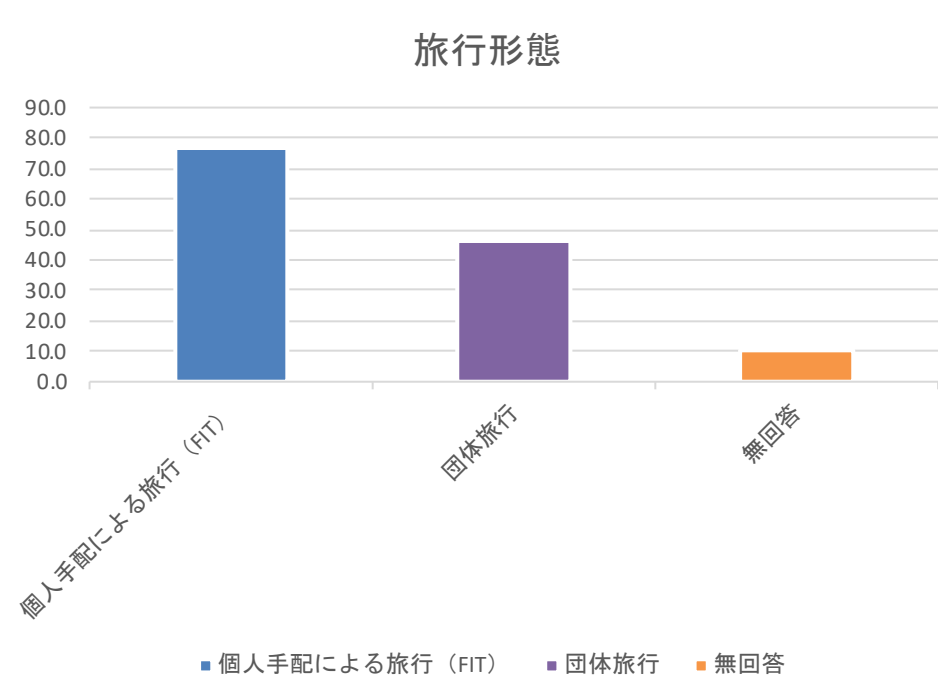
全体より10ポイント以上高い	全体より5ポイント以上低い
全体より5ポイント以上高い	全体より10ポイント以上低い

A. 事業者・団体への調査

5. 体験プログラムを利用された外国人旅行者の特徴(Q3:旅行形態)

● 体験プログラムを利用された外国人旅行者の旅行形態について、個人手配による旅行（FIT）が全体の76.9%、と団体旅行の46.2%を大きく上回っている。

Q3 前問（Q2）でお答えいただいた体験プログラムを利用された外国人旅行者の方の特徴をお聞きます。（いくつでも）（Q2 = 11回答者除く）
e) 旅行形態



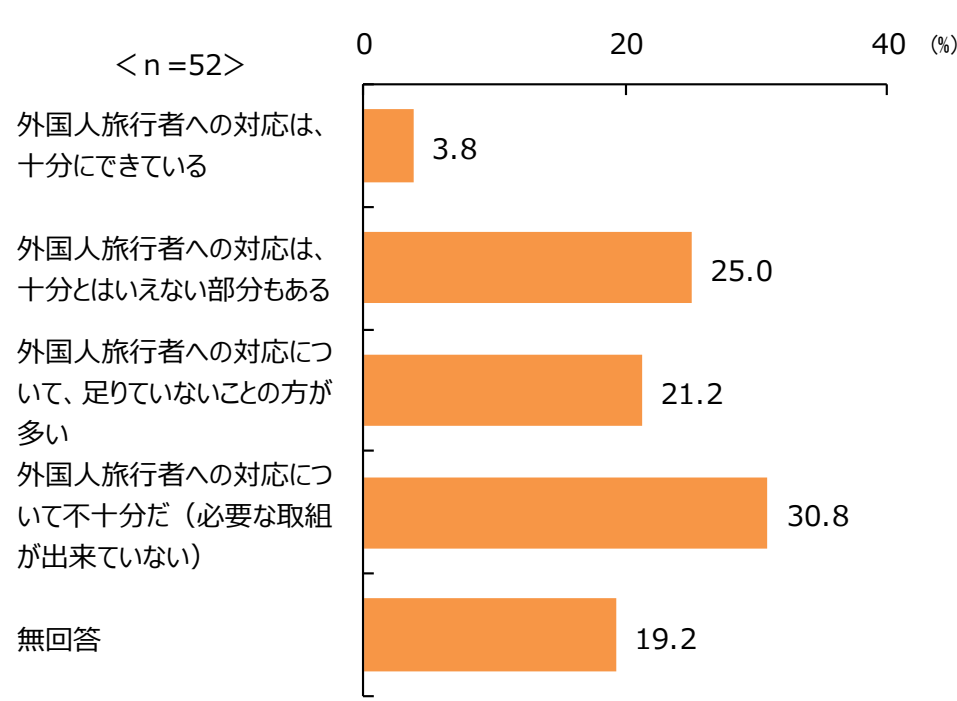
		(%)			
		n	個人手配による旅行 (FIT)	団体旅行	無回答
全体		39	76.9	46.2	10.3
①外国人旅行者向けプログラム実施の有無	実施あり	39	76.9	46.2	10.3
	実施なし・無回答	0	0.0	0.0	0.0
②所在地	鳥取県	13	61.5	38.5	23.1
	島根県	20	85.0	45.0	5.0
	岡山県	6	83.3	66.7	0.0

A. 事業者・団体への調査

6. 体験プログラムへ参加する外国人への対応状況(Q4)

- 体験プログラムへ参加する外国人への対応状況について、「外国人旅行者への対応について不十分だ（必要な取組が出来ていない）」が30.8%と最も多く、次いで「外国人旅行者への対応は、十分とはいえない部分もある」が25.0%、「外国人旅行者への対応について、足りていないことの方が多い」が21.2%とつづく。

Q4 あなたの施設・団体では、体験プログラムに参加する外国人旅行者に対して、外国語での案内や説明等、十分に対応できているとお考えですか？
(ひとつだけ) (Q2=11回答者除く)



			(%)					
		n	は、外 国、人 旅行 者へ の対 応に きて いる	分は、外 も、国 人、人 旅行 者へ の対 応に ない 部	とつ外 のい 方、国 が多 足り て、人 旅行 者へ の対 応に ない こ	取組 つて いて 不十 分だ （必 要な に）	無 回 答	「十 分 で は な い 計 」
全体		52	3.8	25.0	21.2	30.8	19.2	76.9
①外国人旅行者 向けプログラム 実施の有無	実施あり	39	5.1	30.8	25.6	33.3	5.1	89.7
	実施なし・無回答	13	0.0	7.7	7.7	23.1	61.5	38.5
②所在地	鳥取県	18	0.0	33.3	16.7	27.8	22.2	77.8
	島根県	26	7.7	23.1	23.1	26.9	19.2	73.1
	岡山県	8	0.0	12.5	25.0	50.0	12.5	87.5
③旅行形態	個人手配による旅行 （FIT）	30	3.3	30.0	30.0	36.7	0.0	96.7
	団体旅行	18	11.1	27.8	22.2	38.9	0.0	88.9

※n=20以上

全体より10ポイント以上高い	全体より5ポイント以上低い
全体より5ポイント以上高い	全体より10ポイント以上低い

A. 事業者・団体への調査

7. 体験プログラムへ参加する外国人への対応状況における理由(Q5)

- 外国人への対応状況について、十分に対応できている理由としては「英語を話せる職員がいるため」や「英語表記の資料が揃っているため」といった回答が中心。
- 一方で対応が十分ではない理由としては「通訳士の人数が足りていないため」や「語学力のある職員が少ないため」といった回答が多い。

Q5 外国人旅行者への対応について、あなたが前問（Q4）において、そのようにお答えになった理由をお答え下さい。（自由記述）（Q2＝11回答者除く）

※回答ごとに無作為に抽出

Q5. 十分に対応できている(n=3)

	内容	件数	比率
1	英語を話せる職員がいるため	2	66.7%
2	英語表記の資料が揃っているため	1	33.3%

《十分に対応できている》

- ・ 管理者が英語を話せるから。（島根県）
- ・ 海外の大学卒の職員が働いており、英語でのパンフレット、施設案内があるため。（島根県）

Q5. 対応は十分とはいえない部分もある(n=17)

	内容	件数	比率
1	通訳士の人数が足りていないため	11	64.7%
2	設備や資料の英語表記が不十分なため	3	17.6%
3	スマホアプリ(翻訳)が使いこなせないため	2	11.8%
	その他	1	5.9%

《対応は十分とはいえない部分もある》

- ・ 通訳が1人のため全員にスムーズ説明できない時がある。（島根県）
- ・ 道路表示（看板）や観光案内の英語表示が不十分であるため。（岡山県）
- ・ 外国語対応ができる社員の数が限られる。スマホアプリ（翻訳）を使いこなせない乗務員がいる。（鳥取県）

Q5. 対応について足りていないことの方が多い(n=12)

	内容	件数	比率
1	語学力のある職員が少ないため	8	66.7%
2	設備や資料の英語表記が不十分なため	3	25.0%
	その他	1	8.3%

《対応について足りていないことの方が多い》

- ・ 細かい指示とか難しい表現は伝えにくいと思われます。危険な行為もうまく言葉がでません。（岡山県）
- ・ 外国人用のHP、パンフレットの不足、外国語での案内が十分にできていない。（岡山県）
- ・ やはり言語。カタコトでやりとり。なんとなく通じているレベルか。（島根県）

Q5. 対応について不十分だ(n=37)

	内容	件数	比率
1	語学力のある職員が少ないため	29	78.4%
2	設備や資料の英語表記が不十分なため	7	18.9%
	その他	1	2.7%

《対応について不十分だ》

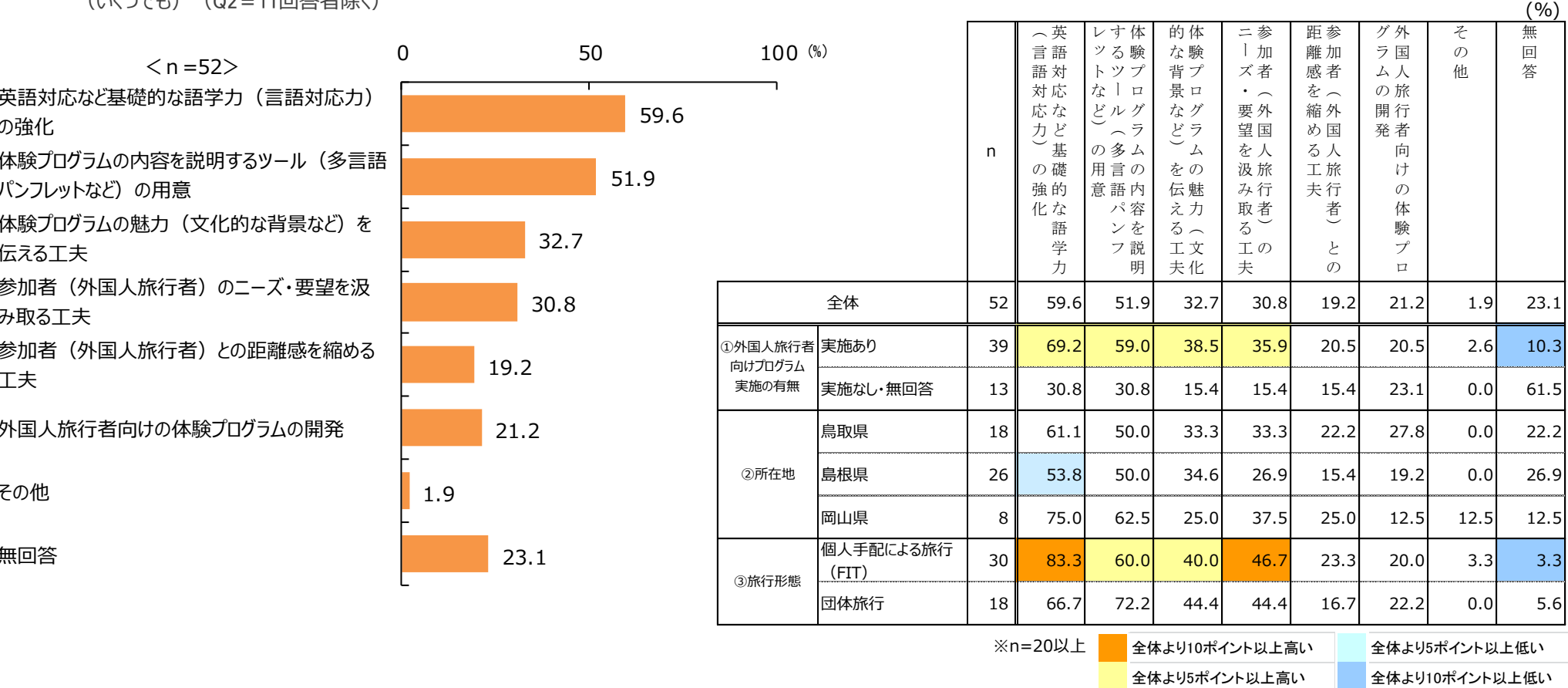
- ・ 外国語は話せるスタッフがいらない。海でのプログラムである為、危険なことなどが伝えられていない。（島根県）
- ・ インバウンド対策に手がおよばない。（鳥取県）
- ・ 語学力が低く、スムーズな対応ができない。外国人向けの資料が少ない。（島根県）

A. 事業者・団体への調査

8. 体験プログラムへ参加する外国人の利用満足度を高めるための課題(Q6)

● 体験プログラムへ参加する外国人の利用満足度を高めるための課題について、「英語対応など基礎的な語学力（言語対応力）の強化」が最も多く59.6%、次いで「体験プログラムの内容を説明するツール（多言語パンフレットなど）の用意」が51.9%とつづく。

Q6 あなたの施設・団体では、体験プログラムに参加する外国人旅行者の利用満足度を高める上で、どのようなことが課題だと考えていますか？
（いくつでも）（Q2＝11回答者除く）

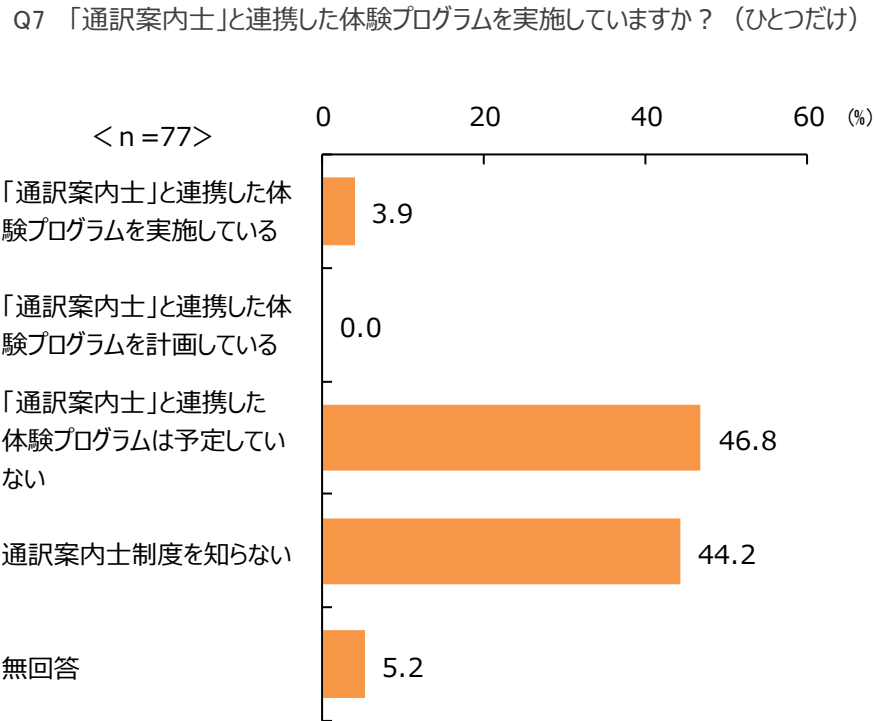


A. 事業者・団体への調査

9. 「通訳案内士」と連携した体験プログラムの実施状況(Q7)

●「通訳案内士」と連携した体験プログラムの実施状況について、「通訳案内士」と連携した体験プログラムは予定していない」が最も多く46.8%、次いで「通訳案内士制度を知らない」が44.2%とつく。

Q7 「通訳案内士」と連携した体験プログラムを実施していますか？（ひとつだけ）



			(%)						
		n	「通訳案内士」と連携した体験プログラムを実施している	「通訳案内士」と連携した体験プログラムを計画している	「通訳案内士」と連携した体験プログラムは予定していない	通訳案内士制度を知らない	無回答	「実施・計画している計」	「予定していない・制度を知らない計」
全体		77	3.9	0.0	46.8	44.2	5.2	3.9	90.9
①外国人旅行者向けプログラム実施の有無	実施あり	39	2.6	0.0	48.7	46.2	2.6	2.6	94.9
	実施なし・無回答	38	5.3	0.0	44.7	42.1	7.9	5.3	86.8
②所在地	鳥取県	28	10.7	0.0	42.9	42.9	3.6	10.7	85.7
	島根県	40	0.0	0.0	52.5	42.5	5.0	0.0	95.0
	岡山県	9	0.0	0.0	33.3	55.6	11.1	0.0	88.9
③旅行形態	個人手配による旅行（FIT）	30	3.3	0.0	50.0	46.7	0.0	3.3	96.7
	団体旅行	18	5.6	0.0	44.4	50.0	0.0	5.6	94.4

※n=20以上

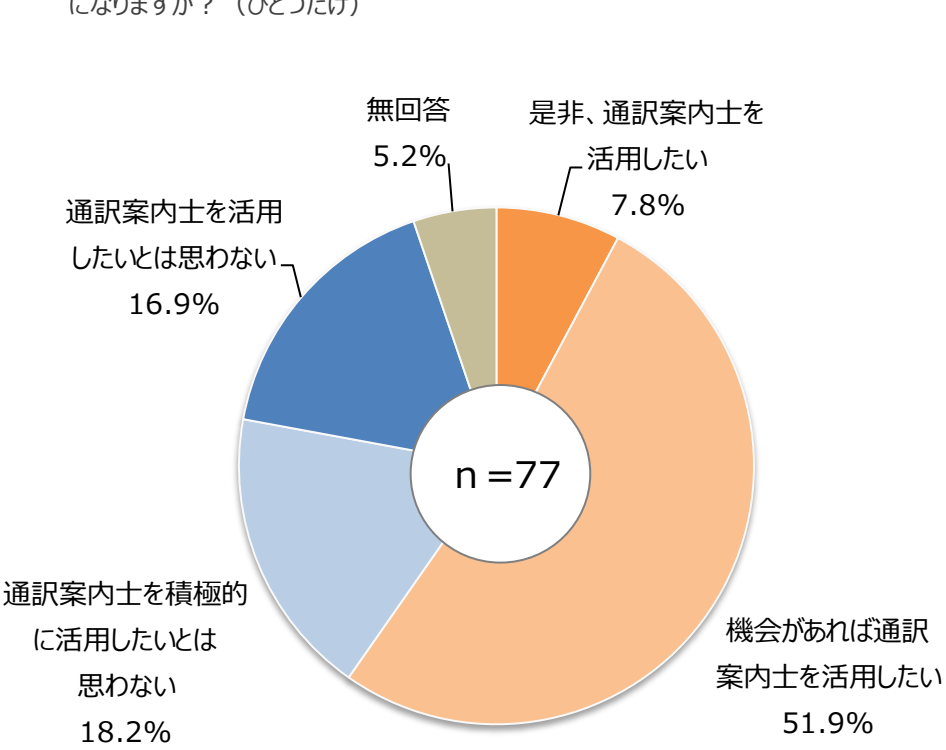
全体より10ポイント以上高い	全体より5ポイント以上低い
全体より5ポイント以上高い	全体より10ポイント以上低い

A. 事業者・団体への調査

10. 「通訳案内士」の活用意向(Q8)

●「通訳案内士」の活用意向について、「機会があれば通訳案内士を活用したい」が最も多く51.9%、次いで「通訳案内士を積極的に活用したいとは思わない」が18.2%、「通訳案内士を活用したいとは思わない」が16.9%とつづく。

Q8 「通訳案内士」の方を活用して体験プログラムを実施することで、外国人旅行者の満足度が高まることができると考えています。「通訳案内士」の方の活用について、どのようにお考えになりますか？（ひとつだけ）



		n	是非、通訳案内士を活用したい	機会があれば通訳案内士を活用したい	通訳案内士を活用したいとは思わない	通訳案内士を積極的に活用したいとは思わない	無回答	「活用したい計」	「活用したくない計」
全体		77	7.8	51.9	18.2	16.9	5.2	59.7	35.1
①外国人旅行者向けプログラム実施の有無	実施あり	39	7.7	56.4	20.5	12.8	2.6	64.1	33.3
	実施なし・無回答	38	7.9	47.4	15.8	21.1	7.9	55.3	36.8
②所在地	鳥取県	28	10.7	50.0	25.0	10.7	3.6	60.7	35.7
	島根県	40	7.5	50.0	17.5	20.0	5.0	57.5	37.5
	岡山県	9	0.0	66.7	0.0	22.2	11.1	66.7	22.2
③旅行形態	個人手配による旅行（FIT）	30	10.0	60.0	23.3	6.7	0.0	70.0	30.0
	団体旅行	18	5.6	61.1	22.2	11.1	0.0	66.7	33.3

※n=20以上

全体より10ポイント以上高い	全体より5ポイント以上低い
全体より5ポイント以上高い	全体より10ポイント以上低い

A. 事業者・団体への調査

11. 「通訳案内士」の活用意向における理由(Q9)

- 「通訳案内士」の活用意向における理由について、活用したい理由としては「外国人観光客の受入強化に繋がるため」や「観光客への説明が的確にできるようになるため」といった回答が多い。
- 一方で活用したいと思わない理由としては「既存の職員で対応できるため」や「コストが増えるため」、「通訳案内士を必要とするプログラムがないため」といった回答が多い。

Q9 あなたが前問（Q8）において、そのようにお答えになった理由をお答え下さい。（自由記述）

※回答ごとに無作為に抽出

Q9. 是非、通訳案内士を活用したい(n=6)

	内容	件数	比率
1	外国人観光客の受入強化に繋がるため	4	66.7%
	その他	2	33.3%

《是非、通訳案内士を活用したい》

- ・ 現在、隠岐地域では通訳案内士の方はいない。島内に資格を有する方いれば、外国人旅行者の受け入れがいろいろな面で充実していけると思われるから。（島根県）

Q9. 機会があれば通訳案内士を利用したい(n=37)

	内容	件数	比率
1	外国人観光客の受入強化に繋がるため	12	32.4%
2	観光客への説明が的確にできるようになるため	8	21.6%
3	機会がない・機会があれば利用してみたい	7	18.9%
4	地域の通訳案内士を増やしたいため	3	8.1%
5	大人数への対応に必要なと感じるため	2	5.4%
	その他	5	13.5%

《機会があれば通訳案内士を利用したい》

- ・ 体験プログラムの説明や案内のアナウンスがあればより楽しんでいただける。（岡山県）
- ・ 人数が多く、事前にわかっている時は活用したい。（島根県）
- ・ 地域通訳案内士が増えれば、ガイドを業としている人も増え、後継者（ガイドの）不足も改善が期待出来る。（岡山県）

Q9. 通訳案内士を積極的に活用したいとは思わない(n=14)

	内容	件数	比率
1	既存の職員で対応できるため	4	28.6%
2	コストが増えるため	3	21.4%
3	通訳案内士を必要とするプログラムがないため	3	21.4%
	その他	4	28.6%

《通訳案内士を積極的に活用したいとは思わない》

- ・ 活用するには料金がかかるのでコストが高くなるため。また、管理者が英語を話せるので、特に必要性を感じない。（島根県）
- ・ 職員で対応できるため。（島根県）
- ・ 単独での活用は難しいため。（島根県）

Q9. 通訳案内士を活用したいとは思わない(n=12)

	内容	件数	比率
1	通訳案内士を必要とするプログラムがないため	5	41.7%
2	既存の職員で対応できるため	3	25.0%
3	コストが増えるため	2	16.7%
	その他	2	16.7%

《通訳案内士を活用したいとは思わない》

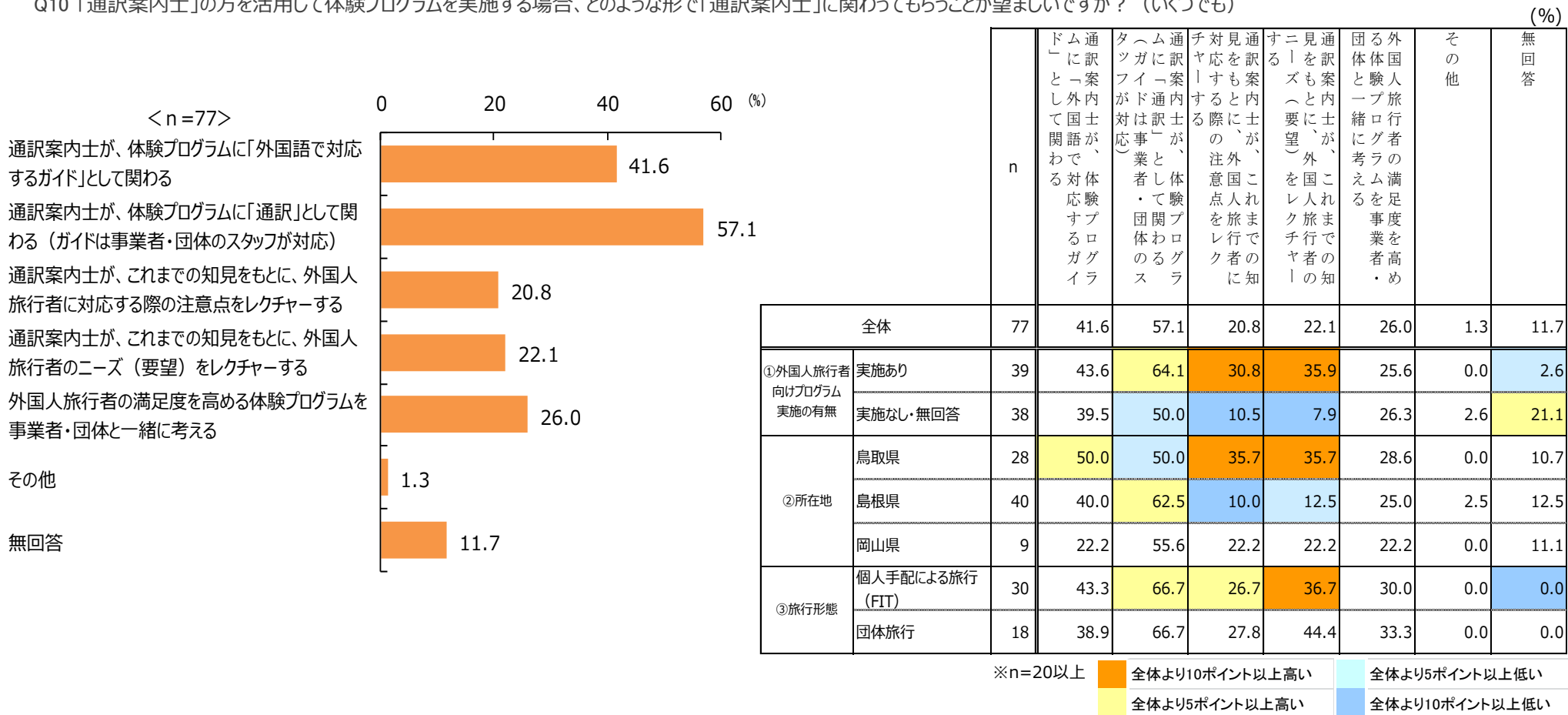
- ・ 報酬が払えない。利用が不規則。（島根県）
- ・ 体験プログラム実施の予定がない為。（島根県）
- ・ インバウンド対応する以前の課題が多いため、外国人の集客まで手がおよんでいない。（岡山県）

A. 事業者・団体への調査

12. 「通訳案内士」に望む関わり方(Q10)

●「通訳案内士」に望む関わり方について、「通訳案内士が、体験プログラムに「通訳」として関わる（ガイドは事業者・団体のスタッフが対応）」が最も多く57.1%、次いで「通訳案内士が、体験プログラムに「外国語で対応するガイド」として関わる」が41.6%とつづく。

Q10 「通訳案内士」の方を活用して体験プログラムを実施する場合、どのような形で「通訳案内士」に関わってもらいたいですか？（いくつでも）



A. 事業者・団体への調査

13. 「通訳案内士」に望む関わり方における理由(Q11)

- 「通訳案内士」に望む関わり方における理由について、「プログラムのガイドは専門的な知識が必要であり、通訳案内士では対応が難しい」や「ガイドの説明で不足している点を補うような参加」といった、通訳のみや補助的なサポートを求める回答が多い。

Q11 あなたが前問（Q10）でそのようにお答えになった理由をお答え下さい。（自由記述）

※回答ごとに無作為に抽出

《体験プログラムに「外国語で対応するガイド」として関わる》

- ・ 職員の語学力習得にも限界がある為。（鳥取県）
- ・ 各体験プログラムのガイドをしていただくことで、内容を知り参加者が増えると考えている。（島根県）
- ・ 外国人観光客に対してスムーズな対応が可能。（島根県）
- ・ 少人数対応が想定されるため、ガイド込みがコスト的にも望ましい。（鳥取県）

《体験プログラムに「通訳」として関わる》

- ・ プログラムの内容を理解した上で参加いただくのが理想ですが、専門的な知識やガイドのスキルまでを求めるのは難しいと思います。（岡山県）
- ・ 大山の自然や歴史に関する知識なので、一般の通訳案内士が一人で案内できるとは思えないから。（鳥取県）
- ・ 通訳に徹する方が、案内士にとっても負担が少ないと思われる。（島根県）
- ・ 島の人たちに、お客様と触れ合いたいと考えるから。（島根県）
- ・ 現在行っているプログラムで、海外の方とのやりとりが出来ないため。（鳥取県）

《これまでの知見をもとに、外国人旅行者に対応する際の注意点をレクチャーする》

- ・ ガイドの説明で不足している点を補うような参加をお願いしたいです。（鳥取県）
- ・ 外国人旅行者により満足して体験プログラムに参加していただきたい為。（鳥取県）

《これまでの知見をもとに、外国人旅行者のニーズ（要望）をレクチャーする》

- ・ 料金設定について今の段階でアイデアがない。一方、今後ますます増えるインバウンドに柔軟に対応することが求められていると感じる。（鳥取県）

《外国人旅行者の満足度を高める体験プログラムを事業者・団体と考える》

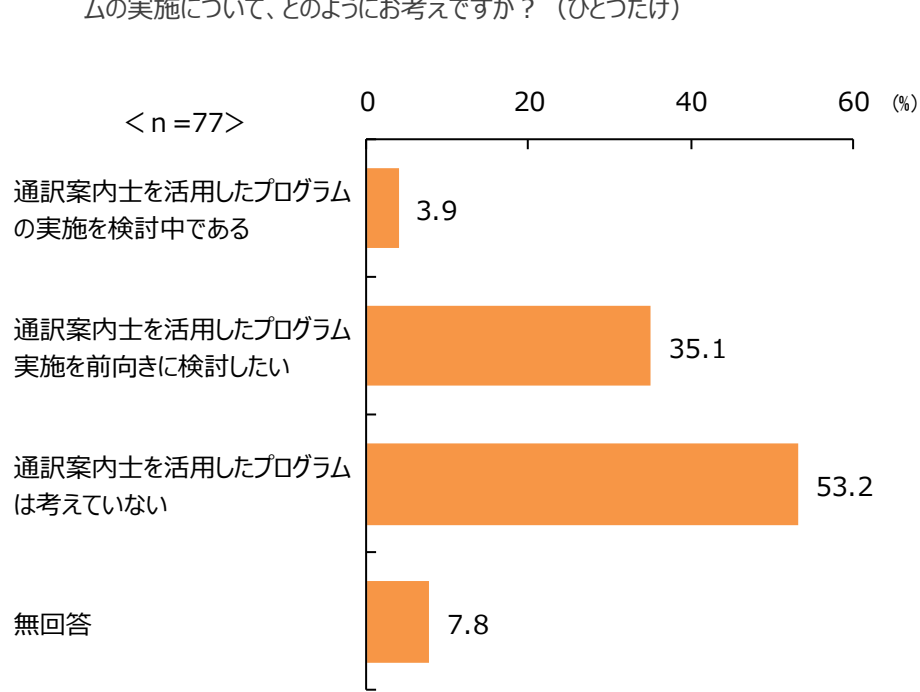
- ・ 外国人旅行者のニーズや不便なところなどがまだ十分に認知されていないと思うから。（島根県）
- ・ 通訳案内士の方がその場所、店についてまずは体験して考えてほしい。（鳥取県）
- ・ 通訳案内士については地域全体としてかなり遅れている。（島根県）
- ・ 外国人のニーズも各々が違う事。（鳥取県）

A. 事業者・団体への調査

14. 「通訳案内士」を活用した体験プログラム(イメージ)への反応(Q12)

●「通訳案内士」を活用した体験プログラム（イメージ）への反応について、「通訳案内士を活用したプログラムは考えていない」が最も多く53.2%、次いで「通訳案内士を活用したプログラム実施を前向きに検討したい」が35.1%とつづく。

Q12 大山隠岐国立公園エリアにおいて、事業者・団体が主体となり、通訳案内士の方を活用した『体験プログラム』の検討を行っています。通訳案内士を活用したこのような体験プログラムの実施について、どのようにお考えですか？（ひとつだけ）



		n	通訳案内士を活用したプログラムの検討中	通訳案内士を活用したプログラムの検討したい	通訳案内士を活用したプログラムは考えていない	無回答	「検討計」
全体		77	3.9	35.1	53.2	7.8	39.0
①外国人旅行者向けプログラム実施の有無	実施あり	39	5.1	48.7	43.6	2.6	53.8
	実施なし・無回答	38	2.6	21.1	63.2	13.2	23.7
②所在地	鳥取県	28	10.7	25.0	57.1	7.1	35.7
	島根県	40	0.0	35.0	57.5	7.5	35.0
	岡山県	9	0.0	66.7	22.2	11.1	66.7
③旅行形態	個人手配による旅行（FIT）	30	6.7	56.7	36.7	0.0	63.3
	団体旅行	18	5.6	38.9	55.6	0.0	44.4

※n=20以上

全体より10ポイント以上高い	全体より5ポイント以上低い
全体より5ポイント以上高い	全体より10ポイント以上低い

A. 事業者・団体への調査

15. 「通訳案内士」を活用した体験プログラム(イメージ)への反応における理由(Q13)

- 「通訳案内士」を活用した体験プログラム（イメージ）について、プログラムの実施を前向きに検討したい理由として「外国人観光客の受入強化に繋がるため」や「観光客への説明が的確にできるようになるため」といった回答が多い。
- 一方で、プログラムは考えていない理由として「通訳案内士を必要とするプログラムがないため」や「現状の内容で十分のため」といった回答が多い。

Q13 あなたが前問（Q12）でそのようにお答えになった理由をお答え下さい。（自由記述）

※回答ごとに無作為に抽出

Q13. 通訳案内士を活用したプログラムの実施を検討中である(n=3)

	内容	件数	比率
1	プログラムの満足度向上に繋がるため	2	66.7%
2	既に需要があるため	1	33.3%

《通訳案内士を活用したプログラムの実施を検討中である》

- ・ 現状、タクシーで点と点を結ぶ作業になってしまっている為、同行し散策しながらのプログラムは魅力的。（鳥取県）

Q13. 通訳案内士を活用したプログラム実施を前向きに検討したい(n=25)

	内容	件数	比率
1	外国人観光客の受入強化に繋がるため	8	32.0%
2	観光客への説明が的確にできるようになるため	6	24.0%
3	観光客の満足度向上に繋がるため	5	20.0%
4	今後検討していきたい	4	16.0%
	その他	2	8.0%

《通訳案内士を活用したプログラム実施を前向きに検討したい》

- ・ 蒜山の文化、自然をより理解し、楽しんで頂きたいため。（岡山県）
- ・ 通訳がいればリスクが減る為。（島根県）
- ・ 今後、海外の観光客が多くなっていくのなら、やはり楽しんで帰ってもらいたいので。（鳥取県）
- ・ 各体験プログラムのガイドをしていただくことで、内容を知り参加者が増えると考えている。（島根県）

Q13. 通訳案内士を活用したプログラムは考えていない(n=35)

	内容	件数	比率
1	通訳案内士を必要とするプログラムがないため	10	28.6%
2	現状の内容で十分のため	9	25.7%
3	注力したい分野ではないため	6	17.1%
4	既存の職員で対応できているため	2	5.7%
4	コストが増えるため	2	5.7%
	その他	6	17.1%

《通訳案内士を活用したプログラムは考えていない》

- ・ インバウンド対応する以前の課題が多いため、外国人の集客まで手がおよんでいない。体制を整えても、プロモーション、集客が難しいと思われる。（岡山県）
- ・ こちらのニーズと、通訳案内士の役割が合えば考えたい。（島根県）
- ・ 現在実施しているプログラムが外国人に適しているかはっきりしていない。（島根県）

B. 通訳案内士への調査

B. 調査概要

B. 通訳案内士への調査

調査対象	対象エリア内に登録されている通訳案内士 ※対象者については、一般社団法人 山陰インバウンド機構「山陰地域限定特例通訳案内士検索システム」を活用して選定
実施時期	平成30年9月5日（水）～10月2日（火）
調査手法	郵送調査（宛先へ郵送およびメールで送信） ・一般社団法人山陰インバウンド機構「山陰地域限定特例通訳案内士検索システム」を基に通訳案内士への郵送調査を実施。 （調査実施委託先）株式会社博報堂
調査項目	・対応言語 ・大山隠岐国立公園における対応エリア（過去経験・今後の意向） ・通訳案内士を活用した体験プログラムを実施する際の課題 ・通訳案内士としての得意分野 ・施設側（観光事業者など）との連携状況 ・体験プログラム担当スタッフとの連携に対する意向 ・「体験プログラム担当スタッフ」との連携して案内することへの課題（問題点や懸念材料） ・「体験プログラム担当スタッフ」との最適な連携の仕方／役割分担

B. 対象者プロフィール

■所在地

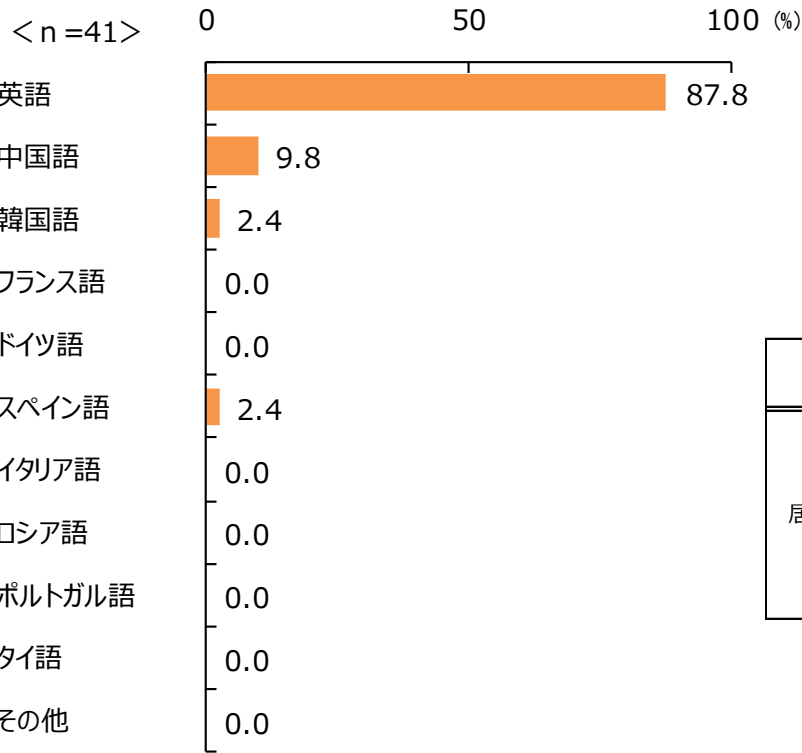
		(%)		
	n	鳥取県	島根県	岡山県
全体	41	14.6	56.1	29.3

B. 通訳案内士への調査

1. 対応言語(Q1)

● 対応言語について、「英語」が突出して多く87.8%、次いで「中国語」が9.8%、「韓国語」と「スペイン語」が2.4%とつづく。

Q1 あなたの対応言語をお答え下さい。(いくつでも)



		(%)											
		n	英語	中国語	韓国語	フランス語	ドイツ語	スペイン語	イタリア語	ロシア語	ポルトガル語	タイ語	その他
全体		41	87.8	9.8	2.4	0.0	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地	鳥取県	6	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	島根県	23	91.3	8.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	岡山県	12	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

※n=20以上

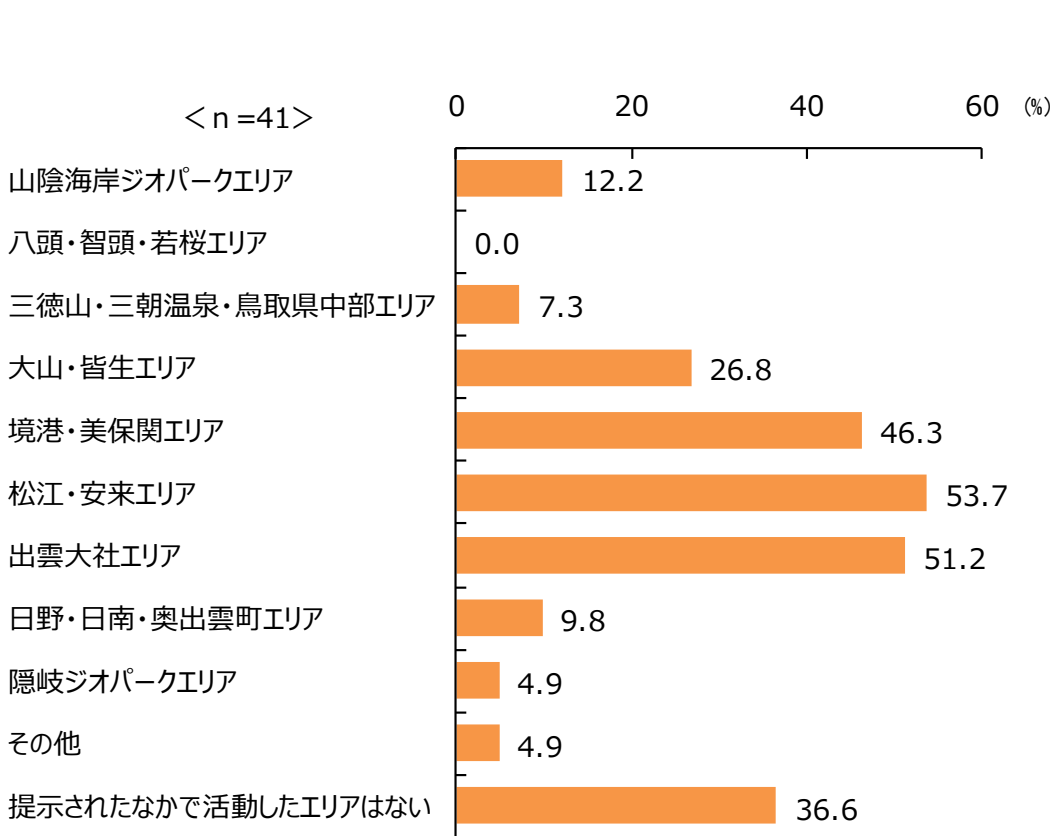
全体より10ポイント以上高い	全体より5ポイント以上低い
全体より5ポイント以上高い	全体より10ポイント以上低い

B. 通訳案内士への調査

2. 大山国立公園内でこれまでに活動されたエリア(Q2)

● 大山国立公園内でこれまでに活動されたエリアについて、「松江・安来エリア」が最も多く53.7%、次いで「出雲大社エリア」が51.2%、「境港・美保関エリア」が46.3%とつづく。

Q2 大山隠岐国立公園内の以下に挙げたエリアで通訳ガイドを担当するなど、通訳案内士として活動されたエリアはありますか？（いくつでも）



													(%)
		n	山陰海岸ジオパークエリア	八頭・智頭・若桜エリア	三徳山・三朝温泉・鳥取県中部エリア	大山・皆生エリア	境港・美保関エリア	松江・安来エリア	出雲大社エリア	日野・日南・奥出雲町エリア	隠岐ジオパークエリア	その他	提示されたなかで活動したエリアはない
全体		41	12.2	0.0	7.3	26.8	46.3	53.7	51.2	9.8	4.9	4.9	36.6
居住地	鳥取県	6	33.3	0.0	50.0	83.3	100.0	83.3	33.3	0.0	16.7	16.7	0.0
	島根県	23	0.0	0.0	0.0	17.4	39.1	56.5	60.9	17.4	4.3	0.0	39.1
	岡山県	12	25.0	0.0	0.0	16.7	33.3	33.3	41.7	0.0	0.0	8.3	50.0

※n=20以上

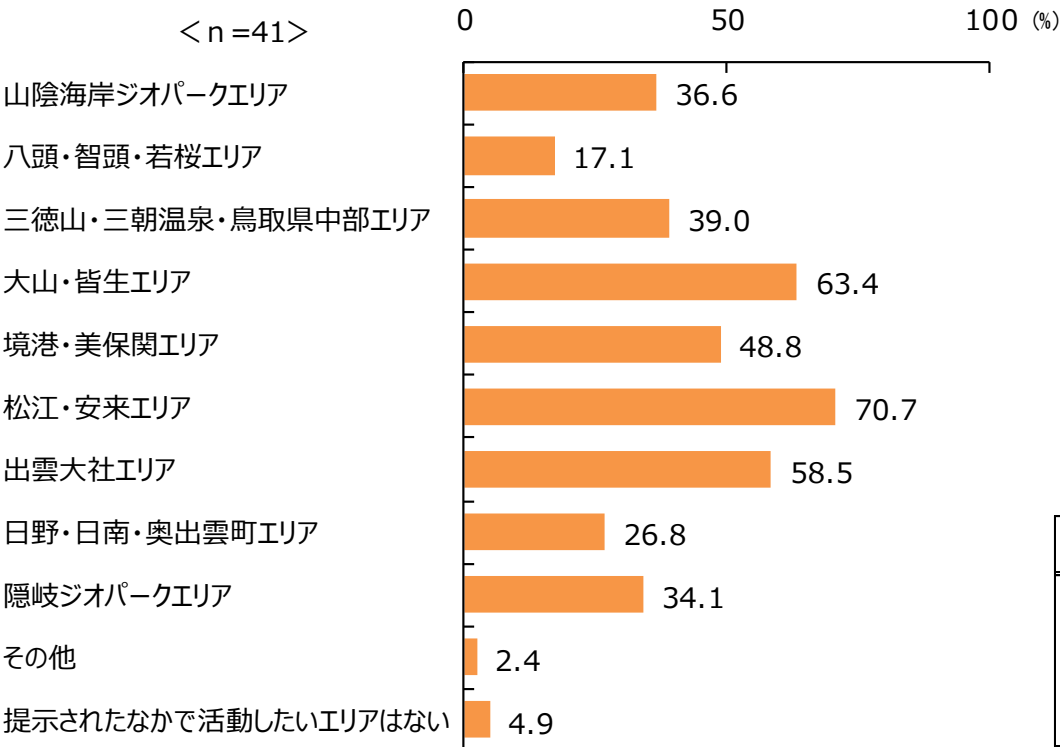
全体より10ポイント以上高い	全体より5ポイント以上低い
全体より5ポイント以上高い	全体より10ポイント以上低い

B. 通訳案内士への調査

3. 大山国立公園内で今後活動したいエリア(Q3)

- 大山国立公園内で今後活動したいエリアについて、「松江・安来エリア」が70.7%と最も多く、次いで「大山・皆生エリア」が63.4%、「出雲大社エリア」が58.5%とつづく。

Q3 今後、大山隠岐国立公園内の以下のエリアで、通訳案内士として活動したいエリアがあればお答え下さい。（いくつでも） (%)



		n	山陰海岸ジオパークエリア	八頭・智頭・若桜エリア	三徳山・三朝温泉・鳥取県中部エリア	大山・皆生エリア	境港・美保関エリア	松江・安来エリア	出雲大社エリア	日野・日南・奥出雲町エリア	隠岐ジオパークエリア	その他	提示されたなかで活動したいエリアはない
全体		41	36.6	17.1	39.0	63.4	48.8	70.7	58.5	26.8	34.1	2.4	4.9
居住地	鳥取県	6	50.0	33.3	66.7	83.3	66.7	66.7	33.3	16.7	16.7	16.7	0.0
	島根県	23	26.1	8.7	30.4	56.5	39.1	65.2	60.9	26.1	43.5	0.0	8.7
	岡山県	12	50.0	25.0	41.7	66.7	58.3	83.3	66.7	33.3	25.0	0.0	0.0

※n=20以上

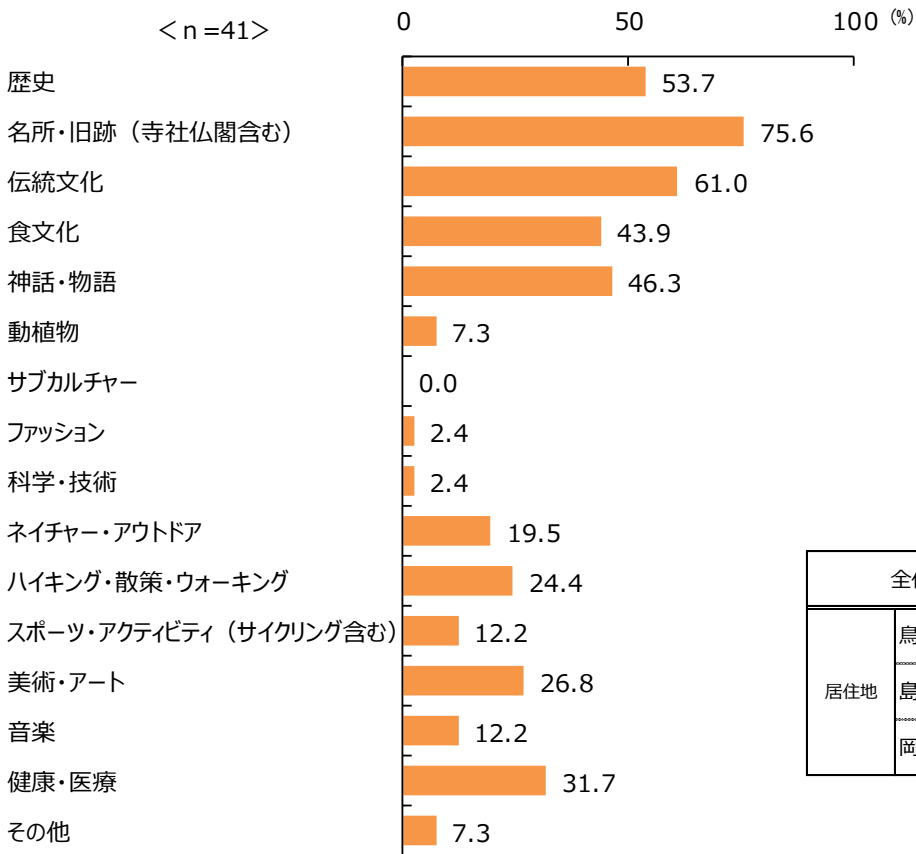
全体より10ポイント以上高い	全体より5ポイント以上低い
全体より5ポイント以上高い	全体より10ポイント以上低い

B. 通訳案内士への調査

4. 得意分野(Q4)

● 得意分野について、「名所・旧跡（寺社仏閣含む）」が最も多く75.6%、次いで「伝統文化」が61.0%、「歴史」が53.7%とつづく。

Q4 通訳案内士としてのあなたの得意分野があれば、以下の中から選び下さい。（いくつでも）



5

		(%)																	
		n	歴史	名所・旧跡（寺社仏閣含む）	伝統文化	食文化	神話・物語	動植物	サブカルチャー	ファッション	科学・技術	ネイチャー・アウトドア	ハイキング・散策・ウォーキング	（サイクリング含む）スポーツ・アクティビティ	美術・アート	音楽	健康・医療	その他	
全体		41	53.7	75.6	61.0	43.9	46.3	7.3	0.0	2.4	2.4	19.5	24.4	12.2	26.8	12.2	31.7	7.3	
居住地	鳥取県	6	66.7	83.3	66.7	50.0	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	33.3	33.3	
	島根県	23	43.5	73.9	60.9	47.8	60.9	8.7	0.0	4.3	4.3	17.4	21.7	8.7	21.7	17.4	30.4	4.3	
	岡山県	12	66.7	75.0	58.3	33.3	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0	25.0	33.3	16.7	41.7	0.0	33.3	0.0	

※n=20以上

全体より10ポイント以上高い

全体より5ポイント以上低い

全体より5ポイント以上高い

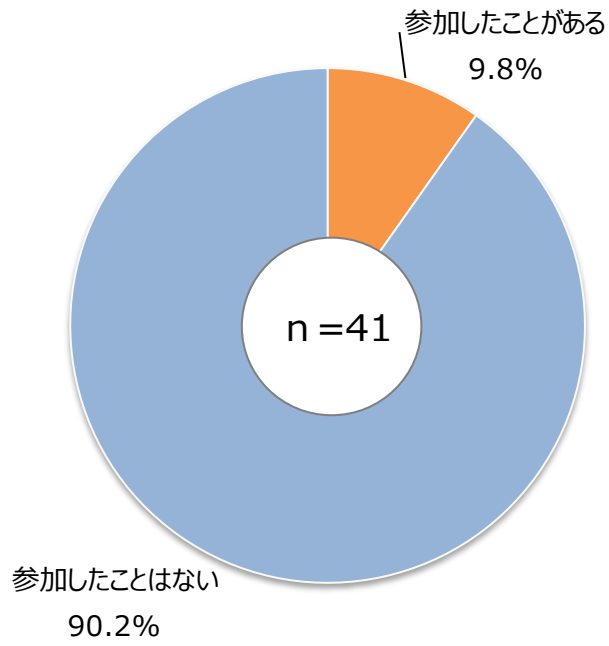
全体より10ポイント以上低い

B. 通訳案内士への調査

5. 大山隠岐国立公園エリアの『体験プログラム』への参加経験(Q5)

● 大山隠岐国立公園エリアの『体験プログラム』への参加経験について、「参加したことはない」が大半を占め90.2%。

Q5 過去に大山隠岐国立公園エリアの事業者・団体が行った『体験プログラム』に通訳案内士として、参加されたことはありますか？



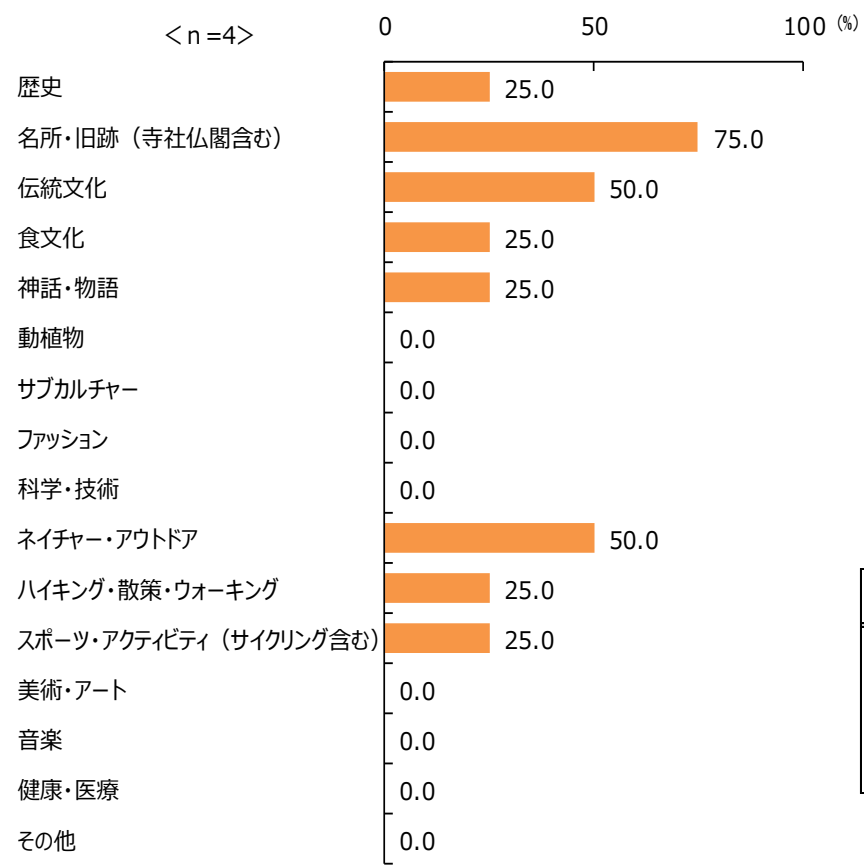
		(%)		
		n	参加したことがある	参加したことはない
全体		41	9.8	90.2
居住地	鳥取県	6	0.0	100.0
	島根県	23	13.0	87.0
	岡山県	12	8.3	91.7

B. 通訳案内士への調査

6. 過去に参加したことがある『体験プログラム』のジャンル(Q6)

● 過去に参加したことがある『体験プログラム』のジャンルについて、「名所・旧跡（寺社仏閣含む）」が最も多く75.0%、次いで「伝統文化」と「ネイチャー・アウトドア」が50.0%とつづく。

Q6 あなたが参加した体験プログラムは、以下のどのジャンルに該当しますか？（いくつでも）（Q5＝1回答者に聴取）



		(%)																
		n	歴史	名所・旧跡（寺社仏閣含む）	伝統文化	食文化	神話・物語	動植物	サブカルチャー	ファッション	科学・技術	ネイチャー・アウトドア	ハイキング・散策・ウォーキング	スポーツ・アクティビティ（サイクリング含む）	美術・アート	音楽	健康・医療	その他
全体		4	25.0	75.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地	鳥取県	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	島根県	3	33.3	100.0	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	岡山県	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

※n=20以上

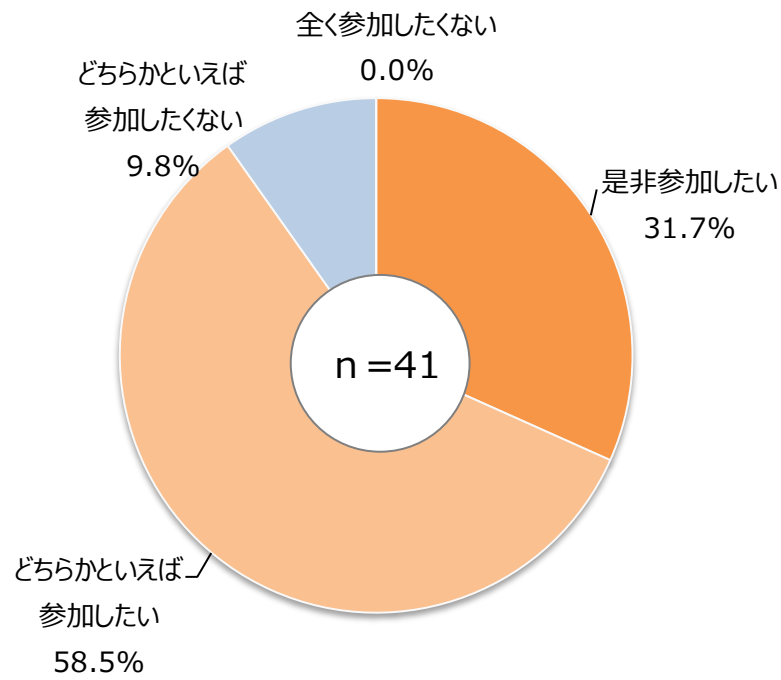
全体より10ポイント以上高い	全体より5ポイント以上低い
全体より5ポイント以上高い	全体より10ポイント以上低い

B. 通訳案内士への調査

7. 「通訳案内士」と連携した『体験プログラム』（イメージ）への意向（Q7）

●「通訳案内士」と連携した『体験プログラム』（イメージ）への意向について、「どちらかといえば参加したい」が最も多く58.5%、次いで「是非参加したい」が31.7%とつく。

Q7 大山隠岐国立公園エリアにおいて、事業者・団体が主体となり、通訳案内士の方と連携した『体験プログラム』の検討を行っています。このような体験プログラムに通訳案内士として関わりたいですか？（ひとつだけ）



		(%)					
		n	是非参加したい	どちらかといえば参加したい	どちらかといえば参加したくない	全く参加したくない	「参加したい計」
全体		41	31.7	58.5	9.8	0.0	90.2
居住地	鳥取県	6	16.7	66.7	16.7	0.0	83.3
	島根県	23	34.8	56.5	8.7	0.0	91.3
	岡山県	12	33.3	58.3	8.3	0.0	91.7

B. 通訳案内士への調査

8. 「通訳案内士」と連携した『体験プログラム』（イメージ）への意向における理由（Q8）

- 「通訳案内士」と連携した『体験プログラム』（イメージ）について、プログラムに参加したい理由として「プログラム内容に魅力を感じるため」や「通訳案内士として積極的に活動したいため」、「スキルを向上させたいため」といった回答が多い。
- 一方で、プログラムに参加したくない理由として「自宅からのアクセスが悪く機会が限られるため」や「他の仕事との兼ね合いで機会が限られるため」といった回答が多い。

Q8 あなたが前問でそのようにお答えになった理由をお答え下さい。（自由記述）

※回答ごとに無作為に抽出

Q8. 是非参加したい（n=14）

	内容	件数	比率
1	プログラム内容に魅力を感じるため	5	35.7%
1	通訳案内士として積極的に活動したいため	5	35.7%
3	スキルを向上させたいため	3	21.4%
	その他	1	7.1%

《是非参加したい》

- ・ 私にとっては**新たな分野**なのですが、魅力的な場所なので研修してガイド業務に就き、多くの人に楽しんでもらいたいと思います。（島根県）
- ・ 通訳ガイドとして経験を積める機会があれば積極的に参加したいです。（岡山県）
- ・ 通訳案内士としての技能の幅を広げていきたいため。（島根県）

Q8. どちらかといえば参加したい（n=24）

	内容	件数	比率
1	スキルを向上させたいため	6	25.0%
2	プログラムの内容によっては参加したいため	5	20.8%
2	自宅からのアクセスが悪く機会が限られるため	5	20.8%
4	通訳案内士として積極的に活動したいため	4	16.7%
5	他の仕事との兼ね合いで機会が限られるため	3	12.5%
	その他	1	4.2%

《どちらかといえば参加したい》

- ・ 自己研鑽のため（岡山県南部在住のため、当該地域に関する情報・知識共に少ない現状がある）。（岡山県）
- ・ サイクリングやトレッキングを伴うものは**体力的に困難**。ハイキングレベルで寺社仏閣参拝系のプログラムのみを希望。（島根県）
- ・ 体験プログラムの**実施日程により参加が左右される**と思います。また、車を所有していないため、現場の公共交通機関が無い場合、参加は難しいと思います。（島根県）

Q8. どちらかといえば参加したくない（n=4）

	内容	件数	比率
1	自宅からのアクセスが悪く機会が限られるため	3	75.0%
2	他の仕事との兼ね合いで機会が限られるため	1	25.0%

《どちらかといえば参加したくない》

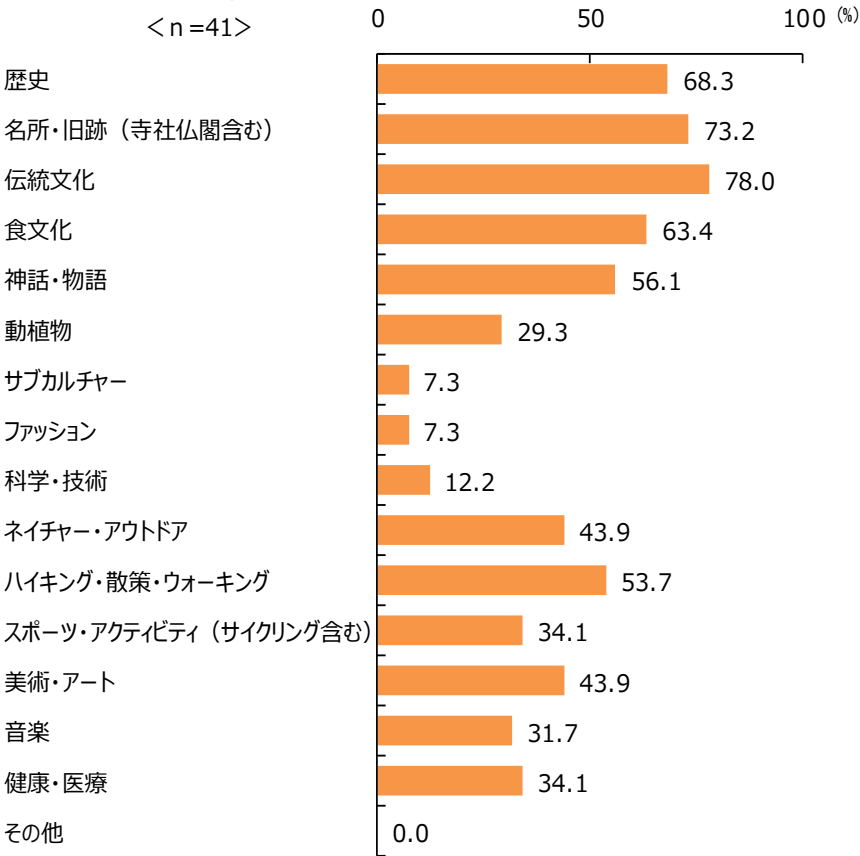
- ・ 自宅から遠いため、宿泊の必要が出てくるため。（鳥取県）
- ・ 自宅から遠く、交通の便が悪いので参加が困難かつ、年齢的（73才）に負担（体力、精神的な）の大きい仕事は無理な為。（島根県）

B. 通訳案内士への調査

9.『体験プログラム』のジャンル別興味度(Q9)

●『体験プログラム』のジャンル別興味度について、「伝統文化」が最も多く78.0%、次いで「名所・旧跡（寺社仏閣含む）」が73.2%、「歴史」が68.3%とつく。

Q9 大山隠岐国立公園エリアにおいて、事業者・団体が主体となり実施する「体験プログラム」について、以下のどのようなジャンルのものに「通訳案内士」として参加したいと思いますか？
(いくつでも)



		(%)																
		n	歴史	名所・旧跡（寺社仏閣含む）	伝統文化	食文化	神話・物語	動植物	サブカルチャー	ファッション	科学・技術	ネイチャー・アウトドア	ハイキング・散策・ウォーキング	スポーツ・アクティビティ（サイクリング含む）	美術・アート	音楽	健康・医療	その他
全体		41	68.3	73.2	78.0	63.4	56.1	29.3	7.3	7.3	12.2	43.9	53.7	34.1	43.9	31.7	34.1	0.0
居住地	鳥取県	6	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	50.0	50.0	50.0	66.7	66.7	50.0	50.0	83.3	83.3	66.7	0.0
	島根県	23	60.9	73.9	65.2	56.5	47.8	30.4	0.0	0.0	4.3	39.1	52.2	17.4	30.4	26.1	34.8	0.0
	岡山県	12	75.0	66.7	100.0	66.7	58.3	16.7	0.0	0.0	0.0	41.7	58.3	58.3	50.0	16.7	16.7	0.0

※n=20以上

全体より10ポイント以上高い

全体より5ポイント以上低い

全体より5ポイント以上高い

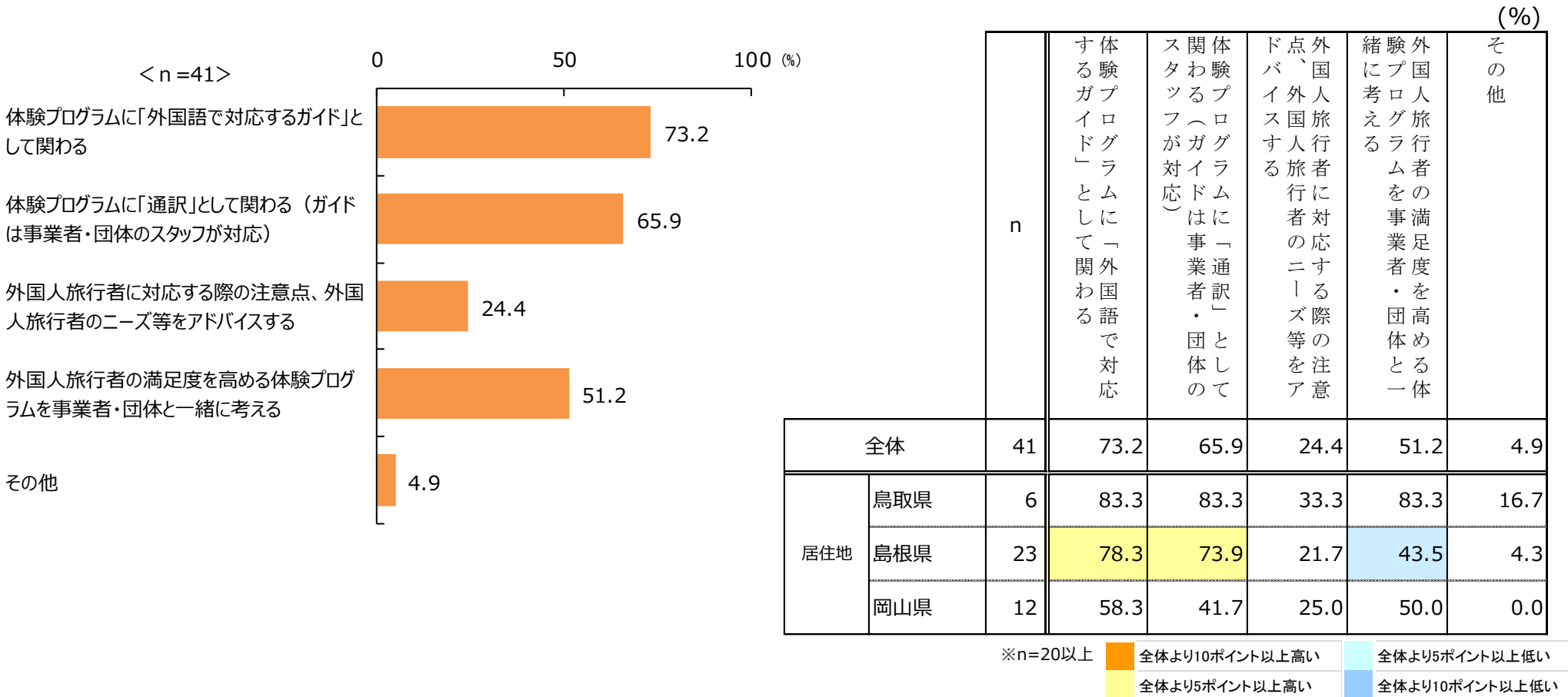
全体より10ポイント以上低い

B. 通訳案内士への調査

10.『体験プログラム』に望む関わり方(Q10)

●『体験プログラム』に望む関わり方について、「体験プログラムに「外国語で対応するガイド」として関わる」が最も多く73.2%、次いで「体験プログラムに「通訳」として関わる（ガイドは事業者・団体のスタッフが対応）」が65.9%、「外国人旅行者の満足度を高める体験プログラムを事業者・団体と一緒に考える」が51.2%とつく。

Q10 大山隠岐国立公園エリアの事業者・団体が行う『体験プログラム』の業務を受ける際に、どのような関わり方が望ましいとお考えになりますか？（いくつでも）

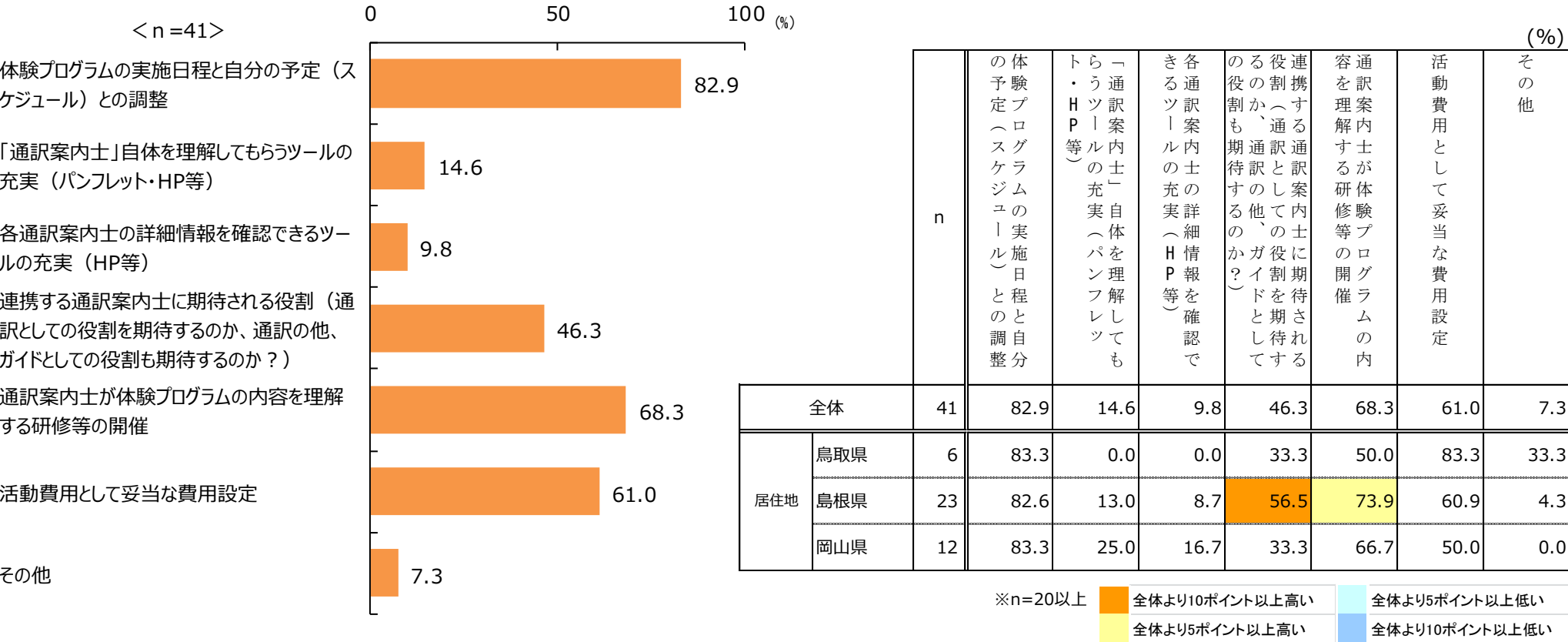


B. 通訳案内士への調査

11.『体験プログラム』に通訳案内士として参加する場合の課題(Q11)

- 『体験プログラム』に通訳案内士として参加する場合の課題について、「体験プログラムの実施日程と自分の予定（スケジュール）との調整」が最も多く82.9%、次いで「通訳案内士が体験プログラムの内容を理解する研修等の開催」が68.3%、「活動費として妥当な費用設定」が61.0%とつづく。

Q11 大山隠岐国立公園エリアにおける『体験プログラム』に通訳案内士として参加することを考えた際、どのようなことが課題になりますか？（いくつでも）



アンケート回答者の属性分析

各県ごとの通訳案内士および関連施設の回答者数から見る傾向

島根県 **通訳案内士：35人配布→23人回答（65.7%）**
関連施設 ：98箇所配布→40箇所回答（40.8%）
⇒回答者数は最も多く積極的なコメントもあるが、すでに造成されているコンテンツ（出雲・大山）が多いためか参加機会が無くどうしたらいいかわからない人が多い印象。

鳥取県 **通訳案内士：6人配布→6人回答（100%）**
関連施設 ：83箇所配布→24箇所回答（34.9%）
⇒人数こそ少ないが100%の解答率。すでに自身で積極的に取り組んでいる人が多い印象。新しい領域への意気込みが高い人も多い。

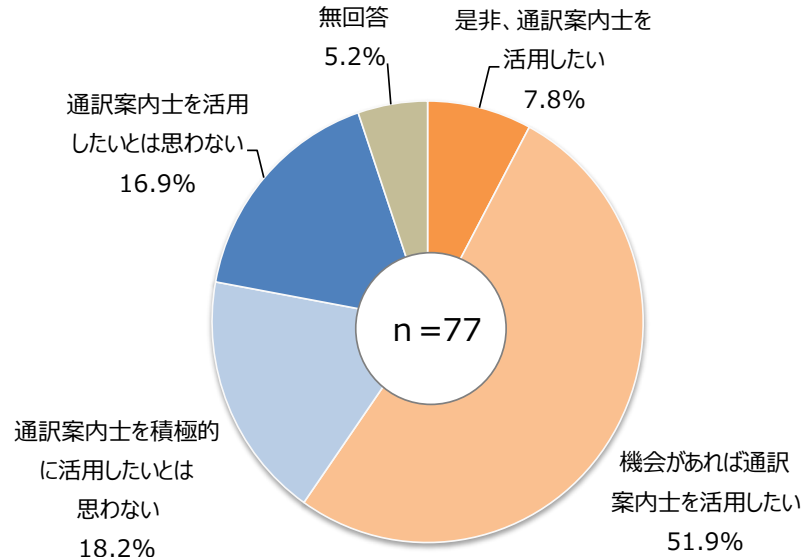
岡山県 **通訳案内士：40人配布→12人回答（30%）**
関連施設 ：27箇所配布→9箇所回答（40.8%）
⇒回答者数および回答内容においても、あまり積極的ではない。

**モチベーションおよび通訳案内士としての携わり方については
資格の有無にかかわらずかなり個人差がある。**

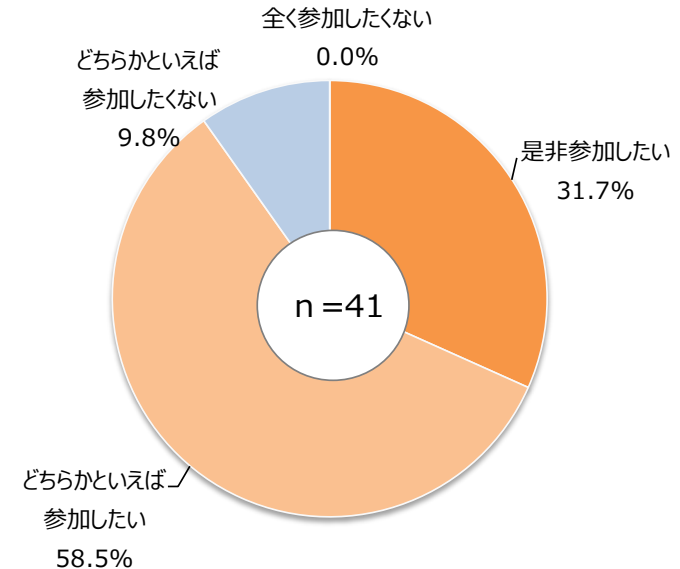
体験プログラムへの意向分析

体験プログラムへの事業者および通訳案内士それぞれの意向比較

=事業者=



=通訳案内士=



・現状の通訳案内士活用状況としては、通訳案内士を活用した体験プログラムを実施しているのは**全体の3.9%**にとどまる。

・理由としては、ほとんどが、「**手が回らない**」「**どうしたらいいかわからない**」という意見が多数。

・今後、「機会があれば通訳案内士を活用したい」という意向は**59.7%**。

・是非参加したい、どちらかとしては参加したいが全体の**約90%**を占める。

・「やったことはないがトライしてみたい」「技能の幅を広げたい」という意見が多数。

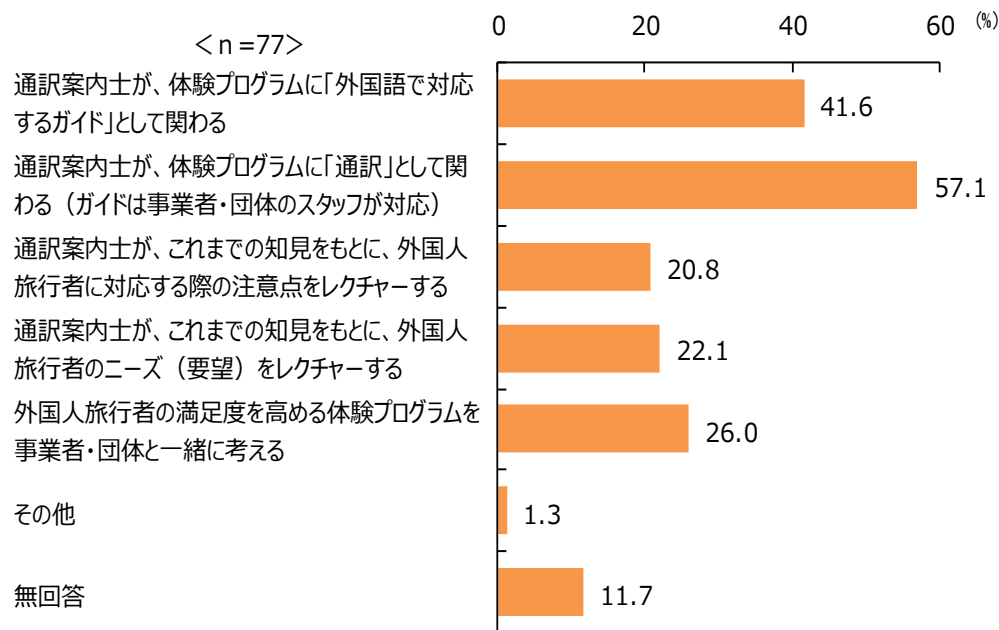
・一方、年齢や体力を不安視する声もあるため、プログラムに合わせた人選が必要である。

⇒体験内容に合わせた連携が取れば新たな機会創出につながる可能性がある。

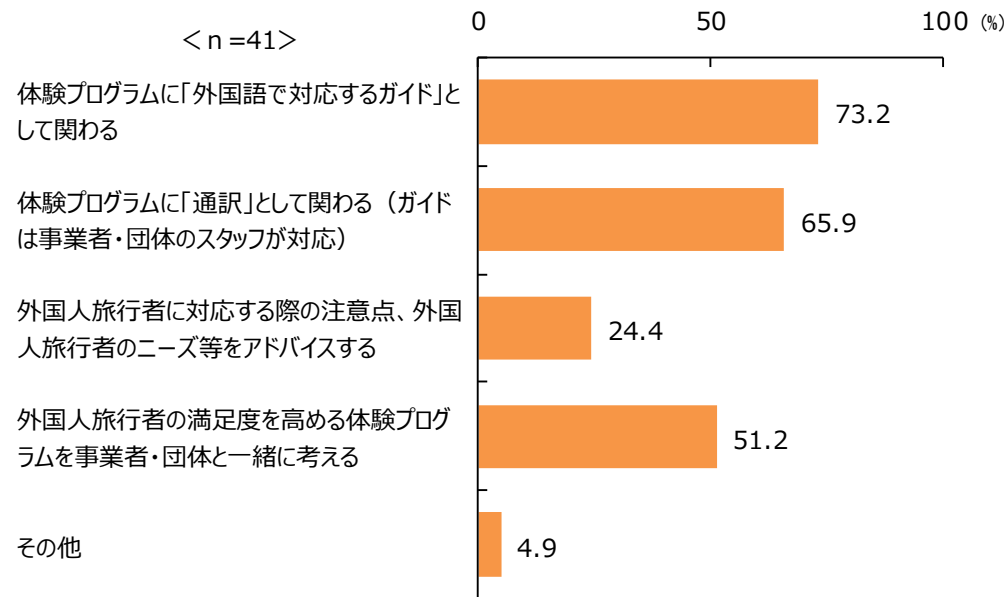
通訳案内士の体験プログラムへの関わり方分析

通訳案内士の体験プログラムへの関わり方としては、「“通訳”として関わる」が事業者からは57.1%、通訳案内士側からも65.9%と高い意向が見受けられる。

= 事業者 =



= 通訳案内士 =



今後、通訳案内士の活用においては、“ガイド”として体験をナビゲートする事業者とその説明を英語で行う“通訳案内士”の組み合わせが生きる体験を作ることが求められる。

⇒ただし、地域の受け入れ態勢の整備段階によってアプローチを変える必要がある。

通訳案内士を活用した体験プログラムの造成

体験プログラムの造成

体験プログラムの造成 テーマ設定

島根県 島根半島・三瓶山エリア

(テーマイメージ) “KAGURA”

古の精神や伝統をいまの文化の中で受け継いでいる“神楽”。
ショーケースとしての神楽ではなく
その土地の人々の精神性を
島根半島・三瓶山の自然を含めて伝える。
神楽鑑賞と交流や、神楽面絵付ワークショップなどの
体験プログラムを造成。



鳥取県 大山・三徳山エリア

(テーマイメージ) “Spiritual mountain”

三徳山や開山1300年を迎える霊山である大山にて、
山岳信仰とトレッキングを組み合わせた、
投入堂登山・宿坊・座禅体験などを行なう。
地元事業者の専門ガイドと連携した、
体験プログラムを造成。



体験プログラムの造成 外国人アドバイザー

大山隠岐国立公園内の通訳案内士を活用した体験コンテンツの抽出にあたり、
前述 2 テーマ及びルートを事前取材した外国人アドバイザー監修でツアー造成を実施。



Liz Schaffer,
Editorial and creative director,
Lodestars Anthology



DAN RICHARDS
Writers
Lodestars Anthology



今回ツアー造成した体験コンテンツ一覧

三瓶山・出雲半島エリア 1

小豆澤埋没林公園 ガイド解説



三瓶山森林ガイドウォーキング



石見神楽鑑賞 & 体験



さんべ温泉 ソムリエガイド



三瓶山西の原グランピング



今回ツアー造成した体験コンテンツ一覧

三瓶山・出雲半島エリア 2

天空のあさごはん（三瓶山）



さんべ温泉 貸切銭湯



神楽面絵付け体験



日御碕神社街歩きガイド



島根半島・鷺浦街歩き



今回ツアー造成した体験コンテンツ一覧

三瓶山・出雲半島エリア 3

出雲大社早朝参拝



鷺浦街歩き



鷺浦しわくや



今回ツアー造成した体験コンテンツ一覧

三徳山・大山ルートエリア

三徳山投入堂 参拝登山ガイド



三朝温泉街歩きガイド



山楽荘 宿坊宿泊体験



大山ブナの森ガイドウォーキング



大川寺阿弥陀堂 座禅体験



外国人のモニターによる体験プログラムの検証

通訳案内士へのスキルアップ研修①

モニターツアー前に、通訳案内士に対して体験内容の習得・理解を目的とした下見研修を実施
事前に実際にプログラム実施施設を訪れ、
ガイドとのコミュニケーション、プログラムに関する知識向上をはかった。

日時：2018年11月12日（月）～11月13日（火）

日付	通訳案内士	時間	場所	行程	施設／担当
11/12	山本様 畑様	8:00	大田市	畑様(ご自宅)米子第一交通がお迎えにあがります	ご自宅
				移動	
		8:50	出雲市	ワンダートランク宮・上石乗車	宿泊ホテル
		9:00	出雲市	山本様(ご自宅)米子第一交通がお迎えにあがります	ご自宅
				移動	
		9:30	出雲 日御碕	日御碕神社（出雲市役所観光課・青木様と合流）	日御碕ガイドツアー 担当：吉田 勝俊さま(出雲観光協会)
		10:30		移動	
		11:00	出雲 鷺浦	輪島屋 宿泊施設見学	輪島屋：島根県出雲市大社町鷺浦16
		11:30	出雲 鷺浦	昼食	しわく屋：島根県出雲市大社町鷺浦171
		12:30	出雲 鷺浦	鷺浦まち並みガイド	うさぎ元気な会 安部氏
		13:30		移動	
		15:00	大田市・温泉津	小林工房 絵付けワークショップ解説	小林工房：島根県大田市温泉津町小浜イ308番地2
		15:45		移動	
		16:30	三瓶山北の原	埋没林公園	三瓶小豆原埋没林公園／しまね自然と環境財団・田中様
		17:00		移動	
		17:30	三瓶温泉	国民宿舎さんべ荘 温泉ソムリエ解説	長尾氏
		18:00		移動	
		18:30	三瓶山北の原	多根神楽団	伝承館 多根神楽団
		19:00		移動	
		19:30	大田市	畑様(ご自宅)までお送りいたします	ご自宅
		20:30	出雲市	山本様(ご自宅)までお送りいたします	ご自宅

日付	通訳案内士	時間	場所	行程	施設／担当
11/13	足立様	8:30	境港市	足立様(ご自宅)米子第一交通がお迎えにあがります	ご自宅
		9:00	米子市	ワンダートランク宮・上石乗車	宿泊ホテル
				移動	
		11:00	三徳山	三徳山三佛寺(投入堂)	米田良順様
		12:00		移動	
		12:30	三朝温泉	昼食	
		13:45		移動	
		15:00	大山	大山観光局	大山観光局 車様
				三楽荘	
		16:30		移動	
		17:30	米子市	足立様(ご自宅)までお送りいたします	ご自宅

下見研修およびモニターツアーに参加した通訳案内士

大山隠岐国立公園エリア周辺で通訳案内士として活動している以下 3 名が
下見研修およびモニターツアーへ参加



山本 里津子さん

Rits'英会話スクールをご自宅で開講する傍ら、子供英会話教室を開講。

通訳案内士としては、大型クルーズ船のガイドとして活動。

普段は、出雲や松江などをメインのエリアとして活動している。



畑 美恵さん

学校の教員を本業としつつ、通訳案内士の資格を取得。通訳案内士としては、大型クルーズ船のガイドとして活動している。

普段は、大田市の石見銀山や大森をメインのエリアとして活動している。



足立 俊さん

島根・鳥取エリアを中心とした地方テレビ局を退職し、通訳案内士として活動。通常は大型クルーズ船のガイドとして活動している。

普段は鳥取エリアをメインに活動している。

実施行程：モニターツアー

造成した体験コンテンツを5日間の行程でモニターツアー実施
日時：2018年11月23日（金）～11月27日（火）

日付	通訳案内士	時間	場所	行程	交通	施設/担当	担当
11/23	山本 幸			※クリス WTスタッフは前日より米子泊			
		9:00	羽田空港	集合（ローリエ・カーン（自身で行動））			
		10:00		クリス、WTスタッフ、米子駅からタクシー乗車		スタッフ乗用してタクシーで羽田空港へ	
		10:15	羽田空港	ローリエとカーン、羽田空港			
		11:40	出雲空港	ローリエ・カーン 出雲着	JAL279		
		12:15		移動	タクシー	ローリエ・カーンをピックアップ	米子第一交通
		12:15	出雲大社	ランチ・タララ 通訳案内士、山本幸と合流		ここで全乗集合	
				移動		移動車内でお弁当	
		13:15	三瓶山の南	通訳案内士にてガイド付きで見学（中瀬瀬川、山口橋/古田橋含む）	タクシー	三瓶山の南で集合	しんべん観光 田中 幸
		14:30		移動	タクシー		
		14:45	三瓶山の南	三瓶山、風景が広がる西の展望台まで乗車（フォーモング）	徒歩	大田山・三瓶山	
		15:30	三瓶山の南	移動		WT グランピング	WT
		17:30	三瓶山の南	移動		三瓶山の南	
		18:30		移動		三瓶山の南	
		19:00	三瓶山の南	移動		三瓶山の南	
		20:00	三瓶山の南	移動		三瓶山の南	
		20:45		移動	タクシー	三瓶山の南	
		21:15	三瓶山の南	移動	タクシー	三瓶山の南	
		22:15	三瓶山の南	移動	タクシー	三瓶山の南	
11/24	山本 幸	5:00	三瓶山の南	起床			
		5:30	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		WT
		6:00	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		7:30	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		8:00	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		9:00	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		9:30	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		11:30	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		12:00	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		13:00	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		14:15	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		15:30	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		17:30	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		19:00	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		21:15	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		22:15	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		23:15	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		24:15	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		25:15	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
11/25	山本 幸	7:00	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		7:30	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		8:30	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		9:15	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		10:30	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		11:00	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		12:30	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		13:30	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		15:30	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		16:30	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		17:30	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		19:00	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		21:15	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		22:15	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		23:15	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		24:15	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		25:15	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		26:15	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		27:15	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		
		28:15	三瓶山の南	三瓶山、西の展望より移動	タクシー		

4	11月26日	尾立 幸	9:00	三瓶温泉	出発				
			9:30	三瓶山	移動	タクシー			WT
			12:00	三瓶山	移動	タクシー			WT
			13:00	三瓶山	移動	タクシー			WT
			14:30	三瓶山	移動	タクシー			WT
			16:00	三瓶山	移動	タクシー			WT
			17:00	三瓶山	移動	タクシー			WT
			18:00	三瓶山	移動	タクシー			WT
			19:00	三瓶山	移動	タクシー			WT
			20:00	三瓶山	移動	タクシー			WT
5	11月27日	尾立 幸	7:30	三瓶山	移動	タクシー			WT
			8:30	三瓶山	移動	タクシー			WT
			9:00	三瓶山	移動	タクシー			WT
			12:00	三瓶山	移動	タクシー			WT
			13:00	三瓶山	移動	タクシー			WT
			15:00	三瓶山	移動	タクシー			WT
			15:30	三瓶山	移動	タクシー			WT
			17:00	三瓶山	移動	タクシー			WT
			18:00	三瓶山	移動	タクシー			WT
			19:30	三瓶山	移動	タクシー			WT

ルート：三瓶山・島根半島ルート

出雲空港（出雲縁結び空港）、〒699-0

三瓶小豆原埋没林公園、〒694-0003 島

山の駅さんべ、〒694-0223 島根県大田

国民宿舎さんべ荘、〒694-0222 島根県

石見ワイナリー株式会社、〒694-0222

三瓶バーガー、〒694-0003 島根県大田

日御碕神社、〒699-0763 島根県出雲市

ギャラリーしわく屋、〒699-0761 島根

出雲大社、〒699-0701 島根県出雲市大

目的地を追加

オプションを表示

ルートをモバイル端末に送信

山陰自動車道 経由 3 時間 32 分 149 km

渋滞なしで 3 時間 32 分

このルートでは有料区間を通過します。

詳細

ルート：大山・三徳山ルート

メニュー

依山楼 岩崎、〒682-0123 鳥取県東伯郡

三楽荘、〒682-0123 鳥取県東伯郡三朝町

三徳山三佛寺 投入堂

角磐山 大山寺、〒689-3318 鳥取県西伯郡

米子、〒683-0036 鳥取県米子市弥生町

目的地を追加

オプションを表示

ルートをモバイル端末に送信

県道273号線 経由

2 時間 2 分

波滞なしで 2 時間 2 分

92.9 km

詳細

あ

2 時間 2 分
92.9 km

米子

大山町

三朝町

鳥取県

三徳山三佛寺 投入堂

角磐山 大山寺

伯耆町

日吉津村

美保湾

倉吉市

北栄町

湯梨浜町

安来市

蒜山

181

313

179

外国人モニター

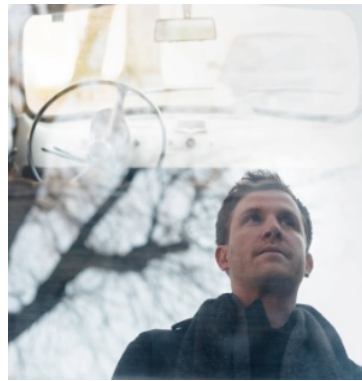
体験プログラムの検証という点を考慮し、
日本文化をある程度理解していながらも外国人目線を持つ、
アメリカ・イタリア・カナダ・トルコの多様な国籍のトラベラーを選定。

Laura La Monaca



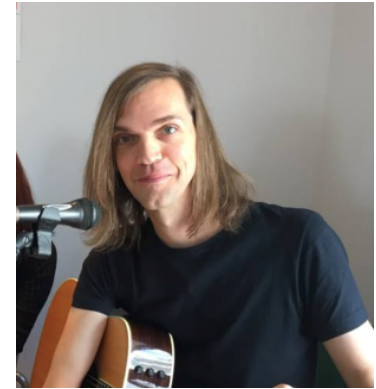
ラウラさん (Laura La Monaca)
イタリア・ミラノ在住。
フォトグラファー、フードスタイリスト

Lance Henderstein



ランスさん (Lance Henderstein)
アメリカ・ミシガン出身、現在ミラノ在住。
フォトジャーナリスト

Laurier Tiernan



ローリエさん (Laurier Tiernan)
カナダ出身・東京在住。
ミュージシャン、ナレーター、ジャーナリスト

Kaan Hancer



カーン・ハンサーさん (Kaan Hancer)
2008年、キプロスでATAデジタルメディアエージェンシーの共同設立者としてキャリアをスタートさせる

Christopher Danford



クリスさん (Christopher Danford)
アメリカ・シアトル出身。
サンフランシスコ在住を経て、2018年6月より東京在住。
職業はソフトウェアエンジニア

外国人目線での検証・分析

モニターツアーでの検証・分析視点

モニターツアー実施中に、

①出雲・島根半島エリア、②大山・三徳山エリアの2カ所で意見交換会を実施。

以下の2つの視点について、参加者からのフィードバックと、検証・考察内容のヒアリングを実施した。

視点1
体験プログラムの
コンテンツ力

大山隠岐国立公園内で抽出したコンテンツが
海外の旅人にも魅力的かどうかの検証。

視点2
通訳案内士を
活用した説明力

体験プログラムについて説明量や内容が適切かつ
魅力を十分伝えられるものだったかの検証。

外国人モニターとの意見交換会

2018年11月25日13:30-15:30
島根県出雲市 ほっと八千代のさと研修室



2018年11月27日13:30-15:30
鳥取県大山町 大山エコミュージアムセンター



視点 1：コンテンツ力の検証



小豆沢埋没林公園
歴史的背景をいかにストーリー的に話すかがポイント

良かった点

- ・ 4000年前の古木に触れる体験は、神話や歴史の中に入り込んでいく入り口として、とてもよかった。
- ・ 神楽そのものには繋がらないが、出雲大社の柱の話に関連があるなど”Around Kagura”のテーマに合っていたと思う。

改善点

- ・ 日本語が話せない旅人には難しいコンテンツだった。
- ・ 大木が古くて、きちんと保存されているので、すごいことは分かったが情報量が多く説明のストーリーを理解するのが難しい。
- ・ 幹が太い大木を見ることはアメリカのナショナルパークではよくあることなので、アメリカ人にとっては特に珍しいものではなかった。



三瓶山森林ガイドウォーキング
ゆっくり時間をかけて楽しみながら森林を歩く体験は可能性あり

良かった点

- ・ 的確で簡潔な説明があり、グループのみんなと仲良くなるようなアクションもあり、楽しくウォーキングできたのでよかった。
- ・ 海外ではフォレストセラピーが人気なので、コンテンツとしては森の中を歩くというのはとても良い経験。

改善点

- ・ 時間がなかったからかもしれないが、2時間くらいの長さがあればよかった。
- ・ 森林の中を歩き、キャンプサイトに戻ってくるような体験ができればよかった。

視点1：コンテンツ力の検証



石見神楽鑑賞&体験

クオリティが高く歴史やこの土地を感じるこのエリアだけの体験

良かった点

- ・小さい町の小さな神社の小さなステージで世界の一流レベルのパフォーマンスが見られるのはすごい。日本の文化の奥深さ、歴史、神話も感じられた。
- ・見る前ではなく後で体験できる機会があったのはよかった。
- ・確実にこんな体験は見たことはないと言える。

改善点

- ・タイトなスケジュールだった。余韻に浸る時間がほしい（神楽を終わってすぐ次、よりもゆったりとした過ごし方）。
- ・良いところだけを選んで見せられるよりも、じっくりとした体験の方が好まれるのでは。



さんべ温泉 温泉ソムリエガイド&入浴体験

入浴前に簡単に説明を聞き、時間をかけて温泉を楽しむ体験が良い

良かった点

- ・温泉ソムリエの説明があったので入り方が分かってよかった。
- ・初心者向けの温泉でもある。
- ・バラエティのある温泉で本当に楽しかった。

改善点

- ・最低1時間は絶対に入りたい。
- ・入浴経験があるかないかを事前にヒアリングし、経験有無で説明内容を調整した方がよい。
- ・通訳案内士がガイドとして説明してくれたらもっとよかった。長い日本語の説明を待って途中途中で通訳をしながらだとなかなか入れなくてあまりよくない。

視点 1：コンテンツ力の検証

	<table><tr><th colspan="2">三瓶山グランピング 宿泊体験 地元の人の“HOME BASE”として活用してほしい</th></tr><tr><td>良かった点</td><td> ・おしゃべりしてお互いを知る事ができ、リラックスしてゆっくり過ごせる環境であった。 ・キャンプサイトでワークショップができたり、宿泊だけではないテーマに沿ったさまざまな体験ができるのはよい。 ・プレゼンテーションが最高だった。環境も申し分ない。 </td></tr><tr><td>改善点</td><td> ・地元の人の交流が欲しい。BBQなど一緒にしたい。 ・グランピングテントが「HOME BASE」となり、旅で会った人が、夜グランピングテントに集まり、再会し、交流する機能をもっていたらなお素敵だと思う。 </td></tr></table>	三瓶山グランピング 宿泊体験 地元の人の“HOME BASE”として活用してほしい		良かった点	・おしゃべりしてお互いを知る事ができ、リラックスしてゆっくり過ごせる環境であった。 ・キャンプサイトでワークショップができたり、宿泊だけではないテーマに沿ったさまざまな体験ができるのはよい。 ・プレゼンテーションが最高だった。環境も申し分ない。	改善点	・地元の人の交流が欲しい。BBQなど一緒にしたい。 ・グランピングテントが「HOME BASE」となり、旅で会った人が、夜グランピングテントに集まり、再会し、交流する機能をもっていたらなお素敵だと思う。
三瓶山グランピング 宿泊体験 地元の人の“HOME BASE”として活用してほしい							
良かった点	・おしゃべりしてお互いを知る事ができ、リラックスしてゆっくり過ごせる環境であった。 ・キャンプサイトでワークショップができたり、宿泊だけではないテーマに沿ったさまざまな体験ができるのはよい。 ・プレゼンテーションが最高だった。環境も申し分ない。						
改善点	・地元の人の交流が欲しい。BBQなど一緒にしたい。 ・グランピングテントが「HOME BASE」となり、旅で会った人が、夜グランピングテントに集まり、再会し、交流する機能をもっていたらなお素敵だと思う。						
	<table><tr><th colspan="2">天空の朝ごはん 体験としては素晴らしいがイメージと言葉のギャップが現れた</th></tr><tr><td>良かった点</td><td> ・朝日がこの上なく素晴らしく、360度の景色もよかった。 ・温かいコーヒーとスープがよかった。 ・帰りに日を浴びて帰れたこともよかった。 ・ヘリコプターでないと見られない景色だった。 ・このエリアの地理感が分かるのがよかった。 </td></tr><tr><td>改善点</td><td> ・「ゴンドラ」や「リフト」のイメージが国によって違うので、「スキーリフト（壁がない）」や写真など、イメージを想起する情報を細かく伝えるべきだと思う。 ・「朝食」と書くと外国人にとってはパンとスープではなくたまごや副菜などいくつかあるバイキングのようなものを想像する。 ・想像以上の寒さだった。ホッカイロを持ちながら食事が持てないので、防寒具をちゃんと用意するべきである。 </td></tr></table>	天空の朝ごはん 体験としては素晴らしいがイメージと言葉のギャップが現れた		良かった点	・朝日がこの上なく素晴らしく、360度の景色もよかった。 ・温かいコーヒーとスープがよかった。 ・帰りに日を浴びて帰れたこともよかった。 ・ヘリコプターでないと見られない景色だった。 ・このエリアの地理感が分かるのがよかった。	改善点	・「ゴンドラ」や「リフト」のイメージが国によって違うので、「スキーリフト（壁がない）」や写真など、イメージを想起する情報を細かく伝えるべきだと思う。 ・「朝食」と書くと外国人にとってはパンとスープではなくたまごや副菜などいくつかあるバイキングのようなものを想像する。 ・想像以上の寒さだった。ホッカイロを持ちながら食事が持てないので、防寒具をちゃんと用意するべきである。
天空の朝ごはん 体験としては素晴らしいがイメージと言葉のギャップが現れた							
良かった点	・朝日がこの上なく素晴らしく、360度の景色もよかった。 ・温かいコーヒーとスープがよかった。 ・帰りに日を浴びて帰れたこともよかった。 ・ヘリコプターでないと見られない景色だった。 ・このエリアの地理感が分かるのがよかった。						
改善点	・「ゴンドラ」や「リフト」のイメージが国によって違うので、「スキーリフト（壁がない）」や写真など、イメージを想起する情報を細かく伝えるべきだと思う。 ・「朝食」と書くと外国人にとってはパンとスープではなくたまごや副菜などいくつかあるバイキングのようなものを想像する。 ・想像以上の寒さだった。ホッカイロを持ちながら食事が持てないので、防寒具をちゃんと用意するべきである。						

視点 1 : コンテンツ力の検証



三瓶温泉 貸切銭湯入浴体験 銭湯に対する事前の認識が必要。国によって反応の差が出たコンテンツ

良かった点	・日本の銭湯の習慣を知っていれば楽しめる。
改善点	・日本の銭湯の文化を知らないアメリカ人には、あまり居心地がよくなかった。 ・最初に東京に旅行に来た時は、人前で裸になることが恥ずかしすぎて、大江戸温泉にすら入りたいと思わなかった。（アメリカの文化による） ・とくに銭湯は狭すぎて恥ずかしいと思う。 ・知っている人同士であれば入れるが、知らない地元の人がいたら入れなかったと思う。



石見神楽面絵付け体験 テント内での絵付け体験は高評価 ガイドも一緒に楽しむ姿勢がとても良かった

良かった点	・歴史、背景からできるまでの工程の説明がすばらしかった。 ・丁寧に教えてもらえてよかった。あっという間に時間が経った、アートセラピーのような経験。 ・お土産として持って帰ることができるのが良い。 ・改善点がみつからない。 ・グループで仲良くなるアクティビティとしても最高。 ・ガイド（小林さん）が素晴らしく、技術だけでなくコミュニケーションが秀逸であった。 ・神楽を見た後なので神楽とのつながりでアクティビティができることもよい。
改善点	特にないが、日本酒、温かいお茶を飲みながらでもよいかもしれない

視点 1：コンテンツ力の検証

	日御碕神社・展望台 街歩きガイド <u>神社の説明は長すぎると難解。コンパクトなガイドが求められた</u>	
	良かった点	・ 灯台そのものよりも、灯台のふもとの街でイカ焼きを食べながらお店の人と話したのがよかった。
	改善点	・ ものすごく小さい神社の絵に対して説明量が多すぎたと感じた。 ・ 日本文化の背景を知らないと、心から楽しめないのもう少し簡単に分かる説明や背景を教えてもらえるとよかった。 ・ 朝日と夕日を同じ日に見てもあまりテンションが上がらない。 ・ 灯台はとても大きくて美しかったが見た目がイングリッシュスタイルだから目新しくはなく、日本で一番高いのもそこまであまりユニークとは感じなかった。（海外の旅人は灯台を見慣れている）
	鷺浦地区 輪島屋（民泊）体験 <u>地元の生活に密着した濃密な体験が高評価</u>	
	良かった点	・ 景色がよかった。 ・ リアルなお家で、実際にコミュニティがある場所に泊まるのが新鮮だった。料理も最高だった。 ・ 暮らしている人と一緒になれることが良い。 ・ 隣の人（藤原さん）のお家に入れるなど今までにない体験だった。
	改善点	・ シャンプー、リンス、がない。 ・ 1つしかトイレがないのも今回はよかったけど、今後どうするか。 ・ 料理人と一緒に料理をつくりたかった、どうやって作っているのか知りたかった（料理教室）。

視点 1：コンテンツ力の検証

	<table><tr><th colspan="2">出雲大社早朝参拝 歴史的なコンテンツはスケジュール・伝え方に課題が見られた</th></tr><tr><td>良かった点</td><td> ・ 門や神社などすべての建築物がこんなに大きいのは今まで見たことがなく圧巻だった。 ・ うさぎなど気になることに対して答えてもらえたのはよかった。 </td></tr><tr><td>改善点</td><td> ・ “神社疲労”という言葉がでるくらい、神社が連続で続くと厳しい。 ・ 説明が歴史や建物の高さなどものすごく細かく少し疲れてしまった。 ・ いずれものうさぎについての紙芝居も良かったが、ちょっと長い。 ・ 歴史的なものは、先にすべてのインフォメーションを与えずに、あらすじだけ伝えて、フリータイムにし、分からないことを質問するスタイルの方がよい。 </td></tr></table>	出雲大社早朝参拝 歴史的なコンテンツはスケジュール・伝え方に課題が見られた		良かった点	・ 門や神社などすべての建築物がこんなに大きいのは今まで見たことがなく圧巻だった。 ・ うさぎなど気になることに対して答えてもらえたのはよかった。	改善点	・ “神社疲労”という言葉がでるくらい、神社が連続で続くと厳しい。 ・ 説明が歴史や建物の高さなどものすごく細かく少し疲れてしまった。 ・ いずれものうさぎについての紙芝居も良かったが、ちょっと長い。 ・ 歴史的なものは、先にすべてのインフォメーションを与えずに、あらすじだけ伝えて、フリータイムにし、分からないことを質問するスタイルの方がよい。
出雲大社早朝参拝 歴史的なコンテンツはスケジュール・伝え方に課題が見られた							
良かった点	・ 門や神社などすべての建築物がこんなに大きいのは今まで見たことがなく圧巻だった。 ・ うさぎなど気になることに対して答えてもらえたのはよかった。						
改善点	・ “神社疲労”という言葉がでるくらい、神社が連続で続くと厳しい。 ・ 説明が歴史や建物の高さなどものすごく細かく少し疲れてしまった。 ・ いずれものうさぎについての紙芝居も良かったが、ちょっと長い。 ・ 歴史的なものは、先にすべてのインフォメーションを与えずに、あらすじだけ伝えて、フリータイムにし、分からないことを質問するスタイルの方がよい。						
	<table><tr><th colspan="2">鷺浦地区街歩きガイド そこに住んでいる人と交流する点が高評価</th></tr><tr><td>良かった点</td><td> ・ 街歩きは景色がとても美しくとてもいい体験だった。 ・ さびれた縄を引く道具がおいてある光景や、家を守る為の柵やトンネルの説明など面白い説明がたくさんあった。 ・ 石州瓦や人が住んでないけど猫がいるなど、歩きながら体験して一緒に発見するスタイルなのがよかった。 </td></tr><tr><td>改善点</td><td> ・ 阿部さんの口調とそれを伝える通訳案内士の伝え方にテンションの差があったのが残念。 ・ 短い説明の中でも一緒に会話をしたり楽しんでもくれる姿勢が大事。 ・ ガイドと通訳者の事前打ち合わせがもっと必要。 </td></tr></table>	鷺浦地区街歩きガイド そこに住んでいる人と交流する点が高評価		良かった点	・ 街歩きは景色がとても美しくとてもいい体験だった。 ・ さびれた縄を引く道具がおいてある光景や、家を守る為の柵やトンネルの説明など面白い説明がたくさんあった。 ・ 石州瓦や人が住んでないけど猫がいるなど、歩きながら体験して一緒に発見するスタイルなのがよかった。	改善点	・ 阿部さんの口調とそれを伝える通訳案内士の伝え方にテンションの差があったのが残念。 ・ 短い説明の中でも一緒に会話をしたり楽しんでもくれる姿勢が大事。 ・ ガイドと通訳者の事前打ち合わせがもっと必要。
鷺浦地区街歩きガイド そこに住んでいる人と交流する点が高評価							
良かった点	・ 街歩きは景色がとても美しくとてもいい体験だった。 ・ さびれた縄を引く道具がおいてある光景や、家を守る為の柵やトンネルの説明など面白い説明がたくさんあった。 ・ 石州瓦や人が住んでないけど猫がいるなど、歩きながら体験して一緒に発見するスタイルなのがよかった。						
改善点	・ 阿部さんの口調とそれを伝える通訳案内士の伝え方にテンションの差があったのが残念。 ・ 短い説明の中でも一緒に会話をしたり楽しんでもくれる姿勢が大事。 ・ ガイドと通訳者の事前打ち合わせがもっと必要。						

視点1：コンテンツ力の検証



鷺浦地区 しわくや（民家・食事）体験 ただまちを歩くだけではなくその家の中に入るという体験が良い

良かった点

- ・ランチはとても美味しかった。
- ・同じような家がたくさんあるのに中に入ると全然違ってとてもミステリアスに感じた。
- ・ただのランチではなく、みんなで座って食べて松を見て体験も十分できたと感じた。
- ・ボートの経験も地元の人とつながれてよかった。

改善点

- ・他に行けるお店があったらよかったと思わせるような街並みだった。



三徳山投入堂 参拝登山（ガイド）体験 パッションのある住職と一緒に山を登るという体験が満足度のポイント

良かった点

- ・米田さんのパッションが素晴らしくカリスマ性があった。
- ・わらじで山を登った方が本当に自然の中に回帰していく体験ができたはずであり、ブーツを履いている自分が自然を荒らしているような気分になるくらいだった。
- ・高野山のようなすでに知られている場所ではなく、とても秘境感があって（less commercial）よかった。ここはそのままであってほしい。
- ・本物の住職にガイドしてもらえたのもよかった。特に、途中でお寺のクイズ（神様はどっちを向いて座っているかなど）が入っていて知識もインタラクティブに得ることができた。

改善点

- ・想定よりもチャレンジングだったからもう少し事前の説明が必要。（でもそれがあれば最高の体験）

視点 1 : コンテンツ力の検証

	三朝温泉 街歩き プロモーションとしての言葉選びが課題となったコンテンツ	
	良かった点	・レトロな雰囲気や食事はとてもよかった。 ・街並みやお店に貼ってある写真もこの街の歴史を感じられて楽しめた。 ・木屋旅館のオーナーが旅館の前でコーヒーをいれてくれたり、お話してくれたのはよかった。
	改善点	・ラドンは海外ではとてもセンシティブな問題。ラドンを全面に押し出してしまっている点は、海外（とくに欧州）の旅人にとってはとてもマイナスに映る。 ・日本にラドン温泉という文化があるということは理解できるが、それを海外にプロモーションとして出してしまうのはとても機会を損失していると思う。

	山楽荘 宿坊宿泊体験 食事は最高 トイレなど宿坊ならではの課題も見えた	
	良かった点	・食事は最高だった。 ・精進料理＝ベジタリアンという発想が面白かった。 ・ホスピタリティはとてもよかった。
	改善点	・旅館の住職が実際にサーブしてくれたり運営しているのを知ったら面白かったけどあまり寺らしくはなかった。 ・トイレが和式なのは困った。 ・「宿坊」の提供は先に説明しないとなかなか伝わらない。 ・先にこの宿を体験してから他の宿であればまた感覚が違ったかも。

視点 1 : コンテンツ力の検証



大山ブナの森ガイドウォーク パッションのあるガイドと通訳が連携した説明に期待の声が多かった

良かった点	・ガイドが情熱とユーモアがあり最高だった。 ・森と川が美しかった。
改善点	・ガイド自体の説明が長く、さらにそれを通訳案内士が待っている時間が長いなどギクシャクした時間が長かったので、日本人向けの情報提供だなと感じた。 ・パッションを持ったガイドと、それを訳す人がもっと連携しそのパッションをきちんと伝えられるようにする必要がある。一緒に事前にルートを歩いて回って開発するなどの工夫があるともっと伝えられる。 ・通訳をしている時間が長ければ長いほどいい感覚がなくなってしまう。



大山寺阿弥陀堂 座禅体験 山の中の寺での座禅体験は高評価。体験の仕方への工夫も指摘があった

良かった点	・英語の説明書を先にもらえたことですごく分かりやすかった。 ・私たちが体験するときにお坊さんが歩いてきた風景がとても素晴らしかった。 ・日本に何度も訪問している人でもこの体験はとても特別なものである。
改善点	・座禅をしているときに、ガイドの方が写真を撮っていたが、座禅中は記録よりも音がないほうがよい。 ・清水さんがくれた英語のHow toはとてもよかったが、写真などでビジュアルがあるともっとよかった。 ・デジタルデトックス：座禅する場所と外の世界の境界線が必要でno camera、no pcにして、終わったら住職と写真を撮るなどメリハリをつけるとよい。

視点2：説明力の検証

体験プログラムについてガイドからの説明量や通訳案内士による
通訳内容が適切かつ魅力を十分つたえるものだったか。



外国人モニターによる評価・意見

・ あらすじをしっかりと伝えられれば十分

いつでも思い出せるストーリー、誰かに伝えられる言葉を意識して話して欲しい。
意味を伝えられないところはカットしてしまっても良いと思う。

・ 事実を細かく伝える、のは日本人のやり方

大きく概要を先に話し、興味の度合いを見ながら細かい情報を話すことが必要。

・ そこに住んでいる人そこで体験をした人と一緒に歩くツアーだとまた違うのではないか。

そこで何が起こったか、ガイドは何を体験したことがあるのか、それがわかることが重要。
教科書を読んでいるような感じがしてしまうと、一気に熱が冷めてしまう。

・ すべてを伝えようとするのではなく、「感じて」もらうこと、「ゆだねる」こと

パンフレットを配る、話す、がすべてではない。最初に知らない中でまずやってみる、
体験することで初めて興味が持てることもある。

下見研修および、モニターツアーに参加した通訳案内士からの意見

良かった点

- 下見ツアーの実施は大変有益だった。通訳する内容を事前に知るだけでなく一緒にアテンドする方々（小林さん・吉田さん）の人柄も分かり、当日すぐに打ち解けてスタートできた。
- 三瓶山エリアでは地元在住ならではの情報提供がある程度はできた。当日地元の方から面白い情報を得ることもできてありがたかった。（例：亀の湯に入った初めての外国人さんでした）
- 力不足でご期待に沿えないガイドだったと思いますが、明るく親切な参加者の皆さんにしばしばフォローしていただき助けられました。
- 紙芝居が好評でよかったです。いままでの大型バスのツアーとは全く違う体験で、一緒に楽しむという体験ができて新鮮でした。

まとめ

- ★下見ツアーの実施がとても有効であった。
- ★自分のエリアを拡大することは通訳案内士にとってもモチベーションが向上することであった。
- ★大型バスツアーのガイドなど説明経験はみなさん豊富ではあるが、テーマ型の少人数のガイドとして必要な視点や注力するポイントがいままでの経験とは違うということを実感されていた。

下見研修および、モニターツアーに参加した通訳案内士からの意見

難しかった点

- 三瓶山エリア・日御碕エリア共に初めてのガイド業務で（石見銀山エリアと境港・とっとり花回廊エリアは業務経験あり）、勉強と経験がまだ相当必要だと痛感。一朝一夕で準備できない。英語にするとない言葉もある。ガイドの方ともっと連携したい。
- 宗教についての説明するのは難しかった。サマリーでよければできるが専門的な用語は無理。（お坊さんの話なので勝手に要約できないような気持ちもある。）
- 長時間移動の車内でのフリートークで、会話の口火を切るのが難しかった。ランスさんやカーンさんに話題を振ってもらって助けられたが、車内の楽しい雰囲気作りも本来はガイドの役割。「神様GO！」の話題など、ウイットに富んだ会話を展開できるようになりたいものです。真面目一辺倒でなく。
- ブナの森のときは、通訳案内士は年配の方が多いのでハードなアクティビティは難しいと思うことが多い。

まとめ

- ★新しい体験を自分の言葉で説明するためのガイドとの連携や知識の習得が必要と感じている。
- ★真面目に通訳をするだけでなく、楽しむ時間を作ったりわかりやすく伝える工夫が必要。
- ★アクティビティによっては体力的にむずかしいものもある。

下見研修および、モニターツアーに参加した通訳案内士からの意見

今後ブラッシュアップするにはどうしたらいいか

○ガイドとしての自己研鑽。

○島根県では神楽面絵付けの他にも陶芸体験・紙すき体験・農業体験・新米でのおにぎり作り体験など、様々な体験企画が可能だと思います。〈地元職人さん＋地元通訳〉という組み合わせであれば自主的な事前打ち合わせ・練習が可能です。定番のペアリングができれば、ツアーの質が向上すると思います。

○一方で、日御碕散策ガイドのような場合は〈通訳案内士のみ〉のツアーでもいいのかなと思いました。（地元に精通した通訳案内士であることが条件ですが。）

まとめ

★地元の体験提供者との事前連携が大切。

★きちんと知識を習得すれば、日御碕の散策ガイドや温泉ガイドなど、専門的なガイドがいなくても通訳案内士兼ガイドで実施できるコンテンツもある。

通訳案内士へのスキルアップ研修②

モニターツアー終了後、モニターツアーに参加していない通訳案内士を中心に、
体験プログラム内容と外国人モニターによる検証・分析結果の理解・周知目的としたスキルアップ研修を実施。
ツアー造成視点の獲得・ガイド基礎力向上を目的とした外部講師による座学研修も合わせて実施した。

日時：2019年1月31日13:00-17:00

場所：松江市民活動センター

【前半】本事業の調査・分析内容の共有

基礎調査（ヒアリング・アンケート）の共有

下見研修・モニターツアーの共有

外国人目線での検証・分析結果について

= 休憩 =

【後半】外部講師によるスキルアップ講座

①テーマ型の体験を提供する時に必要なこと

（株）i Communicate 岩下智之氏

②FIT向けの通訳案内士ガイドとして大切な視点

（株）トリップデザイナー坂元壮氏

質疑応答



通訳案内士 参加者一覧

若林幸雄氏（島根県通訳案内士会 会長）
槻谷敦文氏（島根県通訳案内士会 副会長）
林 満氏（島根県通訳案内士会 事務局長）
永田克己氏
米村泰代氏
細田 恵氏
鹿野ゆかり氏
三村政子氏
小池裕美氏
山本里津子氏
畑 美恵氏
足立 俊氏



【参考：研修資料①】
テーマ型の体験を提供する時に必要なこと
（株）i Communicate 岩下智之氏

自己紹介 岩下智之（いわしたともゆき）

【出身】 福岡県北九州市

【最終学歴】 大阪外国語大学外国語学部中国語科

【職歴】 三井物産

トラベルジャーナル（注：観光ビジネス専門誌業務28年）

i コミュニケート（2016年1月創業）

【業務内容】 訪日外国人観光関連企業へのコンサルティング

（博報堂、三菱総合研究所、サーベイリサーチセンター等）

地方行政の観光組織へのコンサルティング

（日本海きらきら羽越観光圏等）

【取材訪問国数】 約30カ国

【海外生活歴】 中国（1年）、フランス・英国（8年）

日本政府の観光産業における目標値

平成29年3月28日「観光立国推進基本計画」を閣議決定

訪日外国人旅行者数

2020年： 4,000万人
(2015年の約2倍)

2030年： 6,000万人
(2015年の約3倍)

訪日外国人旅行消費額

2020年： 8兆円
(2015年の2倍超)

2030年： 15兆円
(2015年の4倍超)

地方部での外国人延べ宿泊者数

2020年： 7,000万人泊
(2015年の3倍弱)

2030年： 1億3,000万人泊
(2015年の5倍超)

外国人リピーター数

2020年： 2,400万人
(2015年の約2倍)

2030年： 3,600万人
(2015年の約3倍)

日本人国内旅行消費額

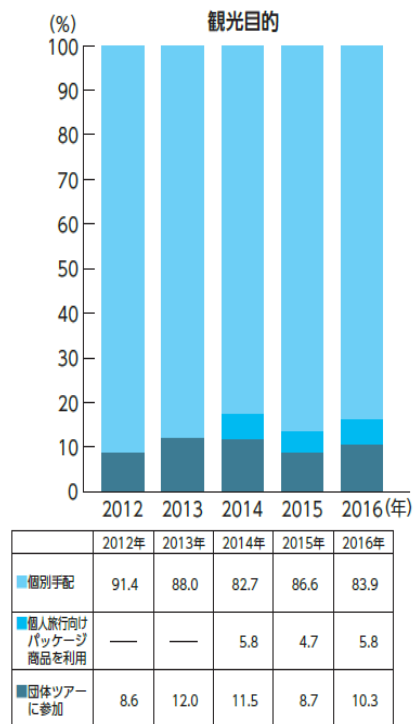
2020年： 21兆円
(最近5年間の平均から約5%増)

2030年： 22兆円 3
(最近5年間の平均から約10%増)

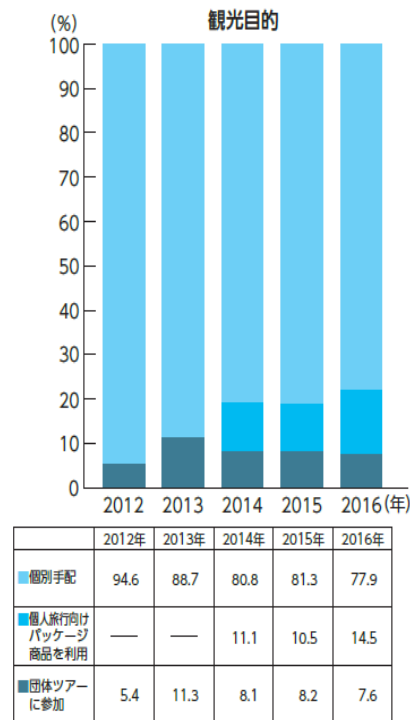
旅行形態の変化。団体から個人旅行へシフト（欧米豪）

訪日外国人の旅行形態の推移（JNTO訪日旅行データハンドブック2017より抜粋）

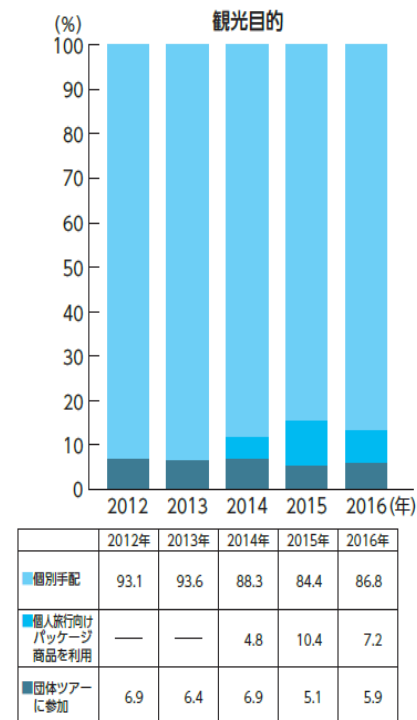
米国



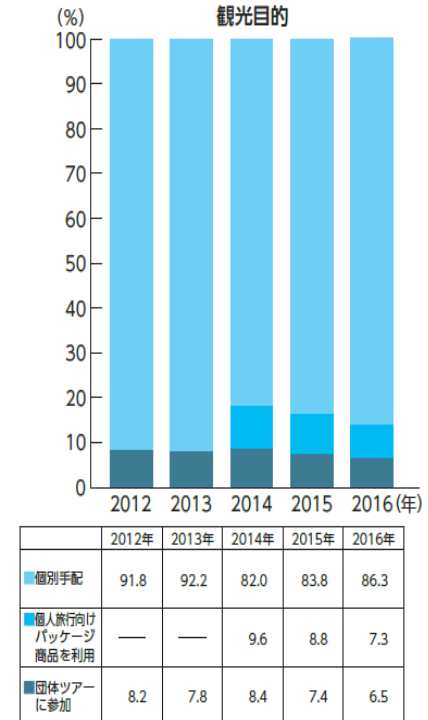
英国



フランス



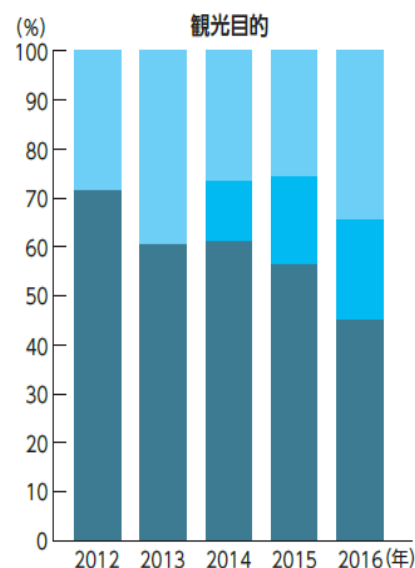
オーストラリア



旅行形態の変化。団体から個人旅行へシフト（アジア）

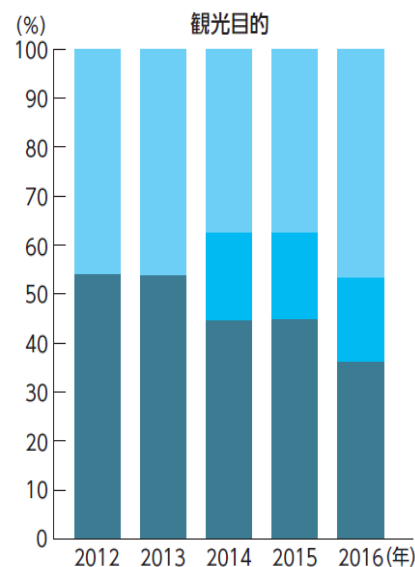
訪日外国人の旅行形態の推移（JNTO訪日旅行データハンドブック2017より抜粋）

中国



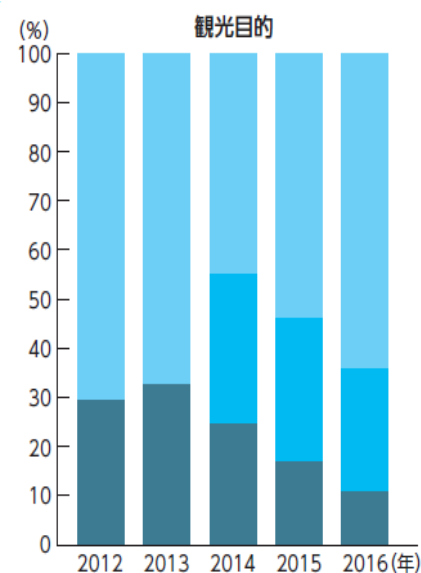
	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
個別手配	28.5	39.7	26.5	25.6	34.6
個人旅行向けパッケージ商品を利用	—	—	12.4	18.2	20.3
団体ツアーに参加	71.5	60.3	61.1	56.2	45.1

台湾



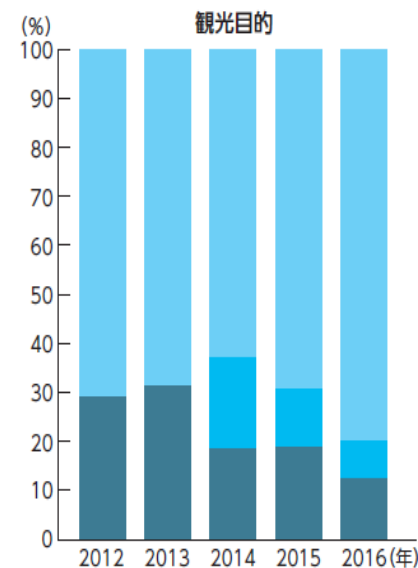
	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
個別手配	46.0	46.2	37.6	37.5	46.8
個人旅行向けパッケージ商品を利用	—	—	18.0	17.8	17.2
団体ツアーに参加	54.0	53.8	44.4	44.7	36.0

香港



	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
個別手配	70.8	67.4	44.9	54.1	64.1
個人旅行向けパッケージ商品を利用	—	—	30.3	28.9	25.0
団体ツアーに参加	29.2	32.6	24.7	17.0	10.9

韓国



	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
個別手配	71.0	68.8	62.9	69.3	80.0
個人旅行向けパッケージ商品を利用	—	—	18.7	11.8	7.8
団体ツアーに参加	29.0	31.2	18.3	18.8	12.2

旅行需要の変化・宿泊施設の例

団体旅行・パッケージ旅行

個人旅行・長期滞在

大型ホテル

小型・中型
ブティック
ホテル

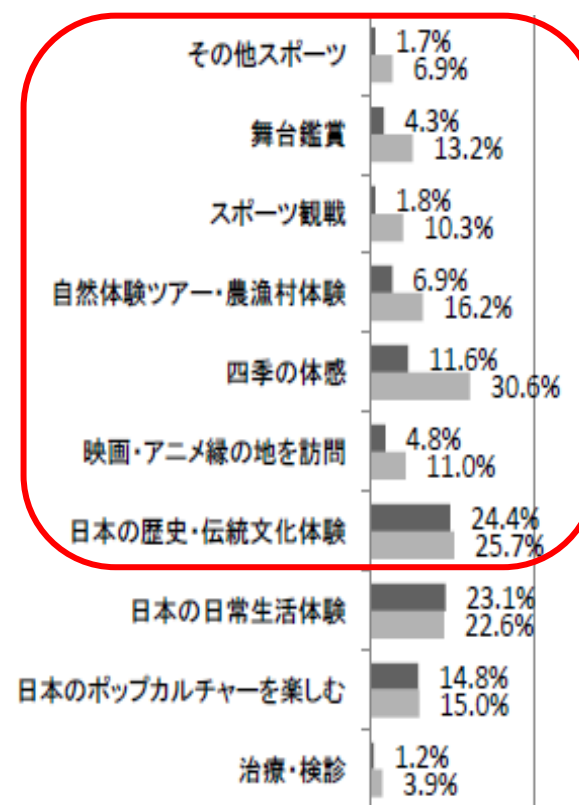
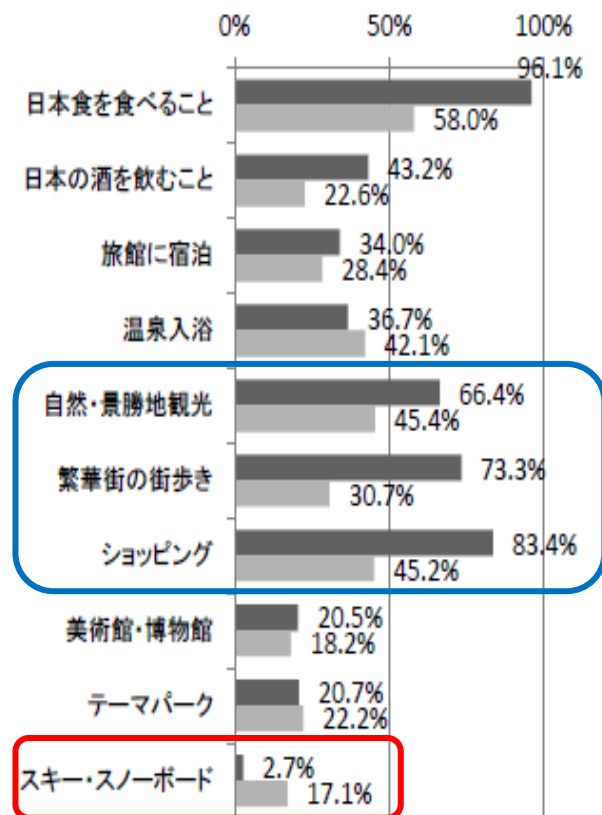
長期滞在型
アパートメント

民泊
Airbnb
ステイジャパン
途家
ホームアウェイ等

旅行需要の変化・物消費からコト消費へ

訪日外国人消費動向調査（平成28年度）

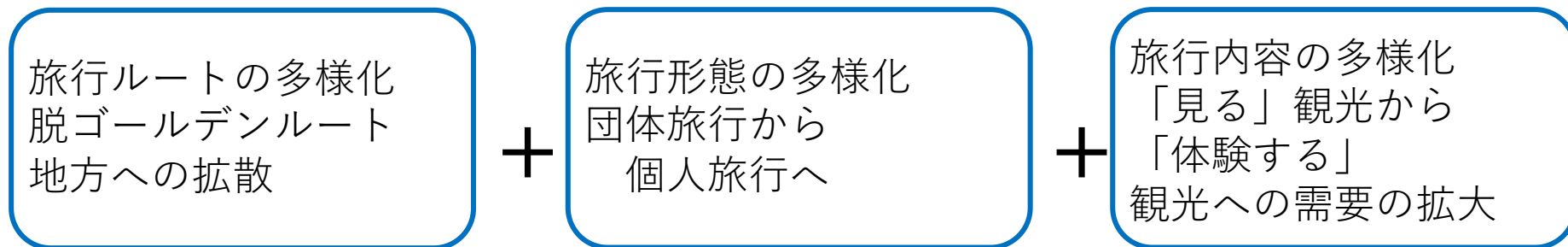
－ 今回したことと、次回したいこと（全国籍・地域、複数回答）



■ 今回
したこと

■ 次回
したいこと

これからの訪日外国人旅行市場の変化



一般的な観光地ではない、
自分が興味を持つテーマ性の強い観光体験への需要の増加



地方における魅力的なテーマ性を持つ体験型旅行素材の掘り起こし
+ 旅行商品の造成が必要に

体験型旅行素材の掘り起こしと磨き方

これまでの日本の観光の魅力の打ち出し方

「うちの地域には、
山があり、海があ
り、温泉があり、美
味しい郷土料理があ
る」



地域の特性が強調されない

これからの日本の観光の魅力の打ち出し方

「うちの地域には、
有名な温泉や有名な
郷土料理は無いが、
ここだけにしかない
●●がある」



オンリーワンの地域の
個性を最大限に強調

1. オンリーワンのコンテンツを掘り起こす
2. メディアを活用して、コンテンツの情報を発信する
3. コンテンツを用いた旅行商品を造成する
4. 旅行商品の流通ネットワークを構築・運用する

「観光素材」と「旅行商品」の違い

「観光素材」

観光客を引きつける魅力を持った体験、プログラム等のサービス

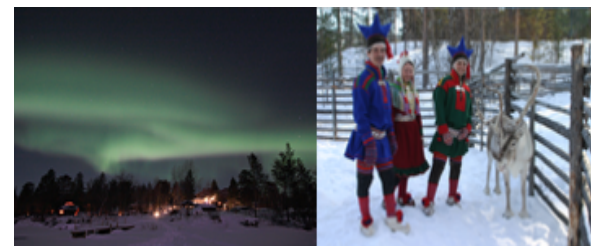


例：北海道のアイヌ文化

博物館やテーマパーク等はあるが、海外の旅行会社が「旅行商品」として販売しているケースが少ないため、海外の消費者＝旅行者に認知されていない

「旅行商品」

観光素材を基に、手配・運営の安定的な態勢を整えて、旅行流通のネットワークにおいて販売できる状態とすること



例：フィンランドのサーミ文化

日本では旅行会社がフィンランドの旅行商品として、オプションツアーとしても販売しているため北欧旅行商品の中では「サーメ村訪問」や「サーメ文化体験」は人気の旅行体験

山形県鶴岡市における事例紹介

山伏修行体験を商品化するには？



経緯

山形県の出羽三山（羽黒山・月山・湯殿山）では
1300年にわたり山伏修行が行われている

羽黒山の宿坊「大聖坊（だいしょうぼう）」の星野
先達（注：師匠）が行う山伏修行体験が外国人に
好評で、これまでも口コミで外国人が修行に
参加してきた経緯があった

大聖坊の関係者が、星野先達の指導の下、本格的な
山伏修行を体験したい外国人訪日客を受け入れるため、
英語による解説付きの山伏修行体験プログラム
（＝旅行商品）の開発に取り組んだ



旅行商品化の取り組み内容

旅行商品として実現可能な修行内容の検討・構築
山伏修行体験を運営できるスタッフの手配
山伏修行体験を受け入れる宿坊との交渉
山伏修行体験を運営するための移動手段
（二次交通）の手配
山伏修行体験の前後に行える山伏修行以外
の観光体験（書道・禅・地域の食文化体験等）
の掘り起こしと商品化の取組み

－ 周辺の関係者を巻き込む努力、外国人受け入れへの理解



旅行商品化の販売促進活動

旅行商品販売に必要な

「セールスシート」＝商品内容説明書の作成

直販以外の販売ルートの構築

代売をしてくれる旅行会社への営業訪問

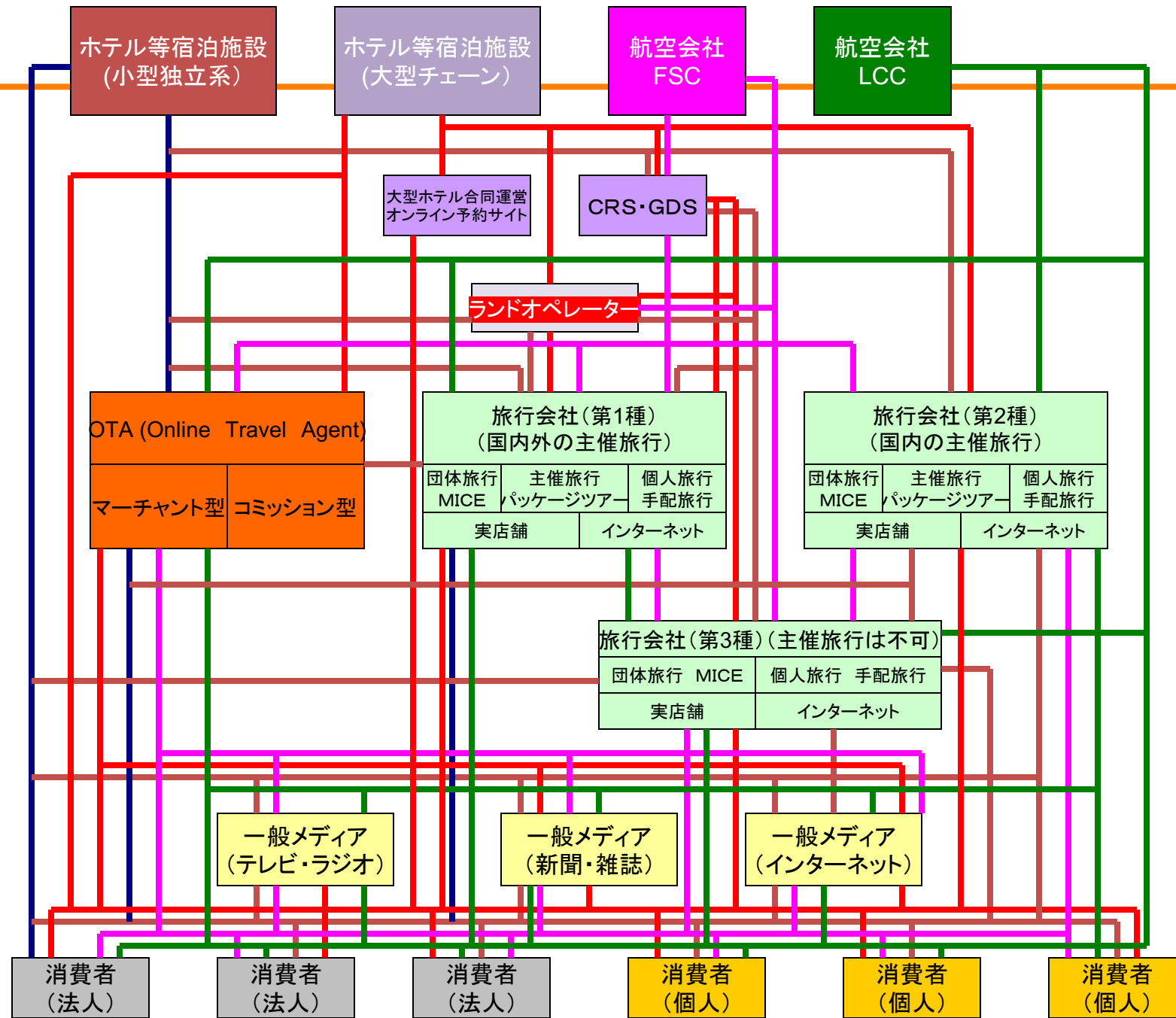
海外からの旅行会社との直接商談

（日本政府観光局が主催するビジットジャパン
トラベルマートへの出展参加）

海外の旅行見本市への出展参加
（仏・独）



旅行業界の旅行商品流通経路概念図



効果的な情報発信・インターネットの活用

これまでの情報発信

テレビ、新聞、雑誌などマスメディアを活用した大企業による手法

これからの情報発信

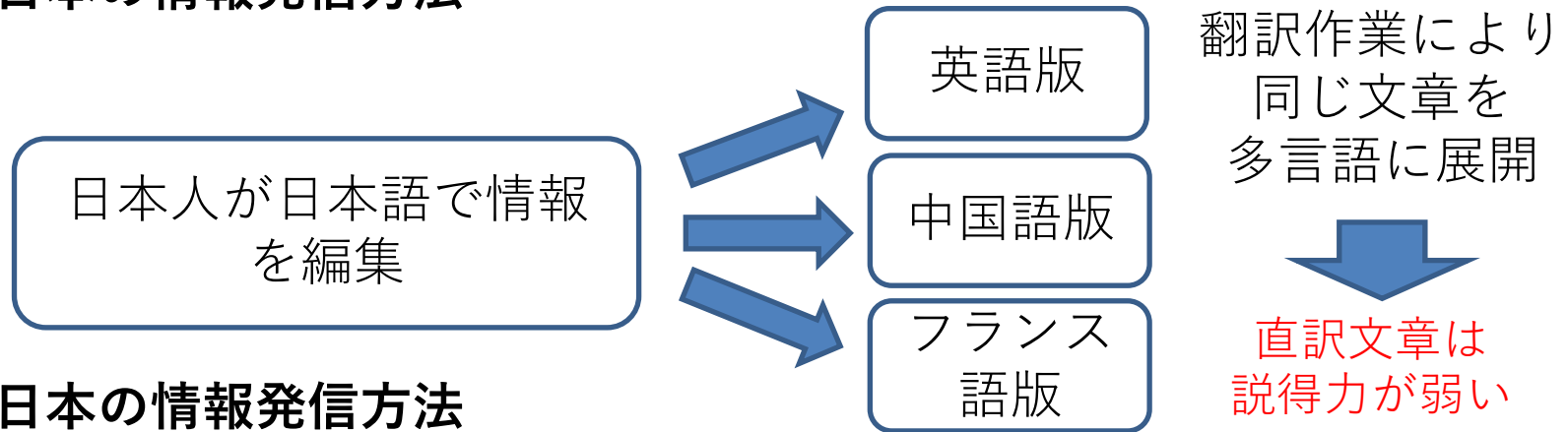
1. マスメディアの活用と並行して、SNSメディアによる情報発信
2. 「大衆」から「個」をターゲットとした情報の多様化
3. 文字情報よりも、ビジュアル情報、特に動画情報の影響力が拡大
4. デバイスは「スマホファースト」



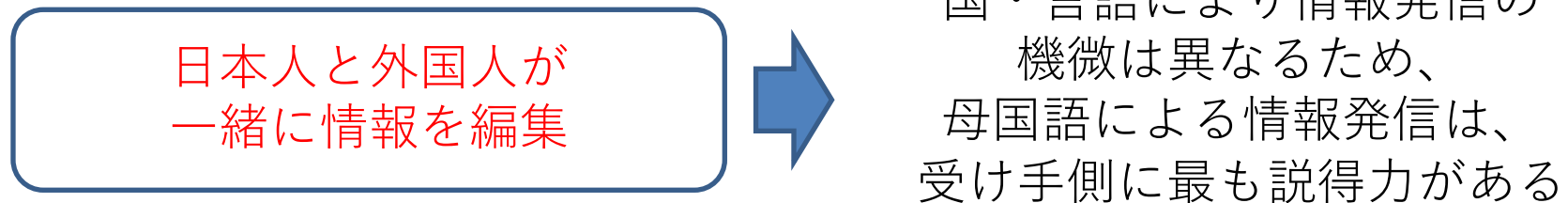
デジタルネイティブに対応した情報発信がグローバルスタンダードに

発信する際に考慮すべき「効果的な情報」とは？

従来の日本の情報発信方法



最新の日本の情報発信方法



情報発信は既にここまで進化しているため、
本格的な取組みが必要

インバウンドツーリズム関係者の意識の変化

これまでは… 対外国人であっても、**日本人への対応と同じレベルで**
言語対応のみ**直訳的な対応**でも受け入れられていた



今後は… 外国人であっても、「**本物**」を求める需要が拡大し、
情報やサービスを提供する側は**本格的な取組み**が必要

【参考：研修資料②】
FIT向けの通訳案内士ガイドとして大切な視点
（株）トリップデザイナー坂元壮氏

1.弊社紹介

2.FIT向け通訳ガイドとして大切な視点

弊社紹介

A solid blue horizontal bar with a slight 3D effect, appearing as if it's a thick line with a small gap in the middle, positioned below the title.



坂元 壮（さかもと たけし）

慶応義塾大学経済学部卒

2008年4月～2015年4月

株式会社ベクトルにてIT、通信、医療、食品関連を中心とした国内外クライアントのPRプラン立案・実行に従事。

2015年11月

FIT訪日旅行者を対象としたガイドツアーサービス「OMAKASE」をスタート。

2016年6月

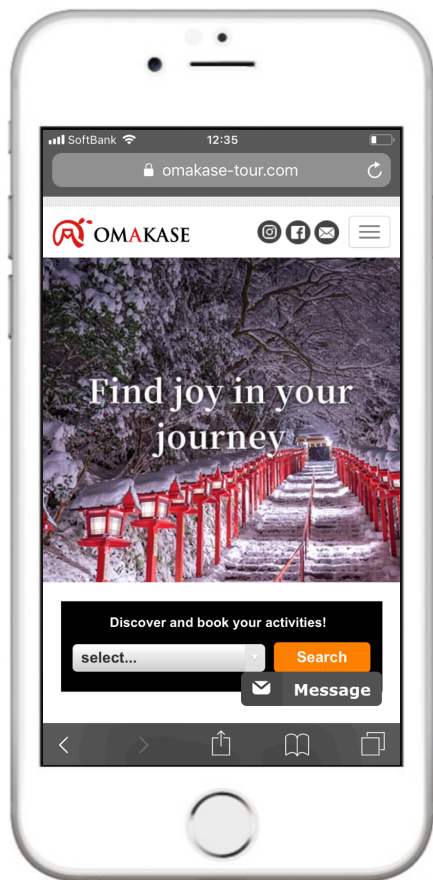
事業を法人化し、株式会社トリップデザイナー設立。代表取締役就任。

2017年4月

第3種旅行業取得。



- 8カテゴリー約60個のガイド付き日帰りツアー・体験を全国で展開。
- ツアーは他社の代理販売は行わず、全て自社企画のみ販売。
- 全国で約120人の通訳案内士が在籍。
- 旅行業取得以降は宿泊付きのオーダーメイドツアーや、インセンティブツアーの手配も実施。



Traditional Culture



Pop Culture



Nature



Food



Beauty & Health



Transit Tour



Halal Tour



Barrier Free

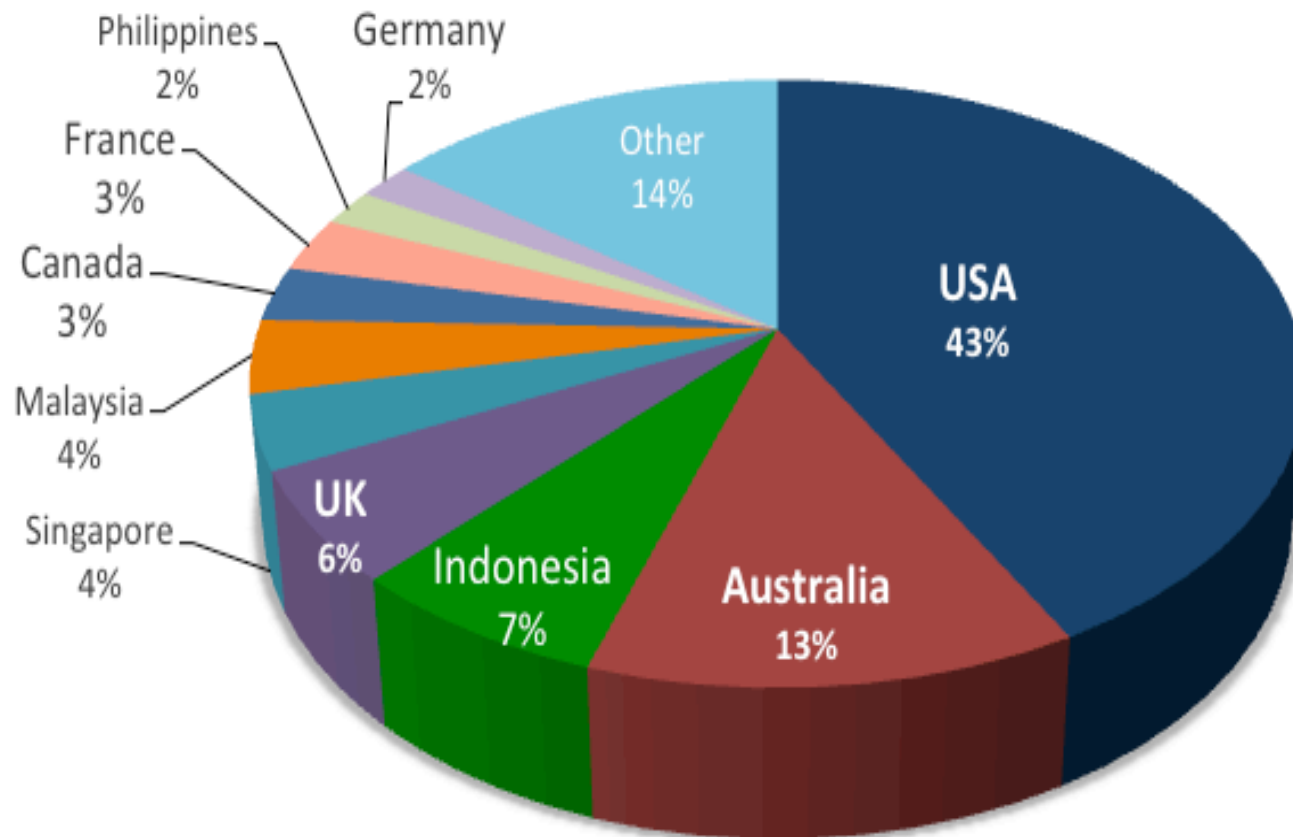
ビジョン

Make Japan the **Best Destination** in the world

ミッション

日本の観光資源を整理し、
すべての旅人が楽しめるようにする

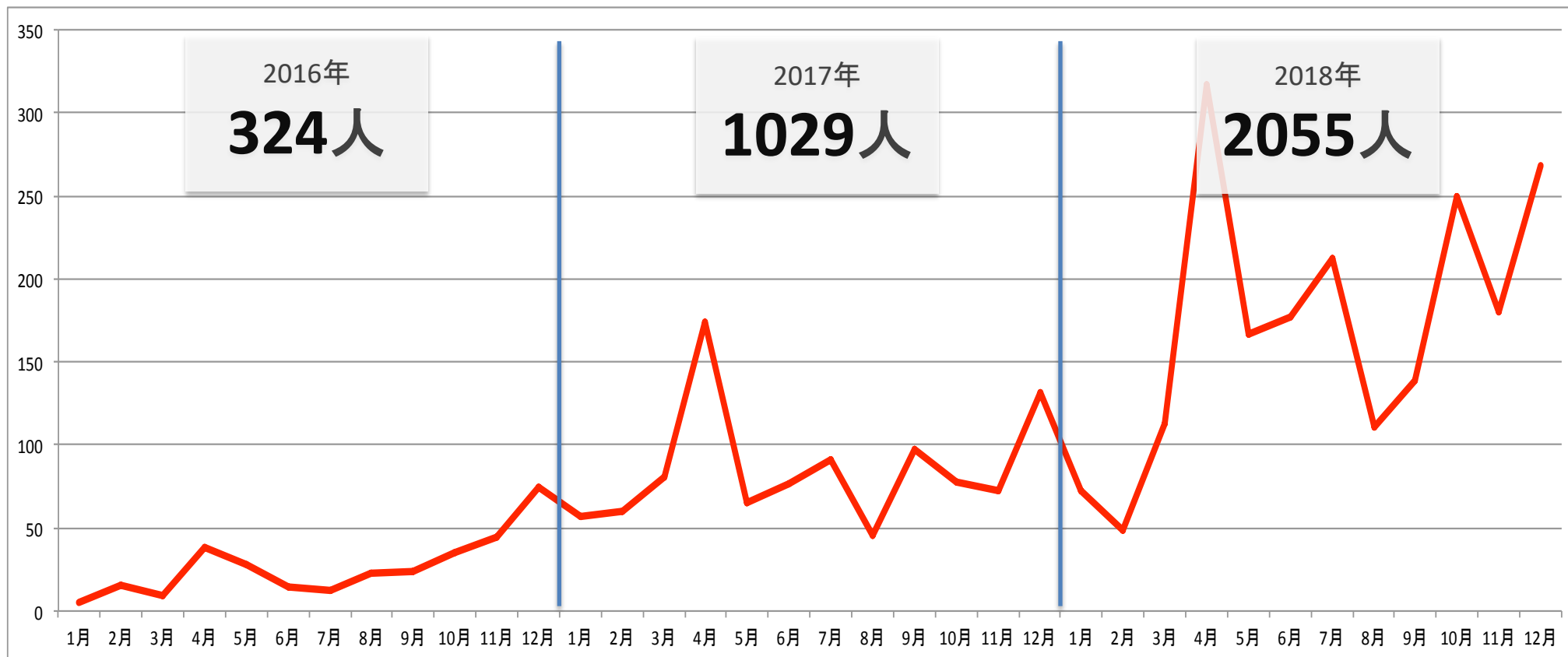
- ・ 英米豪、東南アジアの所得水準が高いFITが主要顧客。大半はプライベートツアー。
- ・ ムスリムを対象としたツアー提供の影響もあり、東南アジア圏の利用比率も高い。
- ・ 英米豪は夫婦、カップル、東南アジア圏は祖父母も含めた家族旅行の割合が高い傾向。



- ・2015年11月のサービス開始以降、累計で約60カ国の訪日旅行者が利用。
- ・毎月1～2件のペースで新規ツアーを開発。

<利用者数推移 - 2016年1月～2018年12月>

人数（名）



ツアーご紹介













大谷

大谷

F-13



FIT向けの通訳ガイドとして大切な視点



FITのツアー満足度においていかにガイドが重要か

FITツアーでのゲストの口コミ



cobbonyhealthc



Reviewed 4 days ago via mobile

Yanaka Walking tour

Review of: [Experience Old and Nostalgic Tokyo: Yanaka Walking Tour](#)

Our tour guide, **Miss Hizuru** is a professional, patient, friendly and sincere person. I highly recommended her to anyone who is consider to book this tour. All the best to you Hizuru and your company!

2 Thank cobbonyhealthc



GladysLT19
Manila, Philippines



Reviewed 6 days ago via mobile

A wonderful way to travel back in time

Review of: [Experience Old and Nostalgic Tokyo: Yanaka Walking Tour](#)

Yoshimi is an excellent guide. Very informative and helpful. I shall definitively return to Japan soon as there's still a lot of amazing things to experience



3 Thank GladysLT19

**ガイドツアーに参加したFITにとって
ガイドと訪問した街の思い出は不可分**

**ゲスト⇄ガイド間のコミュニケーション濃度が濃く、
団体ツアーに比べて費用負担も大きいFITツアーでは、
ガイドへの期待値が高く、ゲストのツアー満足度を左右**

①前提として持っておきたい視点

1) 街への愛

・ゲストを案内する街に対する愛着

- 仕事だからというスタンスではなく、用事がなくても行ってしまう、人に勧めずにはいられないくらいの純粋で前向きな思いはゲストに伝わる。
- 街への愛着は後天的に作ることができる。

・ローカル（街で生活する人）との関係構築

- その土地のリアルな生活を見たい、日常に触れたい、現地の人と交流したいと考える
FITにとって、橋渡しとなるガイドとローカルの良好な関係構築は必須。

- ガイドが地元を受け入られている様子を見て自分たちも歓迎されていると感じる。

ex) 谷中、足立市場

- 「いつもありがとう」とローカルから言ってもらえる関係性ができればツアーの成功確率は飛躍的に高まる。

2) ゲストへの愛

- ・一期一会の出会い。ほとんどのゲストにとって日本訪問は一生に一度か数回。
→アメリカ、ヨーロッパからは最低10時間以上の長い道程。
- ・長い時間をかけてわざわざ訪問してくれたことに対する感謝。
- ・バックグラウンドは違えど同じ人間。限られた時間でどれだけ心を通わせられるか。
- ・ガイドの腕次第で自分が愛する地元のファンになってもらえる。
ファンが次のゲストを生む。



② ツアー現場で持っておきたい視点

1) 察知力（空気を読む力）

- ・限られた時間の中でゲストの興味、関心（Expectation）は何かを察知する力。
→ガイドが話したい内容ではなく、ゲストに合わせて調整。

- ・ツアー満足度を左右するキーマン（奥様、旦那様、お子様 etc）を見抜く力。
→リードトラベラー（ツアーを予約をした人）がキーマンのケースが比較的多い。

2) 安全管理

- ・現場の責任者として、ツアー催行エリア周辺の病院、薬局、トイレ及び旅行会社の緊急連絡先を確認しておく。
- ・事前に旅行会社側にゲストの中に高齢や持病のある方、小さなお子様、食事制限のある方がいないかどうか確認をしておく。

3) 柔軟性

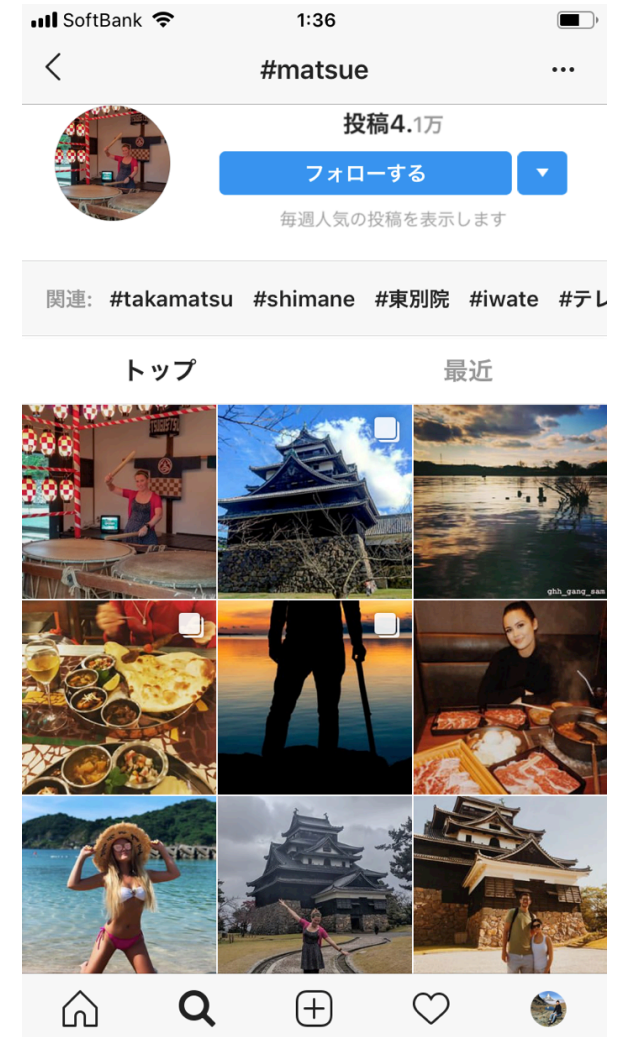
- ・プライベートが多いFITのツアーではゲストの意向を踏まえての当日の行程変更も状況によっては必要なケースもあるため、事前に旅行会社側へ可否を確認しておく。
→ABC (Another Boring Church) は避ける。
- ・VIP程より柔軟な対応ととっさの提案力、対応力が必要。
→VIPのガイドを見極めるジャッジは早い。

4) チームビルディング

- ・最初の10～15分が勝負。ツアー開始前の自己紹介、アイスブレイクでどれだけゲストの警戒心を解き、信用してもらうかがガイドの腕の見せ所。
→ゲストとローカル、複数グループ混合の場合はゲスト同士を積極的に繋ぐ。

5) ガイドはゲストの専属カメラマン

- ・思い出はシェアされるのが前提の時代。
最低限もらって嬉しいレベルの写真撮る。
- ・構図、角度、余分なものを写り込ませない、
掛け声をかけてゲストの注目を集めてから撮るなどの
基本は日頃から練習して抑えておく。
- ・インスタのスポット検索やハッシュタグ検索を活用し、
どのような写真が評価されているのかを把握しておく。



③その他抑えておきたい視点

1) マーケット感覚 -1

- ・客観的に自分の価値をどう捉えるか。人気エリアは競合ガイドも多い。強みが必要。
- ・海外旅行会社のWEBサイトで地元エリアが組み込まれているツアーがないか探してみる。
- ・いかに売り込むか、今はチャンスが多い。国内外のCtoCのガイドマッチングサイトを活用。
→登録だけでなく、人気のガイドやツアーを見て研究する。

ex) 海外系 : Airbnb experience、Viator、Tours by Locals
国内系 : Triple Lights、Nippon Plus、WOW U



1) マーケット感覚 -2

- ・スマホでLINE、WhatsAppは使いこなせて当たり前。ガラケーでは正直厳しい。
依頼側（旅行会社）の立場からすると、Instantに旅行会社やゲストとコミュニケーションが取れないガイドは安全管理の側面からも不安を拭えない。
- ・Gmailのアラート設定、Facebook、Instagramのフォロー設定を活用し、ガイドを行う上で役に立つと考えられる情報が自動的に入ってくる仕組みを構築しておく。
- ・感度の高いプロの編集者が作る雑誌（特に女性誌）も情報収集手段として有用。

ex) 和楽、家庭画報、婦人画報、ミセス、Oz magazine、CREA、FRaU



2) 旅人感覚

- ・FITの気持ちを理解するためには自身も定期的に旅をして旅人感覚を培っておく。
できれば毎年複数回は訪れたことがない街に行ってみる。
- ・研修に参加することも大事だが、TripAdvisorなどでFITに人気のツアーを探し、
ゲストとして参加してみるのがより効果的。優秀なガイドのコミュニケーションの取り方、
FITのリアルな反応が同時に学べる。

ex) Satoyama Experience (飛騨高山)
Japan Wonder Travel (東京)
Pinpoint Traveler (大阪)

※ サイクリングツアー
※ 食べ歩きツアー
※ ナイトツアー



3) ガイドはPRマン

- ・地域も自分も知ってもらってなんぼ。
→先ず自分でできるところから情報発信を。
- ・“外”との繋がりを広げる。県内や近隣エリアに留まらず、広域でガイドと繋がる。
→情報交換や切磋琢磨できる仲間を外にも作る。
- ・自治体、観光協会が国内外で参加する海外旅行会社との商談会に通訳としてお声がかかるように売り込む。

4) ヒントは日常にあり

- ・日常的に企画者となり、他者のニーズを予測し、客観的な評価を得る経験を積み重ねる。
ex) 家族、友人との旅行、誕生会、デートの企画、旅行時のお土産購入
- ・ガイドは高度なコミュニケーション能力を求められる接客サービス業。
→良い手本、悪い手本は身近に溢れている。
- ・メール、Lineのやり取り1つにも気遣いを滲ませる。
- ・自分の家族が遠い異国の地で現地ツアーに参加することになった場合、こういったガイドが担当してくれるれば安心かを考えてみる。
→安心、信頼して任せられるガイドに必要な要素とは？

スキルアップ研修 質疑応答内容

モニターツアーに参加した3名の通訳案内士の方からの感想シェア

山本さん（出雲・大田エリア担当／神楽・出雲大社ほか）

- ・色々な資料を使い予習＋下見もし、島根を大きく捉えたうえで、担当エリアをみることができた。
- ・山陰の独特な地形ができた背景（三瓶山の噴火）⇒神話が生まれた⇒神社や神楽が生まれた⇒今にいたる、という流れを自身が理解したうえで望めたことが良かった。
点の理解が線になったという参加者からの声も受け、そう感じてもらえてよかった。
- ・【鷺浦の街歩きについて】
自分も出雲に住んでいるが鷺浦の村の人ほどの情熱をもって伝えきれなかった。
交流好きのご夫婦とのゆっくりした会話の時間を持てた。家にあがらせてもらい、2階から見える景色や民謡の披露など、普段の生活に触れられたことも反応が良かった。
- ・お客様が楽しまれたことに触れられた点、地元の方との交流があった点が、これまで対応してきた1日バスツアーとは違った。
- ・【神楽について】
仕事のあとに練習しているという演者の話や、お父さんと一緒にやっていると話す中学生がいて、そうした交流に対する反応も良かった。

モニターツアーに参加した3名の通訳案内士の方からの感想シェア

畑さん（三瓶山・日御碕エリア担当）

- ・これまではクルーズ船（旅行会社）の準備してきた内容を一方的に話すことが多かった。
- ・準備より日ごろの体験や自分の持っているネタなどの大切さを理解した
- ・新しいお店ができたなら行ってみるとか日頃の動きも大切だと感じた。

モニターツアーに参加した3名の通訳案内士の方からの感想シェア

足立さん（三徳山・大山エリア担当）

- ・旅行者は三徳山へ感動が強く、大山への感度が落ちたのではないかな。
- ・通訳案内士の説明はそこそこで良かったという指摘については難しい。
できるだけ忠実に現地の方の説明された内容を翻訳することを考えている。
- ・投入堂の副住職 米田さんが深い宗教の話をしていた。
米田さんがお経を何度も唱えながら歩いたことに対し、こんな経験はないと旅行者がすごく喜んでいました。
- ・「日本では修験者が森の中で厳しい修行をする。西洋では迫害された宗教家が山にこもって信仰をする。」という説明について「異教徒」という単語が出てこず分かる単語で説明した。
（参加者はそれでいいとの反応だったが自分は納得いかなかったが）
- ・また葉っぱの葉脈の単語が出てこなかったが、大山ガイドの車氏の「雨が降り、地下に流れおち、海に流れて交じり合って・・・」という説明の時に旅行者が横を向き始めたが、ガイドの人が長く話した後に簡単に話して終わるのは難しい。

外部講師によるスキルアップ研修時の質疑応答

Q.FITだと料金提示すると高いといって引かれちゃうこともあるがどうすればよいか？

A.OMAKASEでは日帰りは時給制にさせてもらってる。

欧米とアジアで料金を分けるなどの工夫は必要かも。

Q.OMAKASE自体がツアー造成しているのか？

A.造成というより現場にいて通訳ガイドの意見を聞き、

基本ルートは決めるが現場レベルでは自由にやってもらうスタンス。

Q.OMAKASEのガイドは首都圏だけか？

A.北海道・金沢含め、地方もある。

Q.OMAKASEガイド120人の中の稼働率は？

A.30%程度。首都圏・関西・金沢・北海道に偏りがち。

Q.どうやってOMAKASEのツアーを知ってもらっているのか？

A.ネット中心。

TripAdvisorやKLOOKなど海外現地で見られているサイトに売ってもらっている。

そこで口コミが増えると人が入りやすくなる。

またJNTOが国内・海外でやっている商談会で直接売り込みする。

海外でも日帰りツアーを探している会社はすごく多い。

外部講師によるスキルアップ研修時の質疑応答

Q.ネガティブな評価が来ているか？

A.あまり多くないが、ガイドの方があまりうまくコミュニケーションとれなかったとか、旅行者が英語が分かりにくかった等。

Q.山陰の問い合わせあるか？

A.山陰と東北、四国はまだあまり問い合わせないが、今後開発していきたい。

Q.通訳案内士はまだ10年後も必要だと思うか？

昔は境港にクルーズ船が入ることすら想像できなかった。今後どうなるのか？

A.その土地の魅力を伝えることができるその土地の通訳ガイドは必要。

「通訳」はテクノロジーで対応されるようになるかもしれないが、案内＝ガイドの部分は変わらず必要とされていくだろう。だからこそ通訳案内士の質が大事。

感想) 地道な積み重ねが大事だが、チャンスが少ない。

伸びしろがあっても、定期的に仕事しないと成長していかない。

Q.何か研修システムは考えているか？

A.OMAKASEでは揃えられてない。

地域の研修などに参加してもらうよう、個別にアプローチしている。

旅マエ・ナカ・アトの工夫について通訳案内士個人が行なっている工夫について

男性A) 紙芝居は反応が良い。

小さな絵本（『スサノオとオロチ』やいなばのしろうさぎなど）を買って、拡大し、後ろに英文をのせて神話の話をしたりする（出雲大社など行くとき）。バスなど移動が長い時の時間の使い方として。
あとは折り紙。兜など最初に見せて、興味にある人はあとで一緒に作ったり。

坂元氏) 折り紙はとても人気がある。手裏剣など視覚的に見えるものが反応が良い。

女性A) 朝に大体のルートをお客さんに相談し、行かなくていいと言われたところは省いて別ルートを設定（エージェントに確認して了承得る）。

自分は歳とって同じ年代のお客さんが多いので、お昼ご飯はなにかで家族のことを聞かれたりし、それが良いコミュニケーションになっている。

男性B) 落語をやっている。反応は様々だが（ウケが良いか、しらっとするか）。

今後は浮世絵の落語をやってみようかと。Youtubeで日本人の落語をみて、もともとの長いものを短縮して翻訳したものを披露している。

男性C) 県外の話があるが、県外のことは分からないので落語などを使って、一般的な話題はあったほうがいい。

旅マエ・ナカ・アトの工夫について通訳案内士個人が行なっている工夫について

女性B) 一番いいのは失敗談がいい。夫が太った話など。団体の時は使える。

坂元さん) ツアー登録する際に誕生日が分かるので、ガイドの人に連絡してランチや旅の最後などに、誕生日プレゼントを渡すと非常に喜んでもらえる。

男性D) 以前は日本の歴史資料を作ってあげていたが、あまり興味をもってもらえないのでやめた。今は小さなお菓子を準備してあげたら、そちらは大喜び。大体ツアーの初めにやる。100円ショップで20枚入りの袋、お菓子は袋に入っているもの5～6種類を詰め合わせつくってる。

男性E) 名所の詳細な知識よりそこであった人、人柄の方が記憶に残る。
境港のクルーズのガイドをしてると日本の風俗・習慣に関する質問。
朝通学路に行く途中の小学生をみて、海外ではない子供たちが朝早くから“単独”であることに興味をもたれる。
⇒日本の治安や安全の話ができないといけない。

瓦がなぜ光っているのか、と興味を持たれる。
雪を落とさないといけないから瓦を焼いているためであるなど、
日本海に近い寒いこの地域だから・・・という説明ができないといけない。

旅マエ・ナカ・アトの工夫について通訳案内士個人が行なっている工夫について

男性F) 日本にはStillWaterが多いから蚊がいっぱいいると思われるが、灌漑がしっかり循環してるから蚊も少ないという説明。
日本の集約農業の知識。アメリカの農業との違い。
面積の少ない日本の中での技術の発達など。
(その他、クズ、ビニールハウスの話等々)
こんな感じで観光地の質問はあまりないし、実際にお客さんが興味関心を持つのは文化・風習的なものが多いので、広く教養を持ってないといけない。

坂元氏) OMAKASEのお客さんでも歴史よりも日常の方を知りたがるお客さんが多い。
徳川家の墓より、仏教と神道の違いやお墓参りの訪問頻度などの質問。

関係者会議 2019年2月27日実施

関係者会議の開催①

■日時：2019年2月27日

■島根会場（10：00－12：00）

場所：島根県職員会館 教養室（2）

■参加者

島根県商工労働部観光振興課国際観光グループ グループリーダー 板垣 譲次氏

島根県環境生活部自然環境課 企画幹 伊藤 泰隆氏

島根県環境生活部自然環境課 調整監 手銭 真治氏

環境省中国四国地方環境事務所 大山隠岐国立公園松江管理官事務所 国立公園管理官 瀬川 涼氏

Matsue-Works 小見波 泰秀氏

中国運輸局 観光部 観光地域振興課 課長 出口 敦

中国運輸局 観光部 観光地域振興課 地域係長 吉田 奈美

【事務局】株式会社博報堂 笠井大介

■会議内容

・事務局より本事業の調査・分析内容の報告

基礎調査（ヒアリング・アンケート）、下見研修・モニターツアー、外国人目線での検証・分析結果、通訳案内士向け研修の実施内容について

・意見交換

通訳案内士の活用に関する県庁としての活動・対応状況・課題意識について（板垣氏より）

国立公園内の体験コンテンツの造成状況、通訳案内士との連携についての所感、今後の方針など（瀬川氏・伊藤氏より）

通訳案内士だけでなくガイドの質、研修制度についての課題、ツアー実施時のコストなど現場としての課題の提起（小見波氏より）

通訳案内士を活用するにあたって有効な周知方法を検討（出口より）

関係者会議の開催②

■日時：2019年2月27日

■鳥取会場（15：00－17：00）

場所：米子商工会議所

■参加者

山陰インバウンド機構 事務局次長 津森 仁氏

環境省中国四国地方環境事務所 大山隠岐国立公園管理事務所 所長 中山 直樹氏

環境省中国四国地方環境事務所 大山隠岐国立公園管理事務所 国立公園利用企画官 田中 国彦氏

Matsue-Works 小見波 泰秀氏

中国運輸局 観光部 観光地域振興課 課長 出口 敦

中国運輸局 観光部 観光地域振興課 地域係長 吉田 奈美

【事務局】株式会社博報堂 笠井大介 株式会社wondertrunk&co.宮 早希枝

■会議内容

・事務局より本事業の調査・分析内容の報告

基礎調査（ヒアリング・アンケート）、下見研修・モニターツアー、外国人目線での検証・分析結果、通訳案内士向け研修の実施内容について

・意見交換

通訳案内士をきちんと紹介するためのDMOとしての今後の取り組みについて（津森氏より）

国立公園内の体験コンテンツの造成状況、通訳案内士との連携についての所感、今後の方針など（中山氏より）

通訳案内士だけでなくガイドの質、研修制度についての課題、ツアー実施時のコストなど現場としての課題の提起（小見波氏より）

通訳案内士を活用した体験コンテンツの造成方法に関する外国人アドバイス（宮より）

本事業によって得られた 調査分析・モニターツアー検証結果

本事業における5つの課題に対する基礎調査・検証モニターの分析結果について

稼働状況

（仮説）兼業や資格の違いなど関わり方のタイプによってモチベーションが違うのではないか。

調査1：通訳案内士の稼働状況およびモチベーションの違いについて

能力視点

（仮説）“国立公園だからこそ”の魅力を把握してガイドした経験がある人は少ないのではないか。

調査2：国立公園における観光資源の魅力の理解度について

能力視点

（仮説）海外の旅人が求めるニーズや傾向を体系的に知る機会がないのではないか。

調査3：海外の旅人のニーズ理解について

対応状況

（仮説）二次交通機関や旅行会社など観光関連施設と通訳案内士の連携が整っていないのではないか。

調査4：施設側（観光事業者など）との連携について

集客方法

（仮説）集客窓口がほぼ口コミや行政からの依頼であり、集客・認知の仕組みがうまく整備されていないのではないか。

調査5：集客および通訳案内士の認知について

調査 1：稼働状況 に関する分析・検証結果

稼働状況

（仮説）兼業や資格の違いなど関わり方のタイプによってモチベーションが違うのではないか。

調査 1：通訳案内士の稼働状況およびモチベーションの違いについて

- ・ 基礎調査では積極的に体験プログラムへの参加したいという希望があったが、実際に研修に参加した通訳案内士（比較的当該エリアではモチベーションの高い「通訳案内士」と推察される）でも、自分から積極的にアクションを行なうという通訳案内士は少なかった。



- ・ 今回の事業を通じたスキルアップ研修では、「モチベーション強化」を主眼においた。本事業を通じた研修後のアクション（WEBや女性誌を読むなど情報感度を高める行動）を把握し、通訳案内士や施設ガイドのモチベーション強化に寄与したかの細かいヒアリングおよび追加研修を定期的に行っていく必要がある。

調査2：能力視点 に関する分析・検証結果

能力視点

（仮説）“国立公園だからこそ”の魅力を把握してガイドした経験がある人は少ないのではないか。

調査2：国立公園における観光資源の魅力の理解度について

- ・ 国立公園という概念で自らの活動エリアのことを理解している人はとても少ない。



- ・ ただし、旅行者からも“国立公園”としての深い理解よりも、ライフスタイル、文化、日常の営みなど、ガイドの生活に寄り添った情報が求められており、通訳案内士自身もその重要度は理解している。



- ・ “国立公園”自体の説明よりも、この場所だからこそ体験できるリアルな体験コンテンツの深掘りと、ストーリーに紐づいたガイド方法の適切な運用が国立公園の魅力強化につながる。

調査3：能力視点 に関する分析・検証結果

能力視点

（仮説）海外の旅人が求めるニーズや傾向を体系的に知る機会がないのではないか。

調査3：海外の旅人のニーズ理解について

- ・ 通訳案内士、施設ともに圧倒的に「世界の旅人のニーズ」について理解不足である。
- ・ 情報感度を高める「個人の努力」がまずは求められる。
- ・ 機会がない（FITでのガイド機会）ことを補う自己研鑽を推奨していくことが必要。



- ・ 通訳案内士個々人でのFIT旅行者に対する情報感度を高める自主的な活動を促すとともに、海外のCtoCサービスの活用や国内の他エリアで実施されているガイドツアーへの参加等、トレンドや FIT旅行者に対する情報発信など知識の共有機会を定期的に設ける必要がある。

調査4：能力視点 に関する分析・検証結果

対応状況

（仮説）二次交通機関や旅行会社など観光関連施設と通訳案内士の連携が整っていないのではないか。

調査4：施設側（観光事業者など）との連携について

- ・施設側との緊密な連携は従前の団体型旅行であればより必要とされたが、今後増加が見込まれる「FIT」においては、通訳案内士および施設のガイドは、旅行者目線に立った、ガイド法（どのような体験が旅行者に求められか）が、より重要となる。
- ・観光事業者側から発信される一方的な情報の取得ではなく、通訳案内士自らが体験機会を増やし、各施設・体験プログラムの「コンセプト」や担当する「人」の「想い」を深く理解、共感し、「自分の言葉」でガイドすることが重要である。



- ・施設側と通訳案内士とのより密な連携・交流の機会を作ってゆくことが求められている。

調査5：集客方法 に関する分析・検証結果

集客方法

（仮説）集客窓口がほぼ口コミや行政からの依頼であり、集客・認知の仕組みがうまく整備されていないのではないか。

調査5：集客および通訳案内士の認知について

- ・ 施設、通訳案内士ともに「自ずからの発信」を積極的に行なうことが求められている。



- ・ マッチングサイトの活用やFITを受け入れるためのスキル強化につながる活動機会の創出、FIT層受け入れトライアル。モニターツアーの定期的な開催など、旅行者との直に触れ合う機会を増やすことで、通訳案内士に対する口コミ・評価の獲得を得られる接点を増やしていく必要がある。

本事業の実施内容総括

今回の事業を通じ、通訳案内士を活用した体験コンテンツの造成方法についての課題と方法論の抽出を行なった

大山隠岐国立公園エリアの観光コンテンツ自体の魅力度やそのコンテンツを引き立てる伝え方
(通訳案内士・ガイドとの相性)を基礎調査・モニター招請とスキルアップ研修を通して検証した



通訳案内士を活用した体験プログラムの造成方法は以下の2方向の可能性を発見した

- ①通訳案内士が地元ガイド同様のスキルを高めることで実施可能な体験プログラムの造成(日御碕エリア街歩き／出雲大社)
- ②【通訳案内士】と【専門知識を持ったガイド】を**連携させた**体験プログラム造成(神楽面絵付け体験など)



今回洗い出したツアー造成方法の分析結果をもとに、

「大山隠岐国立公園」における通訳案内士を活用した体験プログラムの造成トライアルを継続する必要がある。

※地元へのヒアリングによると「石見神楽衣装工房」「たたら製鉄体験」など伝統文化・工芸に触れるプログラムなどは造成ポテンシャルが高く、今後の検証・トライアルが求められているコンテンツと言える。

本事業において抽出された 【通訳案内士を活用したツアー】造成時の5つのポイント

通訳案内士を活用した体験プログラム造成にあたり、外国人旅行者目線に立ったポイントに留意してツアー造成を行うことが必要。
今回の事業を通じて「発見・抽出」された以下5つのポイントに留意し、ツアー企画者・事業者・通訳案内士はFIT層受け入れに向けた、さらなる環境整備を行うことが求められる。

① Deep experience 「より深い体験」となるプログラムであること

→観光地を見てまわるよりもここでしか体験できないことをする【deep experience】となるプログラム開発。

大山隠岐国立公園エリアは、欧米を中心とした旅人にとってとても価値の体験を提供でき、リピーターと成り得る魅力があるエリアである。その魅力を伝えるためには、プログラムが覚えていられる・誰かに伝えられるボリュームのストーリー性があることが大切で、施設のガイド・通訳案内士どちらもストーリーを意識したガイド法が求められる。

② Strength of Explain 「説明の強弱」をつけたガイド法を用いること

→旅人の経験の有無や理解状況をチェックシートで事前に把握する（温泉など）とよい。最初に全部説明せずにはまずは感じてもらい、違和感を感じたことを体験した後で説明するなど、自由に過ごしてもらう時間を作ることが必要。

③ Guide needs the passion.旅行者と「一緒に楽しむ」こと (Translation time kills the energy.)

→ただガイドや通訳をするだけではなく、その体験と一緒に楽しむ目線や情熱を皆が共有することがとても大切である。

④ Guide and Translator partner-up and deliver the story. 「ガイドと通訳の連携」の強化

→パッションを持ったガイドと、通訳案内士がもっと連携し、そのパッションをきちんと伝えられることが必要である。
一緒に事前にルートを歩いて回って開発するなどの造成時の工夫を行い、体験をもっと魅力的に伝えていくこと。

⑤ We need clip note version. 「ポイントを先に伝える」ガイド・プログラム運営

→科学的な根拠などの細かい情報は日本語を理解できない人にはLanguage Barrierを生む。（1日に何リットルの水が・・など細かい数字の部分など）まずは概要を伝え、反応を見ながら細かい情報を出していくガイドの洞察力と、プログラム作りを行っていく必要がある。

さらにツアー造成時に配慮すべき基本的な要件

個人情報とハラスメントに対する配慮は日本人旅行者以上に求められている

個人情報とは

→生存する個人に関する情報であって、その情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの。個人識別符号が含まれるもの

要配慮個人情報（よりセンシティブな個人情報の取り扱いには要注意）

→人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪歴、犯罪被害を受けたことがあること、健康診断結果

ハラスメントにつながることも

→不用意な発言、良かれと思った発言などが受け取りかた、タイミングによっては不快に感じることも。

※日本人にとってOKなこともNGなことがあることを、施設・通訳案内士も理解しておく。

欧州の「GDPR」（General Data Protection Regulation）EU一般データ保護規制

→EUおよびEEA域内における個人データ保護に関する規制

※より厳しい罰則を既定

→欧米からのお客様にとって、日本以上に「個人情報」「ハラスメント」は
とてもセンシティブに扱うべきものであることを忘れないようにする。

