【国土交通省中国運輸局観光部国際観光課事業】
令和7年度訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業
「ガイド人材育成及び交流型ガイドツアー造成に向けた実証事業 実施報告書

2026年3月24日

株式会社大阪メトロアドエラ インバウンド事業部
大阪府知事登録旅行業 第2-3250号

目次

1. 事業の背景と目的
1.1 現状課題と目的
1.2 アプローチ方法

2. 実証事業
2.1 概要について
2.2 交流型モニターツアー造成およびガイド育成研修の実施
2.3 モニターツアーの実施・検証

3. 事業成果（定量・定性評価）
3.1 定量的成果（KPIとアンケート結果）
3.2 定性的成果（参加者・ガイドの声）
3.3 伴走型サポートによるエンゲージメント向上

4. 本事業から抽出された課題と示唆
4.1 コンテンツ・育成・オペレーションにおける課題と示唆
4.2 交流型ガイド育成に関する示唆

5. 総括

1. 事業の背景と目的

1.1 現状課題と目的

- 本事業の実施にあたり、広島市インバウンド観光をめぐる 現状課題と、本事業が目指す目的を以下のとおり整理した。

課題	我が国を訪れる観光客は 2024 年に過去最高の 3,687 万人となり、今年の 1 月～ 6 月の期間で過去最速で 2,000 万人を突破した。一方で地方部においては、インバウンド対応可能なガイドの不足、ガイド人材の高齢化、地域全体で支える体制が不十分である等の問題が散見される。人材が限られる地方部において、ガイド人材を無理のない形で持続的に確保・育成するために地域レベルでの取組が必要である。また、育成したガイド人材に対して地域内での就業機会を継続的に提供することが不可欠であり、単なる育成にとどまらず、実際の活動の場を創出する仕組みが求められている。
目的	本事業ではガイド人材育成体制モデルの構築を目指し、地域住民や多様な層の人材が参画できる裾野の広いガイド体制を整備することでガイド不足の改善を目指す。また、いわゆる人気観光地ではない、よりローカルな観光地等を回る交流型ガイドツアーモデルの造成を実施することで観光客を周辺地域へ分散させ、滞在時間の延伸を促進することを目的とする。

1.2 アプローチ方法

- 前頁の課題を解決するため、本事業では以下の2点を目的として 実証実験を行った。

多様な人材による「裾野の広いガイド体制」の構築	既存のベテランガイドだけでなく、地域住民、大学生、そして「資格は持つが稼働できていない地域通訳案内士」など、多様な層を観光の担い手として育成・実戦化し、持続可能な受け入れ体制を整備する
「交流型ガイドツアー」の造成による市内回遊と滞在時間延伸	単なる歴史・施設解説（一方通行のガイド）ではなく、旅行者とガイドの「対話・交流」を重視したローカルツアーを造成し、裾野の広いガイド体制の構築と併せ、旅行者を周辺地域へ分散させ、広島市内の滞在時間および消費単価の向上を促進する

アプローチ

〇マーケットインかつコミュニケーションを念頭に置いたモデルルートの設計（地域連携、受入環境整備）

〇若者などの未経験者や副業兼業人材に目を向け、旅行者思考のマインドセットや旅行者と地域を『つなぐ』意識のインストール等、旅行者・地域双方に評価されるガイド人材を確保・育成

〇モニターツアーによる実践を通じ、交流型ガイドツアーの実施体制を確認・有為な示唆を抽出。価値あるガイド育成のロードマップや、将来的な販売等へ繋げていく

2. 実証事業

2.1 実施事業の概要

- 前項にて整理した課題を踏まえ、マーケットインの観点で「ローカル性」と「交流性」を軸としたモニターツアー造成と人材育成の実施、モニターツアー実施を通じたアウトプットまでの一連のプロセスを実施・検証した。

課題	広島市におけるインバウンド観光は、**平和記念公園や宮島といった著名観光地への一極集中**が顕著であり、市内に点在する歴史・文化資源や**ローカルエリアへの周遊が十分に促進されていない**。その結果、**滞在時間の延伸や消費拡大、地域全体への経済波及が限定的**となっている。また、既存のガイドツアーの多くは、ガイドによる観光・説明型スタイルが中心であり、**広島市を訪れる旅行者の中で最も多い欧米豪市場に見られる「対話」「体験」「価値観の共有」といったニーズを十分に捉えきれていない状況**にある。特に、歴史や平和に関するテーマのみならず、**市中回遊型ツアーについては、単なる知識提供にとどまらず、旅行者と交流し、時間や経験を共有する双方向型のコミュニケーション**が求められている。
実施内容	本事業では、観光動線の一極集中や説明中心型ガイドの偏在、欧米豪旅行者のニーズとのミスマッチ、交流型ガイド人材の不足といった課題を踏まえ、**「ローカル性」と「交流性」を軸にモデルツアー造成と人材育成を一体的に進めた。** ルート設計にあたっては、**不動院や旧日本銀行広島支店を含めた周遊型の動線を構築**し、**ストーリー性を意識したスポット選定や、有名観光地以外の場所への訪問を組み込んだ**。一方で、**従来の説明中心型から対話を取り入れた構成へと転換する点については、ガイド側の意識改革や進行設計の工夫が求められ、重点的に取り組んだ。** 人材育成では、資格の有無を問わず幅広い層を対象に、**旅行者像やニーズの理解から入るマーケットイン型の座学・実地研修を実施**し、**ロールプレイングを通じて実践力の向上**を図った。**研修動画のアーカイブ化や再現するためのトークスクリプトを含むマニュアル整備も行い、継続学習と再現性の確保**につなげている。 さらに、特に**ガイド未経験者等を対象としたフォローアップ研修**も実施し、**個別フィードバックを通じてスキル定着を支援。育成から実践、将来的な商品化までを見据えた基盤づくり・検証**に取り組んだ。

2.1 実施スケジュール及び実施事業の概要

- 本事業は、2025年9月～2026年2月の期間にわたり、 以下5つのフェーズのスケジュールおよび段階によって推進した。

1	**モニターツアーの設計・制作物整備** モデルルートの設計（平和記念公園・旧日本銀行広島支店・安国寺不動院・広島城・お好み焼き店）、ツアースクリプト・ガイドマニュアル・研修動画・募集フライヤーの作成	2025年9月～11月
2	**ガイド人材の募集・選定** 中国運輸局より地域通訳案内士登録者・育成講座受講者等への周知・紹介を受け、資格の有無・年齢を問わず広く募集。51名を選定	2025年10月～11月
3	**座学研修の実施（計2回）** 広島に知見のある全国通訳案内士（英語）を講師として招請。インバウンド旅行者のニーズ理解・ホスピタリティ・交流型マインドセットの醸成	2025年11月15日・16日
4	**実地研修・フォローアップの実施（計6回）** 実地ロールプレイ研修2回（11/29・12/21）、属性別フォローアップ研修4回（12/11・12/15・1/27・1/29）	2025年11月～2026年1月
5	**モニターツアーの実施・検証** 研修修了者22名がガイドとして参加し、外国人モニター5名を招聘した実証ツアーを実施。アンケート回収・分析・修了証授与	2026年2月15日

2.2 研修実施概要（参加人数）

- 各研修回の実施日・実際の参加人数は以下のとおり。
- 座学研修については、中国運輸局との連携による広域募集の 結果、想定を上回る応募があったため、全員受入れの方針で実施した。
- 実地研修では30名程度の予定に対し、就職活動や、仕事、体調不良によって人数が減少。

研修区分	実施日	想定参加人数	実参加人数	備考
座学研修①	2025年11月15日（土）	30名程度	**40名**	―
座学研修②	2025年11月16日（日）	30名程度	**32名**	―
実地研修①	2025年11月29日（土）	30名程度	**29名**	ロールプレイ形式（3班編成）
実地研修②（JICE）	2025年12月21日（日）	30名程度	**21名/ JICE留学生12名**	JICE留学生12名がゲスト役
モニターツアー	2026年2月15日（日）	―	**ガイド22名 / 外国人モニター5名**	研修参加者4～5名につきモニター1名配置

2.2 交流型モニターツアー造成およびガイド育成研修の実施

- モニターツアー（モデルルート）の造成について

モニターツアー造成（モデルルート）	• **ルート：**平和記念公園・旧日本銀行広島支店・安国寺不動院・広島城・お好み焼き店 • **内容：**広島市全体の戦争当時の状況を面的に思い描ける周遊構成。平和記念公園から旧日本銀行広島支店、不動院、広島城へとつなぐ流れをイメージ。原爆投下直後から稼働を再開した旧日本銀行広島支店の存在、爆撃を免れ多くの人々の拠り所となった不動院、甚大な被害を受けながらも復興の象徴として再建された広島城という連続性。被害の記憶にとどまらず、その後の復興の歩みと人々の営みに光を当て、未来に向かい続けた広島の姿を伝えるストーリー設計。さらに、広島を代表する食文化であるお好み焼きや地域のトークスクリプトを組み込み、広島の魅力や日常の活気までを体感できる構成。**「平和」や「地域（日常）・食文化」を絡めた没入体験の中で、旅行者とガイドが双方向にコミュニケーションとりやすいポイントを散りばめていることが特徴。**また、不動院にて検討中のコンテンツは日本文化体験の内容であり、本事業のテーマとして設定した「平和→現代」の文脈にマッチさせるのが難しく、ターゲットのニーズおよびガイドのインプット量の観点も踏まえ、今回のツアーに含めることを見送った。本コースの想定所要時間：約4～5時間
関連制作物（例）	交流型ガイド研修資料・募集フライヤー、研修動画、ツアー(トーク)スクリプト、フォローアップ研修資料

ガイド募集フライヤー

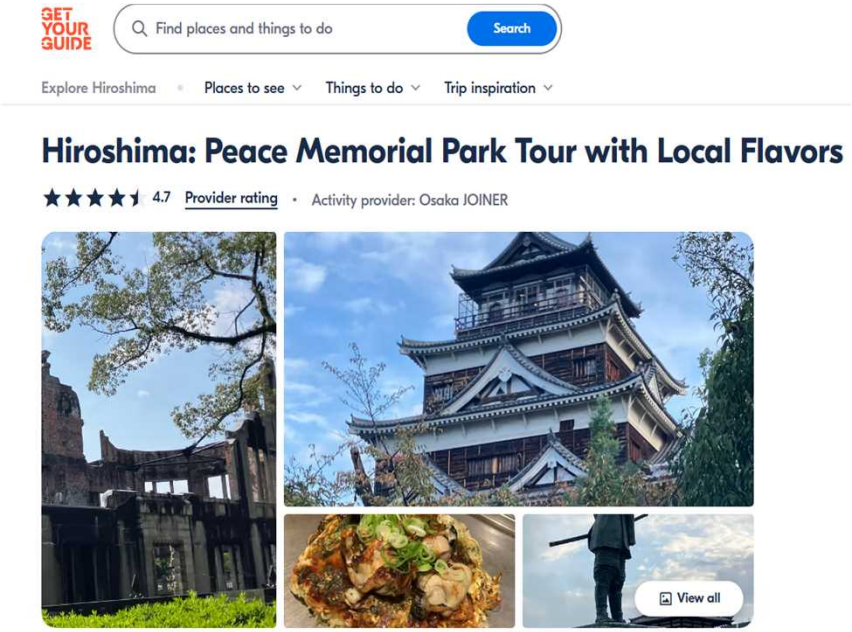
研修動画

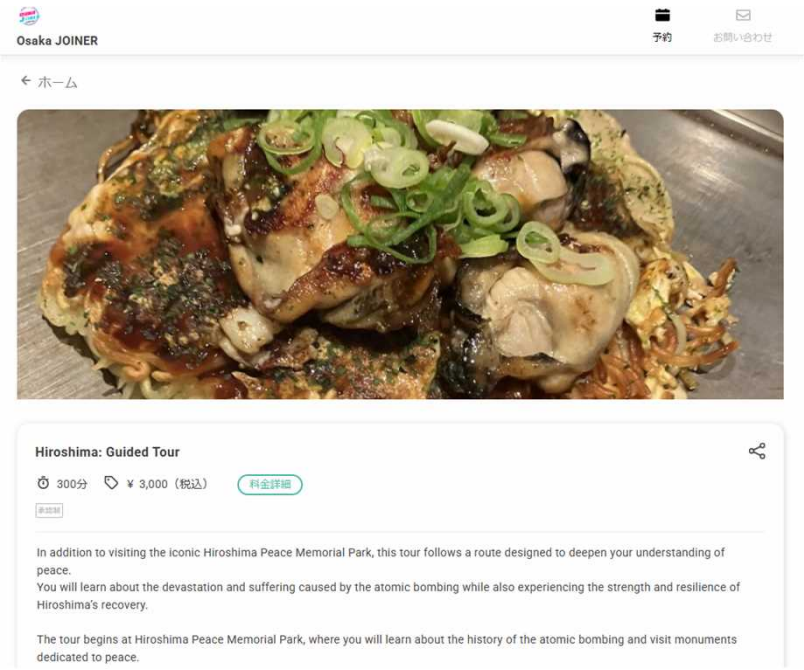
トークスクリプト（ツアースクリプト）

フォローアップ研修資料

モニターツアー募集

- タビナカインバウンド拠点であるOSAKA JOINERベース（大阪）およびOTAのGet Your Guideにて予約受付導線を構築してモニターを募集した。
- 興味関心を示す旅行者も見られたが、限られた日程での募集であったことや、5時間という長めのツアー時間、並びにインバウンドの閑散期であったこと等から、実際の外国人旅行者の申込には至らず、Osaka JOINER 所属の外国人ガイドをモニターとして起用し、モニターツアーを実施した。





2.2 交流型ガイド育成研修の実施（座学研修）

- 大学生、ボランティアガイド、実務未経験の地域通訳案内士等幅広い層から参加者を募り、初期研修には38名が参加した。座学および実地での段階的な研修を通じ、ガイドとしての基礎知識から実践的な立ち回りまでのインストールに取り組んだ。特に「旅行者像の理解」「インタラクティブなコミュニケーション」「柔軟なガイディング」「(経験の浅いガイドならではの)トラブルシューティング」等に重きを置いた。

座学研修 （計2回）	• **実施日：11月15日、11月16日** • **内容：**インバウンド旅行者のニーズ理解、ホスピタリティの基礎、交流型ガイドとしてのマインドセット（旅行者を理解・観察し、交流を重視するスタンス）の醸成。広島に知見のある全国通訳案内士（英語）を講師として招請。広島でのガイド経験を交えた職業理解の実施等。

2.2 交流型ガイド育成研修（ロールプレイング・ JICE留学生招聘）

- 実際のモデルルートを歩きながら行う同行型ロールプレイ研修を 2回（11/29・12/21）実施し、交流型ガイドとしての実践力向上を図った。

実地研修（計2回）

- **実施日：11月29日、12月21日**
- **内容：** 交流型ガイドを実践するOsaka JOINER ガイドスタッフ3名が帯同し、実際のモデルルートを歩きながら行う同行型研修を実施。平和記念公園、旧日本銀行広島支店、不動院、市街地を巡り、各地点で受講生が交代でガイド役を担当するロールプレイ形式で進行。説明内容に加え、立ち位置や導線、移動中の会話のつなぎ方など、実務を想定した具体的な育成とフィードバックを行った（11/29）。
  JICE留学生をゲスト役として招いた実地演習では、英語での案内実践に加え、質疑応答や対話対応の訓練を実施。双方向コミュニケーションを重視した実践的なガイディング力の向上を目指しつつ、課題の抽出を図った(12/21)。

2.2 実地研修｜参加者ヒアリング（受講生の声）

- 実地研修①（11/29）・②（12/21）実施後の受講生ヒアリングにより、研修成果と残課題を以下の通り整理した。

【11/29 実地研修① ヒアリング】

○ 行ったことがない場所が多く、実際に見ながら周ることで説明ポイントのイメージができた
○ 実際のガイドから説明の仕方や気を付けるポイントが聞けて勉強になった
○ 道中でゲストがどのような質問をするかなどリアルな声が聞けて良かった

△ 説明の際に英語がすぐに出てこず、スクリプトを見ながらでも難しかった
△ 原爆・歴史関連の単語は聞き慣れないため覚えるのが大変

【12/21 実地研修②（JICE）ヒアリング】

○ 折り鶴を持参し一緒に折ったことで日本文化を伝えられ、時間調整にもなった
○ 学生と一緒で刺激をいっぱいもらうことができた
○ 他のガイドのフリートークの話題（原爆関係・レストラン探し等）も興味深く聞けた

△ 実際のゲストが入ると緊張しうまく説明できなかった部分が多かった
△ 決まった内容以外がすっと出てこず、沈黙になる場面があり盛り上げ方に困った
△ まだ説明がスムーズに出てこないところもあり助け合いながらツアーを行った

○＝成果・学び　△＝課題・改善点

(※交流型ガイドとしての基本姿勢・所作～観光地の知識まで広範かつ短期のインプットが求められ、難しい部分があった。実践の機会を積み重ね、水準を引き上げるとともに、自信を身に着けていくことも必要。)

2.3 モニターツアーの実施

- 育成した受講生を実際のガイドとして配置し、外国人モニターを対象とした実証ツアーを実施した(2/15)

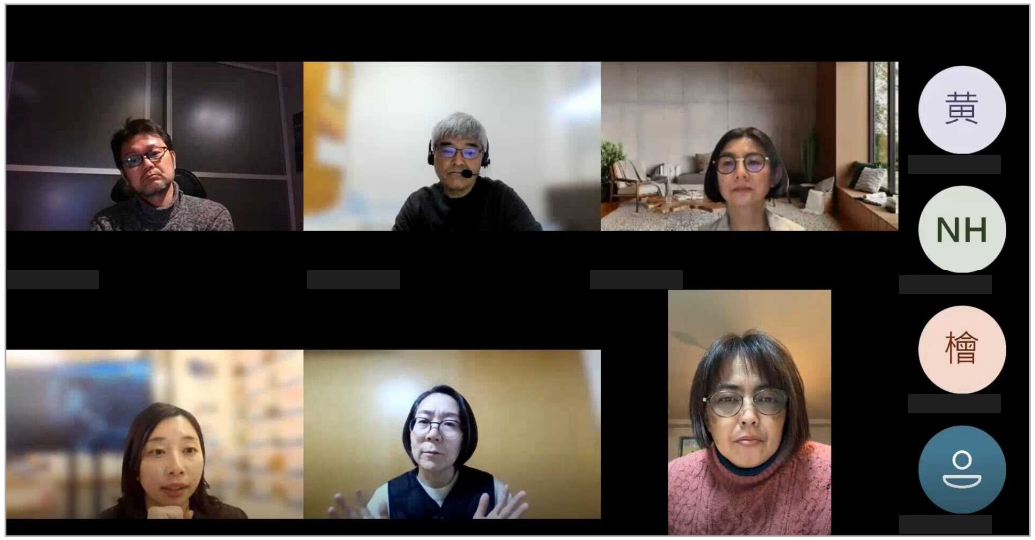
実施体制	2月15日は研修修了者22名がガイドとして参加し、外国人モニター5名を招聘。前半・後半でガイド担当を入れ替え、全員が実践機会を得る構成とした。研修参加者4～5名に対し、外国人モニター1名を配置する少人数グループ制をとった（インタラクティブな交流を促進）
モデルコース行程（トライアル実施）	① **平和記念公園：**被爆の事実を伝えるだけでなく、「なぜ広島は平和を発信し続けるのか」という現在への問いにつなげる構成。被爆樹木や市民の声を交え、対話を生むストーリーテリングを重視。 ②**旧日本銀行広島支店：**原爆投下後わずか数日で業務を再開した史実を通じ、「復興の象徴」として紹介。戦後の再生という時間軸を提示し、単なる被害の物語にとどめない構成。 ③ **不動院：**爆撃を免れた歴史的建造物として紹介し、当時の人々の拠り所となった背景を解説。静かな空間を活かし、平和・信仰・文化について考え、会話する時間を設ける。 ④ **広島城：**甚大な被害からの再建というストーリーを伝え、復興の流れを総括。広島の過去から現在への連続性を整理する役割を担う。 ⑤ **ローカルグルメ紹介：**お好み焼きなど広島を代表する食文化を通じ、現在の広島の活気や日常を体感。歴史学習型から交流・体験型へと空気を転換。

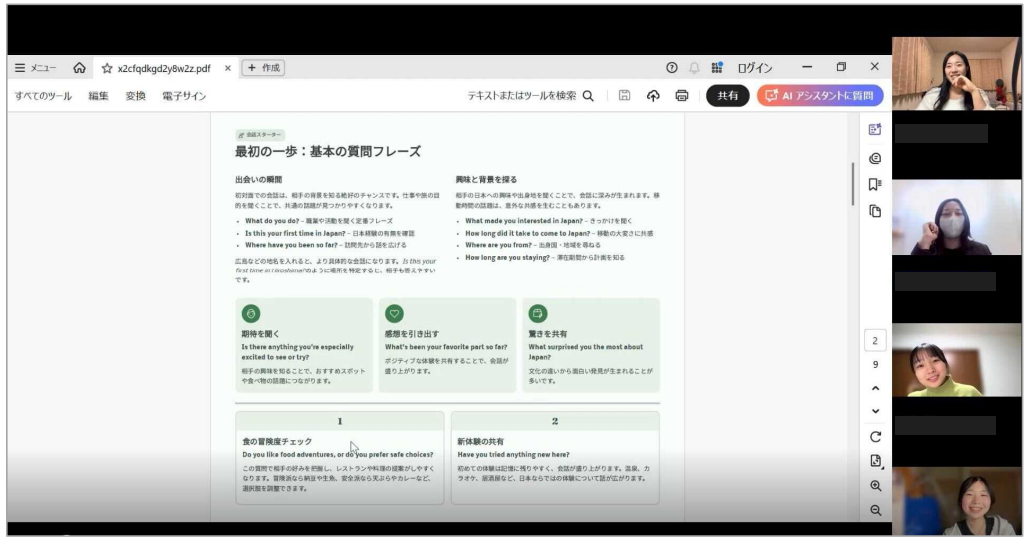
appendix　参加者属性別・フォローアップ研修（4回）

- 座学・実地研修後、属性別（通訳案内士有資格者・学生・社会人）に課題を絞ったフォローアップ研修を計4回実施し、個別スキルの定着支援を行った。
- 特に人数制限を設けず開催予定であった。全員に対して告知を行い、一番人数が多い日程で開催。各回の実施日および参加人数は以下のとおり。
  ①12月11日（5名）、②12月15日（2名）、③1月27日（9名）、④1月29日（3名）

追加フォローアップ研修（WEB実施）

参加者の課題に応じ、能力向上および本番前の不安を払拭するためのフォローアップを実施
研修で見えた課題を踏まえ、**社会人（有資格者）向けには「雑談力向上・会話比率修正の実践」、学生向けには「基礎知識の補強」**と、ターゲットを分けたきめ細やかな育成を実施





appendix　参加者属性別・フォローアップ研修 | 詳細

- 座学・実地研修後、属性別（通訳案内士有資格者・学生・社会人）に課題を絞ったフォローアップ研修を計4回実施し、個別スキルの定着支援を行った。

テーマ：スポット説明練習
（学生向けフォローアップ研修12/11、12/15）

- 各スポットの歴史や見どころについて改めて整理・復習を行うとともに、受講生がそれぞれ担当するスポットについて実際に説明を行う実践形式のトレーニングを実施。声に出して説明することで、自身がスムーズに説明できる内容と、理解や表現が不十分な部分を明確にし、改善につなげた。また、ツアースクリプトの効果的な活用方法についても再確認。特に、単語や表現が定着していない箇所や、英語での説明が難しい部分については、一度わかりやすい日本語に言い換えてから英訳するトレーニングを行い、実際のガイド現場でも応用できる説明力を向上させた。

テーマ：雑談力向上＋QA
（社会人向けフォローアップ研修1/27）

- 12/21のJICE留学生ツアー研修 を踏まえて、各スポットの説明はしっかりとできていた方が多かったので、雑談のTIPSや話題と相槌の方法についてお伝え。雑談の種類としては3種類で、相手を知る雑談、場を持たせる雑談、場を盛り上げる雑談と段階を踏んでそれぞれの雑談を行う上でのTIPSや実際広島で話をするなら、というワークショップで、広島の方はミーハーの方が多いので、企業の新商品は広島で試される等の具体的な例もでて、雑談の仕方のイメージや話題の考え方の流れがわかった模様。なお、実際のツアーに関する不安や疑問点もクリアになり、安心したとのお声も。

- 12月21日に実施したJICE留学生ツアー研修を踏まえ、各スポットの説明については多くの参加者がしっかりと準備・説明できていたため、本研修では主にガイド中の雑談のコツや話題の広げ方、相槌の打ち方などについてお伝えした。
- 雑談は大きく「相手を知る雑談」「場を持たせる雑談」「場を盛り上げる雑談」の3種類に分けられることを説明し、それぞれの段階で意識すべきポイントやTIPSを共有した。また、実際に広島でどのような話題が考えられるかをテーマにワークショップを実施。広島では比較的ミーハー気質の方が多く、新商品などが広島で試されることがあるといった具体例も挙がり、参加者からは雑談のイメージや話題を広げる際の考え方の流れが理解できたとの声が聞かれた。
- さらに、実際のツアー実施に向けて抱えていた不安や疑問点についても共有・解消する時間を設けたことで、「不安がクリアになり安心した」といった声もあり、ツアー本番に向けた準備と心構えを整える機会となった。

appendix　参加者属性別・フォローアップ研修 | 詳細

- 座学・実地研修後、属性別（通訳案内士有資格者・学生・社会人）に課題を絞ったフォローアップ研修を計4回実施し、個別スキルの定着支援を行った。

テーマ：雑談力向上＋QA
（学生向けフォローアップ研修1/29）

- 社会人研修と同様に、雑談の進め方やQ&A対応についての確認を行うとともに、ツアー全体の各スポットに関する簡単な案内内容の復習を実施した。学生については、雑談の際に自ら話題を振るためのアイデアが出にくい様子が見られた。一方で、実際のツアーではゲストが身に着けている物などから自然に会話を広げることができていたため、そのようなきっかけをもとに少し長めのストーリーテリングとして話を展開できるよう、話題の出し方や話の広げ方について具体的に解説を行った。
- 各スポットの説明については、1回目の研修時と比べて歴史や背景などの解説をしっかりと覚えている様子が見られ、全体としては「自信を持って伝える」段階に入っていると感じられた。そのため、特に難しそうなポイントに絞り、声に出して説明する実践練習を重点的に行った。
- Q&Aの時間では具体的な質問は多くなかったものの、ツアー実施に対する不安が大きい様子がうかがえたため、完璧に話そうとするのではなく、まずは自信を持って説明することの大切さについて改めて伝えた。今回の研修を通じて、実践に向けた最終確認と自信を高める機会となった。

appendix｜修了証の発行・授与記録

- 2026年2月15日のモニターツアー実施日に、国土交通省中国運輸局 観光国際観光課より、研修修了者22名に対して修了証を発行・授与した。

■ **授与内容：**「ガイド人材育成及び交流型ガイドツアー造成に向けた実証事業」における所定の研修および実証プログラムの修了証明

■ **修了証書の種類：**日本語版・英語版の2種類を作成・授与音

■ **授与タイミング：**モニターツアー（2/15）終了後、参加者全員集合の上実施

■ **修了者数：**22名（モニターツアー参加ガイド全員）

修了証書

殿

「ガイド人材育成及び交流型ガイドツアー造成に向けた実証事業」
における所定の研修および実証プログラムを修了されたことを ここに
証します。

発行日：2026年2月15日

中国運輸局観光国際観光課
課長　音谷　智子

備考：実地研修（11/29・12/21）はイベント賠償責任保険（傷害保険）、モニターツアー（2/15）は旅行保険にそれぞれ加入済。

3. 事業成果（定量･定性評価）

3.1 定量的成果（KPIとアンケート結果）

- 11月の初期アンケート（有効回答38名）、2月15日のモニターツアー終了後に実施したガイド向けアンケート（有効回答22名）から、本事業が観光地でなく市中をめぐるカジュアルなツアーに対するポジティブな姿勢や、ガイドに取り組むこと自体に対してのモチベーション喚起に繋がったことが確認された。

アンケート項目	結果	アンケート結果からの示唆
ガイドとしての継続活動意向	平均 **4.1点** （5.0点満点）	実務未経験者や学生が、本実証を通じて「**自分でもできる」という手応えを掴んだ結果**と言える
フードツアーへの参加意欲	平均 **4.4点** （5.0点満点）	**「もし今後、広島でフードツアーを行う場合、ガイドとして参加したいか」という設問に対し、極めて高い参加意欲が示された**

3.2 定性的成果（参加者・ガイドの声）

- 研修に参加したガイドや、モニターに参加した外国人双方から、「交流型ツアー」「ローカル」に関してのポジティブな評価が聞かれ、「観光地めぐり」ではない「ローカルな観光地等を回る交流型ガイドツアー」に対してのポテンシャルが示された。

ガイド自身の成長と「実戦化（ペーパードライバーからの脱却）」	地域通訳案内士（資格保有者）等からは、 「自分の英語力に自信がなく足踏み状態だったが、コミュニケーションの大切さを学び、前向きな気持ちになれた」といった声が多数寄せられた
外国人モニターからの評価	**単なる観光案内を超えた『交流』に対する高い評価を獲得** ✓ 「たくさん話してくれて嬉しかった」 ✓ 「知らなかったローカルな情報を知れた」 ✓ 「もう1回参加したい」等

3.3 伴走型サポートによるエンゲージメント創出

- 大学生や休眠人材等の未経験者を中心に不安を払拭し、ガイド意欲を喚起・維持するためには、密な伴走型支援が有効と考えられる。

多頻度のタッチポイントを設けることで、不安や疑問をその都度解消し、受講生の熱量を高い状態に保ったまま本番を迎えることができた。また、グループLINEを作成しガイド同士が気軽に交流できる場を設けたことで、同じ悩みや期待を共有できる仲間づくりにつながった点も好評であった。

【研修後のフォロー・参加者の声】
・参加者より、研修資料が分かりやすく、ガイド時の具体例やフリートークの内容（原爆関連・レストラン探し等）が参考になったとの感想をいただいた。
・広島城の説明内容について、歴史的背景（豊臣秀吉や日清戦争など）をどの程度盛り込むべきか相談があった。
・説明が長くなりすぎる場合は無理に詰め込まず、全体構成や導線を優先しつつ、必要に応じて補足する方針を共有。
→ 研修後も個別相談が活発に行われ、参加者の理解深化と本番への不安解消、モチベーションの維持向上につながった。

Appendix　チャットでのお悩み相談（抜粋）①

訳してみたので、アドバイスが欲しいです。

【原爆の子の像を前に】
こちらの像を見てください。（Please take a look at this monument.）
女の子が何を持っていると思いますか？（What do you think this girl is holding？）
そうです、紙の鶴です。（Yes, Exactly. It's a paper crane.）

すごい！めちゃいいね
最初に女の子を像を見せて考えさせるのもめっちゃいいね
英語もばっちり！

ありがとうございます！
時間が許す限り、順々にいろんなスポットを訳して、直してを繰り返そうと思っています

考えれば英語の文章に置き換えができるけれど、話すと文法や時系列が散らかります。
そういう時はどうしていますか？

私もまだまだだけど、**基本的に自分が話せるフレーズとして、反射的に話せるものを増やす感じ！**
例えば、
How are you？→I'm fine thank you and you？などの返答は何回も話したことがあるため、頭を使わずにできるから、そういうものを増やしていって、英語の文法に慣れる感じ
そのために**音読やオーバーラッピングとかを練習するといいよ！**

分かりました！練習してみます。

Appendix　チャットでのお悩み相談（抜粋）②

当日のグループ分けは、行ってからのお楽しみですか？笑
楽しみにしています！

今回は、実は人数の関係で学生さんと一緒にお願いすることになりそうです。
楽しみにお待ちください！

若い学生さんたちに刺激をいっぱいもらいます
当日までに少しでも覚えて、スクリプトをあまり見ずに言えるように頑張りたいです

さすがです
留学生の皆さんも楽しみにされていたのでよろしくお願いします

日本銀行と不動院を私がガイドとして説明ということですか？
ふたつとも先日はじめて行ったところなので、ハードルが高いです。。。
頑張ります！

各スポットにスタッフがいますので、大丈夫ですよ
〇〇さんなら大丈夫
楽しんでいきましょう

4. 本事業から抽出された課題と示唆

4.1 コンテンツ・育成・オペレーション等における課題と示唆

- 本実証事業を踏まえ、インバウンドの受け皿を整備する上で解決すべき課題と、今後のアプローチ（解決策）を整理した。

	本事業から浮かび上がった課題（As-Is）	示唆・解決策（To-Be）
1	**「交流型ツアー」「ローカルコンテンツ」不足** 旅行者・ガイド双方から「交流型ツアー」「ローカルツアー」についてのポテンシャルを確認。これらツアーは多様なガイドが活躍する基盤ともなり得る他、旅行者の観光地一極集中や、通過型観光（宿泊しない観光）の是正にも寄与できる可能性。	**「フード・ナイトエコノミー」コンテンツの強化** 歴史的解説を主軸とするツアーのみならず、「食」や「夜」をテーマにした交流型ツアーを造成。ガイドのハードルを下げるとともに、地域の飲食店等への直接的な経済波及効果を生み、市内への「宿泊」も促進する
2	**経験の少ないガイドに対する「学習量」「心理的負担」** 平和学習を含めた広範な歴史・観光知識を短期間でインプットすることは、ガイドにとって心理的・物理的な負担が大きく、現場デビューを妨げる一つの要因に	**「交流」をベースとしたコンテンツによるガイド稼働障壁の低下** フードツアーは専門知識よりも、交流要素やガイド自身の「好き・おすすめ」がベースとなるため、学生や未経験の有資格者がインタラクティブなマインドやホスピタリティを発揮しやすく、早期の戦力化が可能
3	**スキル格差と属性混合研修の限界** 例：「知識は豊富だが雑談が苦手な通訳案内士」や「コミュ力は高いが知識不足の学生」を短期かつ合同で研修した結果、双方の課題解決（実戦力化）をうまく最大化しきれなかった部分がある	**ガイド人材の「属性別」特化型研修の実施** 有資格者（ペーパードライバー層）には「現場での立ち回り・雑談力向上」に特化したOJTを、学生には「食・交流」を中心とした研修を実施し、多様なエコシステムを形成する
4	**稼働機会（タビナカ需要との接点）の不足** 研修を終えても、ガイド自身で顧客を獲得する手段が乏しく、せっかくのスキルが再び休眠状態になる恐れがある	**フードツアーの充実やオンデマンド対応体制の構築** OTA運用やMICEの機会を通じたタビナカニーズのキャッチアップや、市内の観光事業者や宿泊施設（コンシェルジュ等）と連携し、タビナカニーズに対しツアーを提供し、ガイドに稼働機会を提供する仕組みの構築等

4.2 交流型ガイド育成に関する示唆 | 大学生

- 本事業への参加状況を踏まえ、大学生の特徴と、交流型ガイドとして活躍いただくための育成上の示唆を整理した

特徴	• 「ガイド」に対しての固定概念が少なく、旅行者に対しても近い距離でコミュニケーションがとれるなど、フードツアーなどの交流型ツアーにおける活躍の可能性が感じられる。気になったことを自然に口にしたり、積極的に質問を投げかけたりすることができる点も特徴的であり、相手への質問をきっかけに会話が広がり、最近のトレンドから日常的な話題に至るまで、ランダムな雑談を展開する力に長けている。自身の体験や考えを共有する自己開示も比較的得意であり、必要以上に話し過ぎることなく、会話の主導権を相手に委ねながらコミュニケーションを進められる姿勢が評価できる。 • 一方で、知識量や語学レベルなどにはばらつきがあり、経験の少なさから不安感を持ちやすい傾向も。ガイドとして実際に稼働するためには、旅行者を満足させるための技術、ガイド自身が「活躍できる」と感じられる自信・手応えの両方が必要。寄り添った、肉厚なフォローが活きてくると思料。
示唆	• 幅広いインプットを求めると負担に感じる傾向がある。日本・広島の文化や歴史に関する基礎知識の習得は必要だが、その場のアクションや旅行者とのコミュニケーションで解決できる要素も多くある。 • 経験が少ないため、実践型の研修が重要。フィードバックを密に行うなど、育成プロセスにおいては寄り添いも必要。コミュニケーションスキルや、旅行者への寄り添い等の長所を伸ばしつつ、各種ツールの活用や、トラブルシューティング、自信を持ってガイドに臨む姿勢等が重要。

4.2 交流型ガイド育成に関する示唆 | 社会人

- 本事業への参加状況を踏まえ、社会人参加者の特徴と、交流型ガイドとして活躍いただくための育成上の示唆を整理した

特徴	• ガイドについて「団体客に向けて各スポットで資料を見せながら説明する」「正しい情報をできるだけ多く伝える」といったイメージを持っている方が多いように感じられるが、そのギャップを超えられれば、成長は早いと考えられる。ツアーに必要なコミュニケーションやタイムマネジメントをはじめとして、話題の広さや深さ、相手をリスペクトできるコミュニケーションなど、交流型ガイドとしての素地を多く備える。 • 有資格者ほど専門的ではないものの、日本の文化や歴史に関する知識を一定程度有している参加者も多く、その知識をもとに、ある程度まとまった内容を英語で説明できる参加者も見られた。さらに、仕事をしながらでもガイド活動に挑戦したいという意欲が強く、学習に時間を割いている参加者も多いことから、ガイドとして活躍いただくことに関してのポテンシャルの高さが見られた。
示唆	• 相互のコミュニケーションスキル、話題の引き出し、柔軟な対応など、交流型ガイドとして活躍いただく素地を多く感じる。旅行者像に関する理解を深め、Tipsやスモールトーク等の技術を身に着け、実践形式でアウトプットの機会を設けていくことで、実際の活躍に繋がっていくのではないかと考えられる。なお、英語力については個人差が見られるため、参加者のレベルによっては学生と同様に、実際の場面を想定した英語でのコミュニケーション練習を積み重ねていくことも必要である。

4.2 交流型ガイド育成に関する示唆 | 有資格者

- 本事業への参加状況を踏まえ、通訳案内士資格保有者（有資格者）の特徴と、交流型ガイドとして活躍いただくための育成上の示唆を整理した

特徴	• 細かい歴史や文化に関する知識を有している参加者が多い一方で、「すべてを説明しなければならない」「すべてを理解してもらわなければならない」という意識が先行している様子も見られた。また、社会人参加者と同様に、従来型のガイドツアーとして、決められた場所で決められた内容を説明するというイメージから完全には離れられていない傾向も見受けられた。 • 一方で、資格を有していることから、ガイドとして説明するための英語力や知識の基盤は十分に備わっている参加者が多い。そのため、既存の知識を活かしながら、端的かつ魅力的に会話を展開する練習や、話題の広げ方に関するアイデア出しのトレーニングを行うことが有効であると考えられる。
示唆	• ゲストが興味を示したタイミングで、その関心に合わせて的確に話題を展開していく力や、ゲストの興味度合いに応じて説明する内容や情報量を柔軟に調整する工夫が求められる。また、事前に準備した内容以外の会話を展開することに苦手意識を持つ参加者も多く、旅行者に興味のベクトルを向けて、スモールトークなどから質問を投げかけ交流の糸口を広げていく力が求められると思料。 • すべての状況を事前に想定して準備しようとする傾向が強い。実際のツアーでは想定外の質問やハプニングが発生することも多いため、すべてを事前に準備することを前提とするのではなく、想定外の質問や状況が生じた場合にどのように対応するか、考え、対処する姿勢を身につけていくことも重要である。

4.2 交流型ガイド育成に関する示唆 | 全体

- ツアーによってガイドに求められる能力・スキルは変わってくる。フードツアーなどの場合は、必ずしも高い英語力・説明力が求められるわけではなく、旅行者への傾聴や、ユーモアを交えた雑談力、必要な情報について端的かつメリハリをつけて相手に分かりやすく伝えるコミュニケーション力なども重要な要素。有資格者に加えて、大学生、社会人でも、活躍いただける余地は多くある一方、経験の少ない方程、実際にガイドを担当するにあたっての不安が大きいので、座学研修等の場に限らず、きめ細やかなフォローアップを実施することが重要。

- ガイドによってはすべてを事前に準備して100%対応することを目指す場合もあるが、交流型ツアーの場合は見立て通りに進行することが難しく、ガイドの負担も大きい。旅行者と向き合い、コミュニケーションをとりながら、その場その場で柔軟に状況把握・案内していくスキルが、旅行者の満足度を獲得しながらツアーを実施する上で重要。交流型ガイドの育成に関しては、マインドセットやガイドの基本姿勢の獲得に構成を振って、集中的にインプット・アウトプット練習することも良策と考えられる。

- 旅行者と打ち解け、ツアーを成功に導くためには、アイスブレイク、スモールトークなど「雑談力」「会話の引き出し力、展開力」を磨いていくことが重要。これらを実践形式で磨いていくことが重要と考えられる。

- 実際にツアーを行うまでの'不安'を抱える方が多く見られたが、これはアウトプットの機会、フィールドに出ての実践練習が少ないためだと考えられる。ガイドとして独り立ちするためにはインプットだけでなくアウトプットが重要で、実際に足を運び相手と会話しながらその時々で発生する会話や質問にどう対応していくのか、想定外のことが起こった際に柔軟に対応できる方法やマインドを持つという事もガイドをするにあたって大事だと考える。

- 実践機会の設定にあたっては、リアルな旅行者だけでなく、留学生・在住外国人等の協力・フィードバックを求めていくことが、参加者の心理的負担の軽減にもなるため、一つの方策として考えられる。

5. 総括

5. 総括

本事業「ガイド人材育成及び交流型ガイドツアー造成に向けた実証事業」は、急増する訪日外国人旅行者への対応という全国的課題を背景に、広島における“持続可能な受入体制の構築”を目的として実施したものである。
特に、平和記念公園や宮島に代表される一極集中と市中コンテンツの不足、市中コンテンツの担い手としてのガイド人材の不足といった課題に対し、本事業では、経験不足の有資格者から大学生まで多様な人材がガイドとして活躍することを念頭に置きながら、旅行者ニーズに合致する「ローカル性」と「交流性」を軸に、ガイド育成からモデルツアー実施まで一体的に取り組んだ。

モデルルートでは、平和記念公園から旧日本銀行広島支店、不動院、広島城、そして市内飲食店街へとつなぐ設計を行い、周遊型の動線を構築するとともに、ストーリー性を意識したスポット選定や、有名観光地以外の場所への訪問を組み込んだ。「平和」や「地域（日常）・食文化」を絡めた没入体験の中で、旅行者とガイドが双方向にコミュニケーションとりやすいポイントを散りばめていることが特徴であり、説明中心型の観光案内から交流要素を取り入れた構成としており、ガイド側の意識改革や進行設計の工夫等をガイド研修と並行させるなど、重点的に取り組んだ。

人材育成面では、資格の有無を問わず幅広い層を対象に募集を行い、座学38名、モニターツアー参加22名と高い関心を得た。研修は「マインドセット→座学→実地ロールプレイ（※都度フォローアップ）」の段階的かつ伴走型にて実施し、単なる知識付与ではなく、交流型ガイドとして旅行者像を理解することにはじまり、対話やニーズのキャッチアップ姿勢・実践力の醸成を重視した。加えて、アーカイブ動画化や英語スクリプト整備、個別相談対応、グループLINEによる継続的コミュニケーションなど、多頻度のタッチポイントを設けた伴走型支援により、参加者の不安軽減とエンゲージメント向上に取り組んだ。その結果、ガイド継続意向平均4.1点（5点満点）、フードツアー参加意欲4.4点という高い数値が示され、市中をめぐるカジュアルなツアーに対するポジティブな姿勢や、ガイドに取り組むこと自体に対しての自信やモチベーション喚起に繋がったことが確認できる。また、ロールプレイやモニターツアーに参加した外国人の声からも、交流要素やローカルをめぐるツアーについての期待値を確認することができる。

本実証事業を通じては、交流型ツアーを案内する上で重要な「雑談力」、経験の少ないガイドを育成していく上でのフォローアップの重要性についても明らかになった。フードツアー等の交流型ツアーを案内する上で重要な「雑談力」は、観光地案内型のツアーでは求められる機会が少なく、資格や経験の有無を問わず、インプット・アウトプットに努め、スキル体得することが必要である。具体的には、旅行者像を理解すること、実際の旅行者に興味を持ち、アイスブレイクやスモールトークを通じて旅行者との距離を縮めつつ、ニーズを引き出し案内へ反映すること等。ブリーフィングシート等、ツールを用いて難易度を下げることも有益。座学研修のみならず、実践研修の機会を多く設定していくことも求められる。

5. 総括

また、経験の少ないガイドは、実践や旅行者を案内する機会に対しての心理的不安も多く、実際の稼働に繋がらないことが懸念される。ガイドそれぞれの課題・状況に応じて、面談やSNS等を通じてきめ細やかなフォローアップを行っていくことが、インバウンドの受け皿を構築していく上でも重要である。

総じて、「交流型ガイドツアーの造成・育成」については、「フード・ナイトエコノミー」等のコンテンツ化、それら担い手となるガイドについて「雑談力」等の必要なスキルのインプットに加え、実践的な研修機会(アウトプット練習)の確保、実際の稼働に向けた負担を確認・軽減するためのフォローアップ措置といった取り組みが重要であると総括される。ローカル性を軸とした「フード・ナイトエコノミー」のコンテンツを強化していくこと、それら担い手となる交流型ガイドを、技術および自信の両軸で確保・育成していくことで、市中回遊の実現に向けたインバウンドの受け皿を構築するとともに、OTA活用やMICE、観光事業者との連携等を通じて、実際の旅行者へ対しツアーを提供し、ガイドに稼働機会を提供する仕組みの構築等へと継続・発展させていくことが重要と考えられる。

6. appendix

ガイド育成ロードマップ｜実証・基盤構築フェーズ

1年目／2025年度

- ガイド育成および交流型ツアーの有効性を検証し、今後の展開に向けた基盤を構築する段階

1 ガイド人材の発掘・裾野拡大

- 未経験者・学生・有資格者の発掘
- 段階的研修（マインドセット→座学→実地）の実施
- ガイドの意欲・適性・課題の可視化（雑談力・実践力等）

2 モデルツアーの造成・検証

- モデルツアーの造成およびモニター検証
- 「交流性」「ローカル性」を軸としたツアー設計の検証
- 旅行者ニーズの把握

3 成果と課題

- ガイド育成方法の有効性確認
- ガイドからの高い関心を得た
- 今後の展開に向けた課題・示唆の抽出
- フォロ―アップにて、タッチポイントを増やし、不安を取り除く事でガイドの自信に繋げる

ガイド育成ロードマップ｜磨き込み・事業化初期フェーズ

2年目／2026年度

- 2025年度の成果を踏まえ、育成・コンテンツ・運営の各要素を磨き上げるとともに、実運用を見据えた展開を開始する段階

1 交流型ガイド人材育成の深度化

- 交流型ガイドのスキルを伸ばす研修の企画
- 「雑談力」「交流」「柔軟性」に特化した実践研修の強化
- OJT機会・フォローアップの拡充

2 交流型コンテンツの強化

- 交流型ガイドの強みを活かしたツアーの企画
- フードツアーの本格展開（ナイトコンテンツ化）
- ローカル飲食店との連携強化
- テーマ別ツアー（食・夜・日常文化）の拡充

3 運営・連携体制の構築

- 宿泊施設・観光案内所との連携開始
- ガイドサービスの試験提供・運用
- トークスクリプト・マニュアルの標準化

ガイド育成ロードマップ｜自走化・拡張フェーズ

3年目／2027年度

- 事業としての安定運用と、地域全体への波及を図る段階

1 持続的な研修体制の確立

- 新規ガイドの継続的育成
- 定期研修の実施および段階別カリキュラムの整備
- OJT・現場連動型研修の常態化
- ガイドコミュニティの形成

2 エコシステムの構築

- ガイド・飲食店・宿泊施設の連携強化
- 地域内での収益循環モデルの確立

3 横展開・ブランド化

- 市内他エリア・周辺地域への展開
- 「交流型×ローカル体験」としてのブランド確立

ガイド育成ロードマップ｜3カ年ロードマップ　全体俯瞰

1	2	3
2025年度	2026年度	2027年度

実証・基盤構築

- ガイド人材の発掘・裾野拡大
- モデルツアーの造成・検証
- 成果と課題の可視化

磨き込み・事業化初期

- 交流型ガイド人材育成の深度化
- 交流型コンテンツの強化（フードツアー等）
- 運営・連携体制の構築

自走化・拡張

- 持続的な研修体制の確立
- エコシステムの構築
- 横展開・ブランド化