
令和3年度
「地域の観光コンテンツを活用した
アドベンチャーツーリズムのモデルツアー造成等事業」
冬季ATツアー造成にむけた情報整理・研修事業
事業実施報告書

令和4年2月15日

国土交通省 北海道運輸局

目次　－　冬季ATツアー造成にむけた情報整理・研修事業

1. 事業概要	・・・2
2. 海外先進事例調査	・・・28
3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理	・・・92
(1) スルーガイド用の評価シート作成	・・・93
(2) 商談の事前準備項目についての整理	・・・119
4. AT理解促進のための研修の実施	・・・132
(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施	・・・133
(2) ATツアーの実地踏査による研修の実施	・・・163
5. 連携事業への情報共有	・・・264
6. 事業総括	・・・266

1. 事業概要

1. 事業全体概要

1.1 目的

北海道は欧米豪市場で人気の旅行形態であるアドベンチャートラベル（以降、「AT」という）の要素である「自然との関連性」「異文化交流」「身体的活動（アクティビティ）」を全て備えており、滞在期間が長く、地元への経済波及効果も高いAT旅行者を獲得するため、AT領域最大の協会であるアドベンチャートラベルトレードアソシエーション（以降、「ATTA」という）の世界的な商談会・イベントであるアドベンチャートラベルワールドサミット（以降、「ATWS」という）の2021年大会を招致した。

2021年大会は新型コロナウイルス感染症拡大による入出国制限等の影響によりオンラインでの開催となったが、本来であればサミット前に2～4日の行程で実施されるエクスカーションであるプレサミットアドベンチャー（以降、「PSA」という）、サミット初日に日帰りで実施されるデイオブアドベンチャー（以降、「DOA」という）が実施される予定であり、北海道においてはPSA、DOAに合わせたATツアーの造成及び磨き上げを実施してきた。そのためATツアーの開催可能時期が「グリーン期」に集中している状況にあり、冬季を含めた通年での安定したATツアーの提供が求められている。また、ATツアー催行時に全体を一貫して管理・演出するスルーガイドの役割について整理されていない、ATツアーを欧米のエージェントと商談する際の準備が不足しているという現状がある。

そこで通年でのAT顧客の誘客をはかるために、北海道内の日本版DMO（候補法人含む、以降「DMO」等）と連携し、コンセプト・ストーリーを持った冬季のATツアーを造成・催行し販売を行うための情報整理・研修を本事業にて実施する。

1.2 業務概要

事業名：令和3年度「地域の観光コンテンツを活用したアドベンチャーツーリズムのモデルツアー造成等事業」

冬季ATツアー造成にむけた情報整理・研修事業

事業対象：北海道内全域

期間：令和3年7月29日～令和4年2月15日

1. 事業全体概要

1.3 業務内容

1. 海外先進事例調査

2. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

(1) スルーガイド用の評価シート作成

- ① 既存資料の読み解き・再整理
- ② AT有識者の知見を活かした改善
- ③ 顧客（ターゲット像）理解をした上で評価項目との整合性を確認

(2) 商談の事前準備項目についての整理

- ① 海外AT旅行会社へのアンケート・ヒアリング調査結果を基にした基本資料作成
- ② AT商談会経験者の知見を活かした改善

3. AT理解促進のための研修実施

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施

(2) ATツアーの实地踏査による研修の実施

- ① 大雪山周遊～ガイド付き登山ツアー（大雪山周辺） → ※緊急事態宣言発出による影響のため中止
- ② Discover the volcanoes of East Hokkaido(Hiking/Cycling（弟子屈・阿寒周辺）
- ③ 「地の果て・シリエトク（知床）」を知るカヤック＆サイクリングツアー（網走・知床周辺）
- ④ 洞爺湖有珠山ジオパーク＆黒松内ローランド・アドベンチャー（洞爺湖有珠山周辺）
- ⑤ Around Daisetsuzan 2 Day Cycling Tour（旭川周辺） → ※ ①を中止としたため、振替分として実施

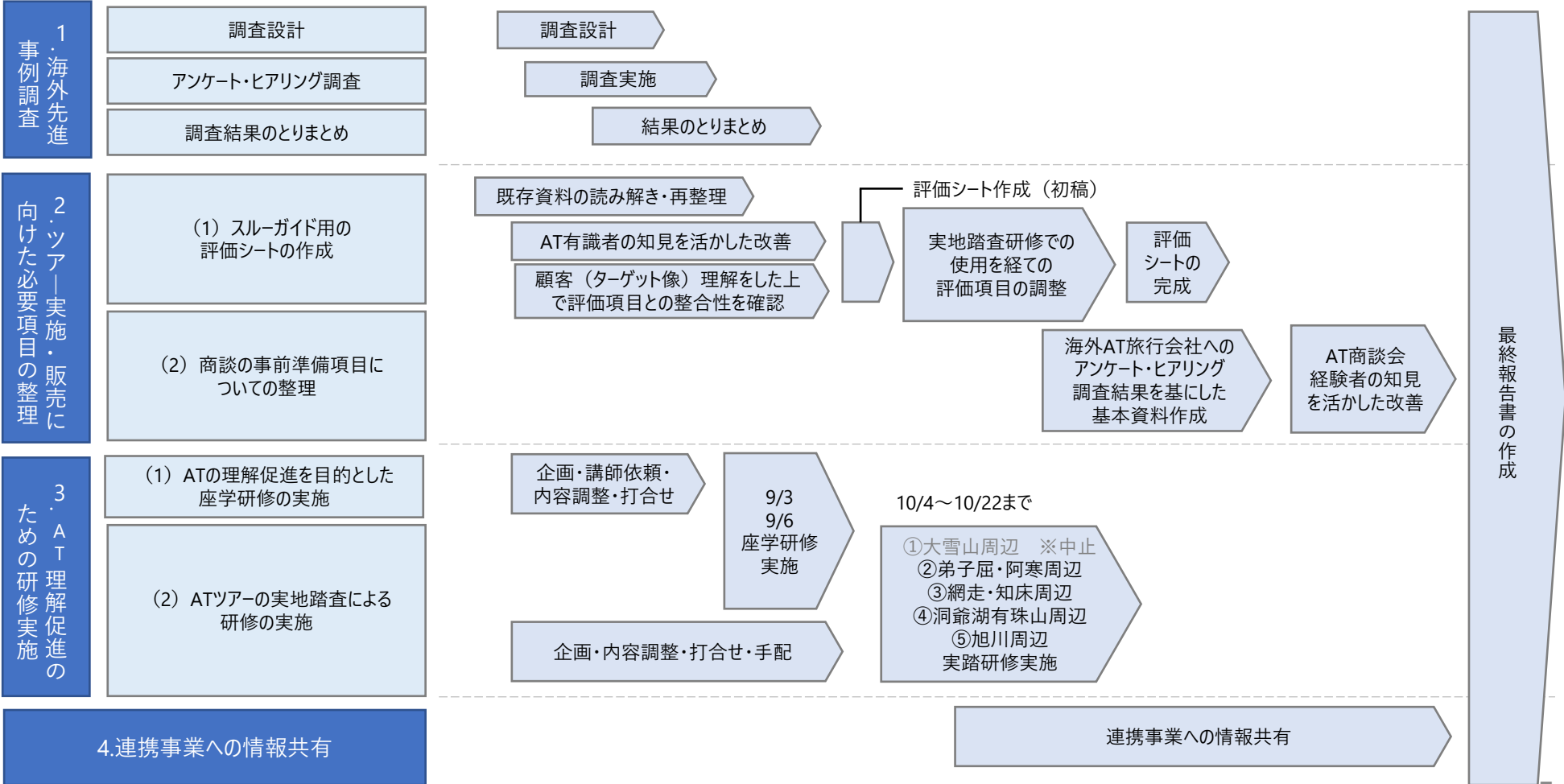
4. 連携事業への情報共有

1. 事業概要

1. 事業全体概要

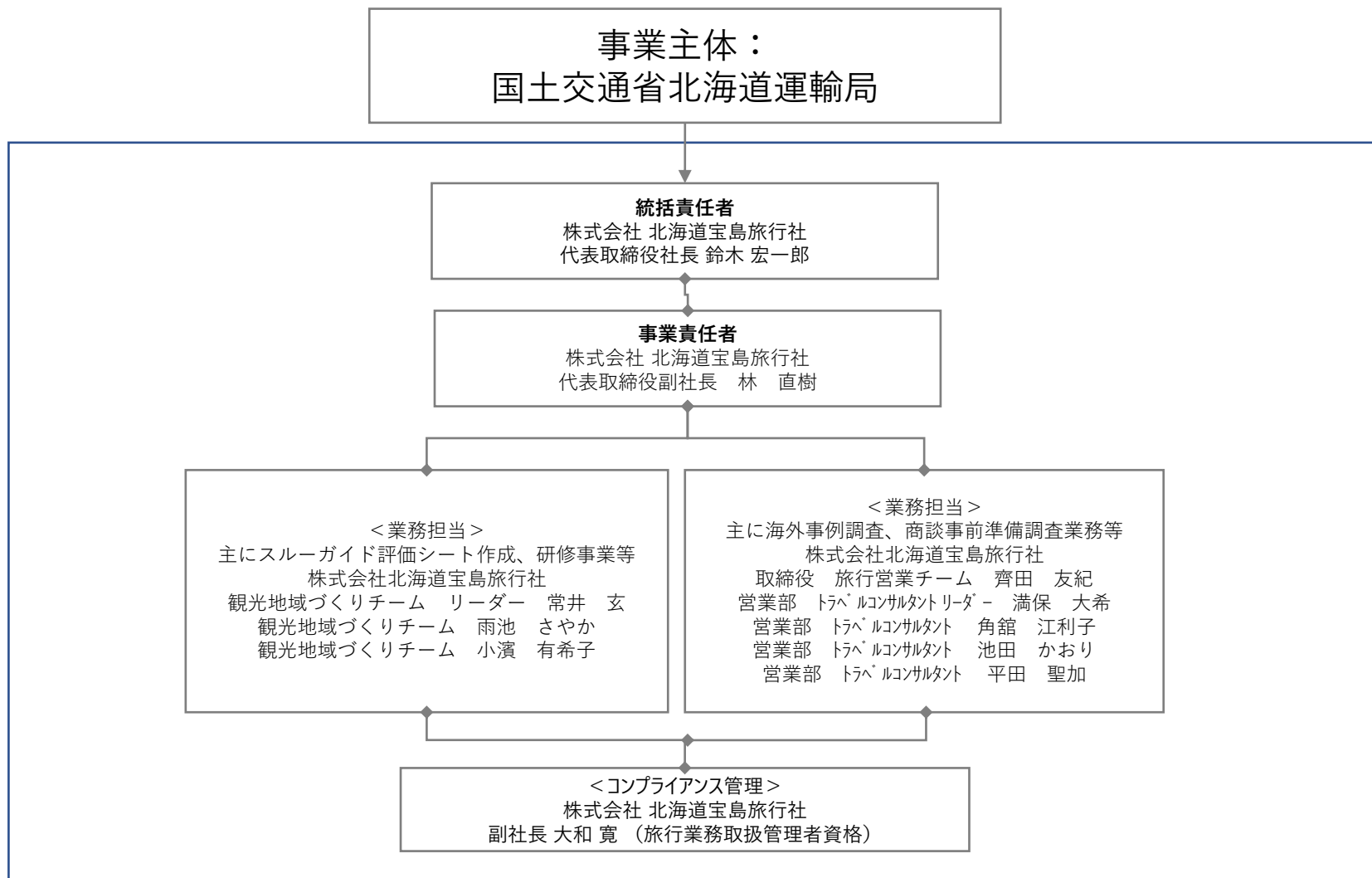
1.4 事業工程

本事業の工程を以下に示す。



1. 事業全体概要

1.5 体制図



1. 事業概要

2. 海外先進事例調査

<実施概要>

冬季ATツアー造成に活用するため、ATTA会員旅行会社等に対しヒアリング・アンケート等の手法により、冬季におけるATツアーの海外事例を調査し、コンセプト・ストーリー・メインアクティビティ・保険内容・旅程保証等の情報を収集し、整理した。調査は冬季の北海道において活用可能な事例をアクティビティのバラエティを考慮した上で実施した。

<得られた成果>

「海外先進事例調査」として、6社を対象に計10件を調査結果としてとりまとめた。

2.1 調査項目の設定

過去事業やこれまでのAT旅行会社との商談で得た知見等を参考に調査項目の設定を行った（顧客属性、扱うツアーの種類、保険内容、旅程保証又はそれに類似するものの有無及びそれに対する考え方など会社としての情報に関する項目。また、コンセプト・ストーリー・メインアクティビティなどの冬季ATツアー内容に関する項目）。

2.2 海外AT旅行会社への調査協力依頼

ATTA会員旅行会社等に対して、メールにて調査への協力を打診（42社）。

2.3 メールでのアンケート調査、オンラインでのヒアリング調査、WEBサイト掲載内容についての調査の実施

協力可の回答があった会社に対して、メールでのアンケート調査、また、オンライン会議システムでのヒアリング調査（4社：10Adventures、ACTION CULTURE、Finisterra Travel、DIAMIR Erlebnisreisen）を実施。尚、成果物には、冬季ATツアーを催行する旅行会社の属性（拠点国、ツアー実施地域等）やアクティビティのバラエティ確保の観点から、一部、WEBサイトの調査のみの事例（2社：G Adventures、Scott Dunn）を含んだ。

2.4 成果物（調査結果）のとりまとめ

上記の調査内容について、成果物（調査結果）としてとりまとめを行った。

1. 事業概要

2. 海外先進事例調査

調査結果にまとめた6社計10件は、下記の通りである。

番号	ツアー名	会社名	ツアー実施場所	コンセプト	メインアクティビティ
1	Yukon Ultimate Northern Lights Tour	10Adventures（拠点：Calgary, Canada）	カナダ	ユーコンの野生動物観察とオーロラ鑑賞をガイド付きで楽しむ	オーロラ鑑賞、スノーシューツアー、野生動物観察
2	6-Day British Columbia Ski Tour		カナダ	ロッキー山脈で世界レベルのスキーを楽しむ	ゲレンデスキー、バックカントリースキー
3	Alpine Tour For Beginners	ACTION CULTURE（拠点：Switzerland）	スイス	アラリンホルンの頂上まで4000mのハイキング	ガイド付きアルペンツアー
4	Northern Lights - Polar Bears	Finisterra Travel（拠点：Vancouver, BC, Canada）	カナダ	自然の生息地でホッキョクグマを観察し、オーロラを楽しむ	ホッキョクグマの観察、スノーモービル、スノーシューイング、犬ぞり
5	Winter active week in Swedish Lapland	DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）	スウェーデン	冬のスウェーデンで、犬ぞりとスノーモービル、大自然の中のサウナを楽しむ	スノーシュー、犬ぞり、スノーモービル、氷上の釣り、サウナ
6	Winter adventure in fire and ice		アイスランド	レンタカーで滝や火山、氷山をはじめ、国立公園等を巡る行程	ハイキング、博物館への立ち寄り、氷河の洞窟ツアー
7	Ice trekking and winter fairy tales on the holy sea		ロシア	アイストレッキングやキャンプで氷の上を楽しむ	氷上ウォーク、氷上キャンプ

1. 事業概要

2. 海外先進事例調査

番号	ツアー名	会社名	ツアー実施 場所	コンセプト	メインアクティビティ
8	SPIRIT OF SHACKLETON	G Adventures（拠点： Toronto, Canada）	南極大陸	アーネストシャクルトンの伝説を なぞった南極大陸の探検	南極探検、野生動物観察
9	EXTRAORDINARY CANADA	Scott Dunn （拠点：London, UK）	カナダ	スキーリゾートであるウィスラーで の滞在	スキー、ヘリスキー
10	ULTIMATE SWEDISH LAPLAND		スウェーデン	豪華な隠れ家的ホテルに滞 在し、スウェーデンを楽しむ	野生生物観察、スノーモービ ル、オーロラ鑑賞

2. 海外先進事例調査

調査結果概要（まとめ）は、以下の通りである。

【メイン アクティビティ・ ツアーストーリー・ コンセプト】

- メインアクティビティに関しては、北海道内にて現状行われているアクティビティとほぼ変わらないコンテンツを提供している。
例）スノーシュー、スキー、犬ぞり、氷上での釣り
- 単にアクティビティを販売するのではなく、移動手段としてのアクティビティの活用であったり、「なぜこの場所でそのアクティビティを行うのか」の説明がなされる場合が多い。
例：「このツアーは、ユコン野生動物保護区でのツアーも含まれており、ツアーに参加して、都会から離れた手つかずの自然とそこで暮らす動植物たちとふれあうことで、あなた自身の自然に対する価値観に影響を与えるでしょう
（参照：Yukon Ultimate Northern Lights Tour 販売会社：10Adventuresなど）」
例：「伝統的に、最低気温でも資源を確保するために、誰もが氷釣りをマスターしなければなりません。現在、氷釣りはスウェーデン北部の生活様式への洞察を得る機会を提供しているアクティビティです。
（参照：Winter active week in Swedish Lapland 販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen）」
- オーロラ鑑賞や、ペンギン観察、結氷した氷の上のトレッキング等、「このタイミングだけ」「この場所だけ」で見ることができる事象の観察や体験がメインアクティビティになる場合が多い。
- 冬季の商品としてはスキーが一番スタンダードであり、人気商品である（バックカントリーに限らず）。
- 冬季ATの旅行者については、エージェントの顧客層によるが、「冬の旅行者の方がより勇敢で、冒険的である（Finisterra Travel）」、「冬の旅行者は特別な興味があるか、リピーターである（DIAMIR Erlebnisreisen GmbH）」といった傾向があることが見て取れる。

1. 事業概要

2. 海外先進事例調査

調査結果概要（まとめ）は、以下の通りである。

【お客様に対する 保険・保障】	・ 独自に旅行会社で掛ける保険もあるが、お客様個人で旅行保険に入ることを進めている場合が多い。 その場合、その保険が適切かどうかを自己責任で確認してほしい旨を記載している。 例：あなたが購入する保険があなたの特定のニーズに適切であることを保証することはあなたの責任です。(Scott Dunn)
【ビジネスパートナー に求める損害補償】	・ 一般的な賠償責任保険。最低 \$ 1m（＝1億円）が望ましい。(10Adventures) ・ 保険の種類：自動車保険、過失保険、国の必要な保険。保険金額：\$ 200万～500万（＝2億～5億円）の補償 (Finisterra Travel)
【旅程保証】	・ <u>旅程保証に関する記述がない旅行会社も多い。</u> ・ AT商品は外のアクティビティをメインとする場合が多く、天候等に強く影響受けるため、行程の柔軟な変更の可能性があることを商品販売の際のHP等に記載しているエージェントが多い。 例：このタイプの性質を持った旅行にはかなりの柔軟性が必要であり、代替手段を考慮に入れる必要があることを、お客様には予めご理解いただきます。この旅行で提供される旅程は、意図する活動の種類を代表するものですが、ルート、スケジュール、観光、活動、フライト、旅程、ホテル、設備、および交通手段は、事前の地域の状況やイベントなどの通知により変更される場合があることを理解しています。 ＜免責的な位置づけで、Terms & Conditionsの中に、「6.cancellation by Finisterra」「13.flexibility」「14.change of itinerary」「15. authority on tour」として記載＞ (Finisterra Travel) ※しかし一方で、オペレーターに対しては「行程通りに行く責任がある（10Adventures）」とアンケートに回答している場合もある。ただ、その場合も「免責事項（または契約条件）」に、予測できない理由の場合に代替案が適用されることが記載されている場合は、問題ない(Finisterra Travel)」としている場合もある。

1. 事業概要

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理 (1) スルーガイド用の評価シート作成

<実施概要>

ATツアー催行時に全体を一貫して管理・演出するスルーガイドのツアー実施中における役割・留意点等をこれまで北海道運輸局にて実施してきた事業やAT有識者へのヒアリングから整理し、スルーガイド用の評価シートを作成した。

<得られた成果>

有識者の意見が注入された、スルーガイドの役割を体系的に網羅した評価シートが完成した。

3. (1) .1 既存資料の読み解き・再整理

2020年に実施された「令和2年度『訪日グローバルキャンペーン等に対応したコンテンツ造成事業』アドベンチャートラベル商品造成事業」の報告書を中心に道内で実施されたAT事業から、評価シート作成に有益な情報を収集し、読み解き、評価項目設定の材料として整理を行った。

3. (1) .2 有識者の知見を注入

作成した評価項目案に基づき、スルーガイド評価シートのドラフト設計を行った。その内容を有識者に共有し、有識者自身の知見に基づき、評価軸の在り方などにアドバイスをもらい、ブラッシュアップを行った。

<有識者>

1. マーク・ブラジル氏 (Founder, Japan Nature Guides、Naturalist、作家、北海道アドベンチャートラベル協議会顧問)
2. 荒井 一洋氏 (北海道アドベンチャートラベル協議会 会長)
3. 吉川 彩香氏 (Adventure Hokkaido合同会社 代表)
4. 高田 茂氏 (鶴雅リゾート株式会社 取締役 アドベンチャー事業部 部長)
5. 芹澤 健一氏 (アルパインツアーサービス株式会社 代表取締役社長)

3. (1) .3 顧客（ターゲット像）理解をした上で評価項目との整合性を確認

上記ステップに加えて、2020年3月に策定された「北海道 A T 推進・マーケティング戦略」の内容を一部参照した。そこで定められている北海道のATがターゲットにすべき顧客セグメントに対応するためにスルーガイドが求められる要素について抽出を行い、設計した評価項目と整合性が取れているかを確認した。

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理 (1) スルーガイド用の評価シート作成

作成したスルーガイド評価シートの評価項目は、以下の通りである。

スルーガイド（A T ツアー催行時に全体を一貫して管理・演出する役割）	役割	評価項目
	① 旅程管理	・ 旅程管理者主任資格、旅行の総合案内 ・ チケットなどの手配と管理 ・ 宿泊施設へのチェックインと注意事項や朝食場所などの案内 ・ お客様の安全管理や健康管理 ・ トラブル対応 ・ サービス内容の変更についての対応 ・ 来日直後の基本案内 ・ ツアーに関わる日本の基礎説明 ・ ツアー全体像の提示 ・ ツアーに関わるエリア・歴史の基礎説明 ・ 翌日の情報共有 ・ 持ち物・装備品の確認
	② 英語対応	・ 通訳案内士資格保有 ・ 英語対応 ・ 正確で端的に伝える ・ 専門用語への対応 ・ 地域との連携 ・ 表現に関する事前準備 ・ 日本の歴史・文化・時事問題等の教養

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理 (1) スルーガイド用の評価シート作成

スルーガイド（A T ツアー催行時に全体を一貫して管理・演出する役割）	役割	評価項目
	③ 安全管理	- 提供しているツアーのMIC（参加者への最小限の情報シート；MIC -Minimum Information to Client）に関する理解 - 各アクティビティの安全に関する免責事項に関する理解 - ファーストエイドの資格 - ファーストエイド装備 - 災害発生時の行動の把握 - 訪問先の医療体制の把握 - 緊急行動計画の把握 - 安全管理に関する情報の顧客への情報提供
	④ コーディネート	- 参加者に対する事前情報収集 - アクティビティに対する事前情報収集 - 地域資源に対する事前情報収集 - 訪問先のコンディションに対する事前情報収集 - 行程のストーリー、コンセプト理解 - 食事の好みや宗教等への理解 - 快適さへの配慮 - 地域の関係者とのネットワーク及び日ごろの密接なコミュニケーション

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理 (1) スルーガイド用の評価シート作成

スルーガイド（ＡＴツアー催行時に全体を一貫して管理・演出する役割）	役割	評価項目
	⑤ コミュニケーション	・ リーダーシップ ・ エンターテインメント ・ グループマネジメント ・ インタプリテーション ・ エクスペクションマネジメント（顧客の期待値への対応） ・ 参加メンバーの力量や異変への観察能力 ・ 自然発生的な文化体験の説明 ・ インタラクティブな空気感の醸成
	⑥ サステナビリティへの配慮	・ 地域経済への貢献 ・ 入場料・使用料等と自然保護との関係性の説明 ・ 自然保護に関する説明 ・ 自然保護などの関連条例や法案などの知識 ・ 文化財や歴史遺産等の保護などの知識 ・ 使い捨てプラスチック削減の努力 ・ サステナビリティについての双方向のやり取り

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理 (2) 商談の事前準備項目についての整理

<実施概要>

海外AT旅行会社とATツアーの商談を行う際に事前に準備をすべき項目について、従来の商談会との差に留意した上でAT商談会経験者や欧米向けの商談会経験者からのヒアリングを元に整理した。

<得られた成果>

欧米豪の旅行会社14社（北米4社、欧州8社、豪2社、内5社はATTA会員）へのアンケート又はヒアリング調査を実施した。その上で、海外AT旅行会社とATツアーの商談を行う際に事前に準備をすべき項目についての基本資料を作成した。

3. (2) .1 欧米豪の旅行会社が実際に商談の際に求めるツールや情報についての意見を収集

欧米豪の旅行会社14社（北米4社、欧州8社、豪2社、内5社はATTA会員）へのアンケート又はヒアリング調査を実施した。商談時に準備があると良いツールについてや、商談の際に特に知りたいことについての意見を収集し、商談の事前準備項目についての整理を行う上での基本資料とした。

3. (2) .2 AT商談会経験者の知見を注入

作成したドラフト資料に対して、AT商談会経験者であるTHE J TEAM株式会社代表取締役社長グライント・ホルト氏に共有を行った。その上で、ホルト氏の知見に基づき、事前準備項目の過不足についてのアドバイスを頂き、必要とされる項目や内容を追加した。

<有識者>

1. グライント・ホルト氏 （THE J TEAM株式会社 代表取締役社長）

プロフィール

イギリス・ウェールズ出身。DMCに特化した、外国人の訪日旅行の手配全般を扱う会社であるTHE J TEAM株式会社を経営。
R2 年度共同・協業販路開拓支援展示会・商談会開催事業等において、海外AT旅行会社とのオンライン商談経験あり。

1. 事業概要

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理 (2) 商談の事前準備項目についての整理

アンケートまたはヒアリング調査を実施した欧米豪旅行会社（14社）の内訳は、以下の通りである。

	会社名	拠点	分類	ATTA AMBASSADOR / MEMBER	商談の際に準備があると良い 情報やツールなど	商談の際に特に知り たい情報など
1	ACTION CULTURE GmbH	Switzerland	欧州	✓	写真、動画、日ごとの旅程	
2	Inside Travel Group (InsideJapan Tours)	UK, with sales offices in UK/AUS/US and an operations office in Japan	欧州		写真、動画、WEBサイトのリンク、 サンプル旅程、体験可能なアク ティビティの所要時間・開催時 期・年齢制限・スケジュール・価格	
3	AdePhotography	United Kingdom	欧州		動画、旅程、WEBサイト	
4	DIAMIR Erlebnisreisen GmbH	GERMANY / Dresden	欧州		高解像度の写真、詳細な旅程、 動画	商談では、実際にアク ティビティなどのオペレー ションをする責任者 (担当者) と会いたい
5	Au Tigre Vanillé	Switzerland	欧州		動画、旅程、WEBサイト、宿泊 施設情報	他社との違い、特異点
6	Portugal Nature Trails / Caminhos da Natureza	Portugal	欧州	✓	旅程、写真、動画	
7	Into Japan Specialist Tours	UK and Tokyo	欧州		動画、写真	
8	Japan Plus Touristik e.U.	Vienna, Austria	欧州		写真入りのサンプル旅程、商談 相手の顔を覚えて置ける何か (リアル商談会の場合は、会場 で一緒に撮った写真を資料とつ所 にeメール添付でもらえると便利で あった)	

1. 事業概要

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理 (2) 商談の事前準備項目についての整理

	会社名	拠点	分類	ATTA AMBASSADOR / MEMBER	商談の際に準備があると良い 情報やツールなど	商談の際に特に知り たい情報など
9	Finisterra Travel	Vancouver, BC, Canada	北米	✓	サンプル旅程、WEBサイト、写真	特化しているものは何か。お互いパートナーとなるメリットは何か。どのような協働ができるのか。
10	Pure Adventure	Colorado, USA	北米	✓	バイヤー側のWEBサイトで使用可能な高解像度の写真、動画。また、セラー側の名前が入っていない旅程や動画。なぜなら、顧客はPure Adventureのブランドで旅行することを望んでおり、そのブランド名のもとで良い旅行を経験できたら、旅行後友人・知人を紹介してくれて、結果皆に仕事が生まれるので。	誰にでも当てはまる汎用的な商品ではなく、我々の顧客のニーズや期待を知った上で協働して商品を組み立てなければいけない。そういったパートナーシップを組むことができるかどうかを知りたい。
11	10Adventures	Calgary, Canada	北米	✓	素敵な写真	協働するチームメンバーについての情報
12	Big Five Tours & Expeditions	Florida, USA	北米		動画、旅程、目的地のパンフレット、WEBサイト	
13	Journey to the East	Brisbane, Australia	豪		動画、写真、ストーリー、サンプル旅程など	実際にアクティビティのオペレーションをやっているのは誰かという情報と、彼らはどれくらい西洋人の受入の経験・実績があるのかという情報
14	Japan Holidays Pty Ltd	Kingscliff NSW Australia	豪		Youtube動画	

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理 (2) 商談の事前準備項目についての整理

商談の事前準備項目について整理を行った概要は、以下の通りである。

フェーズ	準備が必要な項目や意識すべき観点
①-1 商談前 「自社が提供できるサービス（引き出し）を整理する」	- 印象に残る“何か”（他社との差別化のため） - 簡潔な自社紹介・商談で即答できる体制づくり（自社の特徴や強み、扱う商品の紹介のため） - 動画・写真（短時間での相手へのイメージの伝達のため） - 行程（相手のイメージを具体化させるため）
①-2 商談前 「商談相手を知る」	商談前に、下記の情報について収集・準備しておくことが重要である。 - 相手が抱えている顧客についての情報 - 相手の現状の商品ラインナップ・商品の傾向 - 日本についてどれだけの知識がありそうか - 今回の商談（又は商談会）で相手はどんな情報を求めているそうか - 相手にあわせた質問の準備
②商談中	商談中においては、下記の観点を意識すべきである。 - 信頼関係の構築 - ギアや安全性／保険、補償の内容等の情報提供 - 用意したコースやアクティビティ以外の情報の提供 - 北海道以外の対応（道外パートナーの有無） なお、ギアの安全性についてや、用意したコースやアクティビティ以外の情報提供等において、協業しているガイドが同席できるとその場で相手の質問に答えることができる可能性が高まるので尚良い。
③商談後	商談後に行うべきことは、以下の通りである。 - 商談直後のサンキューメール - 具体的なツアーの行程、コンテンツ情報、日本や北海道についての情報 - 連携しているガイドや宿泊施設等の情報の収集 - タリフ - 商談会が思うようにいかなくても諦めない（商談本番がうまくいかなくても、事後フォローで関係性を好転させることも可能）

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理 (2) 商談の事前準備項目についての整理

なお、オンラインのプラットフォームを活用して商談を行う場合に、追加して抑えておくべき事前準備項目の観点については、以下の通りである。

観点	説明
商談会のプラットフォームの確認	商談会毎に活用するプラットフォームが異なり、かつプラットフォームごとに活用できる機能や仕組みが異なる可能性がある。 事前に使う機会が与えられる場合は、必ず事前に機能のチェックを行い、プラットフォームについての理解や特性を知る。
通信環境の確認	途中で途切れたり、切断したりがないよう、推奨通信速度は最低でも上り3.4Mbps、下り4Mbpsが目安。通信速度については、気軽にチェックできるサイトやアプリなどもある。有線LAN接続が望ましいが、Wi-Fiを活用する場合は通信が途切れない環境で行うこと。
周辺環境の確認	話者以外の声や音が入ってしまうと、話している内容が聞こえなくなる場合がある。自身以外の話し声は入らないか、ドアを開け閉めする音は入らないか、窓の外の環境音は大きすぎないか、エアコンなどの音はうるさすぎないか、自身の声が反響しないか等の周辺の環境についても注意する。また、自身の顔が相手に見えるよう、逆光や電灯の明るさに注意する。
各種設備の確認	カメラについては内臓のカメラでも、外付けのカメラでも構わない。ただし、自身の姿がきちんと映る位置に設置すること。音声についてもできるだけイヤホンや外付けのマイクなどを準備する。 また、メールなどの通知をオフにする、ファイルを開じる等情報流出につながる可能性があるものには対処しておく。
商談ツール	スライドや動画については、オンライン上の画面に映って見えやすいビジュアル、文字の大きさになっているか確認する必要がある。 もし、複数人で商談に参加する際は、誰がどの資料を操作するか、どういったものを共有するのかについて事前に情報を共有しておく。 また、万が一に備えて、ファイルはオフラインで活用できる場所に保存しておく。
通信のバックアップ手段の準備	オンラインでの商談会においては、通信のバックアップ手段の用意が重要である。過去のオンライン商談会では、主催者側が用意したプラットフォームの不具合により、商談会が中断したケースもある。そのような咄嗟の場合でも、What's AppやZoom、Teams等に切り替えることができれば、先方との商談を続けることができる可能性が高まる。

4. AT理解促進のための研修の実施 (1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施

<実施概要>

北海道内のDMO等を対象とし、ATの理解促進を目的とした座学研修を実施した。当初、道内2会場（弟子屈会場、札幌会場）でハイブリッド開催（現地＋LIVE配信）を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、オンライン開催のみへと変更になった。

<得られた成果>

9月3日と9月6日の2日間の開催で、参加者は合計161名。内、61名（アンケート回収率37%）からアンケート回答を得た結果、ATの商品造成及びスルーガイドの役割等についての講演内容に関して、「よく理解することができた」「まあまあ理解することが理解できた」の回答が100%であった。（「ほとんど理解することができなかった」「理解できなかった」が0%）

■座学研修

アドベンチャートラベルツアー造成研修会 ～世界を見てきた2人が伝えるATツアー造成のポイント～

目的：道内のDMO（DMC）等の商品造成担当者の、ATツアー造成に関する理解促進及びスキルアップ

開催日時：令和3年9月3日（金）、9月6日（月） 各日13：00～16：15

開催方法：オンライン（Zoom使用） ※当初、ハイブリッド開催（現地：弟子屈会場、札幌会場＋Live配信）を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、オンラインのみの開催とした。

主催：国土交通省北海道運輸局

参加状況：

9月3日（金）北海道内のDMO等職員、旅行会社職員、観光協会職員、自治体職員、ガイド、地域事業者（交通・宿泊・金融・航空）、観光庁職員、環境省職員 90名（事務局を除く）

9月6日（月）北海道内のDMO等職員、旅行会社職員、観光協会職員、自治体職員、ガイド、地域事業者（交通・金融）、観光庁職員 71名（事務局を除く）

※2日間合わせて北海道内のDMO（「登録DMO」「候補DMO」）は10団体が参加

1. 事業概要

4. AT理解促進のための研修の実施 (1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施

プログラム：

13:00 開会あいさつ

13:05 主催者挨拶

13:10 本研修会の実施趣旨の説明

13:20 基調講演「AT Itinerary Development, Client Expectations and Expectation Management」(90分)

(訳) ATツアーの行程造成・顧客の期待・顧客の期待にどのように応じるか

講師：マーク・ブラジル博士 Founder, Japan Nature Guides、Naturalist、作家、
HATA（北海道アドベンチャータラベル協議会）顧問

～質疑応答～

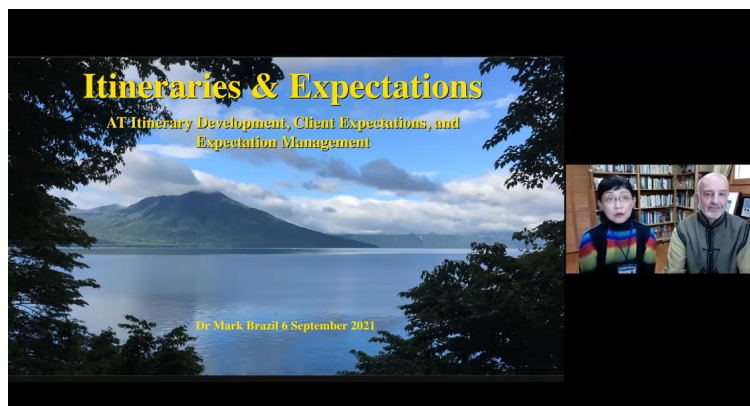
14:50 休憩（20分）

15:10 事例紹介 「実際の道内でのATツアーの組み立てについて」(50分)

スピーカー：吉川 彩香氏 Adventure Hokkaido合同会社 代表

～質疑応答～

16:00 事務局アナウンス、閉会の挨拶



4. AT理解促進のための研修の実施 (2) ATツアーの実地踏査による研修の実施

<実施概要>

北海道内のDMO等を対象とし、ATの理解促進を目的とした1泊2日～4泊5日でのATツアーの実地踏査による研修（以降、「実地研修」）を実施した。実地研修にかかるATツアーはATWS2021北海道実行委員会による採択を受けたPSAコースを参考とし、AT有識者の監修を受けた上でATに欠かせないストーリーテリングやチャレンジ要素、WOWファクター等を盛り込んだ行程とし、ツアー造成者、スルーガイド、アクティビティガイドや食事・宿泊などの各コンテンツ保持者間でガイディング内容の事前調整を行い、ツアー全体の期待感の高まりやハイライトの見せ方を考慮した構成とした。また1日1回研修参加者とツアー催行者、スルーガイド、アクティビティガイドとの意見交換の場を用意しツアー造成・実施における要諦の理解促進を行った。

<得られた成果>

計4本のATツアー実地研修を実施し、各コースのスルーガイドを含む合計25名が同研修へと参加した。参加者アンケートでは、25名中16名（アンケート回収率64%）から回答を得た。ATツアー造成についての理解促進に繋がったか否かに関する項目では、「とても参考になった」「参考になった」が100%（「少し参考になった」「よくわからなかった」「わからなかった」が0%）。スルーガイドの役割についての理解促進に繋がったか否かに関する項目では、「とても参考になった」「参考になった」が87%（「少し参考になった」0%「よくわからなかった」13%「わからなかった」0%）という回答を得たことから、概ね研修効果は有効であったとということが見て取れる。

■実地研修の様子



雌阿寒岳登山



網走湖カヤック



サプライズで
黒松内の
農家での収穫体験



上士幌ヒルクライム
サイクリング

4. AT理解促進のための研修の実施 (2) ATツアーの実地踏査による研修の実施

■実施結果：

- ① 令和3年9月14日（火）～9月17日（金）3泊4日 → ※緊急事態宣言発出による影響のため中止
大雪山周遊～ガイド付き登山ツアー（大雪山周辺）
難易度：4 メインアクティビティ：登山 スルガイト 荒田 康仁氏 TREE LIFE
- ② 令和3年10月4日（月）～10月8日（金）4泊5日
Discover the volcanoes of East Hokkaido(Hiking/Cycling（弟子屈・阿寒周辺）
難易度：4 メインアクティビティ：トレッキング & サイクリング スルガイト：笹崎浩丸氏 (NPO阿寒観光協会まちづくり推進機構)
参加者数：6名（スルガイド笹崎氏を人数に含む）
- ③ 令和3年10月9日（土）～10月12日（火）3泊4日
「地の果て・シリエトク（知床）」を知るカヤック&サイクリングツアー（網走・知床周辺）
難易度：4 メインアクティビティ：サイクリング スルガイト：馬上千恵氏(通訳案内士)
参加者数：6名（スルガイド馬上千恵氏を人数に含む）
- ④ 令和3年10月13日（水）～10月16日（土）3泊4日
洞爺湖有珠山ジオパーク&黒松内ローランド・アドベンチャー（洞爺湖有珠山周辺）
難易度：2 メインアクティビティ：ハイキング スルガイト：本間崇文氏(（一社）黒松内町観光協会)
参加者数：6名（スルガイド本間氏を人数に含む）
- ⑤ 令和3年10月21日（木）～22（金）1泊2日 → ※ ①を中止としたため、振替分として実施した
Around Daisetsuzan 2 Day Cycling Tour（旭川周辺）
難易度：3 メインアクティビティ：サイクリング スルガイト：近藤大介氏（SOLO Japan代表）
参加者数：7名（スルガイド近藤氏、サポートガイドリチャード氏を人数に含む）

5. 連携事業への情報共有

以下の内容にて、本事業にて得られた成果・知見について、「令和3年度『地域の観光コンテンツを活用したアドベンチャーツーリズムのモデルツアー造成等事業』冬季ATツアー造成事業」の受託事業者や連携する道内DMO・研修参加者などへの情報共有を行った。

海外先進事例調査結果

共有先	手法	時期	備考
(株)JTB北海道事業部	メール	令和3年11月10日	
(一社) 網走市観光協会、(一社) 釧路観光コンベンション協会ほか	オンラインで説明	令和3年11月12日	冬季AT ツアー造成事業③ 第1回 事業説明会
大雪カムイミントラDMO、丘のまちびえいDMO、Adventure Hokkaido (合)	オンラインで説明	令和3年10月29日	冬季AT ツアー造成事業① 第1回 事業説明会

スルーガイド評価シート

共有先	手法	時期	備考
(株)JTB北海道事業部ほか	オンラインで説明	令和3年11月30日	冬季AT ツアー造成事業② スルーガイド研修 (座学)
(一社) 網走市観光協会、コネクトリップ、(一社) 釧路観光コンベンション協会ほか	研修時に説明	令和3年11月21日、22日	冬季AT ツアー造成事業③ 座学研修
阿寒アドベンチャーツーリズム(株)ほか	研修時に使用	令和3年10月4日～8日	冬季ATツアー造成に向けた情報整理・研修事業 実地研修 (弟子屈・阿寒)
阿寒観光協会まちづくり推進機構ほか	研修時に使用	令和3年10月9日～12日	冬季ATツアー造成に向けた情報整理・研修事業 実地研修 (網走・知床)
(一社) 黒松内町観光協会ほか	研修時に使用	令和3年10月13日～16日	冬季ATツアー造成に向けた情報整理・研修事業 実地研修 (洞爺湖・黒松内)
丘のまちびえいDMOほか	研修時に使用	令和3年10月21日～22日	冬季ATツアー造成に向けた情報整理・研修事業 実地研修 (旭川周辺)

6. 事業総括

表 成果目標と成果指数の達成状況

項目	目標	実績
海外事例調査件数	10件以上	10件（達成）
スルーガイド評価シート	1件	1件（達成）
育成を行うDMO等の数	10件以上	座学研修、実踏研修に参加のDMO数は10件（達成）
座学研修参加人数	40名以上	161名（達成）
実踏研修参加人数	20名以上	20名（達成） ※各コースのスルーガイドを人数に含むと計27名

■本事業での主要な成果

本事業での主要な成果として以下の4つの成果を得ることができた。事業成果としていた海外事例調査件数10件以上、座学研修参加人数40名以上、実踏研修参加人数20名以上等（いずれも数値は達成）以外の、質的な観点も含めた主要な成果として、以下の4つの項目を抽出・整理を行った。

- ① 冬季におけるATツアー海外事例調査のとりまとめと共有
- ② スルーガイディングへの理解の深化・促進
- ③ ATツアーの商談を行う際の事前準備項目の整理
- ④ 座学及び現場でのフィールドワークを通じたAT理解促進

6. 事業総括

■今後に向けて（情報整理・研修事業の実施を通じて明らかになった今後の課題）

① プレイヤー間の連携の強化・協働機会の拡大

実踏研修の中で、特にスルーガイドングに対して参加者から具体的な高評価のコメントが多くあがったのが、黒松内の本間氏である。ここでのプレイヤーの定義は、「ツアー催行者」「スルーガイド」「アクティビティガイド」「地域住民」である。本間氏のスルーガイドングでは、同氏を媒介に、これらのプレイヤー達とゲストが良い作用を生んでいた。満足度の高いATツアーを安定して提供するために、このようなプレイヤーの立場を超えた連携の強化を促すための協働の機会を拡大すべきである。

② 英語話者を参加者にした英語でのATツアー実践機会の確保

研修後アンケートの中で異なる方々から複数同じ意見があがったのが、「今回は日本人相手での実踏研修であったが、実際に英語で行った時にどのようになるか学びたい」というものである。欧米豪を主なターゲット市場とするATにおいて、顧客の性格、文化、価値観、考え方、それらが育まれたその国の風土や歴史を含む背景の部分の理解が重要であることが、マーク・ブラジル博士の座学研修講演で明らかになった。言葉はその最たるものである。英語話者を参加者にし、オール英語での進行に限定したATツアー実践機会の確保が必要である。

③ 海外AT旅行会社のニーズに応えるための道外DMCとの連携強化

商談の準備項目の整理事業を通じて明らかになった課題の一つが、北海道だけではなく、日本全体でのプランニング（商品、ツアー）を求めている海外AT旅行会社のニーズへの対応である。こちらも座学研修におけるマーク・ブラジル博士の講演からの引用である。顧客の期待を確度高く捉えるための要素の一つとして「顧客の旅行期間がどれくらいか？」を聴く必要がある。それはすなわち、欧米豪を主なターゲット市場とするATにおいて、通常日本に訪れるのは2週間程度とも言われる、そういった顧客のニーズに応え、商談を成約に繋げるために、道外DMCともお互いに人となりがわかる関係を作っておく必要がある。

④ 本物のATに触れる機会の創出

2022年10月3日 - 6日でATWS2022（スイスのルガーノ）が開催される。本物のATに触れる機会として活用すべきである。日本において熊野古道のツアーや、海外においてはATという単語を使わずとも、少人数で、知的好奇心を満たし、地域を深く旅するスタイルは以前から存在していた。一方で、ここ数年の日本でのAT推進の取組において、地域関係者から上がる声は、「ATを実際に体験したことがないのでわからない」という声である。例えば、ATWS2022への道内トップガイドの派遣や、AT先進地であるNZでの1週間の研修等の機会を創り、道内AT関係者のピラミッドの頂点を高くすることで、裾野の拡大を図れないだろうか。

2. 海外先進事例調査

海外先進事例調査の実施プロセス

本事業内容については、以下のステップで実施した。

実施ステップ	事業実施概要
① 調査項目の設定	過去事業やこれまでのAT旅行会社との商談で得た知見等を参考に調査項目の設定を行った（顧客属性、扱うツアーの種類、保険内容、旅程保証又はそれに類似するものの有無及びそれに対する考え方など会社としての情報に関する項目。また、コンセプト・ストーリー・メインアクティビティなどの冬季ATツアー内容に関する項目）。
② 海外AT旅行会社への調査協力依頼	ATTA会員旅行会社等に対して、メールにて調査への協力を打診（42社）。
③ メールでのアンケート調査、オンラインでのヒアリング調査、WEBサイト掲載内容についての調査の実施	協力可の回答があった会社に対して、メールでのアンケート調査、また、オンライン会議システムでのヒアリング調査（4社：10Adventures、ACTION CULTURE、Finisterra Travel、DIAMIR Erlebnisreisen）を実施。尚、成果物には、冬季ATツアーを催行する旅行会社の属性（拠点国、ツアー実施地域等）やアクティビティのバラエティ確保の観点から、一部、WEBサイトの調査のみの事例（2社：G Adventures、Scott Dunn）を含んだ。
④ 成果物（調査結果）のとりまとめ	上記の調査内容について、成果物（調査結果）としてとりまとめを行った。

海外先進事例調査

-調査の趣旨-

北海道内のコーディネーターが冬季ATツアー造成の際の参考とするため、実際にATツアーを販売している海外の旅行会社が取扱っている商品のコンセプト、ストーリー、保険内容他の調査を実施した。

-調査方法-

調査期間：令和3年7月～8月

対象：ATツアーの取り扱いがあるATTA会員等の海外旅行会社

方法：ATツアーの取り扱いのあるATTA会員等の海外旅行会社のWEBサイトの調査

電子メールを活用したアンケート調査

オンライン会議システムを活用した対面でのヒアリング調査

-調査にご協力いただいた企業-

- ・10Adventures（拠点: Calgary, Canada）
- ・ACTION CULTURE（拠点：Switzerland）
- ・Finisterra Travel（拠点：Vancouver, BC, Canada）
- ・DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）
- ・G Adventures（拠点：Toronto, Canada）
- ・Scott Dunn（拠点：London, UK）

海外先進事例調査

冬季におけるATツアーの海外事例調査

① Yukon Ultimate Northern Lights Tour 販売会社：10Adventures（拠点: Calgary, Canada）

[Route Guides](#)
[Book a Trip](#)
[Adventure Lifestyle](#)
[Stories](#)
[About us](#)
[+1 \(587\) 327-9828](#)
[Log In](#)
[Sign-Up](#)

[All Tours](#)
[Africa](#)
[Asia](#)
[Central America](#)
[Europe](#)
[Middle East](#)
[North America](#)
[South America](#)

Yukon Ultimate Northern Lights Tour

3 days

[View Photos](#)

Watch the skies light up in Canada's majestic north

Canada's Yukon holds more magic than people realize, especially during the winter. Outside of Whitehorse are prime locations to view the northern lights, and this tour leads you right to them. You'll embark on nightly excursions to huddle around a bonfire and find the darkest spots to gaze at the magical light show. During the day, you can customize as you please with guided snowshoeing tours, sightseeing, or exploring the nearby frozen lakes. This tour included a guided tour through the Yukon Wildlife Reserve, giving you plenty of time to appreciate the remote, unspoiled nature and all its inhabitants.

The Yukon Ultimate Northern Lights Tour is set as a 3-day adventure, but you can add extra days up to five. Seeing Northern Lights isn't guaranteed, but at this time of the year each additional day increases your chance.

You may want to extend just to stay in the hotel for extra time! You'll be well taken care of and super comfortable in a luxury downtown hotel—and a major bonus, it has a rooftop hot tub! If you've dreamt of seeing the aurora borealis, this tour is your ticket to checking it off your list!

[Read Less](#)

Prices

From ~~\$850 USD~~ **\$950 USD**

\$100 USD off

3 days

Difficulty

Partially Guided

Hotel

✓ No Booking or Credit Card Fees

✓ Save Money

✓ Happiness Guaranteed

[Check Availability](#)

Group Savings

[Customize This Trip](#)

Is this tour for me?

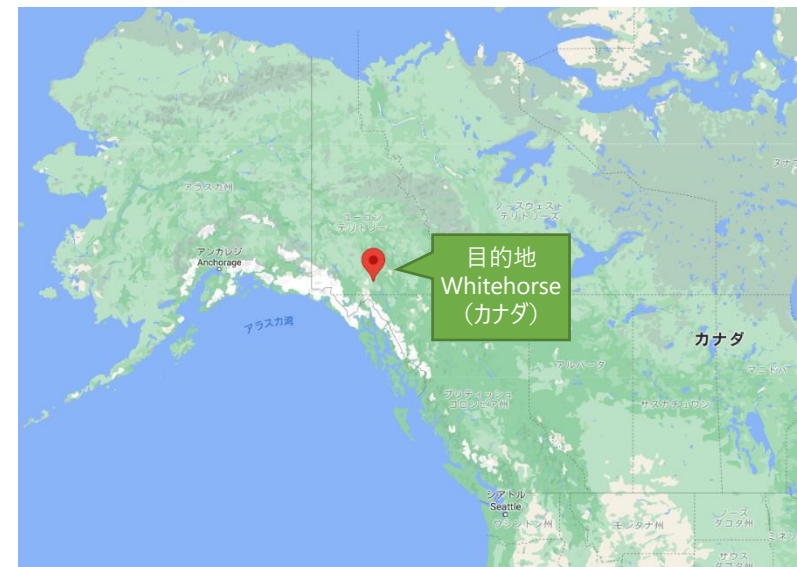
We rate this tour as a 2/5. This is primarily a sightseeing tour, but you should have a decent fitness level for snowshoeing and hiking. You should be comfortable staying in a cold environment.

Highlights of the Yukon Ultimate Northern Lights Tour

- Appreciate the Yukon's remote areas during snowshoeing excursions and get a taste for downtown Whitehorse each evening.
- Gather around a bonfire with your group and await the magical aurora borealis each night.
- Get your lucky gold pan out when you visit Carcross, the endpoint of the famous Chilkoot Trail.
- After long days of adventure and sightseeing, treat yourself to a long soak in the rooftop hot tub at the luxury hotel.

ツアーの概要

ツアー名	Yukon Ultimate Northern Lights Tour
コンセプト	ユーコンの野生動物観察とオーロラ鑑賞をガイド付きで楽しむ
メインアクティビティ	オーロラ鑑賞、スノーシューツアー、野生動物観察
行程概要	1日目：Whitehorse airport到着。ホテルに移動し、簡単なオリエンテーション、オプションツアー、貸出ギアの説明。夜10時から最初のオーロラ観察。 2日目：ユーコン野性保護区の中をガイド付きスノーシューツアー。エルク、ムース、北極狐等の野生動物を観察。夜10時からオーロラ観察。 3日目：ホテルを出発。空港へ移動。空港にてツアー終了。



① Yukon Ultimate Northern Lights Tour 販売会社：10Adventures（拠点: Calgary, Canada）

冬ツアーに関して

項目1：ストーリー（概要）

カナダのユーコンでは、冬の間不思議な現象を観ることができます。カナダ、ユーコン準州南部の都市Whitehorseの郊外には、オーロラ鑑賞のためのいくつかの素晴らしいロケーションがあり、このツアーでは、それらの場所にあなたをお連れします。

不思議な夜の天体ショーを観察するために、最も暗い場所を探して、焚き火を囲みながら、夜のエクスカッションに乗り出します。日中は、ガイドによるスノーシューイングツアーや、観光、凍った湖のそばを探検するアクティビティをカスタマイズで楽しむことができます。また、このツアーは、ユーコン野生動物保護区でのツアーも含まれており、ツアーに参加して、都会から離れた手つかずの自然とそこで暮らす動植物たちとふれあうことで、あなた自身の自然に対する価値観に影響を与えるでしょう。

Yukon Ultimate Northern Lights Tourは、2泊3日でのアドベンチャーとして設定されていますが、最大5日間まで、ツアーを追加することができます。オーロラが見られることは保証はされていないので、滞在日数を追加することで見られる確率は高まります。

ホテル自体の滞在も素晴らしいので、あなたはホテルで過ごす時間を延長したくなるかもしれません。とても快適な街中のラグジュアリーホテルでの滞在であり、さらに特徴的なこととして、屋上で温浴スパを楽しむことができます。

もしあなたが、オーロラ鑑賞を夢見ているのであれば、このツアーに申し込むべきです。

■ハイライト

- ① スノーシューツアーを通して感じて頂く都市から離れたユーコンの自然環境への畏敬の念や、Whitehorseの街を感じながら過ごす夕暮れ時。
- ② グループで焚火を囲みながら、夜空にオーロラが現れるのを待つ時間。
- ③ 有名なChilkoot Trailの終点であるカークロス（ゴールドラッシュの名残をとどめる小さな町）で砂金取りを楽しむ！
- ④ 長いアドベンチャーや、観光の後の、ラグジュアリーホテル屋上のhot tub（温浴スパ）での癒しの時間。

項目2：日数

2泊3日（最大4泊5日まで延長可能）

項目3：開催時期

12月～1月

項目4：グループサイズ

5名程度

項目5：金額

USD\$850（仮：1ドル100円換算 85,000円）/1人

■料金に含まれるもの

宿泊、ツアー内での移動手段、夜のオーロラ鑑賞エクスカッション、ユーコン野性保護区の野生動物ガイドツアー、スノーシューアドベンチャー、観光ツアー、1-2名のローカルエキスパートガイド、オーロラ鑑賞やスノーシューツアー内での温かい飲み物やスナック

■料金に含まれないもの

個人的な食事やアルコール、フリータイムの間の個人的な交通費、Whitehorse空港までのフライト代金、旅行保険や医療保険、ガイドや他のスタッフへのチップ、料金に含まれるものに記載がないもの全て、GST税5%

項目6：アイテナリー詳細

1日目：Arrive in Whitehorse

Whitehorse空港へ到着後、送迎者にてホテルへ移動。簡単なオリエンテーションを済ませ、ツアーのカスタマイズについてや、いくつかのアクティビティの選択、貸出ギアのレンタルなどの手続きを済ませます。

その後、リラックスするための時間を置いたのち、夜の10時頃を目途にガイドと合流し、オーロラ鑑賞のためのローカルスポットへ向かい、不思議なオーロラショーを楽しみます。

宿泊: Hotel in Whitehorse

食事: なし

① Yukon Ultimate Northern Lights Tour 販売会社：10Adventures（拠点: Calgary, Canada）

冬ツアーに関して（続き）

2日目：Snowshoeing and Wildlife Watching

朝は自由な時間に起きて、午前中は各自で楽しめます。昼からは、スノーシューイング グアドベンチャーを楽しめます。ガイドについて、ユーコンの野生動物保護区を散策します。エルクや、ムース、北極狐などを観察します。

ホテルに戻り、小休憩をとります。Whitehorseの街を散策することもできますし、グループのメンバーとディナーに行くこともできます。夜の10時頃、昨日とはまた違った、夢のような空いっぱいに広がるオーロラを楽しみに行きます。

宿泊: Hotel in Whitehorse

食事: なし

3日目：Departure (See Below for Additional Days)

午前中はリラックスし、昨夜の疲れを回復させます。ゴージャスなホテルと新しい友人たちに別れを告げ、空港へ向かいます。

宿泊: なし

食事: なし

（以下はオプション）

4日目、5日目：Optional Excursions and Nightly Northern Lights Viewing

滞在を伸ばすごとに、オーロラを見られる確率は高まります。また、滞在日数を追加することで、以下のエクスカージョンへの参加を選ぶことができます。凍った湖の近くの探検や、アイスフィッシング、犬ぞり、スノーモービル、スノーシュー、Whitehorseの街の観光施設など。他にも、有名なChilkoot Trailの終点であり、ゴールドラッシュ全盛期の時代の空気に触れることができるカークロス（ゴールドラッシュの名残をとどめる小さな町）に行くアクティビティもあります。

どの夜も、オーロラ鑑賞を楽しむことができます。そして、焚き火を囲み、この旅のハイライトを参加者とともに分かち合うことができます。

宿泊: Hotel in Whitehorse

食事: なし

項目7：保険内容

参加者側で旅行保険に加入の必要あり。（申込時にそのような案内をしている）

Terms & Conditionsの中に、「16. Travel insurance」として記載。

16. Travel insurance

Travel medical insurance is mandatory for all our travellers and should be taken out at the time of booking. Your travel medical insurance must provide coverage against personal accident, death, medical expenses and emergency repatriation with a recommended minimum coverage of US\$200,000 for each of the categories of cover. Your travel medical insurance must also cover the applicable activities you will participate in during your trip, and must cover if your trip takes you higher than 3,000 metres in elevation.

You must provide your travel medical insurance policy number and the insurance company's 24-hour emergency contact number on the first day of your trip; you will not be able to join the trip without these details. If you have travel medical insurance connected to your credit card or bank account please ensure you have details of the participating insurer, the insurance policy number and emergency contact number with you rather than the bank's name and credit card details.

We also strongly recommend you have insurance that covers trip cancellation and interruption, curtailment, personal liability and loss of luggage and personal effects.

旅行医療保険はすべての旅行者に義務付けられており、予約時に保険に加入する必要があります。旅行医療保険は、個人の事故、死亡、医療費、緊急送還に対する補償を提供する必要がある、補償のカテゴリごとに最低20万米ドルの補償が推奨されます。旅行医療保険は、旅行中に参加する該当する活動もカバーする必要があり、旅行で標高が3,000メートルを超える場合もカバーする必要があります。

旅行の初日に、旅行医療保険契約番号と保険会社の24時間緊急連絡先番号を提供する必要があります。これらの詳細がないと、旅行に参加できません。クレジットカードまたは銀行口座に旅行医療保険を接続している場合は、銀行名やクレジット

① Yukon Ultimate Northern Lights Tour 販売会社：10Adventures（拠点: Calgary, Canada）

冬ツアーに関して（続き）

項目 7：保険内容（続き）

カードの詳細ではなく、参加している保険会社の詳細、保険証券番号、緊急連絡先番号を確認してください。

また、旅行のキャンセルと中断、削減、個人的責任、荷物と私物の紛失をカバーする保険に加入することを強くお勧めします。

項目 8：旅程保証

特に旅程保証に類似する補償はない。ただし、免責的な位置づけで、Terms & Conditionsの中に、「17. Flexibility, 18. Change of itinerary」として記載。

17. Flexibility

You appreciate and acknowledge that the nature of this type of travel requires considerable flexibility and you should allow for alternatives. The itinerary provided for each trip is representative of the types of activities contemplated, but it is understood that the route, schedules, itineraries, amenities and mode of transport may be subject to alteration without prior notice due to local circumstances or events.

このタイプの旅行の性質にはかなりの柔軟性が必要であり、代替手段を考慮に入れる必要があることを理解し、認めます。各旅行に提供される旅程は、想定される活動の種類を代表するものですが、ルート、スケジュール、旅程、設備、および輸送は、地域の状況やイベントにより、事前の通知なしに変更される場合があることを理解しています。

18. Change of itinerary

While we endeavour to operate all trips as described we reserve the right to change the trip itinerary. Please refer to our website before departure for the most recent updates to your itinerary.

Before departure: If we make a major change we will inform you as soon as reasonably possible if there is time before departure. The definition of a major change is deemed to be a change affecting at least one day in five of the itinerary. When a major change is made you may choose between accepting the change, obtaining a refund of money paid on the land portion of the trip only or accepting an alternative tour offered.

After departure: We reserve the right to change an itinerary after departure due to local circumstances or events outside of our control. In such emergency circumstances, the additional cost of any necessary itinerary alterations will be covered by you. Please note we are not responsible for any incidental expenses that may be incurred as a result of the change of itineraries such as visas, vaccinations or non-refundable flights.

明記されているようにすべての旅行を運営するよう努めていますが、旅行の旅程を変更する権利を留保します。旅程の最新の更新については、出発前に当社のWebサイトを参照してください。

出発前：大幅な変更を行う場合、出発前に時間があれば、合理的に可能な限り早くお知らせします。主要な変更の定義は、5つの旅程の少なくとも1日に影響を与える変更と見なされます。大きな変更があった場合は、変更を受け入れるか、旅行の土地部分でのみ支払われた金額の払い戻しを受けるか、提供される代替ツアーを受け入れるかを選択できます。

出発後：現地の事情や当社の管理外のイベントにより、出発後に旅程を変更する権利を留保します。そのような緊急事態では、必要な旅程変更の追加費用はあなたに負担します。ビザ、予防接種、返金不可のフライトなどの旅程の変更の結果として発生する可能性のある付随的な費用については、当社は責任を負いませんのでご注意ください。

① Yukon Ultimate Northern Lights Tour 販売会社：10Adventures（拠点: Calgary, Canada）

冬ツアーに関して（続き）

項目 8：旅程保証（続き）

特に旅程保証に類似する補償はない。ただし、免責的な位置づけで、Terms & Conditionsの中に、「17. Flexibility、18. Change of itinerary、19. Authority on tour」として記載。

19. Authority on tour

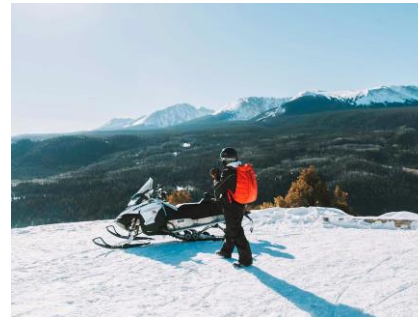
Our group trips are run by a group leader. The decision of the group leader is final on all matters likely to affect the safety or well-being of any traveller or staff member participating in the trip. If you fail to comply with a decision made by a group leader or interfere with the well-being or mobility of the group, or the group leader determines (in his or her sole discretion) that your behaviour or that of any member of your party is causing or is likely to cause distress, danger or annoyance to any other group members or any third party, or damage to property, or cause a delay or diversion to transportation, the group leader may direct you to leave the trip immediately, and we reserve the right to terminate your booking immediately with no right of refund. You and/or your party may be required to pay for loss and/or damage caused by your actions. We may also elect not to carry you on any future trips booked. You must at all times comply with the laws, customs, foreign exchange and drug regulations of all countries visited, and you also agree to travel in accordance with our responsible travel guidelines. We cannot be held responsible for the actions or behaviour of other guests or individuals who have no connection with your booking arrangements or with us.

私たちのグループ旅行はグループリーダーによって運営されています。グループリーダーの決定は、旅行に参加する旅行者またはスタッフの安全または幸福に影響を与える可能性のあるすべての事項について最終的なものです。あなたがグループリーダーの決定に従わなかったり、グループの幸福や機動性を妨害したりした場合、またはグループリーダーがあなたの行動またはあなたのパーティーのメンバーの行動を（彼または彼女の単独の裁量で）決定した場合他のグループメンバーや第三者に苦痛、危険、迷惑をかけたり、物的損害を引き起こしたり、輸送の遅延や迂回を引き起こしたりする可能性

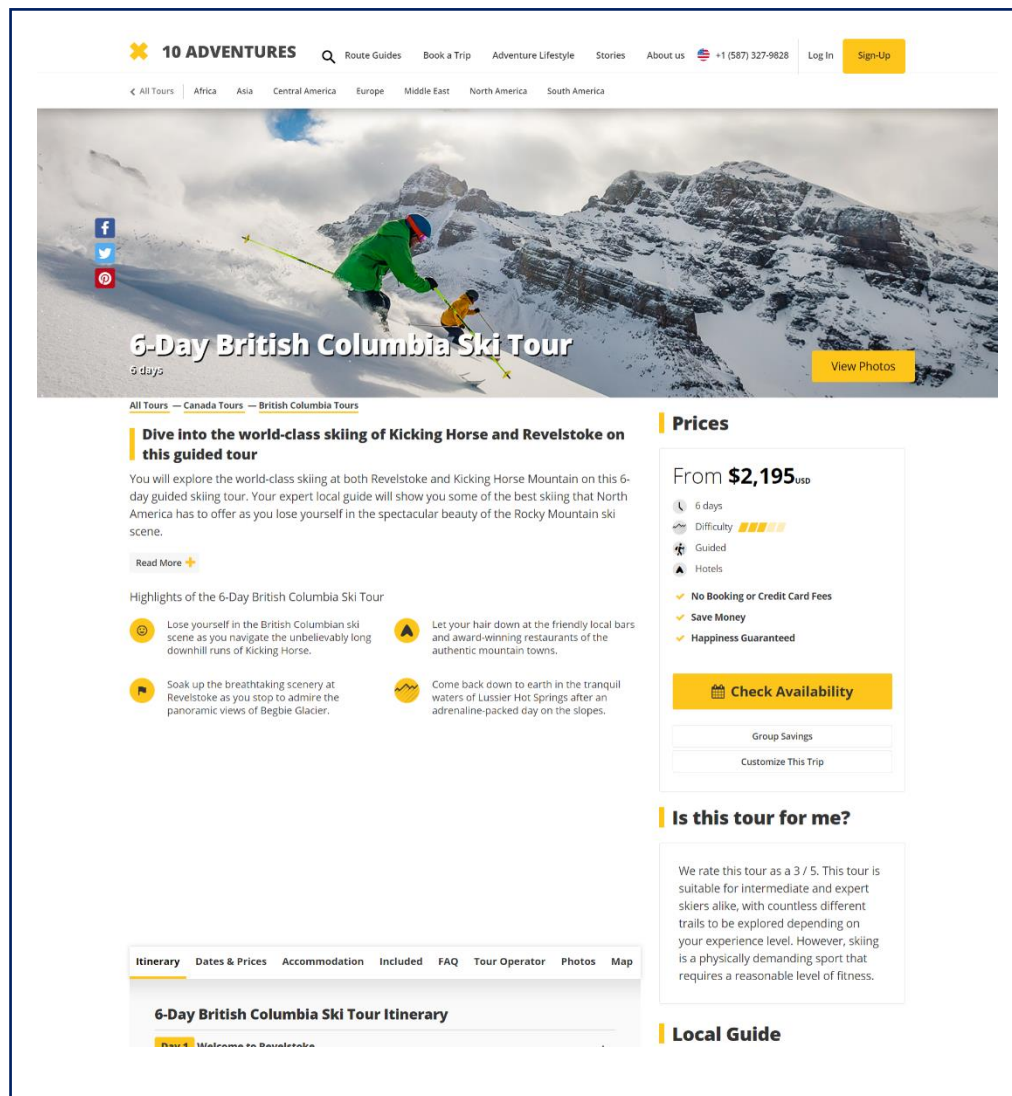
がある場合、グループリーダーはあなたにすぐに旅行を辞めるように指示することがあります。返金の権利なしに、予約を直ちに終了する権利を留保します。あなた、又はあなたの当事者は、あなたの行動によって引き起こされた損失、又は損害の支払いを要求される場合があります。また、今後予約された旅行では、予約を拒否する場合があります。訪問するすべての国の法律、慣習、外国為替、および薬物規制を常に遵守する必要があります。また、責任ある旅行ガイドラインに従って旅行することに同意する必要があります。予約の手配や当社と関係のない他のゲストや個人の行動や行動について、当社は責任を負いません。

① Yukon Ultimate Northern Lights Tour 販売会社：10Adventures（拠点: Calgary, Canada）

イメージ写真



② 6-Day British Columbia Ski Tour 販売会社：10Adventures（拠点: Calgary, Canada）



10 ADVENTURES Route Guides Book a Trip Adventure Lifestyle Stories About us +1 (587) 327-9828 Log In Sign Up

All Tours — Canada Tours — British Columbia Tours

6-Day British Columbia Ski Tour

5 days

Dive into the world-class skiing of Kicking Horse and Revelstoke on this guided tour

You will explore the world-class skiing at both Revelstoke and Kicking Horse Mountain on this 6-day guided skiing tour. Your expert local guide will show you some of the best skiing that North America has to offer as you lose yourself in the spectacular beauty of the Rocky Mountain ski scene.

Read More

Highlights of the 6-Day British Columbia Ski Tour

- Lose yourself in the British Columbian ski scene as you navigate the unbelievably long downhill runs of Kicking Horse.
- Let your hair down at the friendly local bars and award-winning restaurants of the authentic mountain towns.
- Soak up the breathtaking scenery at Revelstoke as you stop to admire the panoramic views of Begbie Glacier.
- Come back down to earth in the tranquil waters of Lussier Hot Springs after an adrenaline-packed day on the slopes.

Prices

From **\$2,195^{USD}**

- 6 days
- Difficulty
- Guided
- Hotels

- No Booking or Credit Card Fees
- Save Money
- Happiness Guaranteed

Check Availability

Group Savings
Customize This Trip

Is this tour for me?

We rate this tour as a 3 / 5. This tour is suitable for intermediate and expert skiers alike, with countless different trails to be explored depending on your experience level. However, skiing is a physically demanding sport that requires a reasonable level of fitness.

Local Guide

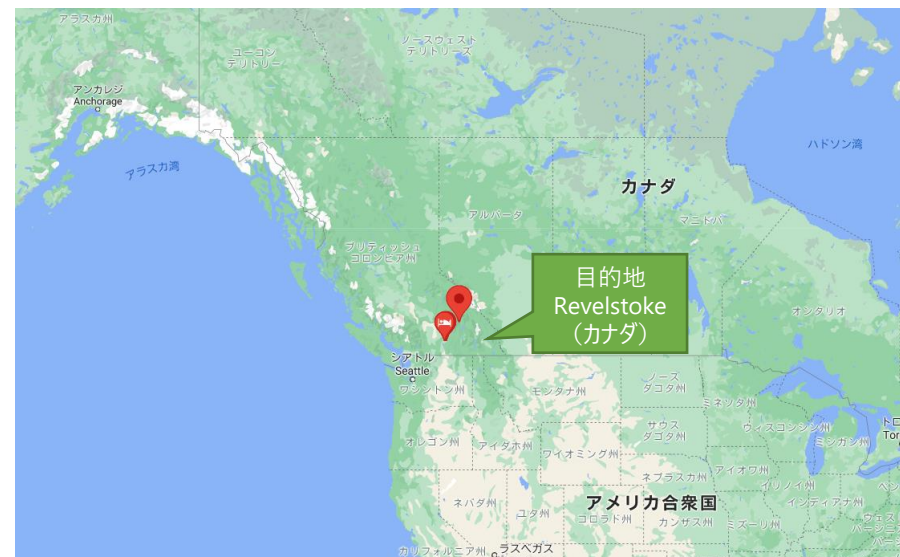
Itinerary Dates & Prices Accommodation Included FAQ Tour Operator Photos Map

6-Day British Columbia Ski Tour Itinerary

Day 1: Welcome to Revelstoke

ツアーの概要

ツアー名	6-Day British Columbia Ski Tour
コンセプト	ロッキー山脈で世界レベルのスキーを楽しむ
メインアクティビティ	ゲレンデスキー、バックカントリースキー
行程概要	1日目：レベルストーク着 2日目：スキーと温泉 3日目：スキー（レベルストーク） 4日目：スキー（キッキングホース） 5日目：スキー（キッキングホース） 6日目：温泉



② 6-Day British Columbia Ski Tour 販売会社：10Adventures（拠点: Calgary, Canada）

冬ツアーに関して

項目1：ストーリー（概要）

このガイド付きツアーで、キッキングホースとレブルストークでのワールドクラスのスキーを楽しみましょう。

この6日間のガイド付きスキーツアーでは、レブルストークとキッキングホースマウンテンの両方で世界クラスのスキーを楽しめます。地元のエキスパートガイドは、北米で最高クラスのスキーを、ロッキーマウンテンのスキーシーンにおける壮大な美しさの中で、楽しませてくれるでしょう。

スキーツアーの最初の部分では、北米で最も垂直方向の落下が大きく、大陸で最も安定的に積雪を望むことができるレブルストークの斜面を探索します。

その後、3つの壮大な山の尾根にまたがる120以上のラン（スキーのために用意された小道あるいは斜面）があるキッキングホースマウンテンの広大なスキー地形を探索します。

昼間はカナディアンロッキーの息を呑むような斜面でスキーを楽しみ夜は天然温泉でリラックスし、ブリティッシュコロンビアのフレンドリーな山間の町の賑やかなナイトライフをお楽しみいただけます。地元ガイドは、今回のスキーバケーションがあなたの一生の思い出となるよう、あらゆるサポートをします。

■ハイライト

- ① キッキングホースの信じられないほど長いダウンヒルを楽しみながらブリティッシュコロンビアでのスキーに熱中できます。
- ② オーセンティックな山間の町のフレンドリーな地元のバーや受賞歴のあるレストランでのくつろぎのひととき。
- ③ ベグビー氷河のパノラマの景色を眺めながら、レブルストークで息を呑むような景色を満喫してください。
- ④ グレンデでアドレナリンに満ちた一日を過ごした後は、ルシエ温泉でリラックス。

項目2：日数

5泊6日

項目3：開催時期

12月～3月

項目4：グループサイズ

-

項目5：金額

USD\$2195（仮：1ドル100円換算 219,500円）/1人

■料金に含まれるもの

宿泊施設（5泊）、ツアー中の移動、旅行全体のエキスパートガイド
必要に応じて軽いスキーまたはスノーボードのコーチング、リフト券（リフト券パッケージ付き）、2回の温泉ツアー、税金

■料金に含まれないもの

食事：このツアーの食事は含まれていません。

保険、個人的な費用、食事と飲み物、ギアレンタルとレッスン、自由時間に各町を移動する、ツアー前後の旅費

項目6：アイテナリ詳細

1日目：

ケロウナのホテルからフレンドリーなガイドに迎えられ、北に向かって素晴らしい山間の町レブルストークに向かいます。高い崖と岩だらけの山が点在する美しく風光明媚なドライブルートであるスリーバレーギャップを通り抜けることができます。ホテルにチェックインした後、少人数での心温まる食事を町で楽しめます。

宿泊：レブルストークのホテル

食事：なし

② 6-Day British Columbia Ski Tour 販売会社：10Adventures（拠点: Calgary, Canada）

冬ツアーに関して（続き）

2日目：

冒険が始まります！今日は、北米で最も標高差のある世界的に有名なレブルストークの斜面でのスキーを楽しみます。長いダウンヒルや、ツリーラン、ヘッドウォールなどを楽しむことができます。また、ベグビー氷河の美しい景色を眺めたり、「サンシャイン」や「グリーンホーン」の広く穏やかな滑走路をゆっくりと下ったりすることができます。ゲレンデで疲れた後は、フェリーで湖畔の温泉に行き、その日の疲労を和らげることができます。

宿泊：レブルストークのホテル

食事：なし

3日目：

引き続き、レブルストークの壮大な山の斜面でのスキーを楽しみます。挑戦的なバックカントリーでマッケンジーピークから降りるか、シンプルに、よりアクセスしやすい斜面で体験を積み上げるかを選択できます。初心者でもエキスパートでも、クートネーロッキーのこの世界クラスのスキー場には誰もが楽しめる何かがあります。パウダーで素晴らしい一日を過ごした後は、ゲレンデでの別の日のための体力を高めるために、もう一度心のこもった食事を楽しんでください。

宿泊：レブルストークのホテル

食事：なし

4日目：

次の冒険を追いかける時が来たので、レブルストークマウンテンを後にして、キッキングホースのパウダースロープに向かいます。ロジャーズ峠を眺めながらドライブした後は、キッキングホースのゴンドラに直行し、急な木々を駆け下りたり、素晴らしいシュートをチェックしたりする時間を最大限に活用します。ボトムからトップラン、のんびりとした景色の良いスロープまで、さまざまな地形を楽しむことができます。マウンテンバーで冷たいビールを楽しみ、地元の人達の空間に溶け込みましょう。

宿泊：ゴールデンのホテル

食事：なし

5日目：

キッキングホースのパウダースロープを楽しむことができる2日目です。非常にエキサイティングな斜面のコースでありながら、ゴングラヤリフトで簡単にアクセスすることができます。キッキングホーススキーリゾートには、3つの山の尾根に囲まれており、スリリングなツリーランと新鮮なパウダースノーが広大なエリアの中でそれぞれに楽しむことができます。急で狭いコースに挑戦するもよし、又は、比較的穏やかな斜面でのスキーを楽しみ山頂のロッジで冷たいビールを飲んでリラックスするのもよし。夜は、ブリティッシュコロンビアのスキー地域で最後のディナーを楽しみ、賑やかな雰囲気を楽しみ、素敵なグループとストーリーを共有しましょう。

宿泊：ゴールデンのホテル

食事：なし

6日目：

あなたの6日間の最高のスキー旅は終わりに近づきますが、この日は、素晴らしいルシエ温泉に浸かる時間を楽しむことができます。ロッキー山脈でのスキーで溜まった疲れを癒すことができます。the Valley of a Thousand Peaksを通して南下し、ホワйтスワン川の温泉を楽しむために立ち寄ります。その後、旅行計画に応じて、クランブルック国際空港または山間の町ネルソンに降ります。

宿泊：なし

食事：なし

② 6-Day British Columbia Ski Tour 販売会社：10Adventures（拠点: Calgary, Canada）

イメージ写真



販売会社：10Adventures（拠点: Calgary, Canada）

販売会社について

■会社名：10Adventures
■拠点：Calgary, Canada
■HP：https://www.10adventures.com/
■創業：2016年
■会社規模：15名
■ATTAメンバーか否か：ATTAメンバー
■取り扱い顧客：
75% 北米, 25% ヨーロッパ、45歳から50歳
50% プライベートグループ、50% コレクティブ
90% 自社サイトからの流入10% その他
OTA専門の大手旅行会社
日本未販売、ヨーロッパのイタリアフランスが人気
■AGT補足情報：
2016年に3名でハイキングルートの紹介やガイドブックを提供する旅行会社としてスタート。顧客とDMCの間を取り持つミドルマンとして、何件かのアドベンチャートラベルに特化した旅行会社とともに旅程を構築している。
■メインの旅行形態
旅行期間：4－10日間
メインフォーカス（自然・身体的活動・文化等） & アクティビティ：ハイキング、サイクリング
■最も人気の送客地
Italian Alps, Canadian Rockies
■送客先にサステナビリティトラベルに関する取組を期待するか否か。その内容は？
期待する。
内容はいかなるものでもOK。
■サステナビリティに関する証明書類等の用意又は提示を求めるか？
求めない。

冬ツアーに関する担当者への一問一答

■ヒアリング相手：

所属：10Adventures
氏名：Ms.Giedre Savele
ポジション：Project Manager

Q1、グリーンシーズンにはどんな旅行を催行しているか、冬と顧客層に違いがあるか？

A、グリーンシーズンと冬で顧客層の違いはない。両方とも素晴らしいアウトドアアドベンチャーを求めているのは変わりなく、季節が違うだけである。

Q2、冬のAT旅行シーズンはいつか？

A、2月－3月

Q3、冬ツアーで人気なものは何か？それはグリーンシーズンとの違いはあるか？

A、グリーンシーズンとの違いはある。冬ツアーは基本的に雪に関連する内容、例えば、スキーや、犬ぞり、スノーシューなど。冬のアクティビティとしては、スキーが最も人気である。

Q4、（担当者への質問）これまでにあなたが体験した中で最も良かった冬ツアーは何か？また、何がそのツアーを特別なものにしてたか？

A、冬ツアー：世界遺産ドロミテ（イタリア）を滑るスキーツアー。
特別なものにしてた要素：素晴らしいインフラ環境、文化的な側面からの美しい地域性、素晴らしいツアーカンパニー。

Q5、冬のATツアーに期待するウィンターアクティビティはあるか？

A、スキー、スノーシュー、オーロラ鑑賞。

Q6、北海道のATツアーに興味はあるか？

A、ある

Q7、冬の北海道でイメージするATのアクティビティはあるか？

A、クロスカントリースキー、スノーシュー

Q8、北海道のATツアーで興味のあるコンセプトやストーリーはあるか？

A、－

販売会社：10Adventures（拠点: Calgary, Canada）

日本側のツアー受入先に求める保険と旅程保証の考え方について

Q、What kind of travel insurance do you expect to tour agency in Japan?

（日本のツアーAGTに求める旅行保険の内容は？）

A、General liability. Normally we like at least \$1m

（一般的な賠償責任保険。最低 \$ 1m（＝1億円）が望ましい。）

Q、Is there any compensation if there are changes or cancelation of the tours? How strict to about following the final itinerary?

（ツアーのキャンセルや変更に係わるいずれかの補償の考え方はありますか？ 最終行程表に沿ったツアー催行に関してはどのくらい厳格ですか？）

A、NO（ツアーのキャンセルや変更に係わる補償の考え方はない）

Operator is responsible for delivering paid for itinerary. In case of cancellation from operator side, full refund is expected.

（オペレーターは、基本的に行程通りに遂行する責任がある。もしオペレーターの都合によりキャンセル等が発生した場合は、全額返金を望む）

日本側のツアー受入先に求める安全基準について

Q、What kind of safety guideline do you require to the partner company?

（安全基準のガイドラインについて、どのようなことをパートナーカンパニーに求めますか？）

A、This depends on the type of trip they do. It varies by country. Typically partners have done similar trips for a while so they are experts in this.

（ツアー（やアクティビティ）のタイプによる。また、国によっても異なる。たいていパートナーは似たようなツアーを実施しているので、専門家とみなしている）

Q、What kind of technical skills and emergency rescue trainings do you require to the adventure activity guide?

（アドベンチャーアクティビティガイドに対して、どんな種類の技術的スキルや、緊急時におけるレスキュートレーニングを受けていることを求めますか？）

A、・Technical skills

・Emergency rescue training (included first aid training

・Depends on country requirements. If they are in places with built up infrastructure, then a sat phone is sufficient to call in help.

（技術的スキル）

（ファーストエイドを含む緊急時対応のトレーニング）

（国の要求による。例えば、もしインフラが整っている場所であれば、緊急時に助けを呼ぶ電話を渡しておくだけでもよい。）

③ Alpine Tour For Beginners 販売会社：ACTION CULTURE（拠点：Switzerland）

All about the Alpine Tour for Beginners, 2 Days, Breithorn 4,164M, Switzerland.

Alpine Tour for Beginners



Overview

- 2 Days
- Staying in Mountain Hut, 3,030M
- Qualified English Speaking Mountain Guide
- Perfect first 4,000M Peak
- No Experience Required
- Small Groups, 3 to 6 per Mountain Guide

The tour package inclusions and exclusions at a glance

What is included in this tour?
Items that are included in the cost of tour price.

- ✓ Guiding and supervision by a qualified mountain guide
- ✓ Accommodation with half board: 1 x mountain hut (base camp)
- ✓ All necessary rental equipment

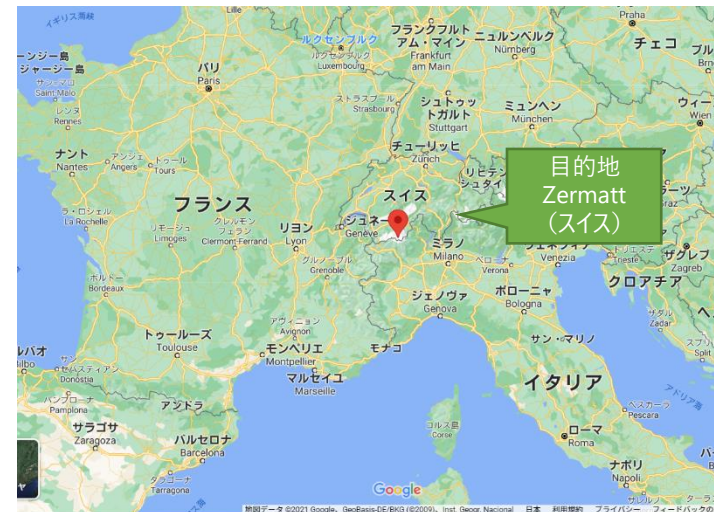
What is not included in this tour?
Items that are not included in the cost of tour price.

- ✗ Travel to the course (parking fee, CHF 15.50 per day)
- ✗ Transport (by mountain rail)
- ✗ Snacks and drinks
- ✗ A CHF 12 per night (approx.) hut tax for non-SAC members

ツアーの概要

ツアー名	Alpine Tour For Beginners
コンセプト	アラリンホルンの頂上まで4000mのハイキング
メインアクティビティ	ガイド付きアルペンツアー
行程概要	1日目：到着、準備 2日目：ハイキング

※冬季のツアーではないが、雪が残っている雪山登山のトレーニングツアーで、人気の物のため、事例として掲載しております。



③ Alpine Tour For Beginners 販売会社：ACTION CULTURE（拠点：Switzerland）

冬ツアーに関して

項目1：ストーリー（概要）

登頂を目指す過程での登山トレーニングを楽しみます。
アラリンホルン（標高4027m。スイスヴァレー州のペニン・アルプス（ワリス・アルプス）にある山）の山頂を目指します。登山初心者にとって、忘れられないツアーとなります。登山についての知識・スキルを学び、高山ツーリングを楽しみます。4,000m級の山に挑戦するガイドツアーの入門編として適しており、アルプスの登山ツアーを経験することができます。

■ハイライト

- ・2日間のハイキングツアー
- ・ブリタニアハットSACに滞在、3,030M
- ・資格のある英語を話す山岳ガイド
- ・完璧な最初の4,000Mピーク
- ・経験は必要ありません
- ・小グループ、山岳ガイドごとに3～6人
- ・基本的な登山スキルを学ぶ

項目2：日数

1泊2日

項目3：開催時期

6月～10月

項目4：グループサイズ

3名～6名

項目5：金額

60,600円～/1人

■料金に含まれるもの

資格のある山岳ガイドによる指導と監督
ハーフボード付きの宿泊施設：1 x 山小屋（ベースキャンプ）
必要なすべてのレンタル機器

■料金に含まれないもの

コースへの移動
輸送（山岳鉄道による）
軽食と飲み物
SAC以外の会員の場合、1泊あたり12スイスフラン（約）の小屋税

項目6：アイテナリー詳細

1日目：

各自集合場所に到着。山岳ガイドによる情報提供を行います。注文のあったレンタル品を配布します。

順応と準備のためのツアーでは、ホーラウプ氷河に移動します。印象的なヴァレー山脈の中心部で、アイゼン、ピッケル、ロープを使って練習します。このトレーニングにより、機器を自信を持って使用できるようになります。

あなたは良い仲間と夕食を楽しみ、次の日の冒険の準備をします。

（距離：3 km。所要時間：1.5時間。上昇/下降：200/200垂直メートル）。

③ Alpine Tour For Beginners 販売会社：ACTION CULTURE（拠点：Switzerland）

冬ツアーに関して（続き）

2日目：

マウンテンレールでフェルスカンヌからミッテルアラリンまで3,456mですぐに行くことができます。印象的な大きさの氷河に覆われた高原であるフィー氷河を横断します。このレベルでは、あまり肉体的な努力をしなくても高度に慣れることができます。

アイゼンとピッケルの使用に関して初日に得られた知識は、頂上への急な上り坂で非常に役立ちます。最高点への到達はあらゆる点で価値があります。自分で4,000メートルの山頂にたどり着いたという信じられないほどの感覚に加えて、西ヴァレーの4,000メートルの山頂、モンブランエリア、グランパラディゾチェーンの素晴らしいパノラマビューを楽しむことができます。アオスタバレー、ポーバレーから遠くのベルニナグループ、ベルナーアルプスまで。

この印象的な4,000メートルの山頂への登頂、おめでとうございます！

下り坂でミッテルアラリン駅に行き、ここから電車でサース渓谷の緑の牧草地に戻ります。（距離：6.5km。所要時間：3.5時間。上昇/下降：550/550垂直メートル）。

項目7：保険内容

Insurance

Travel insurance is a vital part of your arrangements. We strongly recommend that you have taken out adequate insurance for the duration of your journey. Travel insurance is a mandatory element of some travel arrangements.

旅行保険はあなたの手配の重要な部分です。旅行中は適切な保険に加入することを強くお勧めします。旅行保険は、一部の旅行手配の必須要素です。

項目8：旅程保証

特に旅程保証に類似する補償はない。ただし、免責的な位置づけで、「Cancellations and Changes」として記載。

Your contract with your Suppliers may allow them to cancel or amend bookings. If we are your Booking Agent, we will ensure that you are promptly notified of any significant changes once we become aware of such change if there is time before your departure, but we accept no liability for any changes or costs incurred that may result. Subject to the Supplier's terms and conditions, you will then have the choice of accepting the change of arrangements, accepting an offer of alternative travel arrangements if one is made available by the Supplier, or canceling your booked arrangements and receiving any applicable refunds. We do not guaranty that any refunds will apply.

We have no control over airline schedule changes and accept no liability for costs which may arise as a result of such changes.

③ Alpine Tour For Beginners 販売会社：ACTION CULTURE（拠点：Switzerland）

冬ツアーに関して（続き）

項目 8：旅程保証（続き）

It is your responsibility to check with the airline that any onward flights you have confirmed are operating as booked. We strongly recommend that you contact your airline at least 72 hours before the scheduled departure of each flight to do this. Please note that for some airlines it is mandatory to confirm with them your intention to fly.

サプライヤーとの契約により、サプライヤーは予約をキャンセルまたは修正できる場合があります。当社がお客様の予約代理店である場合、出発前に時間がある場合、そのような変更気付いたらすぐに通知されるようにしますが、結果として発生する可能性のある変更または費用については責任を負いません。サプライヤーの利用規約に従い、手配の変更を受け入れるか、サプライヤーが利用できる場合は代替の旅行手配の申し出を受け入れるか、予約した手配をキャンセルして該当する払い戻しを受けるかを選択できます。払い戻しが適用されることを保証するものではありません。

当社は航空会社のスケジュール変更を管理することはできず、そのような変更の結果として発生する可能性のある費用については責任を負いません。

確認した以降のフライトが予約どおりに運航されていることを航空会社に確認するのはあなたの責任です。これを行うには、各フライトの予定出発の少なくとも72時間前に航空会社に連絡することを強くお勧めします。一部の航空会社では、飛行の意思を確認する必要があることに注意してください。

③ Alpine Tour For Beginners 販売会社：ACTION CULTURE（拠点：Switzerland）

イメージ写真



販売会社：ACTION CULTURE（拠点：Switzerland）

販売会社について

- 会社名：ACTION CULTURE GmbH
- 拠点：Switzerland
- HP：<https://www.action-culture.com/>
- 創業：2016年
- 会社規模：-
- ATTAメンバーか否か：ATTA非加盟ではあるが、アドバイザー
- 取り扱い顧客：
25%ベルギー、25%オランダ、25%イギリス、25%スイス
FITやファミリー メイン
アウトバウンド メイン
- AGT補足情報：
オーストラリアの冒険家グレンマレー-プリアーによって2016年に設立されました。グレンは高校を卒業してすぐに旅行を始めましたが、止まることはありませんでした。彼は多くの冒険に携わっており、バンジージャンプで10年以上働いた後、主要な国際ツアーオペレーターで8年間働いている。
- メインの旅行形態
旅行期間：2 - 7 日間のアドベンチャートレーニング（登山コース）
1 - 4 名程度のサーフィングや登山、スキーやハイキング
- 最も人気の送客地
スイス
- 送客先にサステナビリティトラベルに関する取組を期待するか否か。その内容は？
期待する
明確な基準はありません。
- サステナビリティに関する証明書類等の用意又は提示を求めるか？
求めません。
もし求めると答えた場合、どのような書類があればよいでしょうか？

冬ツアーに関する担当者への一問一答

■ヒアリング相手：

所属：ACTION CULTURE GmbH

氏名：Glenn Murray-Prior

ポジション：Owner

Q1、グリーンシーズンにはどんな旅行を催行しているか、冬と顧客層に違いがあるか？

A、違いはない。

Q2、冬のAT旅行シーズンはいつか？

A、1月～3月

Q3、冬ツアーで人気なものは何か？それはグリーンシーズンとの違いはあるか？

A、違いはある。スキーやフリーライディング、雪崩に関する訓練などの講座が人気。

Q4、（担当者への質問）これまでにあなたが体験した中で最も良かった冬ツアーは何か？また、何がそのツアーを特別なものにしていたか？

A、回答なし。

Q5、冬のATツアーに期待するウィンターアクティビティはあるか？

A、スキーやスノーボードツアー

Q6、北海道のATツアーに興味はあるか？

A、ある

Q7、冬の北海道でイメージするATのアクティビティはあるか？

A、ガイド付きのスキーツアー

Q8、北海道のATツアーで興味のあるコンセプトやストーリーはあるか？

A、食や文化を含めた様々な場所でのスキーツアー

販売会社：ACTION CULTURE（拠点：Switzerland）

日本側のツアー受入先に求める保険と旅程保証の考え方について

Q、What kind of travel insurance do you expect to tour agency in Japan?

（日本のツアーAGTに求める旅行保険の内容は？）

A、回答なし

Q、Is there any compensation if there are changes or cancelation of the tours? How strict to about following the final itinerary?

（ツアーのキャンセルや変更に係わるいずれかの補償の考え方はありますか？ 最終行程表に沿ったツアー催行に関してはどのくらい厳格ですか？）

A、Terms and conditions of the tour operator are applied

e.g., The tour needs to follow the final itinerary; however, if it is mentioned on the disclaimer (or terms & condition) that the alternative solution will be applied in the case of unpredictable reason, it would be OK

（ツアーオペレーターの利用規約が適用されます。例：ツアーは最終的な旅程に従う必要があります。ただし、免責事項（または契約条件）に、予測できない理由の場合に代替案が適用されることが記載されている場合は、問題ありません。）

日本側のツアー受入先に求める安全基準について

Q、What kind of safety guideline do you require to the partner company?

（安全基準のガイドラインについて、どのようなことをパートナーカンパニーに求めますか？）

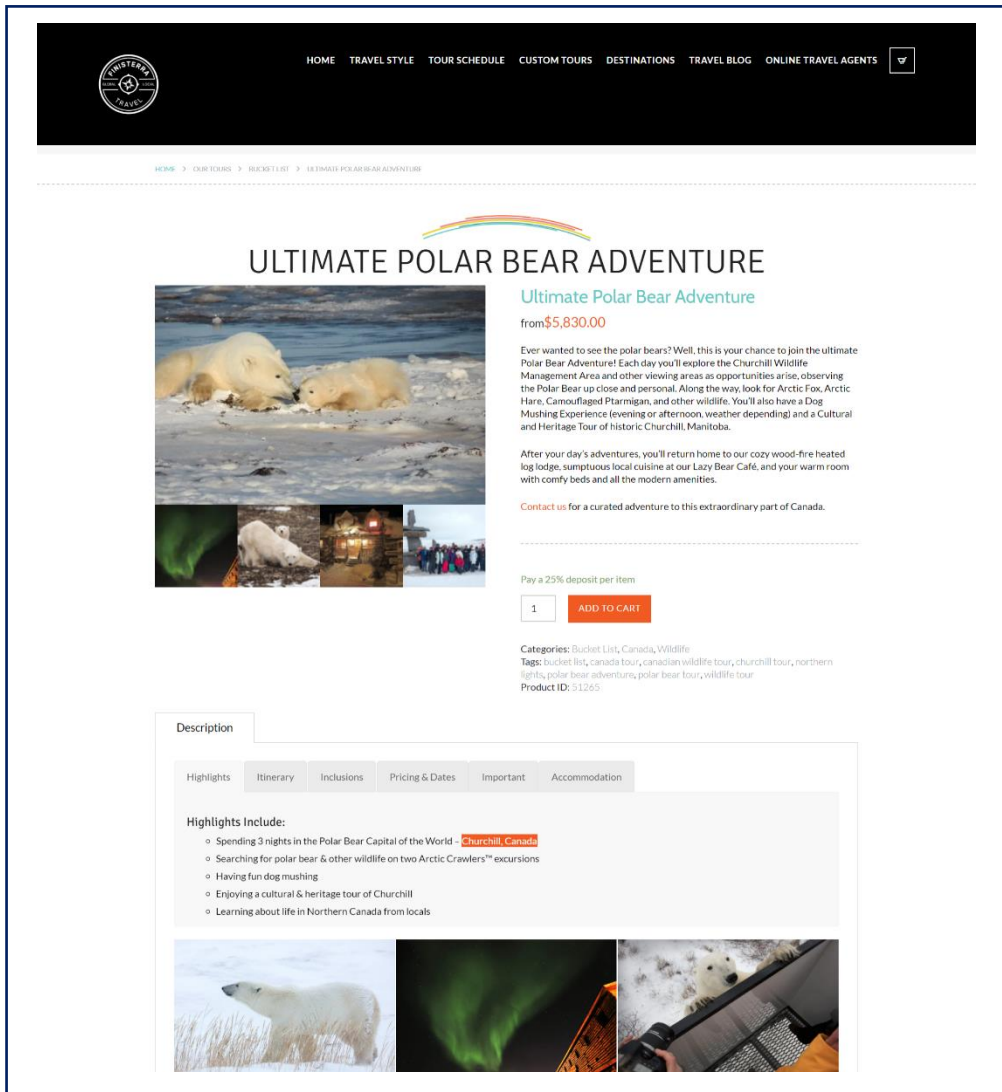
A、Nothing specific

Q、What kind of technical skills and emergency rescue trainings do you require to the adventure activity guide?

（アドベンチャーアクティビティガイドに対して、どんな種類の技術的スキルや、緊急時におけるレスキュートレーニングを受けていることを求めますか？）

A、Nothing specific

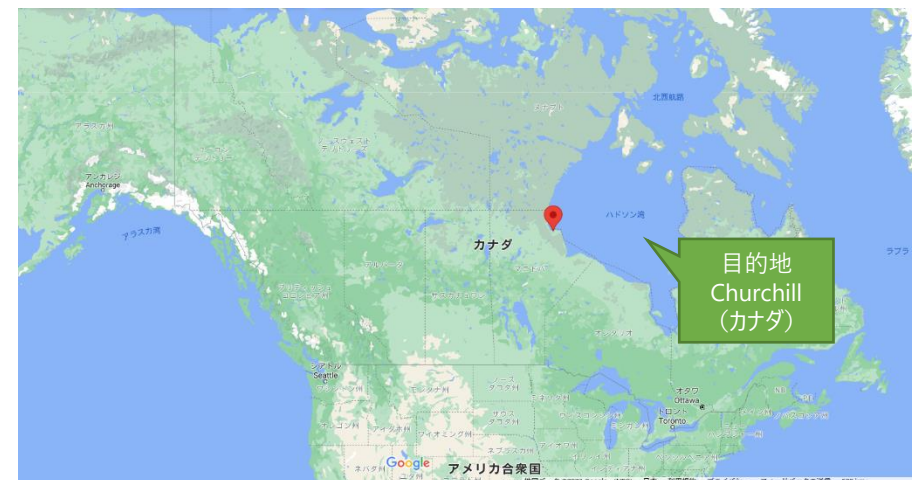
④ Northern Lights - Polar Bears 販売会社：Finisterra Travel（拠点：Vancouver, BC, Canada）



The screenshot shows the website for Finisterra Travel, featuring a tour titled "ULTIMATE POLAR BEAR ADVENTURE". The page includes a navigation bar with links like HOME, TRAVEL STYLE, TOUR SCHEDULE, CUSTOM TOURS, DESTINATIONS, TRAVEL BLOG, and ONLINE TRAVEL AGENTS. The main content area displays a large image of polar bears in a snowy landscape, with a smaller image of the Northern Lights below it. The tour is priced from \$5,830.00. A description of the tour is provided, mentioning activities like observing polar bears, Arctic Foxes, and Arctic Hares, as well as a dog mushing experience. A "Description" tab is active, showing highlights such as spending 3 nights in the Polar Bear Capital of the World (Churchill, Canada), searching for polar bears, having fun dog mushing, enjoying a cultural & heritage tour of Churchill, and learning about life in Northern Canada from locals. The page also includes a "Pay a 25% deposit per item" section with a quantity selector and an "ADD TO CART" button. At the bottom, there are category and tag information, and a product ID.

ツアーの概要

ツアー名	Northern Lights - Polar Bears
コンセプト	自然の生息地でホッキョクグマを観察し、オーロラを楽しむ
メインアクティビティ	ホッキョクグマの観察、スノーモービル、スノーシューイング、犬ぞり
行程概要	1日目～2日目：街の移動 3日目：ツンドラツアー・エクスカーション 4日目：犬ぞり体験、朝の文化遺産ツアー 5日目：カナダ北部の暮らしについて学ぶ



④ Northern Lights - Polar Bears 販売会社：Finisterra Travel（拠点：Vancouver, BC, Canada）

冬ツアーに関して

項目1：ストーリー（概要）

ホッキョクグマを見たいと思ったことはありませんか？それならば、これは究極のホッキョクグマに関する冒険に参加するチャンスです！毎日、機会があればチャーチル野生生物管理エリアやその他の観察エリアを探索し、ホッキョクグマを間近で個人的に観察します。途中で、ホッキョクウサギ、ライチョウ、その他の野生生物を探してください。また、犬ぞり体験（夕方または午後、天候によって異なります）と、マントバ州の歴史的なチャーチルの文化遺産ツアーもあります。

一日の冒険の後は、居心地の良い薪ストーブがあるLazyBearCaféでの豪華な郷土料理、快適なベッドとすべてのモダンな設備を備えた温かいお部屋に戻ります。

2019年にチャーチル野生生物管理エリアのツンドラ地帯でホッキョクグマを観察するために、USBポートを含むすべての最新設備を備えた、最先端のArcticCrawler™の専用車両を発表しました。その車両でホッキョクグマの集まる場所に向かいます。好奇心旺盛なクマは、車のすぐ横に来て、訪問者を覗き見することがあります。

ロッジでの滞在中、文化遺産ツアーのためにチャーチルとその周辺地域に移動します。メリー岬、ポーラーベア刑務所の屋外ツアー、「ミスピギー」の有名な飛行機墜落現場、そしてチャーチルを今のような町にした史跡など、さまざまな史跡を探索します。

夕方（または午後、天候によって異なります）の犬ぞり体験があります。これには約1〜2マイルの犬のマッシングライドが含まれます。雪が降っている場合はそりに乗り、雪がない場合は車両に乗ります。犬は走るのが大好きなので、どちらの乗り物も快適です！作り立てのパノック、地元のベリージャム、コーヒー、ホットチョコレート、お茶が入った暖かいテントの中で、犬の訓練方法を学び、多くの面白い話を聞くことができます。チャーチルでは、オーロラは1年365日のうち約300日出現する可能性があるため、天候がよければ、オーロラを見る機会もあります。

■ハイライト

- ① ホッキョクグマを見るのに適した場所であるカナダのチャーチルでの3泊の滞在
- ② 2つのArcticCrawlers™エクスカージョンでホッキョクグマやその他の野生生物を探す
- ③ 犬ぞり体験を楽しむ
- ④ チャーチルの文化遺産ツアーを楽しむ
- ⑤ 地元の人々からカナダ北部での生活について学ぶ

項目2：日数

5泊6日

項目3：開催時期

10月〜11月

項目4：グループサイズ

記載なし 募集型ツアー

項目5：金額

USD\$6495orUSD\$ 5830（仮：1ドル100円換算 649,500円or583,000円）
/1人

■料金に含まれるもの

チャーチルのレイジーベアロッジで3泊、ウィニペグで2泊（冒険前と冒険後1回）
ウィニペグとチャーチルへの到着時と出発時の空港とホテル/ロッジ間のシャトルサービス。
チャーチルに含まれる荷物の取り扱い。
ウィニペグとチャーチル間の航空機による往復サービス
2つのArcticCrawler™エクスカージョン
文化遺産ツアー
犬ぞり体験
パークスカナダプレゼンテーション
Itsanitaq Museum（空き状況に基づく）
チャーチルでの4日間のナチュラリストツアーガイド。
レイジーベアカフェが提供する食事には以下が含まれます：
すべての朝食
各ツンドラツアーで提供される昼食
レイジーベアカフェでのディナー：ディナーのメインディッシュ、スープまたはサイドサラダ、ハウ
スデザート、通常のコーヒー、紅茶、またはソフトドリンク

④ Northern Lights - Polar Bears 販売会社：Finisterra Travel（拠点：Vancouver, BC, Canada）

冬ツアーに関して（続き）

項目6：アイテナリー詳細

1日目：

ウィニペグホテルに到着。ウィニペグを探索する自由な日。

2日目：

- ・ウィニペグホテルからチェックアウトし、チャーチルへの出発のために空港へ移動します
- ・ウィニペグからチャーチルへのフライト
- ・レイジーベアロッジへのチェックイン

含まれる食事：朝食、お好みの夜のレイジーベアカフェでのディナーのメインディッシュ。

3日目：

- ・ArcticCrawler™ツンドラツアーエクスカーション（ランチ、スナック、飲み物が含まれています）

含まれる食事：朝食、昼食

4日目：

- ・朝の文化遺産ツアー
- ・犬ぞり体験（夕方または午後、天候によって異なります）

含まれる食事：朝食

5日目：

- ・レイジーベアロッジからのチェックアウト
- ・パークスカナダのプレゼンテーション
- ・ArcticCrawler™ツンドラツアーエクスカーション（ランチ、スナック、飲み物が含まれています）
- ・ウィニペグへの出発のために空港に移動します
- ・チャーチルからウィニペグへのフライト（シャトルサービスを含む）
- ・ウィニペグホテルへのチェックイン

含まれる食事：朝食、昼食

6日目：帰国

含まれる食事：朝食

項目7：保険内容

travel insurance

Travel insurance is compulsory for all participants and should be taken out at least 7 days prior to departure. Your travel insurance must provide cover against personal accident, death, medical expenses and emergency repatriation with a recommended minimum coverage of US\$200,000 for each of the heads of cover. We also strongly recommend you purchase insurance at the time of booking, and that it covers cancellation, curtailment, personal liability and loss of luggage and personal effects. You must provide proof of your travel insurance 7 days prior to scheduled trip departure; you will not be able to join the trip without it. Travel insurance can be arranged through our office.

旅行保険

旅行保険はすべての参加者に義務付けられており、出発の少なくとも7日前に保険に加入する必要があります。旅行保険は、個人の事故、死亡、医療費、緊急送還に対する補償を提供する必要があり、各補償責任者に推奨される最低補償額は20万米ドルです。また、予約時に保険に加入することを強くお勧めします。保険には、キャンセル、削減、個人的責任、荷物や所持品の紛失が含まれます。予定されている旅行出発の7日前に、旅行保険の証明を提出する必要があります。それなしでは旅行に参加することはできません。旅行保険は当事務所を通じて手配できます。

④ Northern Lights - Polar Bears 販売会社：Finisterra Travel（拠点：Vancouver, BC, Canada）

冬ツアーに関して（続き）

項目8：旅程保証

特に旅程保証に類似する補償はない。ただし、免責的な位置づけでTerms & Conditionsの中に、「6.cancellation by Finisterra」「13.flexibility」「14.change of itinerary」「15. authority on tour」として記載。

6.cancellation by Finisterra

We may cancel a trip at any time up to 60 days before departure. We may cancel a trip at any time prior to departure if, due to terrorism, natural disasters, political instability or other external events it is not viable for us to operate the planned itinerary. If we cancel a trip you will receive a full refund. We are not responsible for any incidental expenses that you may have incurred as a result of your booking such as visas, vaccinations or non-refundable flights.

出発の60日前まではいつでも旅行をキャンセルすることがあります。テロ、自然災害、政情不安、その他の外部の出来事により、計画された旅程を運営することが不可能な場合、出発前であればいつでも旅行をキャンセルすることがあります。旅行をキャンセルした場合、全額返金されます。ビザ、予防接種、返金不可のフライトなど、予約の結果として発生した可能性のある付随的な費用については、当社は責任を負いません。

13.flexibility

You appreciate and acknowledge that the nature of this type of travel requires considerable flexibility and you should allow for alternatives. The itinerary provided for this trip is representative of the types of activities intended, but it is understood that the route, schedules, sightseeing, activities, flights, itineraries, hotels, amenities and mode of transport may be subject to alteration without prior notice due to local circumstances or events.

このタイプの旅行の性質にはかなりの柔軟性が必要であり、代替手段を考慮に入れる必要があることを理解し、認めます。この旅行で提供される旅程は、意図する活動の種類を代表するものですが、ルート、スケジュール、観光、活動、フライト、旅程、ホテル、設備、および交通手段は、事前の地域の状況やイベントなどの通知により変更される場合があることを理解しています。

14.change of itinerary

While we endeavour to operate all trips as described we reserve the right to change the trip itinerary.

Before departure: If we make a major change we will inform you as soon as reasonably possible if there is time before departure. The definition of a major change is deemed to be a change affecting at least one day in five of the itinerary. When a major change is made you may choose between accepting the change, obtaining a refund of money paid on the land portion of the trip only or accepting an alternative tour offered.

After departure: We reserve the right to change an itinerary after departure due to local circumstances or events outside of our control. In such emergency circumstances the additional cost of any necessary itinerary alterations will be covered by you: you agree to have reasonable access to Emergency Funds at a minimum of \$400, to be used in such instances.

④ Northern Lights - Polar Bears 販売会社：Finisterra Travel（拠点：Vancouver, BC, Canada）

冬ツアーに関して（続き）

項目8：旅程保証（続き）

Please note we are not responsible for any incidental expenses that may be incurred as a result of the change of itinerary such as visas, vaccinations or non-refundable flights.

説明されているようにすべての旅行を運営するよう努めていますが、旅行の旅程を変更する権利を留保します。

出発前：大幅な変更を行う場合、出発前に時間があれば、合理的に可能な限り早くお知らせします。主要な変更の定義は、5つの旅程の少なくとも1日に影響を与える変更と見なされます。大きな変更があった場合は、変更を受け入れるか、旅行の土地部分でのみ支払われた金額の払い戻しを受けるか、提供される代替ツアーを受け入れるかを選択できます。

出発後：現地の事情や当社の管理外のイベントにより、出発後に旅程を変更する権利を留保します。そのような緊急事態では、必要な旅程変更の追加費用はあなたが負担します：あなたはそのような場合に使用される最低400ドルの緊急資金への合理的なアクセスを持っていることに同意します。

ビザ、予防接種、返金不可のフライトなど、旅程の変更の結果として発生する可能性のある付随的な費用については、当社は責任を負いませんのでご注意ください。

15. authority on tour

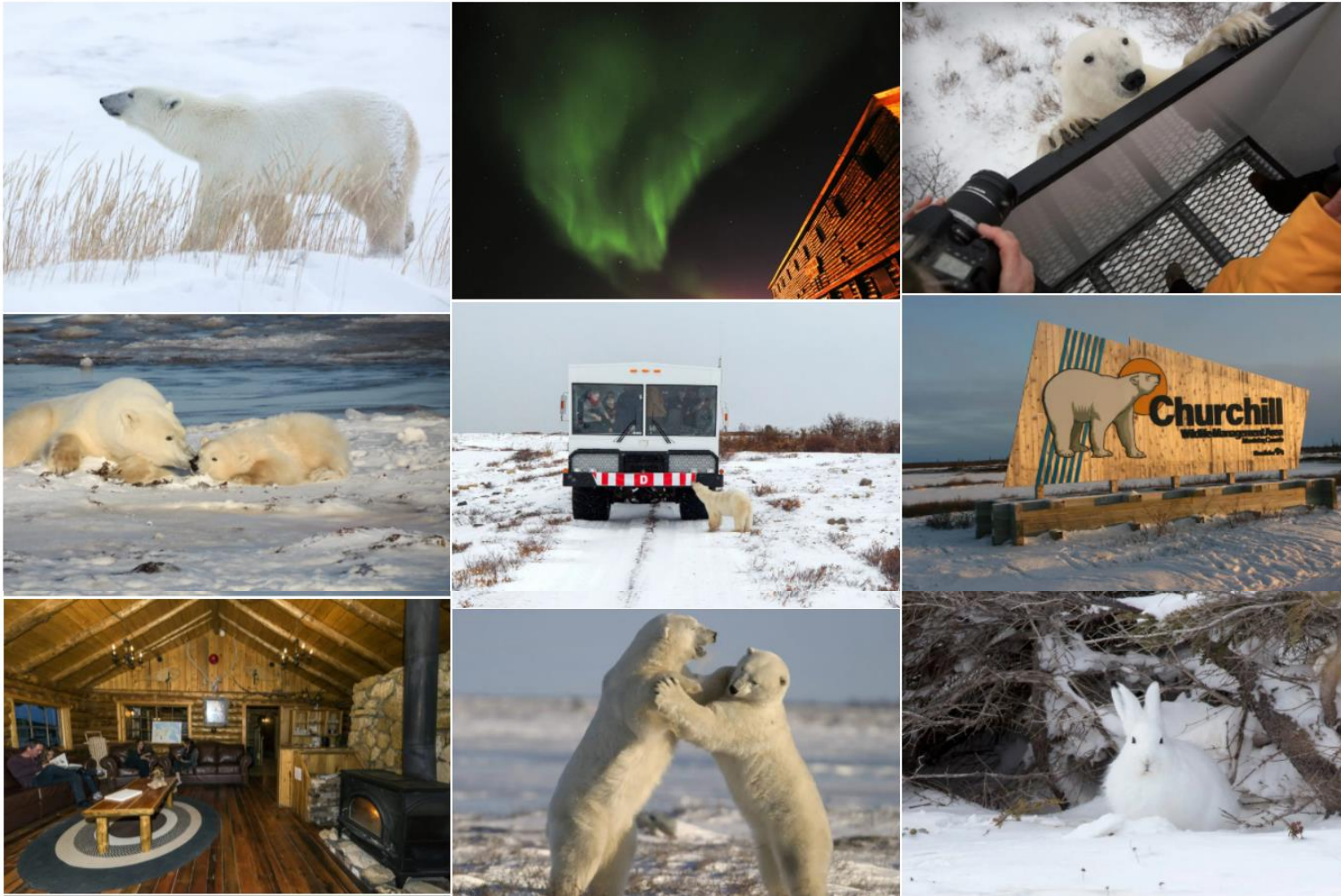
The decision of the tour leader (or guide) is final on all matters likely to affect the safety, interest, or well-being of any person participating in the trip. You must at all times comply with the laws, customs, foreign exchange and drug regulations of the country visited. If you are affected by any condition, medical or otherwise, that might affect other people's enjoyment of the tour, you must advise us in advance. Should you fail to

comply with the above or commit any illegal act when on the tour or, if in the opinion of the tour leader, your behaviour is causing or is likely to cause danger, distress or annoyance to others, we may terminate your travel arrangements without any liability on our part and you will not be entitled to any refund for unused or missed services or costs incurred resulting from the termination of the travel arrangements.

ツアーリーダー（またはガイド）の決定は、旅行に参加する人の安全、関心、または幸福に影響を与える可能性のあるすべての事項について最終的なものです。訪問した国の法律、慣習、外国為替、麻薬規制を常に遵守する必要があります。他の人のツアーの楽しみに影響を与える可能性のある、医学的またはその他の状態の影響を受けている場合は、事前に通知する必要があります。ツアー中に上記に従わなかったり、違法行為を行ったりした場合、またはツアーリーダーの意見で、あなたの行動が他人に危険、苦痛、または迷惑を引き起こしている、または引き起こす可能性がある場合、当社はあなたの旅行を終了することがあります。当社の責任を負わない取り決めであり、旅行の取り決めの終了に起因して発生した未使用または見逃したサービスまたは費用の払い戻しを受ける権利はありません。

④ Northern Lights - Polar Bears 販売会社：Finisterra Travel（拠点：Vancouver, BC, Canada）

イメージ写真



販売会社：Finisterra Travel（拠点：Vancouver, BC, Canada）

販売会社について

■会社名： Finisterra Travel
■拠点： Canada
■HP： <https://www.finisterra.ca/>
■創業： 2012年
■会社規模： 2名
■ATTAメンバーか否か： ATTAメンバー
■取り扱い顧客：
85%カナダ、15%がアメリカ
50歳以上の方々が多く、リタイアしているソフトな冒険や文化体験に興味を持つ顧客がメイン。
65%が口コミや紹介、リピーターであり、15%がSNS、20%がgoogle検索から流入
■AGT補足情報：
持続可能な旅行と冒険に情熱を持つ、創設者のケリモンゴメリーが、2012年にフィニステラトラベルを創設。2015年に並外れた旅行愛好家のニコラウィルソンが加入。それ以来、コロンビア、アルゼンチン、インド、ブータン、タイ、ペルー、メキシコ、スリランカ、フィリピン、パナマ、スコットランド、スイス、アメリカ、イタリアなどの旅行先を開拓。単なる旅行代理店ではなく、自らの経験を基に旅程を作ることが特徴。
■メインの旅行形態
旅行期間： 8－14日間
文化体験や、食に関する体験、アドベンチャーツアー
だいたい8名～14名程度
■最も人気の送客地
Ecuador, Italy, Peru
■送客先にサステナビリティトラベルに関する取組を期待するか否か。その内容は？
期待する。
できる限り、プラスチックの水のボトルは使わない、地域資本のホテルやガイド等を選ぶことを期待しています。
■サステナビリティに関する証明書類等の用意又は提示を求めるか？
求めない。
もし証明書が必要ならば、トラベライフの「パートナー」

冬ツアーに関する担当者への一問一答

■ヒアリング相手：

所属： Finisterra Travel
氏名： Ms.Nicola Wilson
ポジション： Owner

Q1、グリーンシーズンにはどんな旅行を催行しているか、冬と顧客層に違いがあるか？

A、違う。冬の旅行者の方がより勇敢で、冒険的である。

Q2、冬のAT旅行シーズンはいつか？

A、1月～2月

Q3、冬ツアーで人気なものは何か？それはグリーンシーズンとの違いはあるか？

A、スキー、スノーボード、スノーモービル、スノーシュー

Q4、（担当者への質問）これまでにあなたが体験した中で最も良かった冬ツアーは何か？また、何がそのツアーを特別なものにしてたか？

A、・アルゼンチンで楽しんだスノーモービルで向かった先のキャビンでの夕食とワイン、スノーシューで向かったキャビンでの食事、ヘリコプターで向かった山頂でのシャンパン体験。
・カナダのユーコンのツアー。スノーモービルと犬ぞりがあり、ツアーの終わりにアルコールを飲んだ。その後地域の人々との交流と、オーロラが見えたところが素晴らしかった。

Q5、冬のATツアーに期待するウィンターアクティビティはあるか？

A、特になし

Q6、北海道のATツアーに興味はあるか？

A、ある

Q7、冬の北海道でイメージするATのアクティビティはあるか？

A、スノーシュー、温泉、流氷

Q8、北海道のATツアーで興味のあるコンセプトやストーリーはあるか？

A、例）大雪との調和のとれた存在、冬の野生生物の行動、流氷が北海道にもたらすものなど。私はそれらすべてのアイデアが好きです！

販売会社：Finisterra Travel（拠点：Vancouver, BC, Canada）

日本側のツアー受入先に求める保険と旅程保証の考え方について

Q、What kind of travel insurance do you expect to tour agency in Japan?

（日本のツアーAGTに求める旅行保険の内容は？）

A、Type of insurance: Vehicle insurance, errors and omission insurance, required insurance of the country

Amount insured: \$2-5 million USD liability

（保険の種類：自動車保険、過失保険、国の必要な保険

保険金額：200万ドル～500万ドルの保証）

Q、Is there any compensation if there are changes or cancelation of the tours? How strict to about following the final itinerary?

（ツアーのキャンセルや変更に係わるいずれかの補償の考え方はありますか？ 最終行程表に沿ったツアー催行に関してはどのくらい厳格ですか？）

A、Activity fees are refunded if it is cancelled because of unpredictable reasons. (YES)

The tour needs to follow the final itinerary; however, if it is mentioned on the disclaimer (or terms & condition) that the alternative solution will be applied in the case of unpredictable reason, it would be OK (YES)

（予期せぬ理由でキャンセルされた場合、体験料は返金されます。（つまりYES）

ツアーは最終的な旅程に従う必要があります。ただし、免責事項（または契約条件）に、予測できない理由の場合に代替ソリューションが適用されることが記載されている場合は、免除になります。（つまりYES））

日本側のツアー受入先に求める安全基準について

Q、What kind of safety guideline do you require to the partner company?

（安全基準のガイドラインについて、どのようなことをパートナーカンパニーに求めますか？）

A、We expect all of the Adventure Tour operators to follow strict safety guidelines and protocols. Must be insured (ie/ rafting companies)

（すべてのATツアーオペレーターには厳格で安全なガイドラインとプロトコルに従うことを期待しています。保険はマスト（ラフティング等））

Q、What kind of technical skills and emergency rescue trainings do you require to the adventure activity guide?

（アドベンチャーアクティビティガイドに対して、どんな種類の技術的スキルや、緊急時におけるレスキュートレーニングを受けていることを求めますか？）

A、
・Technical skills Skills required for the activity. We don't have "required" skills, but rather expect our partners to be well trained in the activities they are providing.

・Emergency rescue training (included first aid training

Depending on the activity

（技術的スキル：私たちは「必要な」スキルを持っていませんが、パートナーが提供している活動について十分な訓練を受けていることを期待しています。

救急救命：アクティビティによる。

⑤ Winter active week in Swedish Lapland

販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）

Sweden
Winter active week in Swedish Lapland
With a husky, snowmobile or on an elk safari in the Swedish winter

price per person from 1490 EUR
duration 6 days
Attendees 4-12
Tour guide
characteristics
difficulty
Tour code SWEWIA
Book now

Highlights

- Comfortable guest house between forests, lakes, mountains and moose - only 70 km from the Arctic Circle
- Varied hikes possible
- Extension possibilities in Bodo (Norway)
- Too cold? Also in the program as a summer active week!

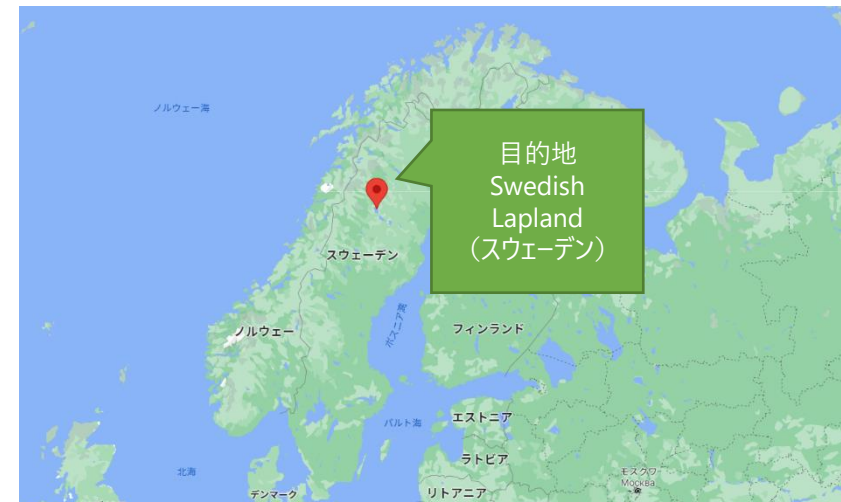
The special thing about this trip

- Active winter program with snowshoeing, husky tours, snowmobiles and moose safari
- Enjoy the northern lights from the panorama sauna right on the lake

DIAMIR goes Green This trip has a carbon footprint of 1182.57 kg. We compensate for 50% of this by protecting the wilderness.

ツアーの概要

ツアー名	Winter active week in Swedish Lapland
コンセプト	冬のスウェーデンで、犬ぞりとスノーモービル、大自然の中のサウナを楽しむ
メインアクティビティ	スノーシュー、犬ぞり、スノーモービル、氷上の釣り、サウナ
行程概要	1日目：アリエプログの湖のほとりの館に宿泊 2日目～5日目 スノーシュー散策、スノーモービルでのヘラジカサファリ、サウナ、犬ぞり、氷上の釣りなどの様々なアクティビティ 6日目：解散



⑤ Winter active week in Swedish Lapland

販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）

冬ツアーに関して

項目1：ストーリー（概要）

湖のほとりにあるゲストハウスで幻想的なオーロラを楽しみ、冬のスウェーデン・ラップランドでエキサイティングでアクティブな1週間を過ごしませんか？ そんなあなたにぴったりののが、スウェーデン北部の新しいアクティブな旅です。

犬ぞり、スノーシュー、またはスノーモービル付き

スウェーデンでの日々は、おとぎ話のような雪に覆われた森をスノーシューで歩いたり、犬ぞりツアーもしくはアドレナリンいっぱいのスノーモービルに乗ったり、ヘラジカの足跡を辿ったり、湖でアイスフィッシングをしたりと、素晴らしいアクティビティが満載です。少人数のグループで、スウェーデンの冬の変化に富んだ日々を楽しむことができます。

パノラマサウナとホットタブ

湖の果てしない白い雪を眺めながらのバイオサウナでの入浴は、疲労を回復し、その後の雪の中へのダイブでリフレッシュを得ることができます。薪で温めたホットタブと冷たい飲み物が湖岸で待っており、運が良ければ踊るオーロラの下で一日が終わります。

湖の別荘

居心地の良いベースキャンプは、典型的なスウェーデンの赤と白のポストカードモチーフの湖の別荘です。快適な客室、広々としたダイニングとリビングエリアがあり、近くの湖の景色を眺めることができます。

■ハイライト

- ① 森、湖、山、ヘラジカに囲まれた快適なゲストハウス-北極圏からわずか70 km
- ② さまざまなハイキングが可能
- ③ ボードー（ノルウェーの手つかずの大自然が多く残る地域）での延長プログラム
- ④ 寒すぎる？ 夏のアクティブウィークもあります！

■この旅行の特徴

スノーシューイング、犬ぞりツアー、スノーモービル、ヘラジカサファリを楽しむことができるアクティブな冬のプログラム

湖のパノラマサウナからオーロラをお楽しみください

項目2：日数

5泊6日

項目3：開催時期

12月～1月

項目4：グループサイズ

4-12

項目5：金額

1490EUR～（仮：1EUR130円換算 193,700円）/1人

■料金に含まれるもの

ドイツ語を話すツアーガイド

グループ送迎としての空港送迎

自家用車でのすべての旅

5泊：ダブルルームのゲストハウス（共用バスルーム）

食事：5×F、4×M（LB）、4×A

■料金には含まれないもの

必要なPCRまたは迅速抗原検査; 到着/出発; 言及されていない食事と飲み物;

オプション; チップ; スタッフ

項目6：アイトナリ詳細

1日目

ボードーに到着。午後5時頃のリエプログへのグループ送迎。ラップランドの絵のように美しい高原の風景を通り抜けます。湖のほとりの別荘で一晩滞在。

⑤ Winter active week in Swedish Lapland

販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）

冬ツアーに関して（続き）

2-5日目

スウェーデン・ラップランドでは、さまざまなアクティビティがあなたを待っています。

スノーシューハイキング：スノーシューとストック（装備は含まれる）を身につけて、雪の森の中をほぼ無音で進みます。たくさんの動物の足跡があなたの道を横切っています！

ムーサファリ：隣のジュティス村では、地元の人々が動物の居場所をよく知っています。スノーモービルや2人乗りのトレーラーに同乗して、スウェーデンの国民的動物を探しに行きます。

パノラマサウナとホットタブ：湖のユニークな景色を望むバレルサウナで午後はリラックスして過ごすことができます。オーガニック・ロウリュで呼吸を整え、筋肉を再生させ、その後の雪へのジャンプでリフレッシュします。薪で温められたホットタブが湖のそばにあり、吹雪の中でも38°の温水でリラックスして一日を終えることができます。

スノーモービルツアーまたは犬ぞりツアー：スカンジナビアの冬の移動手段、エンジンパワーで疾走するスノーモービル（約2.5時間）、または4本足パワーで疾走する犬ぞりから選択できます。両方のツアーまたはより長い遠出は追加料金で可能です。

氷釣り：伝統的に、最低気温でも資源を確保するために、誰もが氷釣りをマスターしなければなりません。現在、氷釣りはスウェーデン北部の生活様式への洞察を得る機会を提供しているアクティビティです。

6日目 帰路

グループでボドまたはルレアへ移動（10時頃到着）。各自の帰路、または次の旅へ。

項目7：保険内容

独自の保険パッケージあり。

Take precautions with the DIAMIR "BEST OF - all-round protection" from HanseMerkur Reiseversicherung AG - then all of the security goes with you when you travel. In view of the current situation, it should be emphasized that there is no pandemic exclusion.

An insurance package with the best all-round protection is offered at special conditions. Find out more below. You can select and book the travel insurance for your desired trip directly in the online booking form.
<https://en.diamir.de/reiseversicherung>

または下記

Unless otherwise stated, no insurance is included in the travel price. The tour operator expressly recommends that the customer take out the following insurance:

- travel cancellation insurance,
- luggage insurance, - travel interruption insurance,
- travel accident insurance, - travel health insurance

特に明記されていない限り、旅行料金には保険は含まれていません。ツアーオペレーターは、お客様に次の保険に加入することを明示的に推奨しています。

- 旅行キャンセル保険、
- 荷物保険、-旅行中断保険、
- 旅行傷害保険-旅行健康保険

⑤ Winter active week in Swedish Lapland

販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）

冬ツアーに関して（続き）

項目 8：旅程保証（続き）

特に旅程保証に類似する補償はない。ただし、免責的な位置づけで、「General travel conditions of DIAMIR Erlebnisreisen GmbH」の「4. Changes in services」として記載。

4. Changes in services

4.1 The tour operator expressly reserves the right to declare justified changes to services and prices prior to the conclusion of the contract. A pre-contractual price adjustment may be necessary in particular for the following reasons:

a) due to an increase in transport costs, the charges for certain services, such as port or airport charges, or a change in the exchange rates applicable to the trip in question after the publication of the prospectus, b) if The package tour requested by the customer and advertised in the prospectus is only available by purchasing additional allotments after the prospectus has been published.

4.2 Changes or deviations of individual travel services from the agreed content of the travel contract, which become necessary after conclusion of the contract and which were not brought about by the tour operator in bad faith, are only permitted insofar as the changes or deviations are not significant and do not affect the overall design of the booked trip.

4.3 The tour operator undertakes to immediately inform the customer about changes and / or deviations in services in accordance with § 651f II BGB on a permanent data carrier. In the event of a subsequent, significant change in an essential travel service, the customer is entitled to withdraw from the travel contract or to request participation in an equivalent trip if the tour operator can offer such a trip from its offer at no additional cost. If necessary, the customer will be offered a free rebooking.

4.4 By specifying the minimum number of participants, the tour operator does not guarantee a minimum number of participants in the trip or wants to describe a characteristic of the trip, but merely creates the prerequisite for a right of withdrawal according to § 651 h (4) BGB.

If the advertised minimum number of participants is not reached when the trip is carried out due to the cancellation of trip participants or their non-participation in the trip, this does not constitute a travel deficiency.

4.5 Any warranty claims remain unaffected insofar as the changed services are defective.

4. サービスの変更

4.1 ツアーオペレーターは、契約の締結前にサービスと価格の正当な変更を宣言する権利を明示的に留保します。特に以下の理由により、契約前の価格調整が必要になる場合があります。

a) 輸送費の増加、港湾または空港の料金などの特定のサービスの料金、または目論見書の発行後の問題の旅行に適用される為替レートの変更のため、
b) 顧客が要求し、目論見書で宣伝されているパッケージツアーが、目論見書が公開された後に追加の割り当てを購入することによってのみ利用できる場合。

4.2 旅行契約締結後に必要となった個々の旅行サービスの合意内容からの変更または逸脱は、旅行会社が善意に反してもたらしたものではなく、変更または逸脱が重要なものではなく、予約した旅行の全体的な性質に影響を与えない限りにおいてのみ認められます。

⑤ Winter active week in Swedish Lapland

販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）

冬ツアーに関して（続き）

4.3 ツアーオペレーターは、BGB第651f条（ドイツ民法）に基づくサービスの変更、または逸脱について、恒久的なデータキャリアを用いてお客様に直ちに通知することを約束します。重要な旅行サービスに重大な変更が生じた場合、お客様は旅行契約を解除するか、または旅行会社がそのサービス範囲内で同等の旅行を追加料金なしで提供できる場合には、その旅行への参加を要求する権利があります。必要に応じて、お客様には無料で再予約をお受けします。

4.4 最低参加人数を指定することにより、旅行会社はツアーの最低参加人数を保証したり、ツアーの特徴を説明する意図はなく、単にBGB第651 h条パラ4（ドイツ民法）に基づく取消権の前提条件を作成しているに過ぎません。
参加者の旅行キャンセルまたは不参加により、参加者数が最少催行人員に満たない場合でも、旅行サービスの瑕疵には該当しません。

4.5 変更されたサービスに欠陥がある限り、いかなる保証請求も影響を受けないものとします。

⑤ Winter active week in Swedish Lapland 販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）

イメージ



⑥ Winter adventure in fire and ice 販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）



Start Traumreisen selbst erleben...

GROUP TRAVEL
INDIVIDUAL TRAVEL
DESTINATIONS
TYPES OF TRAVEL
TRAVEL REPORTS
CURRENT

Travel safety in Corona times: Rebooking & cancellation | FAQs | Travel options >

Iceland

Winter adventure in fire and ice

With the rental car on an exciting route between waterfalls, volcanoes and shimmering icebergs



Sylvia Wessner
Your travel specialist
+49 351 31207-561
s.wessner@diamir.de
[button: arrange an appointment for consultation >]



price per person: **from 790 EUR**

duration: 7 days

Attendees: starting at 2

characteristics: [icons: plane, house, mountain, car, person]

difficulty: [icons: 5 stars, 1 star]

Tour code: ISLWIN

[button: Inquire now]

INFO
PERIODS / PRICES
ITINERARY
SERVICES
HINTS
TRAVEL REPORTS
CORONA RULES

Anyone who has already visited Iceland in summer will be even more amazed in winter.

Iceland - a winter wonderland

Schneebedeckte Lavafelder, teilweise gefrorene Wasserfälle und dampfende heiße Quellen mitten im Schnee machen Island zu einem einzigartigen Reiseziel im Winter. Naturgeformte Eisskulpturen und eine glitzernde weiße Landschaft bieten perfekte Fotomotive. Sie besuchen die schönsten Wasserfälle und Sehenswürdigkeiten im Südwesten Islands und erleben die erholsame Ruhe dieser kalten Jahreszeit – und das alles individuell mit Ihrem Mietwagen! Sie werden einen der bekanntesten Vulkane der Welt sehen und die beeindruckende Küste mit ihren schwarzen Sandstränden und einzigartigen Felsformationen erkunden.

Vielfältig aktiv

Ob kleinere Wanderungen zum Svartfloss oder zum berühmten Flugzeugwrack, spannende Besuche in den multimedialen Museen der Hauptstadt bzw. der Südküste oder eine Tour in eine Eishöhle an der Gletscherlagna – der Winter und die flexible Reisegeschwindigkeit im eigenen Mietwagen ermöglichen Ihnen viele Optionen.

Aurora Borealis erleben

Abends widmen Sie Ihre ganze Aufmerksamkeit dem Sternenhimmel über Island, um mit etwas Glück das schönste Phänomen des Nordens zu beobachten: die Polarlichter. Island ist einer der besten Orte, um das Naturschauspiel zu erleben. Und wenn diese magischen Lichter über der vereisten Landschaft erscheinen und den Schnee in einen grünen Schein tauchen, werden Sie diesen verzauberten Ort nie mehr vergessen.

Höhepunkte

- > Goldener Ring mit Geysiren, heißen Quellen und dem teils gefrorenen Gullfoss
- > Digital route planner with detailed information
- > With a bit of luck: watching the northern lights

The special thing about this rental car trip

- > Well-known south coast highlights in a wintry mood
- > Cozy, often family-run farm accommodations
- > Digital route planner with detailed information

ツアーの概要

ツアー名	Winter adventure in fire and ice
コンセプト	レンタカーで滝や火山、氷山をはじめ、国立公園等を巡る行程
メインアクティビティ	ハイキング、博物館への立ち寄り、氷河の洞窟ツアー
行程概要	1日目：レンタカーをピックアップし、ゲストハウスへ向かう 2日目：シンクヴェトル国立公園へ行き、間欠泉と滝を訪問 3日目：セルジャランドフォスとスコガフォスの滝を訪問 4日目：デイルホウエイ半島の黒砂のビーチを訪問後、ヴァトナヨークトル国立公園やスヴァルティフォスへの短いハイキングやヨークルスアゥルロゥン氷河を訪問。 5日目：氷河に囲まれたヴァトナヨークトル国立公園を訪問。 6日目：地熱地帯のクヴェラゲルジを訪問。温室植物観察を楽しむ。 7日目：帰国



⑥ Winter adventure in fire and ice 販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）

冬ツアーに関して

項目1：ストーリー（概要）

夏にアイスランドを訪れたことがある人なら誰でも、冬にはより驚かれることでしょう。

アイスランド-冬のワンダーランド

雪に覆われた溶岩原、部分的に凍った滝、雪の真ん中にある湯気の立つ温泉は、アイスランドをユニークな冬の目的地にしています。自然に形成された氷の彫刻ときらびやかな白い風景は、完璧な写真撮影の機会を提供します。アイスランド南西部で最も美しい滝や観光スポットを訪れ、この寒い季節のリラックスした静けさを体験してください。これらすべてをレンタカーで個別に体験してください。世界で最も有名な火山の1つを見て、黒砂のビーチと独特の岩層がある印象的な海岸線を探索します。

さまざまなアクティビティ

スバルティフォス（アイスランド南東部、バトナヨークトル国立公園内にある滝）や有名な飛行機の墜落場所への短いハイキング、首都や南海岸のマルチメディア博物館への訪問、氷河ラグーンの氷の洞窟へのツアーなど、レンタカーでの柔軟な移動はあなたに多くの機会を与えます。

オーロラを体験してください

夕方は、アイスランドの星空に注目してください。運が良ければ、北で最も美しい現象であるオーロラを観察できます。アイスランドは、自然の光景を見るのに最適な場所の1つです。そして、これらの魔法の光が氷のような風景の上に現れ、緑の輝きで雪を浴びるとき、あなたはこの魅惑的な場所を決して忘れることはないでしょう。

■ハイライト

- ① ゴールデンサークルの観光（ゲイシールの間欠泉、温泉、グトルフォスの滝）
- ② 詳細情報を備えたデジタルルートプランナー
- ③ 運が良ければ：オーロラが見られる

■この旅行の特別なこと

冬時期の有名な南海岸のハイライト巡り
居心地の良い、家族経営の農家の宿泊施設
詳細情報を備えたデジタルルートプランナー

項目2：日数

6泊7日

項目3：開催時期

10月～4月

項目4：グループサイズ

最小催行人数2名

項目5：金額

790EUR（仮：1EUR130円換算 102,700円）/1人

■料金に含まれるもの

詳細なルートの説明と旅行情報が記載された英語の情報資料/旅行用コンピューター（貸出中）

4輪駆動冬用装備、無制限の無料キロメートル、CDW保険、盗難防止、カーナビ、および7日間の追加ドライバー1名を備えた小型車のレンタル(VWポロまたは同等品)
6泊：ダブルルームのゲストハウス（共用バスルーム）

食事：6×F

■料金に含まれないもの

必要なPCRまたは迅速抗原検査、到着便/出発便、言及されていない食事と飲み物、ガソリン代、オプションのアクティビティとエクスカージョン、チップ、スタッフ

項目6：アイトナリ詳細

1日目

ケプラヴィークへの到着と空港でのレンタカーのピックアップ。ブルーラグーンへのオプションの訪問（予約が必要です）。南海岸に向かってドライブし、ゲストハウスで一晩宿泊。

⑥ Winter adventure in fire and ice 販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）

冬ツアーに関して（続き）

2日目

古いアイスランド議会の本拠地であり、自然の宝石であるシンクヴェトリル国立公園まで車でいきます。それから間欠泉の温水エリアに行きます、そしてもちろんパワフルなグトルフォスの滝への訪問を逃してはいけません。前日と同じように一晩宿泊。（走行距離約100km）

3日目

あなたの旅は南海岸に沿って有名なセルジャランドとスコウガフォスの滝まで続きます。ヴィーク地方のゲストハウスで一晩宿泊。（走行距離約130km）

4日目

ディルホウエイ半島とヴィークの黒砂のビーチを訪れてください。その後、ヴァトナヨークトル国立公園に向かって進みます。スヴァルティフォスへの短いハイキングやヨークルスアウルロウ氷河ラグーンへの立ち寄りが理想的です。キルキュバイヤルクラウストゥル地域で一晩宿泊。（ルートにより走行距離は異なります、約70-310 km）

5日目

氷河と数多くのハイキングの機会の間にある美しいヴァトナヨークトル国立公園を訪れる。ヘラ地域で一晩宿泊。（走行距離約170km）

6日目

海岸沿いをドライブして、魅力的な小さな町、クヴェラゲルジに向かいます。地熱地帯に位置する世界でも数少ない場所の1つです。地下の湧き水で温められる温室が多く、「花の村」とも呼ばれています。レイキャビクでの無料の午後。ゲストハウスで一晩宿泊。（走行距離約90km）

7日目

ケブラヴィーク空港まで車で行き、レンタカーの返却。（走行距離約50km）。

イメージ



⑦ Ice trekking and winter fairy tales on the holy sea 販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）

DIAMIR Erlebnisreisen

Stark träumen selbst erleben...

GROUP TRAVEL | INDIVIDUAL TRAVEL | DESTINATIONS | TYPES OF TRAVEL | TRAVEL REPORTS | CURRENT

Travel safety in Corona times: Rebooking & cancellation | FAQs | Travel options >

Russia | Baikal

Ice trekking and winter fairy tales on the holy sea

With the packed transport sledge (pulka) on foot over the ice

pictures | video | map | PDF | Notice | share

price per person from 2450 EUR

duration: 12 days

Attendees: 4-12

Tour guide:

characteristics:

difficulty:

Reviews (23):

Tour code: RUSEIS12

[Book now](#)

INFO | DATES / PRICES | ITINERARY | SERVICES | HINTS | TRAVEL REPORTS | CORONA RULES

The icy Lake Baikal - a whole new experience. If you look at the gigantic dimensions of the oldest and deepest inland sea in the world, then it seems almost unbelievable that Father Frost can prevail here.

With pulkas across the frozen lake

This tour is designed for those nature fans who want to be out and about on unusual paths on ice and snow, or even want to spend the night. There are no technical challenges, rather you should be in good shape and be willing to forego comfort in order to be able to enjoy this sometimes very exposed tour. With your pack on the pulka, the traditional transport sledge, you go over fried ice, hard snow, clods, ice crystal carpets or even through freshly fallen snow.

A must for winter and Russia lovers

You will be accompanied by an experienced nature and hiking guide who will tell you everything about the country and its people. It is a strange, almost frightening feeling to camp on the ice at night and to be able to feel the soul of the lake and its stamina. For die-hard Russia fans and friends of the "cooler pace", this tour is an absolute major event.

Evaluation of our customers

4.8 (23 x rated)

The evaluation shown results automatically from all online questionnaires completed by our travel guests after the end of the trip.

Highlights

- > Dream landscapes in winter garb
- > 4 days tent trekking on the Baikal
- > Excursions on the island of Olkhon
- > Comfortable wooden huts on Olkhon
- > Banja - typical Russian steam sauna
- > Optional: Trans-Siberian Journey from Moscow to Irkutsk

The special thing about this trip

- > Winter camping right on the ice
- > Implementation from four participants

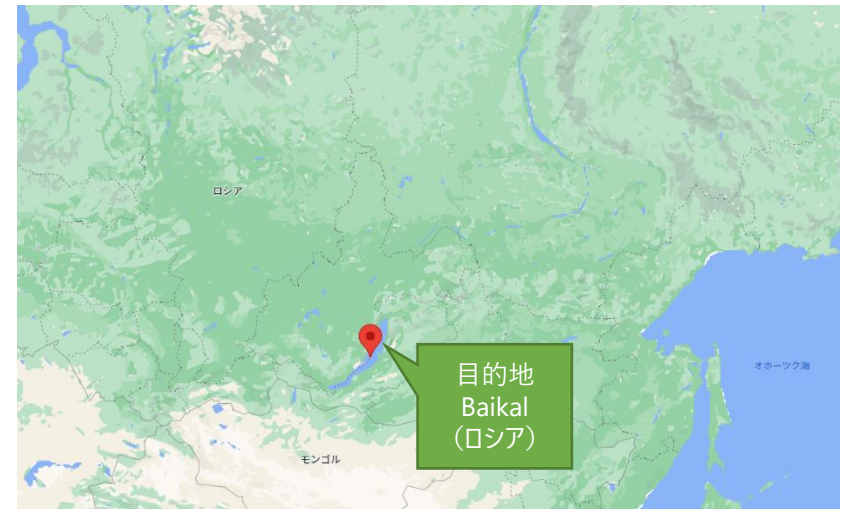
DIAMIR goes Green

This trip has a carbon footprint of 3519.19 kg. We compensate for 50% of this by protecting the wilderness.

Country: Travel themes:

ツアーの概要

ツアー名	Ice trekking and winter fairy tales on the holy sea
コンセプト	アイストレッキングやキャンプで氷の上を楽しむ
メインアクティビティ	氷上ウォーク、氷上キャンプ
行程概要	1日目：アリエローグの湖のほとりの館に宿泊 2日目～5日目 スノーシューでのアニマルトラッキング、スノーモービルでのワイルドライフ観察ツアー、サウナ、犬ぞり、氷上の釣りなどの様々なアクティビティ 6日目：解散



⑦ Ice trekking and winter fairy tales on the holy sea 販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）

冬ツアーに関して

項目1：ストーリー（概要）

氷のバイカル湖でまったく新しい体験を楽しめます。世界で最も古く、最も深い湖を観ることは印象的な出来事になるでしょう。

プルカ（＝そり）と一緒に凍った湖を渡る

このツアーは、氷や雪の上の珍しい小道に出かけたい、あるいは夜を過ごしたいという自然ファンのために設計されています。技術的な問題はありますが、この非常に特化したツアーを楽しむためには、体調が良く、快適さを放棄する一定の覚悟が必要です。伝統的な輸送用そりであるプルカにパックを置いて、固い氷の上、氷塊、氷の結晶のカーペット、さらには新たに降った雪の中を通り抜けます。

冬とロシア愛好家のための必需品

経験豊富なネイチャー＆ハイキングガイドが同行し、その国のこととそこで暮らす人々について教えてくれます。夜に氷の上でキャンプをし、湖の魂とそのエネルギーを感じることもできる体験は、奇妙で、時折恐怖を感じます。熱狂的なロシアファンやより涼しい場所を求める人々にとって、このツアーはとてもおすすめのイベントです。

■ハイライト

- ① 夢のような冬の風景
- ② バイカル湖での4日間のテントトレッキング
- ③ オリホン島（バイカル湖に浮かぶ最大の島）へのエクスカーション
- ④ オリホン島の快適な木造の小屋
- ⑤ Banja-典型的なロシアのスチームサウナ
- ⑥ オプション：モスクワからイルクーツクへのシベリア横断の旅

■この旅行の特別なこと

氷の上での冬のキャンプ
4名から催行できること

項目2：日数

11泊12日

項目3：開催時期

2月～3月

項目4：グループサイズ

最小催行人数4名～12名

項目5：金額

2450ユーロ（仮：1ユーロ130円換算 318,500円）/1人

■料金に含まれるもの

フランクフルト（リクエストに応じて他の出発空港）からイルクーツクへの定期便と、アエロフロートまたはエコノミークラスの他の航空会社での往復

ドイツ語を話すツアーガイド、自家用車（4輪駆動）でのすべての旅行、ロシアビザ、キャンプ用品、1xロシアのバンヤ（ロシアのスチームサウナ）、プルカス（輸送そり）、氷のスパイクまたは簡単なスパイク（軽アイゼン）、プログラムに従ったすべてのエントリ、4泊：ダブルルームのブロックハウス、3泊：テント、3泊：ダブルルームのホテル、食事：10×F、8×M、7×A

■料金に含まれないもの

必要なPCRまたは迅速抗原検査、言及されていない食事と飲み物、ビザ（約90€）、オプション、チップ、スタッフ

項目6：アイテナリー詳細

1日目

イルクーツクへのフライト。

2日目

午前中にイルクーツクに到着。空港からホテルに移動します。午後は中心部の歴史的なスポットで市内ツアー。特に冬は、いたるところに素敵な毛皮のコートを着た人々と出会うので、昔に戻ったような気分になるかもしれません。もちろん、伝統的な毛皮のチャプカ（毛皮の帽子）は見逃せません。古いロシアのおとぎ話のようです。ホテルで宿泊。

⑦ Ice trekking and winter fairy tales on the holy sea 販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）

冬ツアーに関して（続き）

3日目

朝食後、約300km離れたバイカル湖の「リトルシー」（マローモア）まで車でいきます。「マローモア」はオリホン島と本土の間にあります。湖のこの部分はたったの200mの深さで、かつ温水であるため夏の間は有名な入浴場になります。途中、ブリヤート人の文化に関する地元の歴史博物館を訪れてください。シャーマンと話してください。その後、「リトルシー」の南西端まで進みます。キャンプでは、来たるアイストレッキングの準備をします。午後遅くには、バイカル湖のほりを探索する時間があります。伝統的で居心地の良い木造の小屋に一晚滞在します（移動時間は約4～5時間、約250 km）。

4日目

この日は、次のトレッキングの準備に費やします。少し練習すれば、テントを氷の上にすばやく設置できます。アイゼンの使用感も試します。必要に応じて、午後に島々を散歩することができます。前日と同じように一晚宿泊。

5日目

ツアーが始まります。最初の目的地はオゴジ島（約16 km）に行きます。荷物はプルカに詰め込まれています。手荷物はすべて参加者で運びます。そりは氷の上を楽に滑ります。あなたは氷の上に直接キャンプを設置し、その後島を横切るツアーに行きます。島の最高点（512m）には、2005年から真っ白な仏教の仏舎利塔があります。氷の上のテントの中で一晚宿泊。（歩行時間約4-5時間、16キロ）。

6日目

次の目的地は、バイカル湖で2番目に大きな島であるサモゴジ島に移動します。それまでは、氷を越えてさらに9km歩く必要があります。島自体は無人です。キャンプを設置した後、あなたは島を一周します。岩の多い海岸は絵のように美しく、夕日時は素敵な写真撮影の機会となります。氷の上のテントの中で一晚宿泊。（徒歩約2～3時間、9km）。

7日目

朝は徒歩で島を探索します。午後の早い時間に、私たちはバイカル湖の強大な氷の上を歩きます。さらに9km進むと、キャンプを設置する「リトルシー」の真ん中に到着します。氷の上のテントの中で一晚宿泊。（徒歩約2～3時間、9km）。

8日目

最終目的地のオリホン島に行きます。長さ72km、幅約10 kmのバイカル湖で最大の島であり、非常に魅力的で変化に富んだ風景に驚かされます。素朴な木造の家で、かつての州の漁船の母港であるクシルの村で夜を過ごします。夕方には、典型的なロシアのバーニャ（サウナ）があなたを待っています。伝統的で居心地の良い木造の小屋で一晚宿泊。（徒歩約2～3時間、8km）。

9日目

四輪駆動車で、島の北にある印象的なチョボイ岬に向かいます。チョボジ岬は牙のようにバイカル湖に突き出ています。天気の良い日には、もう一方の岸にある山脈とスワトイノス（「聖なる鼻」）半島の素晴らしい景色を楽しむことができます。このエクスカージョンは約5時間かかります。午後には、クシル村に車で戻ります。前日と同じように一晚宿泊。（所要時間は約2時間）。

10日目

午前中は、ブリヤート人の聖地である有名なシャーマンロックへの散歩がプログラムに含まれています。風になびく小さくてカラフルなリボンと旗が、遠くからバーチャン岬のシャーマニズム世界の中心として注目を集めています。心のこもった昼食の後、バスに乗ってイルクーツクに戻ります。ホテルで一晚宿泊。（所要時間は約6時間、250 km）。

11日目

朝食後、バイカル湖からの唯一の流出口であるアンガラ川に沿ってリストヴァンカに向かってドライブします。リストヴァンカ自体では、湖に捧げられた約17,000の展示品があるバイカル博物館を訪れます。その後、タルシーの野外博物館に立ち寄ります。バイカル地域の国や人々だけでなく、動植物についても学ぶことができます。午後はイルクーツクに戻ります。前日と同じように一晚宿泊。（所要時間は約3時間、70 km）。

⑦ Ice trekking and winter fairy tales on the holy sea 販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）

イメージ



販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）

販売会社について

- 会社名：DIAMIR Erlebnisreisen
- 拠点：GERMANY / Dresden
- HP：<https://www.diamir.de/>
- 創業：2016年
- 会社規模：80名
- ATTAメンバーか否か：ATTAメンバーではない
- 取り扱い顧客：
80%ドイツの国内
20%スイスやオーストリア
※40%がFITやテラーメイドのツアー、60%が小さなグループツアー（100%アウトパウンド）
※80%が自社サイト経由で、20%がOTA経由
- AGT補足情報：
- メインの旅行形態
旅行期間：4－10日間
メインフォーカス（自然・身体的活動・文化等） & アクティビティ：ハイキング、サイクリング
- 最も人気の送客地
アフリカのサファリ（タンザニア、ケニア、ナミビア、ボツワナ、南アフリカ）
- 送客先にサステナビリティラベルに関する取組を期待するか否か。その内容は？
期待する
プラスチックの削減
- サステナビリティに関する証明書類等の用意又は提示を求めるか？
特に要求はしない。

冬ツアーに関する担当者への一問一答

■ヒアリング相手：

所属：DIAMIR Erlebnisreisen GmbH

氏名：Jens Winter

ポジション：Product Manager

Q1、グリーンシーズンにはどんな旅行を催行しているか、冬と顧客層に違いがあるか？

A、違いはある。冬の旅行者は特別な興味があるか、リピーターです。

Q2、冬のAT旅行シーズンはいつか？

A、2月

Q3、冬ツアーで人気なものは何か？それはグリーンシーズンとの違いはあるか？

A、（日本のツアーで）人気があるのは「Winter photographer tour in the Far East」という日本で催行するスノーモンキーや野生生物の写真ツアーと「Snow monkeys, cherry blossom and naked man festival」という、これも日本で催行する桜を見て、岡山のイベントを見るツアー。

Q4、（担当者への質問）これまでにあなたが体験した中で最も良かった冬ツアーは何か？また、何がそのツアーを特別なものにしていたか？

A、（日本のツアーでは）特に経験がない。

Q5、冬のATツアーに期待するウィンターアクティビティはあるか？

A、スキー、スノーシュー、サウナと温泉。

Q6、北海道のATツアーに興味はあるか？

A、ある

Q7、冬の北海道でイメージするATのアクティビティはあるか？

A、スキー、スノーシュー体験、美しい雪の中でのサウナや温泉のような健康的な体験

Q8、北海道のATツアーで興味のあるコンセプトやストーリーはあるか？

A、上記回答をご参照ください。

販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen（拠点：Germany）

日本側のツアー受入先に求める保険と旅程保証の考え方について

Q、What kind of travel insurance do you expect to tour agency in Japan?

（日本のツアーAGTに求める旅行保険の内容は？）

A、Following the German customer protection law our clients are insured over our company as we are the responsible tour operator.

（ドイツの顧客保護法に従い、当社は責任あるツアーオペレーターであるため、お客様は当社に対して保険をかけられています。）

Q、Is there any compensation if there are changes or cancelation of the tours? How strict to about following the final itinerary?

（ツアーのキャンセルや変更に係わるいずれかの補償の考え方はありますか？ 最終行程表に沿ったツアー催行に関してはどのくらい厳格ですか？）

A、NO（ツアーのキャンセルや変更に係わる補償の考え方はない）

No, in case the cancellation is necessary because of unpredictable reasons.

The tour needs to follow the final itinerary; however, if it is mentioned on the disclaimer (or terms & condition) that the alternative solution will be applied in the case of unpredictable reason, it would be OK

（予測できない理由でキャンセルが必要な場合、ツアーは最終的な旅程に従う必要があります。ただし、免責事項（または契約条件）に、予測できない理由の場合に代替ソリューションが適用されることが記載されている場合は、問題ありません。）

日本側のツアー受入先に求める安全基準について

Q、What kind of safety guideline do you require to the partner company?

（安全基準のガイドラインについて、どのようなことをパートナーカンパニーに求めますか？）

A、All the adventure activity guides are preferred to have own Safety disclaimer, Emergency Action Plan

（すべてのアドベンチャーアクティビティガイドは、独自の安全免責事項、緊急行動計画を持っていることが望ましいです）

Q、What kind of technical skills and emergency rescue trainings do you require to the adventure activity guide?

（アドベンチャーアクティビティガイドに対して、どんな種類の技術的スキルや、緊急時におけるレスキュートレーニングを受けていることを求めますか？）

A、

- ・Proof of sufficient experience.

- ・Emergency rescue training (included first aid training):MEDIC First Aid

- ・十分な経験の証明

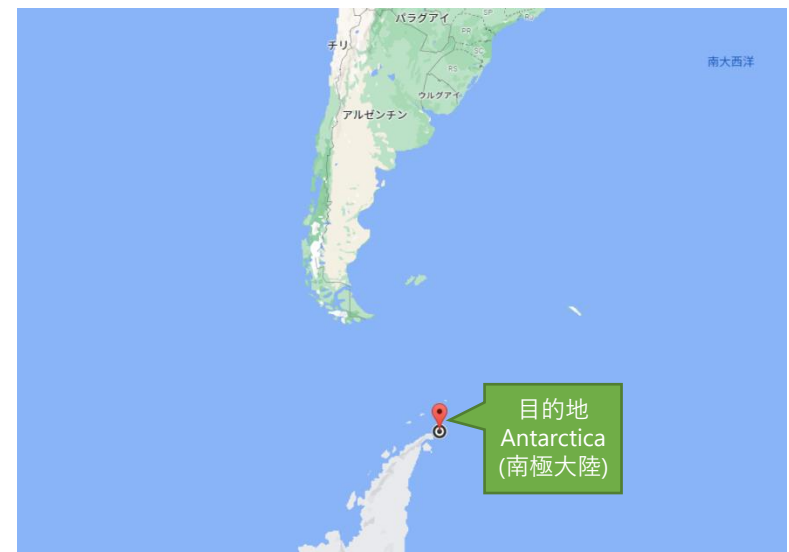
- ・救急救命：メディックファーストエイド

⑧ SPIRIT OF SHACKLETON 販売会社：G Adventures（拠点：Toronto, Canada）

The screenshot shows the G Adventures website for the "Spirit of Shackleton" tour. The header includes the G Adventures logo, navigation links (Destinations, Travel Styles, Travel Deals, Travel with Confidence, Use your travel credits), and contact information (+49 30 30807213). The main banner features a photo of a boat in icy waters with the text "Spirit of Shackleton" and "21 days, Ushuaia to Ushuaia". Below the banner, there's a "TOP SELLER" badge, the tour duration "21 days Ushuaia to Ushuaia", and a price of "From ¥1801800 JPY". A "Book now" button is visible. The page also includes sections for "Is this tour for me?", "Travel-Ready & Vaccinated Tours", "Important pre-departure information", "Travel Style: Marine", "Physical Rating: 2 - Light", and "Age requirement: 10+".

ツアーの概要

ツアー名	SPIRIT OF SHACKLETON
コンセプト	アーネストシャクルトンの伝説をなぞった南極大陸の探検
メインアクティビティ	南極探検、野生動物観察
行程概要	1～3日目：ウシュアイアの街やティエラデルフエゴ国立公園での散策 4～11日目：南極大陸散策 12～17日目：サウスジョージア 18～19日：南極海／フォークランド諸島 20日目：ウシュアイアへ戻る 21日目：帰国



⑧ SPIRIT OF SHACKLETON 販売会社：G Adventures（拠点：Toronto, Canada）

冬ツアーに関して

項目1：ストーリー（概要）

南極大陸、サウスジョージア諸島、フォークランド諸島へのこの畏敬の念を起こさせる航海で、広大なペンギンの繁殖地とアザラシのコロニーを観察してください。この21日間の航海は、アーネストシャクルトンの伝説を照らし、南極探検の勇気ある探検について知ることができます。過去の探検家の史跡や、シャクルトンの最後の休息場所であるサウスジョージアの野生生物が豊富な島を訪れます。南極大陸は想像を超えており、世界で最も遠い荒野への真の冒険を求める旅行者を驚かせるはずです。

■ハイライト

地元の人々に会い、フォークランド諸島でユニークな野生生物を見つけ、使われなくなった捕鯨基地を探索し、シャクルトンの墓を訪れ、キングペンギンの間を静かに歩き、彼らがビーチで波間を泳ぐのを見る。また業界の専門家から環境と生態について学び、クジラとアザラシをクルージングしながら見て、冰山を過ぎて、南極大陸に足を踏み入れる。

項目2：日数

20泊21日

項目3：開催時期

1月の募集型商品

項目4：グループサイズ

10名に1名のスタッフが付きます。

項目5：金額

¥1,801,800～／1人

■料金に含まれるもの

- ・19泊分の宿泊
- ・ウシュアイアの1泊ホテル、ツインシェアベース
- ・到着と出発の輸送
- ・私たちの専門の遠征チームとのハイキング
- ・講義と教育プログラム
- ・米国サイズ4～16用に提供される防水ブーツ
- ・遠征パーカー

項目6：アイテナリー詳細

1日目：

ウシュアイアに到着。到着してからホテルまでの送迎が含まれています。世界最南端の街の光景と音をお楽しみください。

2日目：

ウシュアイアでフリータイムをお楽しみください。買い物をしたり、町を探索したり、周辺の田園地帯を訪れたりしてください。船への乗船は、午後からウシュアイアの港です。ビーグルチャンネルでの夜のセーリングをお楽しみください。

3～4日目：

冒険は、16世紀の英国の船長であり私掠船であるフランシスドレーク卿にちなんで名付けられた航路を1000 km（600マイル）横断するところから始まります。遠征チームからの毎日の講義を受け、航路の氷河やクジラ、アホウドリの出現に目を光らせてください。

G Expeditionは南極海の周囲の風の影響が少ない場所に地域に停泊します。南極地域の自然の歴史を学ぶために、講義と説明会を始めましょう。

⑧ SPIRIT OF SHACKLETON 販売会社：G Adventures（拠点：Toronto, Canada）

冬ツアーに関して（続き）

※毎日の講義と教育プログラム

地元の野生生物から地質学、歴史に至るまで、終日開催される講義に参加してください。G Expeditionは、チームのメンバーとゲストの比率が最も高いツアーの1つです。10人のゲストごとに1人の専門家がいて、質問に答え、極端な世界についてより深い洞察と理解を提供する人が常にいます。チームは、専門的で高度なスキルを持つ歴史家、海洋生物学者、自然主義者で構成されており、すべての冒険に鋭い洞察と独自の個人的な視点を提供します。

5～9日目：

南極大陸に足を踏み入れながら、世界で最もユニークな野生生物と畏敬の念を起こさせる風景のいくつかを体験してください。天候と氷の状態が許せば、私たちは思い出に残る海岸への着陸を毎日試み、ジェンツーペンギン、ヒゲペンギン、アデリーペンギンの繁殖地に行くことを目指します。ウェッデル、カニクイアザラシ、ヒョウアザラシ。冷たい南極海でのシャチ、ザトウクジラ、ミンククジラ。半島には驚くべき人類の歴史もあります。

グレートホワイト大陸へようこそ！今後数日間で、遠征隊は南に移動し、サウスシェトランド諸島に立ち寄り、ブランズフィールド海峡を通過して南極半島に向かいます。私たちの目的は、私たちがその地域をナビゲートしている間、毎日上陸を試みることですが、私たちの旅程と毎日のスケジュールは、私たちが遭遇する地元の天気と氷の状態によります。

南極半島とサウスシェトランド諸島には野生生物の営みがたくさんあります。氷で覆われた水路、青と白の冰山、印象的な氷河、雪をかぶった険しい山々の透き通った美しさと息を呑むような景色をお楽しみください。

半島には驚くべき歴史もあり、航海中に、世界のこの辺鄙な場所への最も重要で劇的な遠征のいくつかについて学ぶことができます。

10～11日：

エレファント島と南極半島からサウスジョージアに向かうシャクルトンのルートをたどりながら、2日間航海します。これらの水は栄養分が豊富で、長い夏の日是一年のほとんどが不足している成分を提供します。その結果、クジラ、アザラシ、海鳥のいくつかの種が上にある複雑な食物連鎖が生まれます。

12～15日目：

多くの興味深い観光スポット（極地探検家アーネストシャクルトンの墓を含む）の本拠地であるサウスジョージアには、かつての捕鯨基地がいくつかあり、たくさんの野生生物が生息しています。キングペンギンの巨大なコロニーを訪れることは、旅のこの部分の主要なハイライトです。天気がよければ、丸4日かけて島を探索してください。近隣の島々では、営巣地でワタリアホウドリを探してください。

16～17日目：

西に航海し、フォークランド諸島への進路を設定します。海での日々は、着陸の準備のための講義でいっぱいです。これらの海域に生息する多くのクジラに注意してください。

18～19日目：

フォークランド諸島は、南の島々の生物学的多様性と並外れた風景を目の当たりにする珍しい機会を提供します。ここにはペンギンがたくさん生息しており、フォークランド諸島には世界最大のマユグロアホウドリのコロニーがあります。スタンレーで、色とりどりの家が長くて暗い冬とは対照的な、丈夫な地元の住民に会いましょう。マゼランペンギン、ロックホッパー、ジェンツーペンギン、キングペンギンなどのペンギンを見る最後の機会をお楽しみください。運が良ければ、ソウアザラシ、アシカ、キングギョウ、マユグロアホウドリ、トウゾクカモメ、ナイトヘロン、オオフルマカモメ、フォークランドカラカラなどを見つけることができます。

20日目：

思い出に残る冒険を振り返り、ウシュアイアに戻る途中でいくつかの最後の講義を受けてください。ウシュアイアの母港への旅を始めましょう。講師とスタッフと一緒に南極体験のハイライトを確認してください。

21日目：

朝に下船します。私たちの冒険は終わりを告げます。朝にウシュアイアで下船する前に別れを告げる前に、船で最後の朝食をとってください。

⑧ SPIRIT OF SHACKLETON 販売会社：G Adventures（拠点：Toronto, Canada）

冬ツアーに関して（続き）

項目7：保険内容

Things can happen when you're travelling that are out of your control, so our G Adventures travel insurance can sure come in handy when you're going with us. Considering the unpredictable nature, remote destinations and conditions encountered on many G Adventures tours it is required to have travel medical insurance, and trip cancellation insurance is highly recommended. If you're going to spend your hard-earned money to enjoy your holiday - why not spend a bit more to safeguard it? Go on your adventures the right way, with our G Adventures Travel Insurance.

Upon starting your tour, the G Adventures leader or guide will ask everyone to provide a copy of their insurance details to keep on record. Failure to provide this information can, and has, resulted in travellers being unable to continue on tour, so don't leave home without it.

あなたが旅行しているときにあなたがコントロールできないことが起こる可能性があるのです。私たちと一緒に行くとき、私たちのGアドベンチャー旅行保険は確かに役に立ちます。多くのGアドベンチャーツアーで遭遇する予測不可能な性質、遠隔地、条件を考慮すると、旅行医療保険に加入する必要がある、旅行キャンセル保険に加入することを強くお勧めします。あなたがあなたの休日を楽しむためにあなたの苦勞して稼いだお金を使うつもりなら-それを守るためにもう少しお金を使ってみませんか？ Gアドベンチャー旅行保険で、正しい方法で冒険に出かけましょう。

ツアーを開始すると、Gアドベンチャーのリーダーまたはガイドは、記録に残すために保険の詳細のコピーを提供するように全員に求めます。この情報を提供しなかった場合、旅行者はツアーを続けることができなくなる可能性があります。そのため、この情報なしで家を出ないでください。

項目8：旅程保証

旅程保証という明確な記載がサイト内になし。
コロナ関連のキャンセルに対する記載は「Travel with Confidence」内にあり。
→罹患した場合の旅行出発前のキャンセルや繰り越し、旅行中の柔軟な対応についての記載のみ。

ただし、免責的な位置づけで、Tour detailsの中に、「Itinerary Disclaimer」として記載あり。

Itinerary Disclaimer

While it is our intention to adhere to the route described below, there is a certain amount of flexibility built into the itinerary and on occasion it may be necessary, or desirable to make alterations. The itinerary is brief, as we never know exactly where our journey will take us. Due to our style of travel and the regions we visit, travel can be unpredictable. The Trip Details document is a general guide to the tour and region and any mention of specific destinations or wildlife is by no means a guarantee that they will be visited or encountered. Aboard expedition trips visits to research stations depend on final permission. Additionally, any travel times listed are approximations only and subject to vary due to local circumstances.

旅程の免責事項

以下に説明するルートを守ることが私たちの意図ですが、旅程にはある程度の柔軟性が組み込まれており、場合によっては変更が必要または望ましい場合があります。私たちの旅が私たちをどこに連れて行くか正確にはわからないので、旅程は簡易的なものです。私たちの旅行スタイルと私たちが訪れる地域のために、旅行は予測できない可能性があります。旅行の詳細文書はツアーと地域の一般的なガイドであり、特定の目的地や野生生物についての言及は、それらが訪問または遭遇することを保証するものではありません。遠征旅行でのリサーチ（研究）ステーションへの訪問は、最終的な許可に依存します。さらに、記載されている移動時間は概算であり、地域の状況により異なる場合があります。

⑧ SPIRIT OF SHACKLETON 販売会社：G Adventures（拠点：Toronto, Canada）

イメージ



販売会社について

- 会社名：G Adventures
- 拠点：Toronto, Canada
- HP：<https://www.gadventures.com/>
- 創業：1990年
- 会社規模：従業員2200名以上、世界28社のオフィス有。
- ATTAMEMBERか否か：ATTAMEMBER
- 取り扱い顧客：

■AGT補足情報：

オーストラリアのツアーオペレーターであるWorldwideAdventuresのトロントオフィスで働いていたときに会ったAnitaVothとBrucePoon Tipによって、1990年にGap Adventuresを共同設立。バックパッキングと主流の旅行のギャップを埋め、旅行者と訪問国の地元の人々をつなぐツアーオペレーターとして事業を開始した。

■メインの旅行形態

旅行期間：4～10日間

メインフォーカス（自然・身体的活動・文化等） & アクティビティ：ハイキング、サイクリング

■最も人気の送客地

-

■送客先にサステナビリティラベルに関する取組を期待するか否か。その内容は？

-

■サステナビリティに関する証明書類等の用意又は提示を求めるか？

-

⑨ EXTRAORDINARY CANADA 販売会社：Scott Dunn（拠点：London, UK）

myScottDunn United Kingdom (£) ▼

Scott Dunn
EXCEPTIONAL TRAVEL

020 3131 6005

START PLANNING

DESTINATIONS ▼ HOLIDAY TYPES ▼ EXPLORERS KIDS CLUBS SCOTT DUNN PRIVATE ABOUT

PHOTOS MAP

Four Seasons Resort Whistler - Ski Canada Adventure

This site uses cookies. By continuing we assume your permission to use cookies, as detailed in our privacy and cookie policy. See policy >>

CANADA HOLIDAYS TOUR IDEAS HOTELS THINGS TO DO PLACES TO VISIT BEST TIME TO VISIT TRAVEL GUIDES

Speak to our specialists on 020 3131 6005

PLAN YOUR TRIP

EXTRAORDINARY CANADA
Whistler, Vancouver and Stewart

From £8600 per person in low season | From £9800 per person in high season
based on 11 nights

MORE ▼

At a Glance

- Ease yourself into the skiing with a few days warming up in Whistler to get you in shape for some incredible powder skiing
- Heliskiing is an all encompassing adventure - from the moment you hear the thud of helicopter - the adrenline starts pumping
- It's a fallacy that you have an expert skier to try heliskiing - good intermediates are perfectly capable!
- The chance to combine resort skiing with heliskiing followed by a night in one of the world's top cities is pretty special

J F M A M J J A S O N D

● BEST TIME TO VISIT ● GOOD TIME TO VISIT ● AVERAGE TIME TO VISIT

Read more ▼

Speak to our specialists
020 3811 3126

Why book with Scott Dunn?

- 100% financial protection
- 24/7 emergency assistance
- Firsthand knowledge
- Renowned service
- Award-winning tour operator

Plan your trip

1. Travel details

Departure date

Preferred month ▼

Preferred year ▼

Select your interest

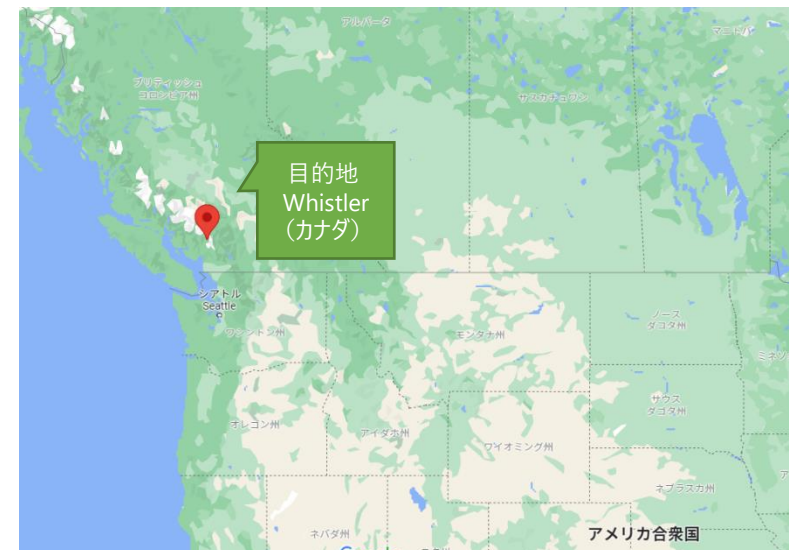
Extraordinary Canada ▼

How many nights?

11 nights ▼

ツアーの概要

ツアー名	EXTRAORDINARY CANADA
コンセプト	スキーリゾートであるウィスラーでの滞在
メインアクティビティ	スキー、ヘリスキー
行程概要	1～4日目：ウィスラー滞在、スキーやその他アクティビティを楽しむ 4～5日目：移動 5～9日目：プロの山岳ガイドとスキナ山脈のヘリスキー 9～11日目：移動 12日目：バンクーバーで最後の日を過ごす



⑨ EXTRAORDINARY CANADA 販売会社：Scott Dunn（拠点：London, UK）

冬ツアーに関して

項目1：ストーリー（概要）

ヘリスキーは人生の究極のスキー体験の1つであり、このエキサイティングな旅程は、世界クラスのスキーリゾートであるウィスラーでの滞在、ブリティッシュコロンビアの息を呑むような山の荒野でのヘリスキー、バンクーバーでの街の休憩を組み合わせたものです。

ブリティッシュコロンビア州は、世界で最も安定した深い降雪の恩恵を受けています。1600m（5000フィート）の平均季節降雪量は壮観な25m（75フィート）で、アルプスのほとんどの地域の平均の4～5倍です。村の冬の平均気温は日中は約0℃、夜間は-6℃で、通常12月から4月にかけて雪が降ります。

項目2：日数

11泊12日

項目3：開催時期

記載なし

項目4：グループサイズ

記載なし

項目5：金額

£ 8600～£ 9800（仮：£ 1=150円換算 102,700円～1,470,000）/1人

■料金に含まれるもの

国際線と税金（空き状況による）

国内便

宿泊施設

プライベートトランスファー

項目6：アイテナリ詳細

1～4日目：

ブリティッシュコロンビアのスキーアドベンチャーは、ウィスラーのファーストクラスのスキーリゾートに向かうことから始まります。バンクーバーから移動し、ウィスラーで3泊して、さまざまなスキーの地形、ファーストクラスの体験、素晴らしいレストランを体験します。

ウィスラーは北米最大のスキーエリアの本拠地であり、様々な地形を有し、多くの人々がウィスラーを北米で最高のスキーリゾートと呼んでいます。ウィスラーとブラッコム（Blackcomb）の2つの壮大な山々は、ピークトゥピークゴンドラで結ばれています。まばゆいばかりの地形は、上級者を何週間も幸せにし、中級者も山全体を愛します。ブラックコムは、山の西側の斜面をまっすぐ下る滝線をたどるエンドレスランに最適です。ウィスラーの北向きのトレイルは天候の影響を受けにくく、暖かい日には確実性の高いスキーを楽しめます。スキーの休憩には、スノーモービル、ジップライン、犬ぞりに行くか、月明かりに照らされたスノーシュークックアウト（※クックアウト＝屋外で料理を作って食べることを試してみてください。ショップ、バー、レストランはたくさんあります。もし、あなたが素晴らしい斜面、深いパウダースノーから自分自身を引き離すことができれば！

⑨ EXTRAORDINARY CANADA 販売会社：Scott Dunn（拠点：London, UK）

冬ツアーに関して（続き）

4～5日目：

山を最大限に活用し、半日のスキーをしてから、街に戻ってフェアモントバンクーバー空港周辺に一泊します。空港が便利なロケーションにあるため、翌日の冒険の部分を早め開始できます。

5～9日目：

あなたの旅は、バンクーバーからブリティッシュコロンビア州北部のスキーナ山脈までの早朝フライトとヘリスキーの冒険で始まります。私たちはラストフロンティアヘリスキーと協力し、クラシックなカナダのログシャレーに、メインロッジと宿泊施設を備えた遠隔地のヘリスキー村であるベル2ロッジを選びました。これまでに経験したことのない最もセンセーショナルな条件のいくつかでスキーをする機会があります。あなたは最も深いパウダースノーに飛び込み、最も壮観な氷河をスキーし、手付かずの雪に新鮮なトラックを作り、木の中であなたのターンを練習し、そして素晴らしい景色を見ることができます。

毎日あなたのためにプロの山岳ガイドがスキーに適した最高の地形を選びます。ヘリコプター1機あたりわずか5人のゲストからなる3つのグループなので、この非常にエキサイティングな機会を最大限に活用することができます。同様に重要なのは、樹木で覆われた地形のため、天候が悪くてもスキーができる点です。

9～11日：

移動 & 宿泊

11～12日目：

早朝にバンクーバーのダウンタウンに向けて出発し、最後の夜をバンクーバーの街で過ごします。夕方には、バンクーバーには食事の選択肢が豊富にあり、あらゆる好みと予算に合ったものがあります。先週の素晴らしい体験をリラックスして楽しんで、思い出にしてください。最終日には、街を探索したり、グランビルアイランドの市場に行ったり、スタンレーパークをサイクリングして、空港に向かう前に本物のバンクーバーの雰囲気を経験したりできます。

項目7：保険内容

BOOKING CONDITIONSの「7. INSURANCE」にて記載。

It is a condition of booking that you have or arrange adequate insurance cover for personal liability, medical (including repatriation) and holiday cancellation, to be valid from the date when the contract between us comes into existence until the holiday is completed. When obtaining travel insurance you must ensure that policy is adequate for the specific holiday and that the insurer is aware of the type and destination of travel and any activities which you plan to undertake that may be considered high risk such as skiing, scuba diving, white water rafting, travel by light aircraft, paragliding, kite surfing, wind surfing, safaris, mountain trekking and so on.

Please ensure that you are fully covered, in particular with regard to the maximum cancellation amount. We may need to refer to this if you are involved in an accident. If you do not arrange the aforementioned cover, Scott Dunn may, if it chooses, refuse your booking or cancel your holiday. In any event, Scott Dunn will not be held responsible for any expenses, loss or damage you incur as a result of your failure to comply with this clause or the requirements of your travel insurance policy. Please read your policy details carefully and take them with you on holiday. It is your responsibility to ensure that the insurance cover you purchase is suitable and adequate for your particular needs.

個人の責任、医療（本国送還を含む）、休日のキャンセルに対して、当社との契約が成立した日から休日が完了するまで有効な保険に加入または手配することが予約の条件です。旅行保険に加入するときは、旅行の種類と目的地、およびスキー、スキューバダイビング、ホワイウォーターラフティング、軽航空機での旅行、パラグライダー、カイトサーフィン、ウィンドサーフィン、サファリ、マウンテントレッキングなど特定の休暇に適した保険に加入していること。

⑨ EXTRAORDINARY CANADA 販売会社：Scott Dunn（拠点：London, UK）

冬ツアーに関して（続き）

項目7：保険内容（続き）

BOOKING CONDITIONSの「7. INSURANCE」にて記載。

特に最大キャンセル額に関しては、完全にカバーされていることを確認してください。あなたが事故に巻き込まれた場合、私たちはこれを参照する必要があるかもしれません。上記のカバーを手配しない場合、スコット・ダンは、選択した場合、予約を拒否するか、休暇をキャンセルする場合があります。いずれにせよ、Scott Dunnは、この条項または旅行保険契約の要件に従わなかった結果として発生した費用、損失、または損害について責任を負いません。ポリシーの詳細を注意深くお読みになり、休日にお持ちください。あなたが購入する保険があなたの特定のニーズに適切で適切であることを保証することはあなたの責任です。

項目8：旅程保証

BOOKING CONDITIONSの「5. CHANGES & CANCELLATION BY US」にて記載。

On package bookings, occasionally we may have to make changes and correct errors in our booking information both before and after bookings have been confirmed. We may also have to cancel confirmed bookings due to factors outside our control, or, if the minimum number of bookings required for a particular holiday have not been met. Whilst we always endeavour to avoid changes and cancellations, we must reserve the right to do so. We will notify you of any cancellation at the earliest opportunity and, in the case of arrangements which depend on a minimum number of bookings (which is not achieved), at least 30 days before departure. In this event, we will refund payments that you have made to us, but we will not be liable for any compensation.

Most changes will be minor in nature and will not entitle you to a refund, or to change your holiday and no compensation will be due.

Examples of minor changes include but are not limited to, a change of flight time of 12 hours or less, a change in airline (except as specified in clause 16 'Flights'), a change in the type of aircraft (if advised), a change in accommodation to the same category or higher, or a change in the destination airport. In the event we have to make a significant change, we will inform you as soon as possible. Examples of significant changes include, but are not limited to

- (i) a change in your flight departure time by more than 12 hours;
- (ii) a change of your departure or arrival airport to one that is significantly more inconvenient to you (this clause shall not apply to London airports);
- (iii) a change in your destination; or
- (iv) a change of accommodation to that of a lower standard.

⑨ EXTRAORDINARY CANADA 販売会社：Scott Dunn（拠点：London, UK）

冬ツアーに関して（続き）

項目8：旅程保証 続き

BOOKING CONDITIONSの「5. CHANGES & CANCELLATION BY US」にて記載。

If we inform you of a significant change to your booking after it has been confirmed, you have the option to:

- (A) accept the changes (for significant changes); or
- (B) accept an alternative holiday from us, where available, of a similar standard to that originally booked (if the alternative holiday is cheaper than the original one, we will refund the price difference, and if it is more expensive you will be charged for the difference); or
- (C) cancel your booking and receive a full refund of all monies paid to us.

No compensation will be payable, and the above options will not be available if we cancel as a result of your failure to comply with any requirement of these Terms and Conditions entitling us to cancel (such as not paying on time) or where a change is a minor one.

If we have to make a significant change to or cancel your booking we will, where compensation is appropriate, pay you reasonable compensation, with a minimum of £100 but no more than £500 per booking, depending on the circumstances and when the significant change or cancellation is notified to you, subject to the exceptions set out below.

Compensation will not be payable and no liability beyond offering the above-mentioned choices can be accepted where:

- (i) we are forced to make a change or cancel as a result of unavoidable or extraordinary circumstances beyond our control; or
- (ii) (ii) we have to cancel because the minimum number of bookings necessary for us to operate your holiday has not been reached (see above);
- (iii) or
- (iv) (iii) where your booking is cancelled or a significant change made (which you accept) prior to, or at the time of confirming your

booking, as

set out in clause 1b.

If we become unable to provide a significant proportion of the services that you have booked with us after you have departed, we will, if possible, make suitable alternative arrangements for you at no extra charge and, if appropriate in all the circumstances, will pay you reasonable compensation. In the event that your holiday has to be curtailed due to unavoidable and extraordinary, we will arrange your repatriation, or provide you with up to 3 nights' accommodation, in addition to providing you with proof for your insurer of the value of any arrangements you have not been able to use and of any additional costs you have incurred directly with us.

パッケージの予約では、予約が確認される前と後の両方で、予約情報の変更とエラーの修正が必要になる場合があります。また、当社の管理外の要因により、または特定の休日に必要な最少予約数に達していない場合は、確認済みの予約をキャンセルしなければならない場合があります。私たちは常に変更やキャンセルを避けるよう努めていますが、そうする権利を留保しなければなりません。キャンセルの場合は、できるだけ早い機会に通知します。最小予約数に依存する手配の場合（達成されない場合）は、出発の少なくとも30日前に通知します。この場合、お客様からの支払いは返金されますが、補償の責任は負いかねます。

ほとんどの変更は本質的に軽微であり、払い戻しや休日の変更を行う権利はなく、補償は必要ありません。

軽微な変更の例には、12時間以下の飛行時間の変更、航空会社の変更（で指定されている場合を除く）が含まれますが、これらに限定されません。

第16条「フライト」、航空機の種類の変更（アドバイスがある場合）、同じカテゴリー以上への宿泊施設の変更、または目的地の空港の変更。大幅な変更が必要な場合は、できるだけ早くお知らせします。重要な変更の例を含むが、これに限定されない

(i) フライトの出発時刻が12時間以上変更された場合。

(ii) 出発空港または到着空港を、著しく不便な空港に変更する（この条項はロンドンの空港には適用されないものとします）。

⑨ EXTRAORDINARY CANADA 販売会社：Scott Dunn（拠点：London, UK）

冬ツアーに関して（続き）

- (iii) 目的地の変更。また
- (iv) 宿泊施設の低水準への変更。

確認後に予約に大幅な変更があったことを通知した場合は、次のオプションがあります。

- (A) 変更を受け入れます（重要な変更の場合）。また
- (B) 可能な場合は、最初に予約したものと同様の基準の代替休日を受け入れる（代替休日の方が安い場合）

元の価格との差額を返金します。価格が高い場合は、差額を請求します。また

- (C) 予約をキャンセルし、支払われたすべての金銭の全額を返金します。

補償はありません。また、お客様がいずれかを遵守しなかったためにキャンセルした場合、上記のオプションは利用できません。

キャンセルする資格を与えるこれらの利用規約の要件（時間通りに支払わないなど）、または変更が軽微なものである場合。

予約に大幅な変更を加えるかキャンセルする必要がある場合、補償が適切な場合は、状況と大幅な変更の時期に応じて、予約ごとに最低100ポンドから500ポンド以下の合理的な補償を支払います。または、以下の例外を条件として、キャンセルが通知されます。

補償は支払われず、上記の選択を提供する以外の責任は次の場合には受け入れられません。

当社の管理が及ばない不可避または異常な状況の結果として、当社は変更またはキャンセルを余儀なくされます。また

- (ii) 休日の運営に必要な最小予約数に達していないため、キャンセルする必要があります（上記を参照）。

また

- (iii) お客様の予約がキャンセルされた場合、またはお客様の確認前または確認時（お客様が承諾した）大幅な変更が行われた場合

予約、として

条項1bに記載されています。

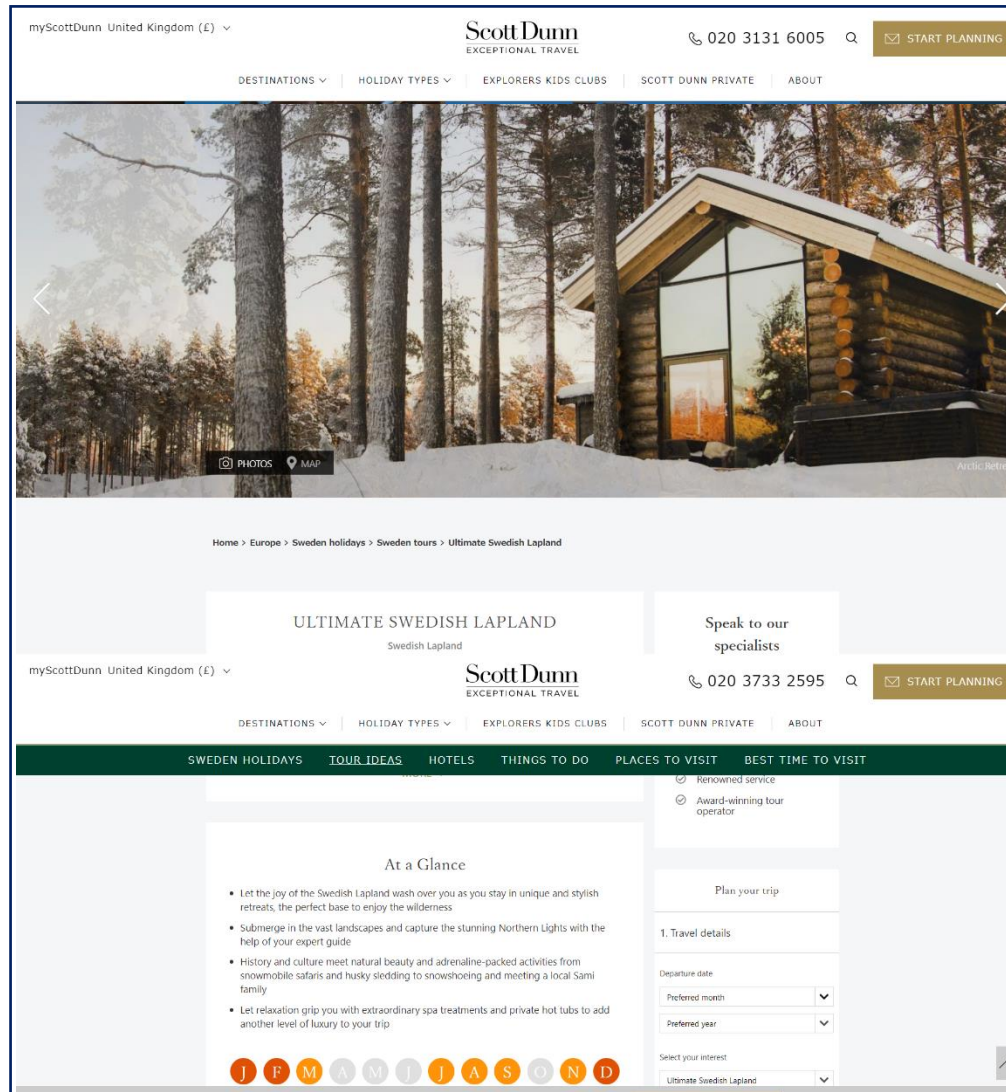
出発後に予約したサービスのかなりの部分を提供できなくなった場合、可能であれば、追加料金なしで適切な代替手配を行い、すべての状況で適切な場合はあなたに合理的な補償の支払いを行います。やむを得ず特別な理由で休暇を短縮する必要がある場合は、使用できなかった手配の価値を保険会社に証明することにより、お客様が直接当社に負担した追加費用に加えて、帰国を手配するか、最大3泊の宿泊施設を提供します。

⑨ EXTRAORDINARY CANADA 販売会社：Scott Dunn（拠点：London, UK）

イメージ

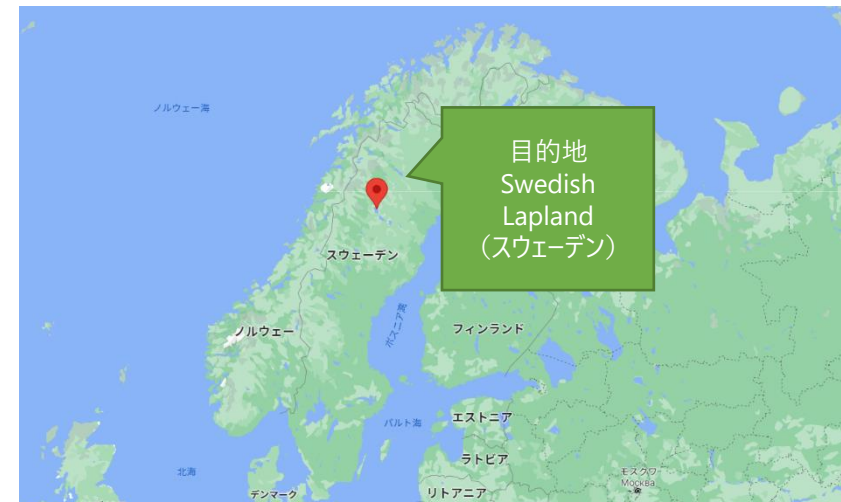


⑩ ULTIMATE SWEDISH LAPLAND 販売会社：Scott Dunn（拠点：London, UK）



ツアーの概要

ツアー名	ULTIMATE SWEDISH LAPLAND
コンセプト	豪華な隠れ家的ホテルに滞在し、スウェーデンを楽しむ
メインアクティビティ	野生生物観察、スノーモービル、オーロラ鑑賞
行程概要	1～4日目：アーケティックリトリート（宿名）で過ごす。 スノーモービルでのサファリ、オーロラ鑑賞 4～6日目：アーケティックバスホテル（宿名）で過ごす 上記同様、スノーモービル等を楽しむ



⑩ ULTIMATE SWEDISH LAPLAND 販売会社：Scott Dunn（拠点：London, UK）

冬ツアーに関して

項目1：ストーリー（概要）

この地域で最も豪華で洗練された2つの隠れ家に滞在しながら、雪に覆われたスウェーデンのラップランドをお楽しみください。絶妙なサービスとおいしい料理を備えたスタイリッシュでユニークなキャビンは、アドレナリンを必要とするたくさんのアクティビティを楽しむのに最適です。

11月から3月にかけてのスウェーデンのラップランドへの旅行では、オーロラを捉えるチャンスを最大限に活用することができます。もちろん、地面にも雪が降り、犬ぞり、スノーシュー、スノーモービルがすべて可能になります。夏のアクティビティには、7月から9月が訪れるのに最適な時期です。

■ハイライト

- ① ユニークでスタイリッシュな隠れ家に滞在しながら、スウェーデンのラップランドを楽しみましょう。荒野を楽しむのに最適な拠点です。
- ② エキスパートガイドの助けを借りて、広大な風景に浸り、見事なオーロラを撮影してください。
- ③ スノーモービルサファリや犬ぞり、スノーシューイング、地元のサミの家族との出会いまで、自然の美しさとアドレナリンに満ちたアクティビティに出会ってください。
- ④ 特別なスパトリートメントとプライベートホットタブでリラクゼーションを楽しんで、旅行に新たなレベルの贅沢を加えましょう。

項目2：日数

5泊6日

項目3：開催時期

11月～3月

項目4：グループサイズ

記載なし

項目5：金額

£4100～£4700（仮：£1=150円換算 615,000円～705,000円）/1人

■料金に含まれるもの

国際線と税金（空き状況による）

宿泊施設

プライベートトランスファー

厳選された体験

アークティックリトリートのフルボード

アークティックバスでの毎日の朝食

項目6：アイテナリー詳細

1～4日目：

森の奥深くに隠された魔法のラップランドアドベンチャーを始めましょう。

伝統的な丸太小屋で構成されたアークティックリトリートは、パーソナライズされた喧騒から離れた空間を提供します。水の音を除けば、ここではほぼ完全な静寂を楽しむことができます。居心地の良い薪ストーブ、床から天井までの窓、専用ホットタブがあり、そこからリラックスしてラップランドの荒野の素晴らしい景色を満喫できます。ディナーはキャンプの伝統的な丸太小屋で提供され、オーナーのリザが地元の食材を使用して料理の素晴らしい才能を披露する豪華なイベントです。

アークティックリトリートでの滞在中は、冬のワンダーランドを楽しむためのスリリングで素晴らしい選択肢があります。犬ぞりへの参加はおすすめです。ガイドと一緒に座って楽しむか、舵を取ってそりを自分で操縦することもできます。また、アドレナリンを燃料とするスノーモービルサファリに参加して、松林を抜けて山頂に向かい、谷の壮大な景色を眺めましょう。途中で野生のトナカイを見つけることもできます。また、地元のサミ家を訪問することもできます。そこでは、家族の長が、厳しい北極の冬を生き延びた物語、彼らの伝統、そして彼らがトナカイと築く緊密な絆であなたを啓発します。

あなたがここにいる間に見るべき最も魔法のような経験は、魅惑的なオーロラを見つけることです。プロのカメラマンが付き、あなた自身のカメラ機器を使用して、照らし出す空をキャプチャするスキルを教えてください。

⑩ ULTIMATE SWEDISH LAPLAND 販売会社：Scott Dunn（拠点：London, UK）

冬ツアーに関して（続き）

4～6日目：

次の目的地は、冬に凍る水に囲まれた、フローティングホテルのユニークなコンセプトの見事で豪華なアークティックバスホテルです。本館の中央には、冬の間に氷に刻まれた滝壺があります。ゴージャスな水上キャビンまたは陸上キャビンからお選びいただけます。各キャビンには、オーロラを眺めるのに最適な専用テラスが付いています。マッサージ、クレンジング、デトックスセラピーなどのさまざまなセラピーを備えたトリートメントルームと一緒に、サウナでリラックスしてください。ラウンジエリア、バー、一流レストランをお楽しみください。

より伝統的な移動手段の1つであるスノーシューで荒野を探索してください！あなたのプライベートガイドは、野生のムースとトナカイが住むタイガの森にあなたを導く前に歩く方法をあなたに教えます。新鮮な雪の中を歩き、地元の野生生物に目を光らせながら、完全に道を外れます。途中で、伝統的なスウェーデンのフィーカ、ホットドリンクと美味しいペストリーに立ち寄ります。

イメージ



販売会社：Scott Dunn（拠点：London, UK）

販売会社について

- 会社名：Scott Dunn
- 拠点：Putney, South West London in the UK
- HP：<https://www.scottdunn.com/>
- 創業：1986年
- 会社規模：イギリス、アメリカ、シンガポール等に支店有）
- ATTAメンバーか否か：非加盟（ただし、Scott Dunn USAはメンバー）
- 取り扱い顧客：

—

- AGT補足情報：
アルプスでシャレーを運営する高価格帯のスキー会社として、Andrew Dunnが1986年に設立。現在ではヨーロッパ全土で世界中のオーダーメイドの旅行や家族向けのホリデー、スキー休暇等の幅広い商品を提供している。24時間営業を可能にし、ゲストが昼夜問わず連絡取ることができることも特徴である。

- メインの旅行形態
旅行期間：4泊程度のツアーから30泊以上のツアーまで様々なツアーの取り扱いあり。
メインフォーカス（自然・身体的活動・文化等） & ラグジュアリーor秘境的宿泊施設：
- 最も人気の送客地

—

- 送客先にサステナビリティラベルに関する取組を期待するか否か。その内容は？

—

- サステナビリティに関する証明書類等の用意又は提示を求めるか？

—

海外先進事例調査

-調査結果概要（まとめ）-

【メインアクティビティ・ツアーストーリー・コンセプト】

- ・メインアクティビティに関しては、北海道内にて現状行われているアクティビティとほぼ変わらないコンテンツを提供している。
例）スノーシュー、スキー、犬ぞり、氷上での釣り
- ・単にアクティビティを販売するのではなく、移動手段としてのアクティビティの活用であったり、「なぜこの場所でそのアクティビティを行うのか」の説明がなされる場合が多い。
例：「このツアーは、ユーコン野生動物保護区でのツアーも含まれており、ツアーに参加して、都会から離れた手つかずの自然とそこで暮らす動植物たちとふれあうことで、あなた自身の自然に対する価値観に影響を与えるでしょう（参照：Yukon Ultimate Northern Lights Tour 販売会社：10Adventuresなど）」
例：「伝統的に、最低気温でも資源を確保するために、誰もが氷釣りをマスターしなければなりませんでした。現在、氷釣りはスウェーデン北部の生活様式への洞察を得る機会を提供しているアクティビティです。（参照：Winter active week in Swedish Lapland 販売会社：DIAMIR Erlebnisreisen）」
- ・オーロラ鑑賞や、ペンギン観察、結氷した氷の上のトレッキング等、「このタイミングだけ」「この場所だけ」で見ることができる事象の観察や体験がメインアクティビティになる場合が多い。
- ・冬季の商品としてはスキーが一番スタンダードであり、人気商品である（バックカントリーに限らず）。
- ・冬季ATの旅行者については、エージェントの顧客層によるが、「冬の旅行者の方がより勇敢で、冒険的である（Finisterra Travel）」、「冬の旅行者は特別な興味があるか、リピーターである（DIAMIR Erlebnisreisen GmbH）」といった傾向があることが見て取れる。

海外先進事例調査

【お客様に対する保険・保障】

- ・独自に旅行会社で掛ける保険もあるが、お客様個人で旅行保険に入ることを進めている場合が多い。
その場合、その保険が適切かどうかを自己責任で確認してほしい旨を記載している。
例：あなたが購入する保険があなたの特定のニーズに適切であることを保証することはあなたの責任です。(Scott Dunn)

【ビジネスパートナーに求める損害補償】

- ・一般的な賠償責任保険。最低 \$ 1m (= 1億円) が望ましい。(10Adventures)
- ・保険の種類：自動車保険、過失保険、国の必要な保険。保険金額：\$ 200万～500万 (=2億～5億円) の補償 (Finisterra Travel)

【旅程保証】

- ・旅程保証に関する記述がない旅行会社も多い。
- ・AT商品は外のアクティビティをメインとする場合が多く、天候等に強く影響受けるため、行程の柔軟な変更の可能性があることを商品販売の際のHP等に記載しているエージェントが多い。
例：このタイプの性質を持った旅行にはかなりの柔軟性が必要であり、代替手段を考慮に入れる必要があることを、お客様には予めご理解いただきます。この旅行で提供される旅程は、意図する活動の種類を代表するものですが、ルート、スケジュール、観光、活動、フライト、旅程、ホテル、設備、および交通手段は、事前の地域の状況やイベントなどの通知により変更される場合があります。＜免責的な位置づけで、Terms & Conditionsの中に、「6.cancellation by Finisterra」「13.flexibility」「14.change of itinerary」「15. authority on tour」として記載＞ (Finisterra Travel)

※しかし一方で、オペレーターに対しては「行程通りに行う責任がある (10Adventures)」とアンケートに回答している場合もある。
ただ、その場合も「免責事項 (または契約条件) に、予測できない理由の場合に代替案が適用されることが記載されている場合は、問題ない(Finisterra Travel)」としている場合もある。

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

(1) スルーガイド用の評価シート作成

- ① 既存資料の読み解き・再整理
- ② AT有識者の知見を活かした改善
- ③ 顧客（ターゲット像）理解をした上で評価項目との整合性を確認

(2) 商談の事前準備項目についての整理

- ① 海外AT旅行会社へのアンケート・ヒアリング調査結果を基にした基本資料作成
- ② AT商談会経験者の知見を活かした改善

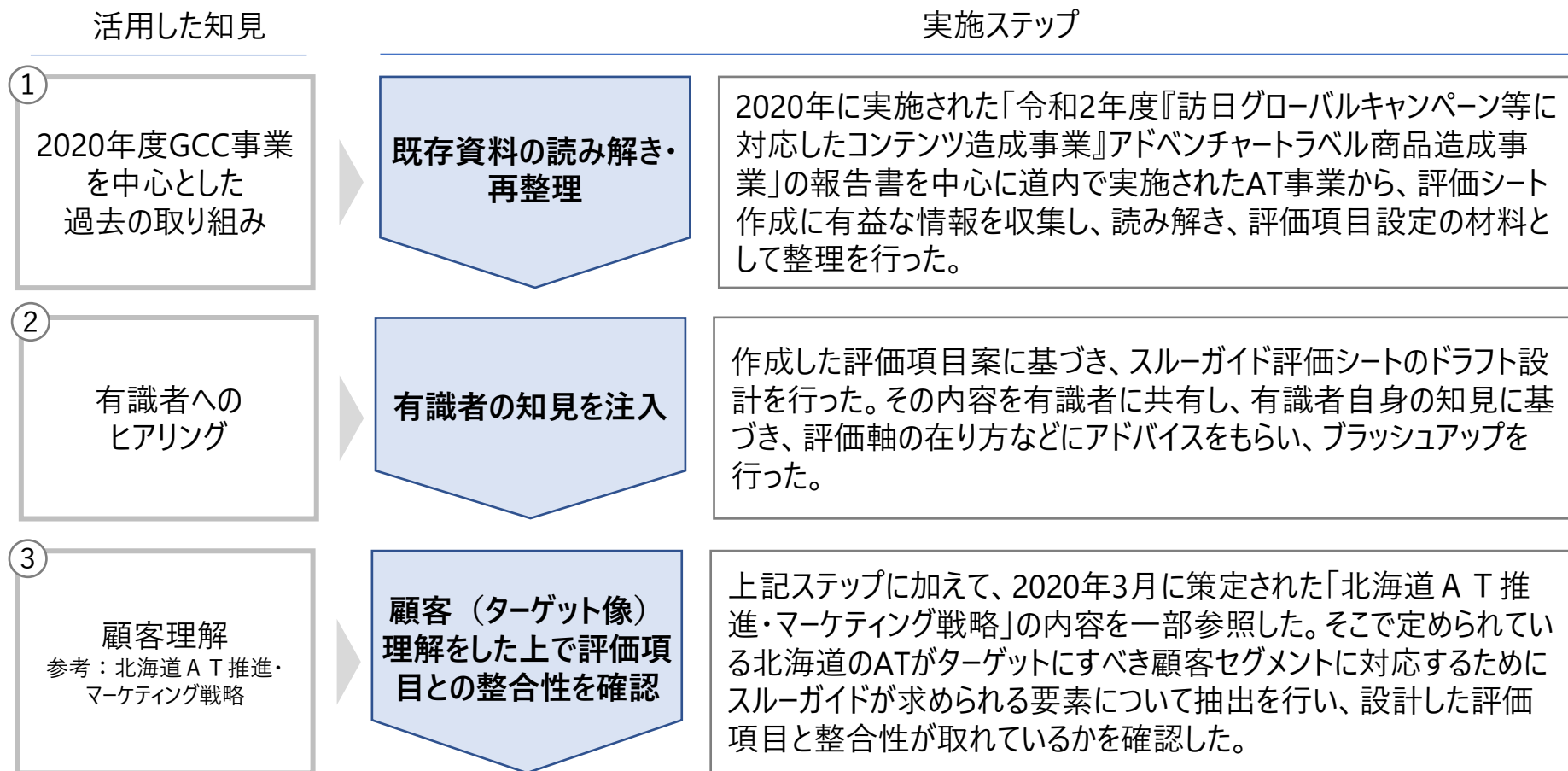
(1) スルーガイド用の評価シート作成

(1) スルーガイド用の評価シート作成

ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理の実施プロセス

本事業内容については、以下のステップで実施した。

(1) スルーガイド用の評価シート作成



スルーガイド評価シート作成（資料編に添付）

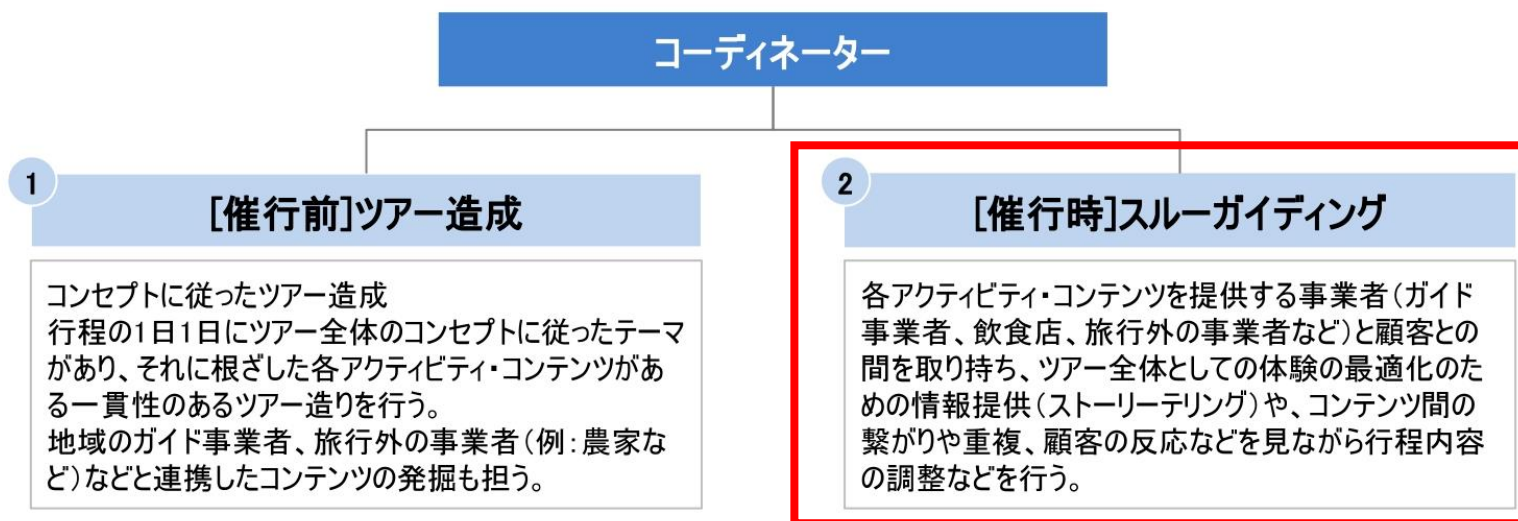
(1) スルーガイド用の評価シート作成 ①過去の調査より スルーガイドの役割について

Ⅲ.課題抽出のための検証の実施

2. 魅力的なATツアー造成・催行にむけたコーディネーターへの示唆

コーディネーターが担うべき2つの役割

コーディネーターは、コンセプトに合致したツアー/コンテンツの開発という役割と、スルーガイドとして事業者と顧客の間を取り持つて催行時のツアー体験の管理/調整という役割がある。この2つは密接な関係にあるため、少なくとも初期段階においては同一人物が担い、一貫した視点で、ツアーの開発から運用までを実施することが望ましい。



ツアー造成者がスルーガイドを兼ねることで顧客の反応を見ながら継続的なツアー改善ができるため、少なくともツアー造成直後の段階ではコーディネーターがスルーガイドを兼ねることが望ましい

【役割・実施すべきこと】

- ストーリーテリング
- ・アクティビティ間の情報提供
- ・行程理解
- 顧客の反応を見て
- ・参加メンバーの力量や異変への対応
- ・顧客の期待値への対応
- 行程の内容調整
- ・リーダーシップ(意思決定)
- ・地域との連携

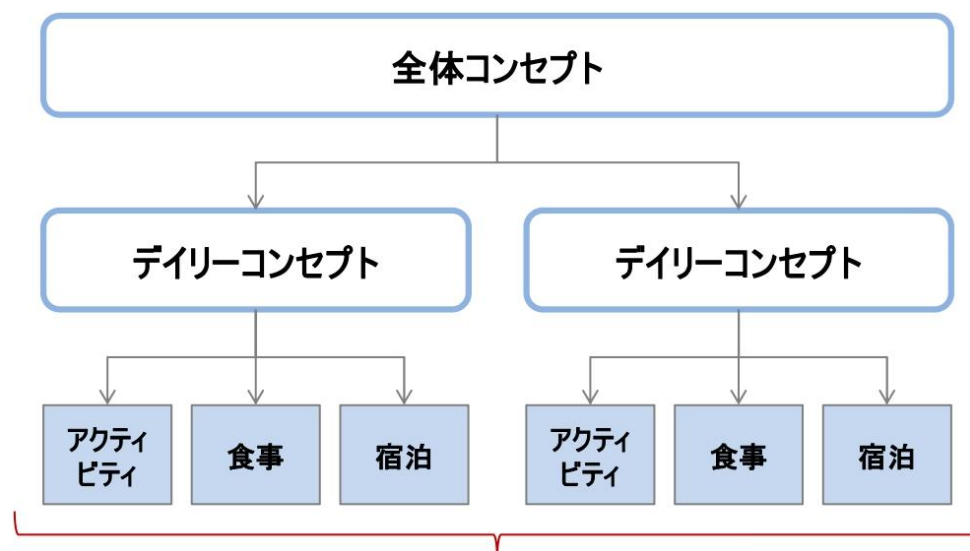
(1) スルーガイド用の評価シート作成 ①過去の調査より スルーガイドの役割について

Ⅲ.課題抽出のための検証の実施

2. 魅力的なATツアー造成・催行にむけたコーディネーターへの示唆

全体コンセプトと個々の体験の意義の説明

欧米AT顧客は教育水準も高く、知的好奇心も高いため、“楽しい”ことももちろん重視をするものの、ただ楽しいだけ、美味しいだけでは満足しない旅行者である。もともとツアーを申し込んできた理由でもある、ツアーの全体コンセプトをスルーガイドが常に意識し、各行程・各体験ごとに「なぜこの体験をおこなうのか」をコンセプトに根ざして説明していくことが重要である。



「なぜその体験を行うのか」という疑問に対する説明を欠かさず行えるように設計し、欠かさずにその説明を行うことで納得感、満足感のあるツアーになっていく

ツアー全体コンセプトと、
1日1日の行程の意味
合い・位置づけ、個々
の体験との関係性を毎
回説明することが重要

【役割・実施すべきこと】
■ツアーのストーリー理解
■ツアーの全体像の提示
■事前準備
・アクティビティに関する
情報収集
・地域資源に関する情報
収集
・行程のストーリー
・ツアーに関わるエリア・
歴史の情報収集

(1) スルーガイド用の評価シート作成 ①過去の調査より スルーガイドの役割について

Ⅲ.課題抽出のための検証の実施

2. 魅力的なATツアー造成・催行にむけたコーディネーターへの示唆

コーディネータ(スルーガイド)の配慮により体験が引き上がるポイント

本検証を踏まえて、コーディネーター(スルーガイド)の説明の仕方等により改善が見込まれるポイントは以下の通り。

コーディネーターが配慮すべきポイント		具体的な方法論/例
地域貢献に対する説明	各体験を行うことによって、地域に対して経済効果や環境保護などにつながるものについては、どのようにその体験が繋がるのかを説明していく必要がある	任意の体験を行うことで雇用増や文化資源の保全に役立つなど、観光が貢献している点を積極的に伝えていく
入場料・使用料等と自然保護との関係性の説明	自然体験等に際して入場料が必要になる場合に、その費用がどのように自然や動植物の保護などに使われるのかの説明をしていく必要がある	“〇〇の森入園料は、その徴収により入場者数を制限すると同時に、それを財源に野生動物の保全に充てています”
リスクに対する適切な対処法の説明	例えば、熊と出会わないための対処法も重要であるが、万が一出会ってしまった場合にどうするかなど、クリティカルなリスクに対する対処法を準備する必要がある	“まず、〇〇にならないことが重要ですが、万が一〇〇になった場合には、速やかに△△してガイドの救助を待ってください”
説明と没入感を持ってもらうためのバランスのとれた説明	体験に先立っての説明は重要であるが、一方で長すぎてもフラストレーションに繋がってしまう。適切な長さになるように心がけ・連携が必要である	ガイド事業者に話をして貰う場合には予め連携し、簡潔を心がけ、足りない説明は体験中に補うようにする
全体像を捉えたストーリーテリング	ガイディング時の説明においては、目の前の動植物やアクティビティ自体だけでなく、その生態系や成り立ちなど見に見えないダイナミックなストーリーを伝える	一見すると凡庸に見える動植物でも、その裏にある壮大なストーリーを知らせることで価値が上がる
自然発生的な文化体験の説明	スルーガイドとして顧客と同行する中で、偶然に出くわす文化体験を見逃さず、すかさず説明をする気配り	和食レストランで縦書きのメニューを見たときの顧客の驚きを見逃さず、縦書き文化の珍しさやメリットなどを語る
顧客に応じたアクティビティの期待値への対応	欧米AT顧客は、“快適・楽に全部やってもらう”というスタイルよりも、自分が積極的に関与し、能動的に楽しむことを好む。そういった体験ができるように工夫する	カヌーやカヤックなどでは顧客の経験値を聞き、希望をきき一人乗りか二人乗りか判断する等(ガイドと要連携)

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

(1) スルーガイド用の評価シート作成 ①過去の調査より ―スルーガイドの役割について―

Ⅲ.課題抽出のための検証の実施

2. 魅力的なATツアー造成・催行にむけたコーディネーターへの示唆

コーディネーターの説明タイミング・内容 到着初日

到着初日は顧客の体調にもよるが、コーディネーターの案内が重要な位置を占める。

	コース概要	説明内容・留意事項
到着初日	空港到着 空港出発前のケアポイント 空港～宿泊施設までの移動 (ホテル到着)	✓ 旅程管理は重要だが、長いフライトの後で、喉も乾いていれば、重い荷物を運んできて、ストレスも大きいし、トイレも済ませたい状態。 ✓ 参加者の集合めどがいたら、「〇〇分まで、今いるこの場所に再集合」と時間・場所を明確にし、両替や、水・コーヒー等の購入できる場所を案内。 ✓ 空港出発時点で、ホテルまでの到着時間、休憩回数等を明確に案内 ✓ 移動中も適宜、到着目安時間を随時案内
	ホテル到着後～夕食時	✓ 空港出発後にコンビニ等に立ち寄るなら、所要時間を明確にしつつこちらでブレイク時間をとっても可。 ✓ AT顧客はコーヒー・紅茶のブレイクを好むケースが多いため、ポットなどに車内で準備しておくのも一つの方法。その際できれば再使用可能なカップか、紙コップでも環境コンシャスな製品を準備し、説明した上で使用する。 ✓ 到着初日のディナーに関しては情報共有・顔合わせ等もかねて一緒にあればベターだが、遅い時間の到着や、疲労が激しい顧客はフリーにしたり、水・オレンジジュース、サンドイッチ等を部屋に差し入れるのも方法。 ✓ 比較的元気な顧客には、宿泊地近隣のバーで、ビール・スナックが買える場所を案内しておくとうれしい。 ✓ 到着後か、夕食時もしくはその後いずれにしても、当日最後に話せるタイミングで顧客は、ギア・天気予報・荷物の流れ(どこで保管されて、いつ取り出し、荷物の入れ替え等ができるのか)を確認してくれるため適当なタイミングを見つけて案内。 ✓ コインランドリーがいつ使えるかなども伝えておくとうれしい。
翌日以降	翌日の朝食会場 体験・アクティビティ出発へのインストラクション	✓ 到着後か、夕食時もしくはその後いずれにしても、当日最後に話せるタイミングで顧客は、ギア・天気予報・荷物の流れ(どこで保管されて、いつ取り出し、荷物の入れ替え等ができるのか)を確認してくれるため適当なタイミングを見つけて案内。 ✓ コインランドリーがいつ使えるかなども伝えておくとうれしい。

【役割・実施すべきこと】

- 快適さへの配慮
- 来日直後の基本案内
- ツアーに関わる日本の基礎説明
- 翌日の情報共有
- 持ち物・装備品の確認
- ツアーの全体像の提示

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

(1) スルーガイド用の評価シート作成 ②有識者ヒアリング –スルーガイドの役割と必要な技術・ガイド内容–

① マーク・ブラジル博士より



全体をとらえたストーリーテリング (体験を行う意義)	・ATにおいて最も大事なことは、その体験を行っている意義であり、そのアクティビティをこの行程の中で、その土地で行うことの意義というのも欧米AT顧客は求めている。 ・北海道の自然の素晴らしさや美しさ、そしてそれが成り立っている地理的要因やその特殊性などの全体に目を向けた広い視野での情報を伝えること。 ・任意のアクティビティを行うときに、その自然のフィールドが如何にして成り立っているのか、そのダイナミックなストーリーができると体験の価値が大きく引きあがると考えられる。 -令和2年度GCCより-
自然発生的な文化体験を大事にする	文化体験については、自然発生的なものに注目すべきであり、この点やアクティビティへの期待度等はスルーガイドがしっかりと把握し、各個別のアウトドアガイド等に連携していくことでより良い体験を作り上げられると考えられる。 -令和2年度GCCより-
期待値の醸成と期待値コントロール	例えばツアーのタイトルに「サイクリング」と謳っているならば、ツアー中の多くの時間はサイクリングに費やされるべきである。1時間自転車に乗って、1時間体験、1時間自転車に乗って、2時間食事、1時間自転車に乗って、1時間農家の説明を聞いて・・・というツアーはサイクリングツアーではなく、「文化体験」と謳うべき。 顧客に満足してもらえるように、顧客の期待に応じた対応ができるようになる必要がある。 →行程理解をした上で、事前の情報提供に注意を払わなければならない。
ツアー中のグループの雰囲気のコントロール	ツアー中の参加者の雰囲気を敏感に察知し、盛り上げや配慮を行い、雰囲気の維持に努めることが重要。

【役割・実施が必要な項目】

■ストーリーテリング ■自然発生的な文化体験を大事にする ■アクティビティに対する事前情報理解 ■地域資源に対する事前情報理解
■ツアーに関わる日本の基礎説明 ■ツアーに関わるエリア・歴史の基礎説明 ■エンターテインメント・グループマネジメント
■顧客の期待値への対応

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

(1) スルーガイド用の評価シート作成 ②有識者ヒアリング –スルーガイドの役割と必要な技術・ガイド内容–

② 北海道アドベンチャートラベル協議会 会長 荒井一洋氏より



マズローの欲求5段階説に 従ったガイディング	・生理的欲求…基本的・本能的欲求を満たす必要がある。 例) 疲労への対応、トイレの案内 ・安全欲求…安心・安全への欲求を満たす必要がある。 例) 救急救命技術、緊急時の対応・体制、言葉が通じる、災害への対応 ・社会的欲求…集団への帰属欲求を満たす必要がある。 例) お互いの名前の呼び合い、興味の理解、ガイドとの連帯感を参加者も味わう ・承認欲求…尊重されたい欲求を満たす必要がある。 例) 技術や能力の習得による達成感(チャレンジ) ・自己実現欲求…理想の自己イメージとの一致 例) 体験の達成感
3つの理解と分析	・自身の理解と分析…ガイド自身が何に興味を持っているか、どういった経歴を持っているか、何が不得意か。 ・顧客の理解と分析…顧客自身が何に興味を持っているか、どういった経歴を持っているか、興味がないものはなにか。 ・資源の理解と分析…地域の人的資源を理解、地域の自然資源を理解
関連法案等の理解	・自然公園保護法やエコツーリズム推進法などの各種法案や条例についての知識を持っている。 → 国立公園やその他の適切な利用を呼び掛ける根拠になる。また、他国からの参加者との会話のきっかけにも使える。

【役割・実施が必要な項目】

(生理的欲求) ■快適さへの配慮 (安全欲求) ■事前情報提供 ■負傷や災害時などの緊急時の対応 ■ファーストエイド技術・設備 ■英語対応
(社会的欲求) ■英語対応 ■インタラクティブなやり取り ■地域との連携 ■グループマネジメント
(顧客の理解と分析) ■事前準備 ■グループマネジメント ■顧客の期待値への対応 ■参加メンバーの力量や異変への観察能力 ■インタプリテーション
(資源の理解と分析) ■事前準備 ■ツアーに関わる日本の基礎説明 ■ツアーに関わるエリア・歴史の基礎説明 ■地域の特性やアクティビティについて端的に伝えられるか。
■地域との連携
(関連法案等の理解) ■サステナビリティ

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

(1) スルーガイド用の評価シート作成 ②有識者ヒアリング –スルーガイドの役割と必要な技術・ガイド内容–

③ Adventure Hokkaido合同会社 代表 吉川彩香氏より



スルーガイドの役割と他のガイドとの位置づけ	・スルーガイドがいるかどうか、ツアーの良し悪しを決める。 →ツアーの主人公。スルーガイドが案内しやすい行程を組む。スルーガイドと協力し、行程を組む。 ・専門的なスキルやギアを必要とするアクティビティは、そのガイドに案内を依頼。 ・地域のガイド・・・特別出演
スルーガイドの選定基準	アクティビティガイドとしても優秀であること。 ・自身のフィールドへの深い理解 ・アクティビティへの深い理解 ・高いコミュニケーション能力 (顧客、ツアーオペレーター、地域のアクティビティガイドとの調整役を担うことができる。)

【役割・実施が必要な項目】

■地域資源に関する知識 ■地域との連携 ■コミュニケーション能力 ■顧客の期待値への対応 ■参加メンバーの力量や異変への観察能力

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

(1) スルーガイド用の評価シート作成 ②有識者ヒアリング –スルーガイドの役割と必要な技術・ガイド内容–

④ 鶴雅リゾート株式会社 取締役 アドベンチャー事業部 部長 高田茂氏より



エンターテインメント性	お客様は学びに来ているわけではなく、楽しみに来ている。一方的な指導・先生ではなく、楽しませるエンターテイナーであるべき。
自然や文化の保護・活性化に役立つガイディング	地域の自然や保護に関するお話や、地域住民に関する知識を有し、案内していく必要がある。 例えば阿寒の前田歩園の歴史やアイヌと阿寒の歴史等。 それらを伝えることで、お客様が地域に対する深い理解を得られるとともに、地域貢献をしたいと思うようなきっかけを与えることができる。
他地域や他国との差異を理解	AT顧客は世界中の自然を体験している。ただ「美しい」や「素晴らしい」では「なぜここでこういった体験をするのか？」には答えられない。 他の地域との違いを示し、体験の意義を説明すべき。
合意と危険の共有	事前情報の提供(MICの整備や持ち物の確認)と、ツアー前の免責事項の把握が必要。また、こういった危険があるか(ハチや各種植物など)を把握し、お客様に伝える必要がある。
現場との情報共有	スルーガイドであれば、地域のガイドへ自分のお客様の状態や興味関心についての情報共有を行うべき。そうすれば、地域のガイドがお客様に対し、的確なカウンターを打つことができる。
地域ガイドを立てる	先んじて地域についての説明を行うのは良いが、地域のガイドの説明を先取りしてガイドをすべきではない。もし地域のガイドの案内が不足しているようであれば、耳打ちなどで知らせ、地域のガイドに話してもらうよう促すなど、地域のガイドを立てる必要がある。
旅程管理者主任資格の保有	旅行業法にのっとり、スルーガイドも旅程管理者主任資格を取得すべき。

【役割・実施が必要な項目】

■エンターテインメント性 ■地域の歴史や文化に対する理解 ■地域との連携 ■コミュニケーション能力 ■顧客の期待値への対応 ■旅程管理主任者資格の保有 ■各種顧客との免責事項等の合意

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

(1) スルーガイド用の評価シート作成 ②有識者ヒアリング –スルーガイドの役割と必要な技術・ガイド内容–

⑤ アルパインツアーサービス株式会社 代表取締役社長 芹澤健一氏より



事前準備	・ツアー全体の日程の把握 ・参加者に関する情報集約／対象者の理解 ・医療や食事の特別リクエスト ・フィールド(ルート)、天候の最新情報の取得 ・必要装備リストの有無 ・インタープリテーション題材の準備
ガイド (案内人)	・スポットガイドとしての役割と立場→スルーガイドの場合はスポットガイドとの役割分担 ・安全管理／緊急時対応 ・適切な指導 ・リーダーシップ ・コミュニケーション ・エンターテイメント ・インタープリテーション ・環境への配慮 ・ファーストエイド
インタープリテーション (解説)	・地域の特性や魅力を伝える ・背景(歴史や宗教、地域)バックグラウンドを持ち合わせる ・名前(名称)、事実、数値などの情報を与える。 ・コミュニケーション、相手の理解度に合わせて説明する。 ・エンターテイメント性(楽しませる)
トランスレーション (通訳)	・正確で的確に伝える。 ・事前準備と補足資料 ・ガイドとのコミュニケーション ・アクティビティの基礎的な技術と知識

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

(1) スルーガイド用の評価シート作成 ②有識者ヒアリング –スルーガイドの役割と必要な技術・ガイド内容–

⑤ アルパインツアーサービス株式会社 代表取締役社長 芹澤健一氏より

コーディネーション (運行管理)	・全体行程の運行管理 ・タイムマネジメント ・修正(調整)能力(代替案、セカンドオプション、エスケープルート、緊急対応等) ・リーダーシップ(グループマネジメント) ・参加メンバーの力量や異変への観察能力 ・円滑なコミュニケーション能力 ・メンバー全員を楽しませる能力 ・外国語を用いたインタープリテーション ・緊急時の地域の医療体制の把握
---------------------	--

出典:令和2年度 アドベンチャートラベルガイドの質的・量的改善に関する実証事業

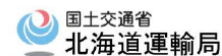
3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

(1) スルーガイド用の評価シート作成 ③顧客理解 – 北海道のターゲット –

北海道運輸局「戦略的プロモーション」より

別紙4 戦略的プロモーション

セグメンテーション(クラスター分析)⇒ターゲティング



	クラスター名	クラスターの特徴
1	旅に目的を定めない自由人	旅行に行く回数は多いが、ライフスタイルや旅行への こだわりがなく、効率重視 。旅行をする場合はあらかじめ 目的を定めず、自分で手配 することが多い。アクティビティや文化体験の 体験率も低い 。
2	のんびり過ごしたい定番愛好家	のんびり とした時間が流れ、その中で過ごす家族との関係性を重視している。旅行に行く回数は 少なめ だが、一回当たりの旅行日数は 長い 。平均年収は低く、 エコノミークラス、パッケージ旅行の利用率が高い 。
3	精神的満足を求める地域探検家	家族を大事 にする。流行にはとらわれず、 その土地ならではの自然・伝統・文化 に強い関心を持ち、それを追究する。旅先では バランス良く 様々なことを楽しむ。 ハードなアクティビティは好まない 。
4	流行フォロワー	流行のものを好む傾向があるなど 新しいモノ好き 。旅行では自然・文化も体験するが、その土地ならではの 自然・文化にはさほど関心はない 。むしろ、テーマパークやショッピングなど、 都市における観光 を楽しむ。
5	向上心溢れる何でも挑戦者	自然・文化に限らず、 広く浅く あらゆる分野に関する 好奇心と向上心 を持ち合わせており、特に 環境に対する関心 が強い。所得が高く、移動や宿泊も含め、 一流の良い体験にはお金を惜しまない 。
6	自然・文化探究家	自然・文化に関して 好奇心旺盛 で、興味があることには 深く掘り下げて調べる 探究家タイプ。 うんちくも豊富 で 家族や他人との交流 を好む。本格的なアクティビティや文化体験を好む。

【従来型ターゲット】

従来、北海道がターゲットとしてきた層に近い。**北海道のA T顧客の土台**ともいえるため、誘客方法を**ブラッシュアップ**しつつ、引き続きターゲットに。

【新規ターゲット】

北海道のA Tを次のステージに押し上げる層として、新たな**メインターゲット**に据える。

【役割・実施すべきこと】
■好奇心旺盛
 ・「なぜ？」に答えられるストーリーテリング
 ・アクティビティ自体の理解
 ・地域理解
 ・日本や文化に対する深い理解
 ・インタプリテーション能力
■環境に対する関心が高い
 ・サステナビリティ／地域貢献
■家族や他人との交流を好む
 ・社会的欲求を満たす
 ・双方向のやり取り

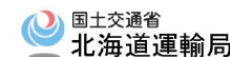
3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

(1) スループガイド用の評価シート作成 ③顧客理解 – 北海道のターゲット –

北海道運輸局「戦略的プロモーション」より

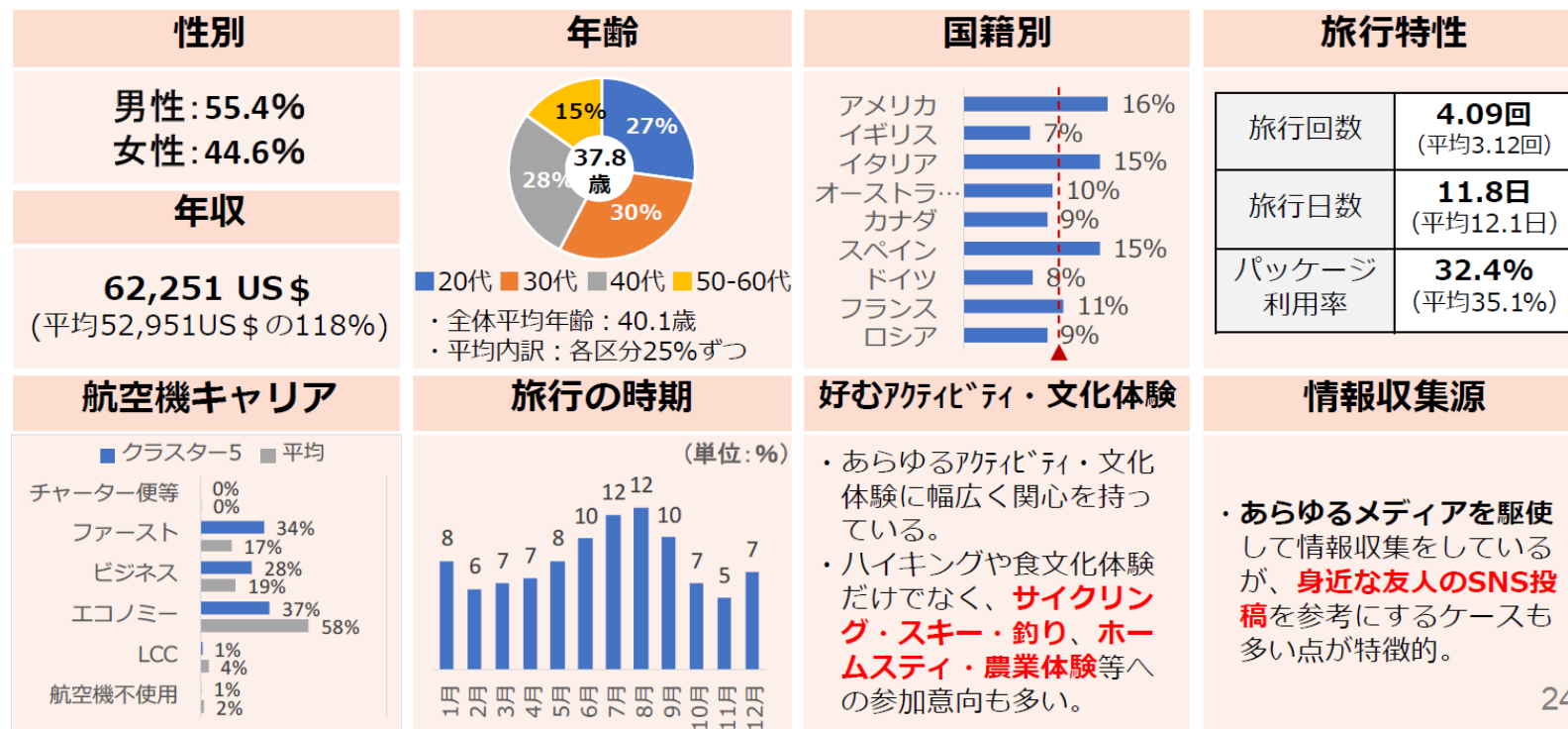
別紙4 戦略的プロモーション

クラスター5: 向上心溢れる何でも挑戦者



クラスター5の特徴 (n=327)

自然・文化に限らず、**広く浅く**あらゆる分野に関する**好奇心**と**向上心**を持ち合わせており、特に**環境に対する関心**が強い。所得が高く、移動や宿泊も含め、**一流の良い体験にはお金を惜しまない**。



3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

(1) スルーガイド用の評価シート作成 ③顧客理解 – 北海道のターゲット

北海道運輸局「戦略的プロモーション」より

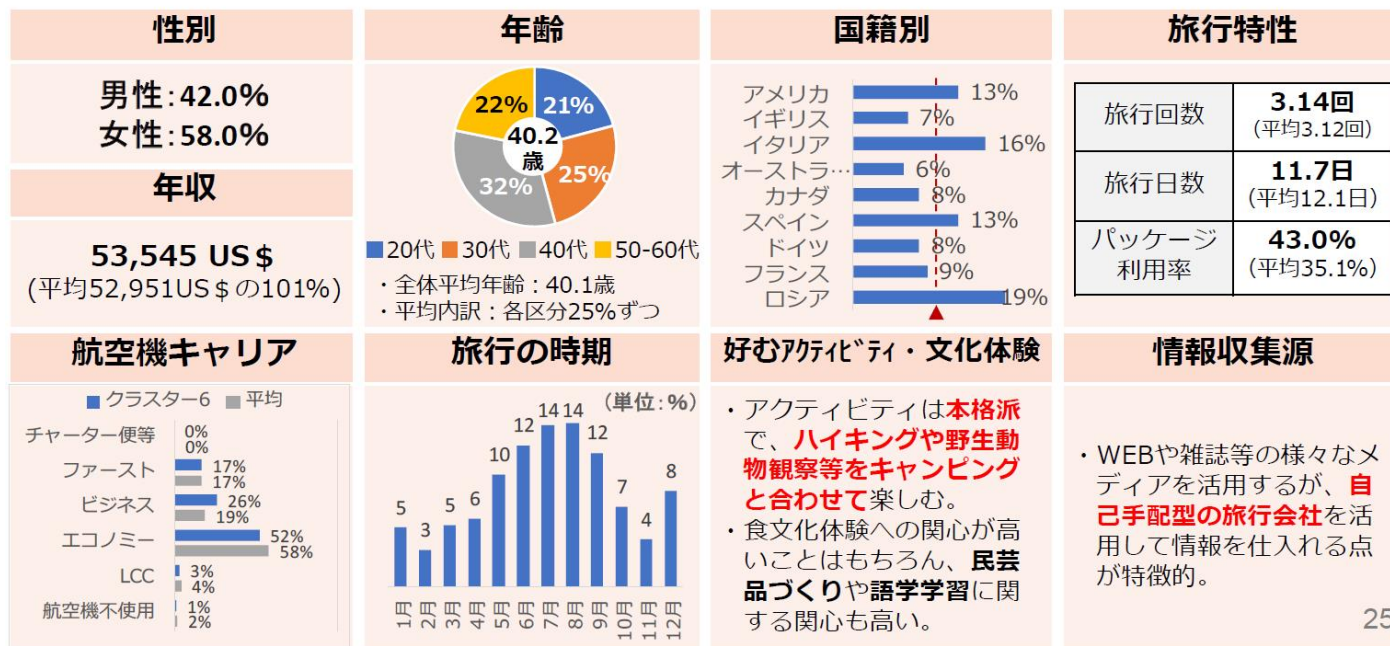
別紙4 戦略的プロモーション

クラスター6: 自然・文化探究家

国土交通省
北海道運輸局

クラスター6の特徴 (n=207)

自然・文化に関して**好奇心旺盛**で、興味があることには**深く掘り下げて**調べる探究家タイプ。**うんちくも豊富**で**家族や他人との交流**を好む。本格的なアクティビティや文化体験を好む。



25

以上の内容を踏まえ、次ページ以降に完成した評価項目を示す。

完成したスルーガイド評価シートの使用イメージ

スルーガイド評価シート使用の場面の想定は、下記の通りである。

想定する顧客像	■BtoB（対海外のAT旅行会社想定） ※バスを活用するような大人数の団体ではなく、おおむね10名程度の少人数の団体がターゲット。 FIT寄りの志向のため、比較的自由的な行程を好み、意思決定が柔軟になされることが前提。 ※受注型、募集型両方の場合あり。
チェック実施者	コーディネーター（ツアーオペレーター、DMO等のツアーを造成する団体・個人）
チェックする対象	スルーガイド候補、スルーガイド
チェックするタイミング	■ツアー造成時、スルーガイド研修 ■ツアー造成時、スルーガイド選定の際にそのガイドの傾向を確認するために活用
チェックを実施する場所	■ツアー造成時、実地踏査時 ■スルーガイド養成講座実施時
チェックの目的	■スルーガイド候補が「スルーガイドに必要な事項」をチェックできる。 ■スルーガイドの準備チェックシート ■ツアーオペレーターが、そのスルーガイドの傾向を知ることができるチェックシート

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

完成した評価シート項目一覧（1/8）

役割	項目番号	評価項目	評価の観点	評価方法	事前準備or旅中
① 旅程管理	① - 1	旅程管理者主任資格	旅程管理業務の資格を持っているか。 ※現場の旅程管理の一切の責任を日本の旅行会社から委託されている、という点で「旅程管理者主任資格」が必要。 ※旅程管理者主任資格は旅行会社もしくは添乗員派遣会社に所属しなければ取得できない資格（実務経験必要）。 そのため、旅行会社に所属できていない場合、資格の取得が困難な場合が多い。勉強のみなら可能。	確認できれば6点	事前準備
	※ ① - 1に当てはまった場合、① - 8以降のチェック項目に進む。① - 1に当てはまらない場合、下の① - 2～① - 7のチェック項目を確認				
	① - 2	旅行の総合案内	旅程のアナウンスや集合時間、集合場所、アクティビティの所要時間など旅程全体の案内ができているか。	確認できれば1点	旅中
	① - 3	チケットなどの手配と管理	移動手段となる飛行機や船、列車などのチケット、また観光地である美術館や博物館、あるいは観光スポットのチケットなどを手配し、必要に応じて現地で購入し、お客様への配布等の業務がスムーズに行えるか。	確認できれば1点	旅中
	① - 4	宿泊施設へのチェックインと注意事項や朝食場所などの案内	宿泊施設へのチェックインなども添乗員がまとめて行うことが一般的。ルームキーをお客様に配布し、宿泊施設で過ごす上での注意事項やインターネット利用の仕方などについての案内、当日の夕食や、翌日の朝食についての案内を行う。チェックアウトは顧客自身で行うことが多いが、その方法と翌日の集合場所と時間のアナウンスを行う。これらの業務がスムーズに行えるか。	確認できれば1点	旅中

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

完成した評価シート項目一覧（2/8）

役割	項目番号	評価項目	評価の観点	評価方法	事前準備or旅中
① 旅程管理	① - 5	お客様の安全管理や健康管理	ツアーのお客様が安全に旅行を楽しめるように常に気を遣い、お客様の様子を注意深く見守る。バスで移動するツアーであれば、バスに乗り込んだ際には必ず点呼をしてお客様全員が乗っているかチェックする。また、体調の悪そうなお客様には積極的に声をかけて小さな変化も見逃さないようにする。これらの業務がスムーズに行えるか。	確認できれば1点	旅中
	① - 6	トラブル対応	トラブルを未然に防ぐために、常に物事について先回りして考え、かつ様々な状況を想定した上で現在の行動をとることができるかどうか。また、怪我や病気、宿泊施設の部屋での不具合、失くしもの、事故など、旅行中に起きた様々なトラブルに冷静に対処できる能力があるか。 <u>※発生しない場合は、想定されることを確認。</u>	確認できれば1点	旅中
	① - 7	サービス内容の変更についての対応	旅行に関する計画に定めるサービスの内容の変更を必要とする事由が生じた場合の代替サービスの手配や手続きがスムーズに行えるか。 <u>※発生しない場合は、想定されることを確認。</u>	確認できれば1点	旅中
	① - 8	来日直後の基本案内	日本でのマナー、ルール、コンビニエンスストアの話や、インターネット環境など、身の回りの基本的な事項についての情報を提供する。	確認できれば1点	旅中
	① - 9	ツアーに関わる日本の基礎説明	ツアーを楽しむ上で把握しておくべき、日本の基本的な自然や歴史・文化的な背景などの説明を行う。その際に、日本人なら誰でも知っている固有名词も海外の人はわからないため、その辺りも考慮をした単なる翻訳ではない説明を行う必要がある。	確認できれば1点	旅中

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

完成した評価シート項目一覧（3/8）

役割	項目番号	評価項目	評価の観点	評価方法	事前準備or旅中
① 旅程管理	① - 10	ツアー全体像の提示	来日直後、そして数日おきにツアー全体像を確認し、どのような体験が期待できるのか、また天候などに懸念がある場合にどのような問題・変更可能性があるのかを伝える。	確認できれば1点	旅中
	① - 11	ツアーに関わるエリア・歴史の基礎説明	ツアーを楽しむ上で把握しておくべき、エリアに関する基本的な情報を説明する。	確認できれば1点	旅中
	① - 12	翌日の情報共有	前日に、翌日のアクティビティに関しての情報共有を行い、天候に関するアナウンスや顧客の持ち物の案内をする。	確認できれば1点	旅中
	① - 13	持ち物・装備品の確認	前日、およびアクティビティ開始前に顧客の装備の適・不適を確認する。	確認できれば1点	旅中
	合計			/ 12	
② 英語対応	② - 1	通訳案内士資格保有	通訳案内士の資格を保有しているか。または、語学レベルがネイティブかつ地域の文化に対して深い理解があるか。	確認できれば1点	事前準備
	② - 2	英語対応	流暢でなくても、適切かつ端的にツアーを案内できるか。	2. ネイティブレベルの英語で丁寧に案内ができる 1. やや片言であるが英語での案内ができる 0. 英語での案内はできない	旅中

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

完成した評価シート項目一覧（4/8）

役割	項目番号	評価項目	評価の観点	評価方法	事前準備or旅中
② 英語対応	② - 3	正確で端的に伝える	地域のガイドの説明を、正確で端的に外国語で参加者へ伝えることができるか。長すぎてもフラストレーションに繋がるため、適切な長さになるよう心がける。	確認できれば1点	旅中
	② - 4	専門用語への対応	ガイドを行う上で自然現象や各種名前の案内等を行う際に、その単語を説明する語彙があるか。	2.万全の準備があり、説明ができる 1.ある程度の備えがあり、ある程度の説明ができる 0.全く備えがない/説明ができない	旅中
	② - 5	地域との連携	顧客の情報を地域のガイドに伝えたり、地域のガイドのトークをうまく引き出し、顧客に伝えることができるか。	確認できれば1点	旅中
	② - 6	表現に関する事前準備	ガイドを行う上で、必要な表現を文献や資料を活用して抜き出し、事前に準備ができているか。	確認できれば1点	事前準備
	② - 7	日本の歴史・文化・時事問題等への教養	日本全体の歴史や文化、現代の時事問題への情報に精通しているか。	確認できれば1点	事前準備
	合計			/ 9	

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

完成した評価シート項目一覧（5/8）

役割	項目番号	評価項目	評価の観点	評価方法	事前準備or旅中
③安全管理	③ - 1	提供しているツアーのMIC（参加者への最小限の情報シート；MIC -Minimum Information to Client）に関する理解	MIC -Minimum Information to Clientについて、販売主体との情報共有及び認識のすりあわせが十分にできているか。	確認できれば1点	旅中
	③ - 2	各アクティビティの安全に関する免責事項に関する理解	Safety disclaimerについて説明ができるか。	確認できれば1点	旅中
	③ - 3	ファーストエイドの資格	ファーストエイドの資格を有している。	確認できれば1点	旅中
	③ - 4	ファーストエイドの装備	適切なファーストエイド用の装備等を携行している。	2.万全の備えがある 1.ある程度の備えがある 0.全く備えがない	旅中
	③ - 5	災害発生時の行動の把握	アクティビティ地の災害発生時対策、非常設備の把握、また地域の避難場所や配給場所、情報を取得できる場所などに対する事前の知識を有しているか。	確認できれば1点	旅中
	③ - 6	訪問先の医療体制の把握	緊急時の地域の医療体制の把握ができている。	確認できれば1点	旅中
	③ - 7	緊急行動計画の把握	緊急時にどのような行動をとるか、旅行会社や運送業者、ガイドなどとの連携を事前に確認ができる。	確認できれば1点	旅中
	③ - 8	安全管理に関する情報の顧客への情報提供	上記の情報について、顧客に簡潔に伝えることができているか。	確認できれば1点	旅中
	合計			/ 10	

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

完成した評価シート項目一覧（6/8）

役割	項目番号	評価項目	評価の観点	評価方法	事前準備or旅中
④ コーディネーター	④ - 1	参加者に対する事前情報収集	事前にどのようなお客様であるか、旅行会社の情報を得て、理解している。	確認できれば1点	事前準備
	④ - 2	アクティビティに対する事前情報収集	ツアー内のアクティビティに関する必要な装備品やコース概要、アクティビティの基本情報（提供可能時期、体験可能性など）施設の利用方法や、ガイドの特性などを事前に調査しているか。	確認できれば1点	事前準備
	④ - 3	地域資源に対する事前情報収集	その土地の自然や歴史を学び、その体験をすることの意義が感じられる情報提供ができるか。欧米や他地域と比べたユニークな点を案内できるか。	確認できれば1点	事前準備
	④ - 4	訪問先のコンディションに対する事前情報収集	毎日の天候や起こりうるリスクに対する情報収集、万が一の悪天候の場合の代替案に関する情報を事前に調査している。場合によって代替案の情報も持っている。	確認できれば1点	事前準備
	④ - 5	行程のストーリー、コンセプト理解	ツアーのテーマについて理解し、テーマを理解できるような情報提供ができるか。全体から部分を見せていくように、適切な情報提供ができていくか。	確認できれば1点	事前準備
	④ - 6	食事の好みや宗教等への理解	アレルギーはもちろん、食習慣や宗教上の理由で食さない物がある場合や好まない物がある場合などの知識があるかどうか。	確認できれば1点	事前準備
	④ - 7	快適さへの配慮	コンテンツ間の移動時に、必要に応じてコンビニやトイレ等に立ち寄りしたり、車に疲れたたりしないように適宜配慮した行程・催行を行う。	確認できれば1点	事前準備
	④ - 8	地域の関係者とのネットワーク及び日ごろの密接なコミュニケーション	現場での臨機応変な対応等を可能にするための要素の一つである、地域関係者とのネットワーク及び関係構築はできているか。	確認できれば1点	事前準備
	合計			／ 8	

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

完成した評価シート項目一覧（7/8）

役割	項目番号	評価項目	評価の観点	評価方法	事前準備or旅中
⑤ コミュニケーション力	⑤ - 1	リーダーシップ	判断を求められた際に、自身で状況を判断し、選択ができるか。また、それを自信をもって参加者や地域の人々に説明が可能か。	確認できれば1点	旅中
	⑤ - 2	エンターテインメント	ジョークを織り交ぜたり、サプライズを入れ込むなど、顧客を楽しませる工夫ができる。	確認できれば1点	旅中
	⑤ - 3	グループマネジメント	参加者同士の関係性構築やツアー中の雰囲気の醸成のフォローができています。	確認できれば1点	旅中
	⑤ - 4	インタープリテーション	相手の理解度やバックグラウンドの違いに合わせて、案内や情報提供を行うことができる。	確認できれば1点	旅中
	⑤ - 5	エクスペクションマネジメント（顧客の期待値への対応）	旅行者の好みを知り、それに合わせたガイディングやガイドとの連携・調整ができるか。顧客が求める難易度に応じたチャレンジをガイドと連携し、提供することができるか。	確認できれば1点	旅中
	⑤ - 6	参加メンバーの力量や異変への観察能力	参加者の状態をいち早く察知し、調整や声掛けを行うことができる。また、一方的な説明等により、顧客が飽きたりしているのを察知し、フォローを行うことができる。	確認できれば1点	旅中
	⑤ - 7	自然発生的な文化体験の説明	顧客と同行する中で偶然に出くわす文化体験や地域の特徴等を見逃さず、すかさず説明ができる。	確認できれば1点	旅中
	⑤ - 8	インタラクティブな空気感の醸成	スルーガイドやアクティビティガイド、訪問先で出会う人々からの一方的なコミュニケーション（説明等）ではなく、お客様に考える余白を与え、ガイドとお客様、お客様と訪問先で出会う人々やモノコトとのインタラクティブなやりとりを促す空気感の醸成、またはそのアシストができていますか。	確認できれば1点	旅中
合計				／ 8	

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

完成した評価シート項目一覧（8/8）

役割	項目番号	評価項目	評価の観点	評価方法	事前準備or旅中
⑥サステナビリティへの配慮	⑥ - 1	地域経済への貢献	地域の製品の活用や地域の雇用創出等、地域経済へ貢献することを顧客に伝えている。	確認できれば1点	旅中
	⑥ - 2	入場料・使用料等と自然保護との関係性の説明	自然体験等に際して入場料が必要な場合には、その費用がどの様に自然や動植物保護などに使われるのかの説明をしている。	確認できれば1点	旅中
	⑥ - 3	自然保護に関する説明	ガイドや施設の自然保護に対する取り組みについて案内ができる。	確認できれば1点	旅中
	⑥ - 4	自然保護などの関連条例や法案などの知識	自然公園法やエコツーリズム推進法、地域の条例などの各種知識を有し、適切な利用を参加者に案内ができる。	確認できれば1点	旅中
	⑥ - 5	文化財や歴史遺産等の保護などの知識	地域の文化財の保護や歴史遺産などの知識や条例の知識を持ち、適切な利用を参加者に案内ができる。	確認できれば1点	旅中
	⑥ - 6	使い捨てプラスチック削減の努力	ツアー中の飲料水や食事提供時に極力使い捨てプラスチック等の使用削減についての行動を起こしているかどうか（新型コロナウイルス対策の観点等でやむを得ないものは除く。ただし使い捨て品であっても素材をプラスチック以外にするなどの配慮がみられる）	確認できれば1点	旅中
	⑥ - 7	サステナビリティについての双方のやり取り	顧客に対し、サステナビリティについて一方的に説くのではなく、顧客と双方にやり取りし、行動を選択させることができる。	確認できれば1点	旅中
合計				/ 7	

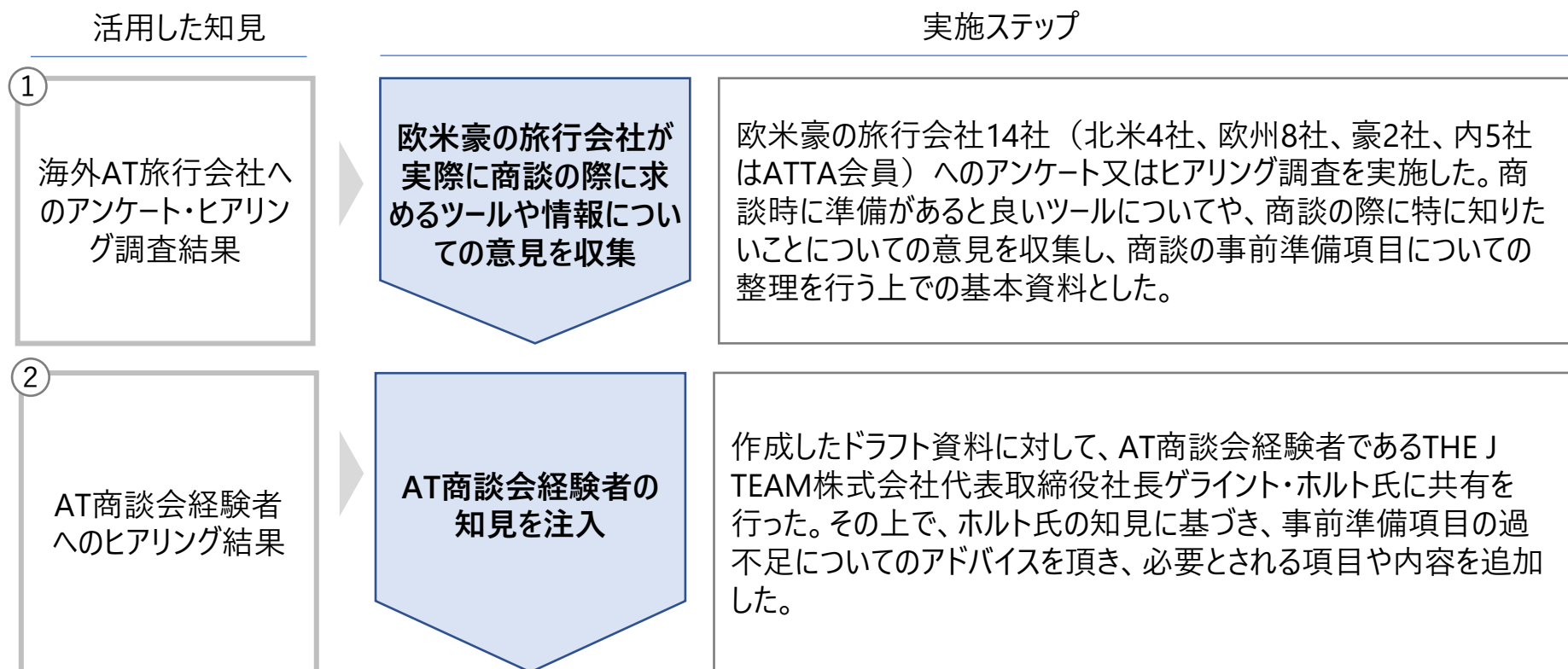
(1) スルーガイド用の評価シート作成

(2) 商談の事前準備項目についての整理

ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理の実施プロセス

本事業内容については、以下のステップで実施した。

(2) 商談の事前準備項目についての整理



商談の際の事前準備項目整理資料作成（資料編に添付）

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

(2) 商談を行う際の事前準備項目の整理 ① 海外AT旅行会社へのアンケート・ヒアリング調査結果を基にした基本資料作成

下記の通り、欧米豪の旅行会社14社（北米4社、欧州8社、豪2社、内5社はATTA会員）へのアンケート又はヒアリング調査を実施した。その上で、海外AT旅行会社とATツアーの商談を行う際に事前に準備をすべき項目についての基本資料を作成した。下記は14社の内訳である。

	会社名	拠点	分類	ATTA AMBASSADOR / MEMBER	商談の際に準備があると良い 情報やツールなど	商談の際に特に知りたい情報など
1	ACTION CULTURE GmbH	Switzerland	欧州	✓	写真、動画、日ごとの旅程	
2	Inside Travel Group (InsideJapan Tours)	UK, with sales offices in UK/AUS/US and an operations office in Japan	欧州		写真、動画、WEBサイトのリンク、 サンプル旅程、体験可能なアク ティビティの所要時間・開催時 期・年齢制限・スケジュール・価格	
3	AdePhotography	United Kingdom	欧州		動画、旅程、WEBサイト	
4	DIAMIR Erlebnisreisen GmbH	GERMANY / Dresden	欧州		高解像度の写真、詳細な旅程、 動画	商談では、実際にアク ティビティなどのオペレー ションをする責任者 (担当者) と会いたい
5	Au Tigre Vanillé	Switzerland	欧州		動画、旅程、WEBサイト、宿泊 施設情報	他社との違い、特異点
6	Portugal Nature Trails / Caminhos da Natureza	Portugal	欧州	✓	旅程、写真、動画	
7	Into Japan Specialist Tours	UK and Tokyo	欧州		動画、写真	
8	Japan Plus Touristik e.U.	Vienna, Austria	欧州		写真入りのサンプル旅程、商談 相手の顔を覚えて置ける何か (リアル商談会の場合は、会場 で一緒に撮った写真を資料とつ所 にeメール添付でもらえると便利で あった)	

3. ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理

(2) 商談を行う際の事前準備項目の整理 ① 海外AT旅行会社へのアンケート・ヒアリング調査結果を基にした基本資料作成

	会社名	拠点	分類	ATTA AMBASSADOR / MEMBER	商談の際に準備があると良い 情報やツールなど	商談の際に特に知り たい情報など
9	Finisterra Travel	Vancouver, BC, Canada	北米	✓	サンプル旅程、WEBサイト、写真	特化しているものは何か。お互いパートナーとなるメリットは何か。どのような協働ができるのか。
10	Pure Adventure	Colorado, USA	北米	✓	バイヤー側のWEBサイトで使用可能な高解像度の写真、動画。また、セラー側の名前が入っていない旅程や動画。なぜなら、顧客はPure Adventureのブランドで旅行することを望んでおり、そのブランド名のもとで良い旅行を経験できたら、旅行後友人・知人を紹介してくれて、結果皆に仕事が生まれるので。	誰にでも当てはまる汎用的な商品ではなく、我々の顧客のニーズや期待を知った上で協働して商品を組み立てなければいけない。そういったパートナーシップを組むことができるかどうかを知りたい。
11	10Adventures	Calgary, Canada	北米	✓	素敵な写真	協働するチームメンバーについての情報
12	Big Five Tours & Expeditions	Florida, USA	北米		動画、旅程、目的地のパンフレット、WEBサイト	
13	Journey to the East	Brisbane, Australia	豪		動画、写真、ストーリー、サンプル旅程など	実際にアクティビティのオペレーションをやっているのは誰かという情報と、彼らはどれくらい西洋人の受入の経験・実績があるのかという情報
14	Japan Holidays Pty Ltd	Kingscliff NSW Australia	豪		Youtube動画	

(2) 商談を行う際の事前準備項目の整理 ②AT商談会経験者へのヒアリング

ヒアリング対象とした欧米向けの商談会経験者



THE J TEAM株式会社 代表取締役社長

Geraint Holt（ゲラント・ホルト）氏

プロフィール

イギリス・ウェールズ出身。DMCに特化した、外国人の訪日旅行の手配全般を扱う会社であるTHE J TEAM株式会社を経営。

R2 年度共同・協業販路開拓支援展示会・商談会開催事業等において、海外AT旅行会社とのオンライン商談経験あり。

(2) 商談を行う際の事前準備項目の整理 ②AT商談会経験者へのヒアリング

欧米向けの商談会経験者からのヒアリングを実施し、その内容をもとに商談を行う際の事前準備項目の整理を行った。

有識者コメント

① 一般

a) 商談会、特に15-20分の商談の場合は、Speed-Datingと一緒である。
相手（バイヤー）は短い時間で多くのセラーと話すので、覚えてもらうことが第一のハードルとなる。なので、印象に残る “何か” があれば、プラスとなる。オンラインの場合は、ユニークなツアーか地域と関連する画面又はリアルな背景（冒険家の場合は簡単なコスプレ）を用意することをお薦めする。

② 商談中：

b) どんなミーティングもそうだが、相手に多く喋ってもらうことで、様々な有益な情報を得ることができる。
とにかく旅行業会の多くの人達はおしゃべり好きなので、相手に喋ってもらう方法を探し、喋っている相手の話をよく聴くことが大切である。
そのため、商談前に相手の事を調べて、その相手の為の質問を用意すべきである(一般的な質問ではなく、相手にあわせた質問を準備することが大切である)。

② 商談中：

c) 次の連絡の切っ掛けを作ることが重要である。
商談の最中に、次 (thank youメール以後)の連絡の切っ掛けを作ることがお薦めである。
書類を送るといだけの約束では、相手が返答の義務を感じないケースが多いが、特別な情報を調べて知らせるという場合は、相手も返答しなければという気持ちになるので、お薦めである。

資料本編で入れ込んだ箇所

実際に準備をする内容 ①－1
商談前 「自社が提供できるサービス（引き出し）を整理する」

実際に準備をする内容 ①－2
商談前 「商談相手を知る」

実際に準備をする内容 ③商談後

(2) 商談を行う際の事前準備項目の整理 ②AT商談会経験者へのヒアリング

有識者コメント

② 商談中：

d) SNSで繋がることはお薦めである。その際に、セラー側からのフェイスブックやインスタグラムのページの紹介は全く問題はないが、個人的な繋がりをセラー側から依頼する場合は、LinkedIn（ビジネス特化型SNS）の使用がベストである。フェイスブックをビジネスで使っている人達はあるが、個人的な使用が圧倒的に多いので、相手からのリクエストがない限り、LinkedInの使用が最も安全である。

② 商談中：

e) オンラインでの商談においては、通信のバックアップ手段の用意が重要である。昨年参加したATWSの商談会(2月と9月)は異なるプラットフォームを利用した。どちらも概ね問題はなかったが、2-3回不具合が発生し、結局イベントプラットフォームで繋がらない為、急遽チャットでWhat's AppやZoomに切り替えるということが発生した。多くの人達は今の2つの手段+Teamsを使えるので、スムーズに繋がらない場合は、早めにこのうちのどれかにミーティングを切り替える用意が必要となることを知っておくと無駄を防げる。

③ 商談後：

f) 商談会が思うようにいかなくても諦めないで...:
商談は得意であっても、フォローが良くないと、仕事に繋がらない可能性が高い。なので、逆に考えると、商談であまりいい印象を出せなくても、フォローで徹底的に先方をエンゲージ（深い関わり合いが）できると、良い印象を作ることができる。
しかし、勿論、先方の興味がこちらに全くない場合は、諦めて関心を持ってくれる相手を探す方が効率が良い。

資料本編で入れ込んだ箇所

実際に準備をする内容 ③商談後

実際に準備をする内容 オンラインの場合

実際に準備をする内容 ③商談後

(2) 商談を行う際の事前準備項目の整理 ②AT商談会経験者へのヒアリング

有識者コメント

④ その他：

g) ATWSの商談の機会はマーケットプレイスだけではない。
ATWSのように、自分達が商談相手を選ぶ権利がある場合は、極力リサーチをやって自分が会いたい会社を選ぶことは重要である。

そして、商談の数が限られて、希望していた会社との枠を受けられなくても、その会社とまたオフライン(メール)で直接連絡を入れて、マーケットプレイス外の時間の約束をお願いする事をお薦めする。リアルな展示会や商談会も最近そうであるが、オフィシャルな商談にあまり参加しなくても、自分達の都合の良いように参加する会社が少なくないので、マーケットプレイスでの枠が決まらないからといって、諦めるべきではない。

資料本編で入れ込んだ箇所

従来の日本の旅行博等との違い

以上の内容を踏まえ、次ページ以降に完成した「商談を行う際の事前準備項目」についてまとめた内容を示す。

従来の日本の旅行博等との違い

従来

- ディスティネーションとしてのPRがメイン
- 宿泊施設／エリア／体験等各コンテンツ提供者が単独で出展していることが多く、単品販売になりがち。
- 比較的規模が大きい旅行会社や観光関連企業がバイヤーになることが多い。
- 日本に興味を持っている人々が商談に来る。



ATWSマーケットプレイス

- ツアー商品としての需要がメインであり、バイヤーはツアーのテーマや体験することができるアクティビティについて興味を持っている。
- エリア単体ではなく、日本を縦断した商品の需要が多い。
- 個人経営や家族経営の旅行会社が、バイヤーになることが多い。
- 日本のこと自体もわからないバイヤーが多い。

<ATWSマーケットプレイス参加経験者からの助言>

- ATWSの商談の機会はマーケットプレイスだけではない。ATWSのように、自分達が商談相手を選ぶ権利がある場合は、極力リサーチを行って自分が会いたい会社を選ぶことは重要である。また、商談の数が限られて、希望していた会社との枠を受けられなくても、その会社とオフライン（メール）で直接連絡を入れて、マーケットプレイス外の時間の約束を取り付ける事をお薦めする。リアルな展示会や商談会も最近はそうであるが、オフィシャルな商談にあまり参加しなくても、自分達の都合の良いように参加する会社が少なくないので、マーケットプレイスでの枠が決まらないからといって、商談の機会を諦めるべきではない。

実際に準備をする内容 ①-1 商談前 「自社が提供できるサービス（引き出し）を整理する」

相手の情報を調査し、その興味に対して効果的な商材を準備する。自社紹介についても自社のスペックだけでなく、「こういった特徴や理念を持って行動している企業なのか」を伝えるような紹介を考える。

また、商談自体はすぐに決まるものではないため、長期的な関係性づくりを念頭において、双方向の情報交換を心がける。

準備しておくべきコト・モノ	使用の意図	説明
印象に残る“何か”	他社との差別化	商談会、特に15-20分の商談の場合は、相手（バイヤー）は短い時間で多くのセラーと話すので、覚えてもらうことが第一のハードルとなる。なので、印象に残る“何か”があれば、プラスとなる。オンラインの場合は、ユニークなツアーか地域に関連する画面又はリアルな背景を用意することをお薦めする。
簡潔な自社紹介 ・ 商談で即答できる体制づくり	自社の特徴や強み、 扱う商品の紹介	自社の概要（我々が何者であるか？何を特徴としているのか？何が強みなのか？何ができるのか、しているのか？等）を簡潔に紹介できる準備を整えておく。 また、自社が提供できるサービス（例、ツアープラン、アクティビティ、コーディネート可能な地域、連携しているガイド等）について商談で即答できるように整理を行っておく。
動画	短時間での相手への イメージの伝達	相手の興味を惹きつけるために利用。又は、わかりにくいコンテンツの説明のために動画を活用する。 ※動画は30秒、1分、3分等で長さを分けたものがあると使い勝手が良い。
写真	短時間での相手への イメージの伝達	相手の興味を惹きつけるために利用。又は、わかりにくいコンテンツの説明のために動画を活用する。 ※人物の写真はアイキャッチになる。そこから人のストーリーへと話を展開することもできる。
行程	相手のイメージを具体 化させるため	相手が興味を持ったものをフックに、それに係わる行程の一例を提示。提示をする中で、ここではこんな選択肢がある（（例）宿やハイキングルート of 選択肢など）、このようなオプションも可能等、こちらが相手のニーズにあわせて柔軟に調整することができるツアオバであると自らを売り込むことが大切。

実際に準備をする内容 ①-2 商談前 「商談相手を知る」

事前に商談相手がわかる場合は、相手の情報を調査する。わからない場合は、過去の同じ商談会における参加者の傾向を調べるのが重要である。

事前調査の観点	説明
相手が抱えている顧客についての情報	どの様な顧客層に向けての販売が多そうか（団体か、FITか、バックパッカーか、富裕層か）。顧客に対して提案している価格帯の確認。1ツアーの催行人数の確認。1ツアーの日数の確認。長期滞在の場合、1か所にどのくらいの長さで滞在しているかの確認（地域に滞在するスタイルか、有名観光地を巡るツアーか）など。
相手の現状の商品ラインナップ・商品の傾向	どの国の商品が多いのか。どのアクティビティの商品を強みとしていそうか。エージェントとしての特徴として、どのようなものをその先のエンドユーザーへ訴求をしているか。 また、オーダーメイドのツアーか、募集型のツアー販売かも確認していく必要がある。
日本についてどれだけの知識がありそうか	既に日本の商品は販売されているか。担当者は過去に来日経験はあるか。来道経験はあるか。ゴールデンルート（東京、京都、大阪など）のみの情報か。ゴールデンルート以外の地域ルートを提案する場合、どのような切り口に興味がありそうか。
今回の商談（又は商談会）で相手はどんな情報を求めているそうか	会社の理念や提供している価値について確認。 その上で相手についての情報を整理し、今回の商談（又は商談会）で相手が求めている情報は何かについての仮説を立てる。
相手に合わせた質問の準備	相手により多く話をしてもらうことで、有益な情報を得ることができ、相手も気持ちよくなる。相手に喋ってもらうきっかけづくりのために、商談前に相手のことを調べて、一般的な質問ではなく、相手に合わせた質問を準備しておくことが効果的である。

実際に準備をする内容 ②商談中

商談中は何よりも、一方的なプレゼンではなく、相手のリズムや空気感、興味等にあわせて、インタラクティブ（＝相互）にコミュニケーションをとることで、商談のベースとなる信頼関係の構築に努める。その上で、相手が求めるであろう情報について端的に提供し、常に相手の反応を見た上で、興味を持つ部分を深堀していく。回答はできるだけその場で答える。

観点	説明
信頼関係の構築	一方的なプレゼンではなく、まずは相手とのインタラクティブなコミュニケーションに努める。その上で、こちら側の情報提供としては、端的に自社の特徴を視覚的に伝えられるもの、又は、相手の興味にあわせてフックとなりそうな情報の提供を行うことで、まずは信頼関係の構築を行う。質問への回答については、できるだけその場で答える。
ギアや安全性／保険、補償の内容等の情報提供	コース内のアクティビティのギアについての情報や、ガイドのトレーニング歴や、保有資格、緊急時の対応などについて、的確に答えられるよう、前もって準備を行っておく。また、賠償責任保険への加入有無（加入しているということが前提）や、補償額（例、1 事故あたり 1 億円等）についての情報整理を行っておく。
用意したコースやアクティビティ以外の情報の提供	特に野外のアクティビティが行程に組み込まれるコースでは、天候悪による代替案の設定や、行程の柔軟な変更等の対応の機会の必要性が高いものがATの特徴である。そのような状況に対しても対応できるツアーオペレーターであると先方から信頼をしてもらうために、用意したコースやアクティビティ以外の情報の提供もできる準備を行っておく。
北海道以外の対応（道外パートナーの有無）	欧米豪からのお客様は特に、日本での滞在を2～3週間で検討している層もいて、海外AT旅行会社との商談においても、北海道のみならず、日本全体でのオペレーションを求められることが想定される。その際、提携する道外パートナーの有無など、可能であれば北海道以外の情報についても先方に提供できる準備を行っておく。

協業しているガイドが同席できると尚良い

商談相手自体もアドベンチャーを楽しむプロであるため、フィールド情報やレンタル備品のメーカー、コースについての確認に対し、迅速に答えられることが大切。相手に安心感を与える意味でも、協業しているガイドと同席できると良い。

実際に準備をする内容 ③商談後

商談中に得た情報を基に、次の打ち合わせの約束を取り付け、商談相手が求めている情報を提供できるように準備をする。
 具体的なツアー販売に向けた打ち合わせになる可能性もあるため、自社の情報だけでなく、連携しているガイドや宿泊施設などの情報収集も含め、しっかりとした準備を行う。

観点	説明
商談直後の サンキューメール	商談の時間をもらったことへの感謝の他、商談中に興味がありそうな行程やコンテンツの情報を一緒に送る。具体的な次回の打ち合わせ日程の調整についても同時に行うことができれば良い。 すぐに送付ができるよう、ある程度のひな型を作っておくのも良い。 また、SNSなどで個人的な繋がりを作るなどの努力を行うのも良い。その際、セラー側から個人的な繋がりを依頼する場合は、LinkedInが最も安全である（フェイスブックやインスタグラムはバイヤー側も個人的に使っているケースが多い）
具体的なツアーの行程、 コンテンツ情報、 日本や北海道についての情報	相手はどのようなアクティビティを好んでいるか、宿泊施設を好んでいるのか、何日くらいの旅程か、アクティビティの強度はどのくらいが望ましいのか、等、商談会でヒアリングした内容を反映させたツアーの行程やコンテンツ情報を複数準備する。 また、相手が日本や北海道について情報がない場合、日本のことが書かれている小説や写真集などを送るのも有効。
連携しているガイドや 宿泊施設等の 情報の収集	特別なトレーニングは受けているのか、公的な資格や救急救命などの訓練は受けているのか、各種保険は入っているのか、現場のレンタル備品はどのようなものか、などの細かな質問がくる可能性がある。 できれば商談会の時点でもよいので、手元に準備している必要がある。 同様に宿泊施設や観光施設などについても、どのような取組やアレンジが可能かを調べておく必要がある。
タリフ	商品として相手が購入するための情報（又は購入したくなった時に相手の手元で整理されている状態をつくっておくための情報提供）。 相手が実際に購入又は問い合わせというアクションを起こすときのための情報提供。または、そこに至らせるための情報の一つとしての、情報提供。
商談会が思うようにいか なくても諦めない	商談は得意であっても、フォローが良くないと、仕事に繋がらない可能性が高い。なので、逆に考えると、商談であまり良い印象を出せなくても、フォローで徹底的に先方をエンゲージ（深い関わり合いが）できると、良い印象を作ることができる。しかし、勿論、先方の興味がこちらに全くない場合は、諦めて関心を持ってくれる相手を探す方が効率が良い。

実際に準備をする内容 オンラインの場合

コロナ禍での商談会や、遠方の商談会への参加の場合、オンラインのプラットフォームを活用して商談会が実施される場合がある。その場合、自社の通信環境や設備、参加する部屋の環境などに注意する。また、相手の通信環境についても考慮し、あまり容量が重いデータや動画を作成しないようにすることが必要である。

観点	説明
商談会のプラットフォームの確認	商談会毎に活用するプラットフォームが異なり、かつプラットフォームごとに活用できる機能や仕組みが異なる可能性がある。 事前に使う機会が与えられる場合は、必ず事前に機能のチェックを行い、プラットフォームについての理解や特性を知る。
通信環境の確認	途中で途切れたり、切断したりがないよう、推奨通信速度は最低でも上り3.4Mbps、下り4Mbpsが目安。通信速度については、気軽にチェックできるサイトやアプリなどもある。 有線LAN接続が望ましいが、Wi-Fiを活用する場合は通信が途切れない環境で行うこと。
周辺環境の確認	話者以外の声や音が入ってしまうと、話している内容が聞こえなくなる場合がある。自身以外の話し声は入らないか、ドアを開け閉めする音は入らないか、窓の外の環境音は大きすぎないか、エアコンなどの音はうるさすぎないか、自身の声が反響しないか等の周辺の環境についても注意する。また、自身の顔が相手に見えるよう、逆光や電灯の明るさに注意する。
各種設備の確認	カメラについては内臓のカメラでも、外付けのカメラでも構わない。ただし、自身の姿がきちんと映る位置に設置すること。音声についてもできるだけイヤホンや外付けのマイクなどを準備する。 また、メールなどの通知をオフにする、ファイルを閉じる等情報流出につながる可能性があるものには対処しておく。
商談ツール	スライドや動画については、オンライン上の画面に映って見えやすいビジュアル、文字の大きさになっているか確認する必要がある。 もし、複数人で商談に参加する際は、誰がどの資料を操作するか、どういったものを共有するのかについて事前に情報を共有しておく。 また、万が一に備えて、ファイルはオフラインで活用できる場所に保存しておく。
通信のバックアップ手段の準備	オンラインでの商談会においては、通信のバックアップ手段の用意が重要である。過去のオンライン商談会では、主催者側が用意したプラットフォームの不具合により、商談会が中断したケースもある。そのような咄嗟の場合でも、What's AppやZoom、Teams等に切り替えることができれば、先方との商談を続けることができる可能性が高まる。

4. AT理解促進のための研修の実施

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施

(2) ATツアーの実地踏査による研修の実施

- ① 大雪山周遊～ガイド付き登山ツアー（大雪山周辺）
- ② Discover the volcanoes of East Hokkaido（Hiking/Cycling）（弟子屈・阿寒周辺）
- ③ 「地の果て・シリエトク（知床）」を知るカヤック＆サイクリングツアー（網走・知床周辺）
- ④ 洞爺湖有珠山ジオパーク＆黒松内ローランド・アドベンチャー（洞爺湖有珠山周辺）
- ⑤ Around Daisetsuzan 2 Day Cycling Tour（旭川周辺）

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 –

■座学研修

アドベンチャートラベルツアー造成研修会 ～世界を見てきた2人が伝えるATツアー造成のポイント～

目的：道内のDMO（DMC）等の商品造成担当者の、ATツアー造成に関する理解促進及びスキルアップ

開催日時：令和3年9月3日（金）、9月6日（月） 各日13：00～16：15

開催方法：オンライン（Zoom使用） ※当初、ハイブリッド開催（現地：弟子屈会場、札幌会場＋Live配信）を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、オンラインのみの開催とした。

主催：国土交通省北海道運輸局

参加状況：

9月3日（金）北海道内のDMO等職員、旅行会社職員、観光協会職員、自治体職員、ガイド、地域事業者（交通・宿泊・金融・航空）、観光庁職員、環境省職員 90名（事務局を除く）

9月6日（月）北海道内のDMO等職員、旅行会社職員、観光協会職員、自治体職員、ガイド、地域事業者（交通・金融）、観光庁職員 71名（事務局を除く）

※2日間合わせて北海道内のDMO（「登録DMO」「候補DMO」）は10団体が参加

プログラム：

13:00 開会あいさつ

13:05 主催者挨拶

13:10 本研修会の実施趣旨の説明

13:20 基調講演「AT Itinerary Development, Client Expectations and Expectation Management」(90分)

（訳）ATツアーの行程造成・顧客の期待・顧客の期待にどのように応じるか

講師：マーク・ブラジル博士 Founder, Japan Nature Guides、Naturalist、作家、
HATA（北海道アドベンチャートラベル協議会）顧問

～質疑応答～

14:50 休憩（20分）

15:10 事例紹介 「実際の道内でのATツアーの組み立てについて」(50分)

スピーカー：吉川 彩香氏 Adventure Hokkaido合同会社 代表

～質疑応答～

16:00 事務局アナウンス、閉会の挨拶

4. AT理解促進のための研修の実施

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 –

下記に、座学研修の開催案内を示す。

参加費無料

アドベンチャートラベルツアー造成研修会

世界を見てきた2人が伝えるATツアー造成のポイント



9月3日(金) 9月6日(月)
2日間開催 (2日間とも同じ内容です)

オンライン開催

【主催】国土交通省北海道運輸局

講師 ※内容は、事前のご連絡なしに一部変更の可能性がございます。予め、ご了承ください。



マーク・ブラジル博士 Dr. Mark A. Brazil

基調講演 「ATツアー造成のポイント」 日本語通訳あり
内容・・・AT Itinerary Development, Client Expectations and
Expectation Management / (訳) ATツアーの行程造成
・顧客の期待・顧客の期待にどのように応じるか



吉川 彩香氏 Ayaka Yoshikawa

Adventure Hokkaido合同会社 代表

事例紹介「実際の道内でのATツアーの組み立てについて」
内容・・・ATツアーデザインの重要な要素・商品化への一歩
・商品の見せ方

会場 オンライン開催
(お申込みいただいた方にURLをお送りします)

時間 各日 13:00~16:15

参加対象
・ATに興味のある事業者
(DMO・宿泊関係・観光協会・地方自治体等) または個人の方
・ATツアーの商品造成担当者

参加申込みは、
裏面の申込フォームから
お申込みください。

申し込み締め切り
9月3日開催分:9月1日(水)
9月6日開催分:9月3日(金)

講師紹介

マーク・ブラジル博士
Dr. Mark A. Brazil

Founder, Japan Nature Guides, Naturalist, 著作家、
HATA (北海道アドベンチャートラベル協会) 顧問
1955年英国生まれ、Keele University (英国) にて英文
学と生物学の学位を取得後、Stirling University (ス
コットランド) にて動物行動学の博士号取得。1998年より
北海道に移住し、道内私立大学教授として『生物多様
性と保全』について教鞭をとる。1980年代よりNHK、BBC
(英国放送) 等自然番組制作アドバイザー。国内大手旅
行会社のインバウンドエコツアー旅程デザイン、アテン
ドに携わる。2007年に大学を辞した後数々のAT旅行会社
等主催のネイチャーツアーを率い世界各地を巡る。近年は、
AT有識者として国内各地のATツアー評価者として招聘
されるなど、幅広い知見を保有。2018年より弟子屈町に
在住。著書に英語版の道東ガイドブック『Wild Hokkaido』
(北海道新聞社)。

吉川 彩香氏
Ayaka Yoshikawa

Adventure Hokkaido合同会社 代表
札幌出身、東川町在住。北海道東川町を拠点とするツ
アーオペレーター「Adventure Hokkaido」代表。高校卒業
後、NZのLincoln Universityへ留学、リクリエーションマ
ネジメント科アウトドアリーダースhip専攻で学士号を取得。
卒業後、NZで主にハイキングとサイクリングのATツアーを提
供するツアーオペレーター (Adventure South NZ社) で7年
間働いたのち、エルサルバドル共和国にてコミュニティベ
ースツーリズムの推進に携わる。ツーリズムを通じて地域
の力を取り戻していくことに感銘を受け、北海道へのリ
ターンを決意。北海道のユニークな文化を来訪者と分かち合
い、北海道の地域コミュニティに多くの機会をもたらすべく、
熟練したスキルを持つローカルガイドをチームとして取りま
とめ、忘れられない旅の提供を行っている。

参加申込み方法について

下記の入力事項について、右記申込フォームより、
【URLから申込】 【メール又はFAX申込】 のい
れか一つの方法でお申込みください。

①日付 選択 (9/3金・9/6月)
②参加スタイル選択 (会場参加・オンライン参加)
③ご氏名 (カナ)
④会社名・ご所属先・役職
⑤TEL
⑥e-mail
⑦参加前アンケート Q、今回の研修で聞きたいことを下記より お選びください。(複数選択可) ア) AT顧客のニーズ イ) 行程の組み立て方 ウ) コーディネーター・スルガイトの役割 エ) 販売や催行に向けた準備 オ) その他 () ※アンケートの目的: 事前にご参加者様のニーズ がわかると講師が話しやすくなりますので、何卒 回答のご協力をお願いいたします。

推奨 URLから申込

※注意: 事務局からの連絡をもって参加受付完了となりますので、予めご了承ください。

●【URLから申込】お申込みフォーム

- ・お申込み期限
9月3日開催分: 9/1 (水)迄
9月6日開催分: 9/3 (金)迄
- ・募集人数
オンライン参加: 各会場50名
- ・申込URL
<https://forms.gle/uzKv9kixVbn78c8>



●【メール又はFAX申込】お申込みフォーム

- ・左記の<入力事項>の内容を、下記まで送付く
ださい。

E-mail: at-info@hokkaido-takarajima.com
FAX: 011-252-2117
事務局: 株式会社北海道宝島旅行社
営業部 担当: 常井・雨池・小濱

お申込み・お問い合わせ
株式会社北海道宝島旅行社 営業部 担当/常井・雨池・小濱 札幌市中央区南2条東2丁目 TEL 011-252-2115
E-mail: at-info@hokkaido-takarajima.com

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 — 座学研修 —

■ 講師プロフィール



マーク・ブラジル博士
Dr. Mark A. Brazil

Founder, Japan Nature Guides、Naturalist、作家、HATA（北海道アドベンチャートラベル協議会）顧問

1955年英国生まれ。Keele University（英国）にて英文学と生物学の学位を取得後、Stirling University（スコットランド）にて動物行動学の博士号取得。1998年より北海道に移住し、道内私立大学教授として『生物多様性と保全』について教鞭をとる。1980年代よりNHK、BBC（英国放送）等自然番組制作アドバイザー。国内大手旅行会社のインバウンドエコツアー旅程デザイン、アテンドに関わる。2007年に大学を辞した後は数々のAT旅行会社等主催のネイチャーツアーを率い世界各地を巡る。近年は、AT有識者として国内各地のATツアー評価者として招聘されるなど、幅広い知見を保有。2018年より弟子屈町在住。著書に英語版の道東ガイドブック『Wild Hokkaido』（北海道新聞社）。



吉川 彩香氏
Ms. Ayaka Yoshikawa

Adventure Hokkaido合同会社
代表

札幌出身、東川町在住。北海道東川町を拠点とするツアーオペレーター「Adventure Hokkaido」代表。高校卒業後、NZのLincoln Universityへ留学、リクリエーションマネジメント科アウトドアリーダーシップ専攻で学士号を取得。卒業後、NZで主にハイキングとサイクリングのATツアーを提供するツアーオペレーター

（Adventure South NZ社）で7年間働いたのち、エルサルバドル共和国にてコミュニティベースドツーリズムの推進に携わる。ツーリズムを通じて地域が力を取り戻していくことに感銘を受け、北海道へのリターンを決意。北海道のユニークな文化を来訪者と分かち合い、北海道の地域コミュニティに多くの機会をもたらすべく、熟練したスキルを持つローカルガイドをチームとして取りまとめ、忘れられない旅の提供を行っている。

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 –

■ 当日の様子（オンライン配信）



↑ Japan Nature Guides 創業者
マーク・ブラジル博士による講演の様子

Adventure Hokkaido合同会社 代表
吉川彩香氏による講演の様子 →



(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (1/12)

■ 講演内容

基調講演「AT Itinerary Development, Client Expectations and Expectation Management」(90分)
(訳) ATツアーの行程造成・顧客の期待・顧客の期待にどのように応じるか



マーク・ブラジル博士
Dr. Mark A. Brazil

マーク・ブラジル博士 のバックグラウンド	1980年代から、主に野生生物の観察をメインとしたネイチャーツアーのガイドとして約41年間の経験を保有。これまでに世界中を舞台に、100回以上のエクスペディションツアーに参加している。
それぞれの肩書・ 役割について	スポットガイド、スルーガイド、ツアーマネージャー、エクスペディションリーダーの違いについて。スポットガイドは、目的地において、そのみのガイドをする存在（例、冬のウトロの流氷ウォークのガイド）。スルーガイドは、最初から最後まで全行程をお客様と同行するガイドのこと。ツアーマネージャーは、普段オフィスにいる旅程管理責任者であり、時には実際にツアーに同行することもある。エクスペディションリーダー（以下、EL）は、行程を造成し、ツアーを率い、ツアーの管理を行う。同行するガイドの管理も担う。ELは、通常、目的地に関する特別な知識を持ち、グループを率いるための豊富な経験を持つ。
外国人AT顧客をターゲットとして想定した 時の北海道の強みについて	北海道は8つの特徴を有する（①Great landscape（景色が素晴らしい）,size（旅行をするにはサイズがちょうど良い）,climate（気候が良い）,nature（自然が素晴らしい）,adventures（色々な体験が楽しめる）,infrastructure（インフラ整っている）,food（食べ物美味しい）,people stories（日本人、アイヌ、縄文人が住んでいるという素晴らしい人にまつわるストーリーがある））。そして、北海道は既に世界に知られている。海外のテレビのドキュメント番組等で紹介されている（Hokkaido, Garden of the Gods – BBC、Wild Japan – Apple TV、Japan Earth's Enchanted Islands – BBC等）。

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (2/12)

ATの旅行形態の 特徴	ATは、Excitement（刺激的）, Engagement（没頭）, Active（活動的）なものである（反対は、Passive（受け身）, Superficial（表層的な）, Indoors（室内での体験））。 ATがターゲットとするのは、Small Groups（2～10名程の少人数グループ）やFamilies（家族）（反対は、Large Groups（大人数の団体））。 ATは、テラーメイド・オーダーメイドの旅行である（反対は、既製品の旅行）。 ATという形態は、高級ブティックやコンシェルジュサービスのものであるとも言える（反対は、マスに向けた商品）。 ATの行程作成は、作曲家や小説家のように、クリエイティブに考えなければならない（反対は、印刷機のようにメカニカルな行程作成）。
ATの顧客像	AT顧客が求めているものは、Active, Positive Involvement（活動的で、体験に関する積極的な関与）（反対は、Passive Experience（受動的な経験））。 また、挑戦とそれに伴う喜びを求めている（反対は、挑戦がないこと）。深い知識を求めている（反対は、浅い、表層的な知識・情報）。ATの顧客は、スリリングなアドベンチャーを求めており、リラックスした休日を過ごしたい客層ではない。
ATのアイテナリーを 作成する上で 大事なこと	まず、自分たちの商品（例、目的地となる北海道の魅力・資源等）を知らなければならない。そして、市場を知らなければならない。そして、顧客が何を求めるのかについて知らなければならない。

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (3/12)

今回のレクチャーで 伝えたい4つのこと	①より良いアイテナリーデザイン（行程デザイン）をするための要素について ②行程の準備と開発 ③アイテナリーデザイン（行程デザイン）と顧客の期待の関係性 ④顧客の期待への対応（Expectation management）について
①より良い アイテナリーデザイン （行程デザイン）を するための要因に ついて	- まず、抑えるべきは、自分達が売りたいもの（目的地）についてではなく、顧客について知ること（顧客の興味、年齢層、これまでの経験や運動能力、滞在時間、特別な対応（食事・健康状態・何かしらの制約等）が必要かどうかの有無）。 ※「顧客」という言葉には、実際の旅行者又は、間に入る旅行代理店を含む。 - 最も成功に近いのは、顧客（旅行者）と直接コミュニケーションがとれることである。ただし、VIPや超VIPの場合は、そうもいかない場合がある。 - 重要なのは、顧客に関する情報について想像するのではなく、事実を集めること。
②行程の 準備と開発	- クッキー型で切り抜いたような行程は、国内向けのものである。しかし、海外のマーケットに向けて、何ができるのかを示すものにはなる。 - 海外マーケットに対応するためには、行程デザインについての、柔軟さ（フレキシビリティ）について考えなければならない。興味や要求は、国ごとに異なる。 - 行程を作成する上でおすすめしたい戦略は、例えば、ブティックエージェントや家族旅行などのスモールグループの旅行を扱う際には、最初から完璧な行程を作成しないことである。完璧な行程を提示する代わりに、実現可能性のあるアクティビティを提示して、彼らに考えさせることである。 - そうすることで、顧客の興味や運動能力がわかり、最初の行程デザインをするフェーズに入ることができる。

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (4/12)

②行程の 準備と開発 (続き)	- 最初の行程を提案した後、先方のフィードバックを得てから、行程を詰めていくのがおすすめである。同時に、先方がまだ知らない情報についても、提供できる準備ができると良い。それはまさに、コンシェルジュサービスのようなイメージである。 - 事例として、イギリスから道東6日間の旅に来たケースを紹介する。顧客は当初、バードウォッチングをしながら、その合間でハイキングをしたいという要望であった。だが、顧客に16歳のラグビーをやっている息子がいると知った私は、ハイキングの合間にバードウォッチングをするという真逆の行程を提案した。その後、顧客と話すことで、最終的には私の提案した行程が採用された。 - ここから伝えたいことは、顧客は時折、彼らが本当に望むことをわかっていない場合があるということである。顧客とコミュニケーションをとり、顧客を知ること、最終的に彼らにとって何が最も望ましいのかを、行程にデザインして提案することが、時に大事である。
③アイテナリーデザイン（行程デザイン） と顧客の期待の 関係性	- 顧客の期待に影響を与える3つの要素について紹介する。 - i 長さ・期間 - ii アクティビティの強度 - iii フォーカス（何に注目するか）

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (5/12)

③アイテナリーデザイン（行程デザイン）と顧客の期待の関係性（続き） i 長さ・期間 ii アクティビティの強度	• 最初にまず、「どのくらいの長さの旅行を検討しているか？」を訪ねるべきである。週末を利用した3～4日程度なのか、1週間なのか、それより長い旅行期間なのか。この質問を顧客にすることで、顧客に対して、あなたが多くの選択肢を持っているということと、期間と予算についてあなたが考慮しているということを顧客に伝えることができる。 • 次にアクティビティの強度について。まずは、顧客がどの程度の強度のものを求めているか、これまでに経験しているかを、知らなければいけない。あくまでも、あなたが提供したいものを提供するのではなく、顧客が求めるものは何なのかということを聴かなければならない。 • そして、大事なものは、相手にとっての適正な表現で、アクティビティの強度を伝えることである（例えば、縦走を含むトレッキングであるのにハイキングと言ったり、主に平地を歩くウォーキングなのにそれをハイキングと言ったりしてはいけない）。 • ATの顧客向けの行程には、何もしない休息日というのは必要ない。もし休息日を設けてしまうと、「なぜここに来るまでに高額な費用を払っているのに、何もしない時間を過ごすのだ？」と質問されてしまうだろう。 • さらに、1日の活動開始時間を、午前9時過ぎに設定するのは避けた方がよい。顧客は1日中アクティビティをすることを期待している。 • これまでの100回以上のエクスペディションツアーでは、どの顧客も休息日を要求はしなかった。もちろん、顧客が、こちらが提案したアクティビティを全部または一部をやらないという場合があるが、あくまでもそれは顧客の選択の結果であり、こちらから予め用意すべきものではない。
---	--

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (6/12)

③アイテナリーデザイン（行程デザイン）と顧客の期待の関係性（続き） ～言葉のチョイスについて～	• 行程の中で使う言葉や表現で、顧客の期待は大きく変わる。 • 例えば、前述したトレッキング、ハイキング、ウォーキングもそれにあたる。また、グランピングという言葉も、顧客がイメージするものと、提供するものにギャップがある場合がある。例えば、顧客にとっては、グランピングと聞くと、南アフリカのサファリに設置された豪華なテントや、南米、アジアの国々でのそれを想像するかもしれない。 • 私も、ザンビアやインド、スリランカなどで、グランピングを経験したが、私たちの期待をはるかに超えていた。アフリカの国立公園や自然保護区域内にある贅沢なテント型のキャンプ地では、ハイエンドなグランピングが設営されている。多くのATクライアントは、日本に来る前に、すでにこのような所でグランピングを経験している可能性が高いと考えるべきである。 • なので、グランピングという言葉を使うことで、顧客は、とても快適なテントと設備を期待してしまうことになるであろう。 • ほとんどのグランピング施設には、ゲストが眺めを楽しみながらリラックスできる共用の場所が設置されている。共用の場所では、他のゲストと出会ったり、本を読んだり、自然のレンジャーとの会話を楽しむことができる。 • なので、ここで伝えたいことは、「グランピング」という言葉一つをとっても、顧客がイメージすることと、こちらが実際に提供するものとの間に、大きなギャップが生まれてしまう可能性があるということである。
---	--

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (7/12)

③アイテナリーデザイン（行程デザイン）と顧客の期待の関係性（続き） iii フォーカス（何に注目するのか）	• AT顧客は、アクティビティについて、1日中好きなだけできることを求める。1日に1時間だけとか、2時間だけとかの制限をかけられることは求めない。 • サイクリングのツアーであればサイクリングにフォーカス、ハイキングのツアーであればハイキング、バードウォッチングのツアーであればバードウォッチングに。ツアータイトルと一致したアクティビティにフォーカスするべきである。それがツアー全体の行程のことであるのか、1日の行程のことであるのかに関わらず、同じことである。 • バードウォッチャーは1日中バードウォッチングをすることを期待している。フォトグラフィツアーの参加者は光がある限り写真を撮ることを望んでいる。したがって、鍵となるアクティビティにフォーカスすることは必須である。 • フォーカスができていなかった事例について紹介する。ツアータイトルと、ハイライトの記載、それと顧客の期待がどうすれ違ったかという事例である。その日の行程には、「サイクルツアー」と記載されていた。なので、私は、サイクリングにフォーカスした行程だと期待した。行程表上、アクティビティに充てられた時間は11時間と記載があったので、たくさんサイクリングができることを、私は期待した。 • しかし実際は、午前中に1時間、午後に1時間のみがサイクリングであり、それ以外は、昼食に3時間や、椎茸農園でのレクチャーと試食に時間を使うなど、「サイクリングツアー」という記載を見て顧客が期待したことと、実際にフォーカスされているアクティビティのミスマッチが起こっていた。それは私にとっては「サイクリングツアー」ではなく「soft countryside adventure」とでも呼ぶべきものであった。 • 田舎での体験も素晴らしかったし、景観も良く、食事も素晴らしかったが、「サイクリングツアー」を期待していたものにとっては、（顧客の期待と異なった）残念なツアーであった。 • もし「サイクリングツアー」というタイトルのツアーなのであれば、サイクリストは、1日5時間～7時間ほどのサイクリングが行程に含まれていることを期待するであろう。
---	--

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (8/12)

③アイテナリーデザイン（行程デザイン）と顧客の期待の関係性（続き） iii フォーカス（何に注目するのか）	• マーケティングにとって重要はことは、「undersell – But over deliver（宣伝は控えめに。結果は期待以上）」である。この原理は、特にツーリズムにあてはまる。undersell – But over deliverを実現することで、顧客は期待したこと以上の満足度を得ることができる（行程デザインで言うと、行程上の記述や表現は少し控えめにし、催行した際の顧客の満足度を高くすること）。 • 逆に、期待が高く、催行した際に、その期待を下回ることが、最も良くないし、対応が難しい。 • 行程を催行している時に、常に、ちょっとしたスナックや、顧客が予期していなかったおまけを提供することで、顧客は喜ぶであろう。例えば、顧客が見たことないお菓子や飲み物を提供したり、山頂に到達した瞬間や、道中でも目にしたものだ、何かを達成したら共に喜びあうことで良い。 • このように、顧客の期待の設定と、顧客の期待のマネジメントには、細心の注意を払う必要がある。
④顧客の期待への対応（Expectation management）について	• 顧客の期待のコントロールには、2つのフェーズがある。 - i タビマエ タビマエは、エージェントの範疇であり、責任である。顧客が触れる情報、すなわち、ブローシャーや行程、またはエージェントとのディスカッションから、顧客は期待を形づくる。 - ii タビナカ タビナカは、エクスペディションリーダー（EL）やツアーマネージャー、ガイドの範疇であり、責任である。ELによる、日ごとのブリーフィングでは翌日以降の旅の説明に関する情報の量の調節等で、顧客の期待の全体をコントロールする必要がある。

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (9/12)

④顧客の期待への対応 (Expectation management) について i タビマエ	- タビマエの期待値の調整は、顧客とエージェントの間で、長い期間に渡るメールのやりとりやビデオ通話等によって、行われる。 - ここでのやりとりにおいては、まず、日ごとの行程のアウトラインを明確にわかりやすく伝えること。そして、伝える分量のうち95%ほどは、顧客が経験できるエキサイティングなことがらについて伝えることを意識し、同時に、顧客が被るであろうリスクについても5%ほどの分量で伝えるのが良い。危険を伝えるのは大事なことであるが、それを誇張してはいけない。 - また、旅行する季節にあったパッキングリストを顧客に正確に伝えることも重要である。パッキングリストを伝えることで、顧客が現地の気候や状況をイメージすることができ、顧客の期待値を調整することができる。また、パッキングリストの内容から、顧客はアクティビティの難易度を想定することもできる。 - なので、顧客がこれらの材料から、正しい期待値を得ることができるよう、的確な記述をすることが、重要である。 - 例えば、過去のツアーで、南米のコロンビアに行った際、ツアーは成功であったが、旅行会社には、顧客からクレームがつけられてしまった。というのも、パッキングリストが、現地の気候、気温、行程にあっていなかったため、顧客が現地で寒い思いをしたり、準備ができていなかった等の理由で、クレームとなった。ツアーは暑い市街地から始まるものであったが、途中標高4000mの寒い所に行く行程も入っており、それに対応できるパッキングリストにはなっていなかった。 - タビナカの顧客の期待への対応については、同行するガイドとの協力が必要ではあるが、基本的に、全ての責任はELが持つ。顧客の期待の調整においては、ELのキャラクター、知識、能力、なによりもEL自身の経験値が重要である。 - 私の場合は、顧客と合流した初日の夕食時に、ツアー全体の行程についてのブリーフィングを行う。それを行うことによって、顧客は、今回のツアー全体で何を期待すべきかを確認できる。また、旅のテーマ、どんなアクティビティを行うか、どんな経験をするようになるのかの情報を、顧客はここで得ることができる。 - 最初のブリーフィングは、非常に重要である。なぜなら、それによって、顧客はELについて学び、ELへの期待値を形づくるからである。
---	---

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (10/12)

④顧客の期待への 対応 (Expectation management) に ついて

ii タビナカ

- 自分たちのリーダーが、自信に溢れ、博識で、質問に対して的確に答えることができれば、そこでクライアントは安心する。また、言語能力も重要である。マップ等を使っての説明も大事である。なぜなら、そのことにより、顧客はジオグラフィー（地質・地理）の観点でも、ツアーに関する理解を進めることができるので。
- そして、ツアーにおいては、毎日夕食の終了時に、翌日のブリーフィングを行っている。このタイミングも重要である。このタイミングで行うことにより、顧客は、翌日の服装やギアに関する疑問を解決することができ、準備ができるからである。
- また、ツアーの最中においても、私たちが経験することについての、こまめな短いブリーフィングや説明を行う。全ての顧客を集めて平等に情報を伝えるのも重要である。なので、情報を共有する前に、顧客に1か所に集まってもらうことが重要である。リーダーは、リーダー自身の興奮を、顧客に伝えなければならない。それは、仕事というよりかは、情熱である。リーダー自身が旅を楽しむことは、顧客の満足度や居心地の良さを生み出し、その結果、顧客はまた参加したいという気持ちになる。
- 例え、リーダーが常に前向きであっても、時に悪いことは起こるものである。時に、悪い情報を全員に共有しなければいけない時もあるが、そのタイミングは非常に重要である。悪い情報を伝えるのは、既に要因が特定できていたり、また、代替案の手配ができてから伝えるのが良い。
- 私のこれまでのツアーでも、車の故障、ガイドの問題、顧客が事故でなくなったり、大きなアクシデント、顧客同士の喧嘩、飛行機に乗れなかったり、予定していたアクティビティが出来ないなど、様々なアクシデントが起きました。
- どんな状況でも重要なのは、リーダーが常にポジティブで、自信を持ち、顧客に対して情報提供を行い、プランBについての備えがあり、頭の回転の早さと、柔軟性を持って対応することである。
- また、天候や状況次第で、どのタイミングで予定していたアクティビティをキャンセルするのかという決定を行うことも重要である。
- 例えば、過去に経験した屋久島の日帰りツアーでは、豪雨にも関わらず、登山を決行したことで、非常にみじめな経験となった。私がリーダーであったならば、キャンセルをしていた。翌日は晴れるということもわかっていた。しかし、そのツアーには柔軟性がなかったため、そのまま決行するしかなかった。
- 顧客はみじめな経験をしたくない。常に、プランB、プランCの準備が必要である。

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (11/12)

④顧客の期待への 対応 (Expectation management) に ついて ii タビナカ	・ 私は、50年間の旅行者としての経験。40年間のエクスペディションリーダーとしての経験。30年間の行程デザイナーとしての経験がある。その中で、世界中で、実に多様な経験やガイド、地元の旅行会社等と出会った経験があるため、それらを比較することができる。 ・ それらの経験から、以下の3つの要素が、ツアーの成否をわけるものであると考えている。その3つとは、①行程②天候③ガイド又はリーダーである。 ・ パーフェクトなツアーは、いつも、良い行程、良い天候、良いリーダーで構成されている。反対に、ひどいツアーは、悪い行程、悪い天候、悪いリーダーで構成される。 ・ また、良いガイド又はリーダーは、時に悪い行程でも、顧客を楽しませることができるが、悪いガイド又はリーダーは、良い行程でも、ツアーを失敗に導いてしまう。 ・ なので、ツアー成功のカギは、ガイドの経験値と、ガイドのトレーニングである。 ・ ここで、私が行程をデザインした成功事例を紹介する。2002年に作成した18日間の日本のツアーである。海外の富裕層を対象にした、ゆったりとした行程で、野生生物と写真撮影にフォーカスし、しかし、行程の中には、所々に日本の歴史や文化を知ることなども組み込んだ事例である。このツアーは、2004年から2020年まで23回催行された。 ・ このツアーでは、1人で申し込む方は2名までに絞り、最大14名までに制限し、口コミで人気が出て、毎年キャンセルまじが発生するほどであった。 ・ このツアーは、ゼグラム・エクスペディションの陸路のツアーの中で、一番人気のツアーとなった。
--	--

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (12/12)

④顧客の期待への対応 (Expectation management) について ii タビナカ	- 初日は、羽田空港に集合し、空港内のホテルで1泊。集合した夜は、用意したカクテルで乾杯し、夕食を楽しんだ後、ツアー全体の行程についてのブリーフィングをエクスペディションリーダーである私から行う。 - そして、まず九州に飛ぶ。鹿児島の出水市と霧島を3泊4日で巡る。火山地形を横目に、森で鳥を観察し、出水市内で見ることのできる鶴を観察する。 - 次は、本州で4泊5日を過ごす。上林温泉で3泊し、スノーモンキーの撮影などを楽しむ。途中、世界遺産の飛騨高山や、松本城など、歴史的な場所も訪れる。 - ツアーの3パート目は、北海道である。8日間を北海道で過ごし、野生生物の観察や景色を写真を撮りながらを楽しむ。 - ツアーの最後は、東京のホテルオークラ東京で、素晴らしい和食とともに、日本での最後の食事を楽しむ。 - このツアーの売り（アピールポイント）は、多様性である。食の多様性、宿泊施設の多様性、土地や野生生物の多様性、そして日本の様々なことに対して学ぶという教育的要素が入っていることがこのツアーの売りではないかと考える。
Expedition psychology (冒険旅行に関する心理学)	- その時々、ツアーのグループごとに、グループの動向というものがある。そして、グループのリーダーにとって、グループダイナミクス（集団力学）を理解することが非常に役立つ。 - 重要なことは「Set Clear Goal（顧客にとってのゴールを明確にすること）」「Provide Lots of Information（ツアープランに関するたくさんの情報を顧客に与えること。特に変更点については丁寧に）」「Celebrate Achievement（何かを達成した時に、その達成を祝うこと）」。また、時にPUTA（psychologically unprepared for traveling in Asiaの略）と呼ばれる、心理的にアジアを旅行することに準備ができていない顧客がいることも知っておくと良い。

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (1/4)

■ 講演内容

事例紹介 「実際の道内でのATツアーの組み立てについて」



吉川 彩香氏
Ms. Ayaka Yoshikawa

自己紹介	ニュージーランドに9年間滞在。NZでの大学在籍時にインターンとして働き始めたのが、南島にあるAdventure South社というツアーオペレーター。ハイキング、サイクリング、アウトドアアクティビティを組み合わせたツアーを展開している会社。5日間～2週間ほどのツアーを提供。同社在籍時には、事務補佐から始まり、ツアー行程作成、予約手配、ツアーリーダーまで一貫した業務を経験。
Adventure South社（NZ）で学んだこと	・ ツアー中にどんどん写真を撮ること、広報素材を集めること ・ Trip notes / Tour notes の作成、「それらしい」英語の書き方 ・ 来日前の問い合わせ対応 ・ 集合・解散場所としての地方空港の利便性を確信 ・ ハイキング・サイクリングツアーのガイド業務の幅の広さ ・ 自分がデザインした旅行を楽しんでもらえる喜び
Adventure Hokkaidoで目指している旅の“スタイル”	“スモールグループ” ・ 基本的には、10人Maxの設定 ・ メリット：小さい施設を利用できる＝より個性を感じられる体験に ・ デメリット？：ビジネスの持続可能性は検証中 “ローカルな旅” ・ 住んでいる自分たちも楽しい！と思える、場所、体験、食事、人 “スルーガイド・アクティビティガイドの位置付け” ・ スルーガイド＝アクティビティガイド＝主人公的な存在 ・ 水系アクティビティ、専門的なスキルやギアを必要とするアクティビティは、専門事業者に依頼 ・ 専門事業者のアクティビティガイド＝特別出演的な存在（友情出演なら尚良し！）

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (2/4)

AT商品化への ステップ	Step 1. 主軸となるテーマを決める Step 2. Itineraryを“デザイン”する（Markさんの講義を参考に） Step 3. スルーガイドの意見を取り入れる Step 4. 文章に落とし込む（ライティングの手法、使えるツールなど） Step 5. わかりやすいタイトルをつける
AT商品化への ステップ Step 1. 主軸となる テーマを決める	例えば： ・ 大雪山国立公園をぐるっとまわって山岳環境の多様性を楽しみたい ・ 日本の北の最果てに浮かぶ島々でアイランドホッピングしたい ・ 道東の三国立公園をめぐりたくさんのワイルドライフに出会いたい 留意点： ・ 長距離のサイクリングは、他のアクティビティとミックスしない方がベター？ ・ 来てほしい客層の年齢は？ 普段どれくらいの運動量？ ・ 登山経験は？ 自転車ツアー経験は？
AT商品化への ステップ Step 2. Itinerary を“デザイン”する	“想像力”フル稼働で！ ・ ゲストの気持ち ・ ガイドの気持ち ・ 移動時間の適正 ・ アクティビティのハードさ、ソフトさの適正 ・ ダウンタイムの確保 ・ 全体的なバランス：実際にAT的な旅をしてみて、掴みたい感覚とセンス

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (3/4)

AT商品化への ステップ Step 3. スルーガイド の意見を取り入れる	• アドバイザーとして協力してもらう • ガイドがガイドしやすい（ゲストを喜ばせやすい）Itineraryに仕上げる • ガイドが楽しくなければ、ゲストも楽しめない • ツアーを1度催行したら、ゲスト＆ガイド両方のフィードバックを反映
AT商品化への ステップ Step 4. ライティング する（Tour noteの 作成）	• 2パターン：日英翻訳 vs 英文ライティング • 日英翻訳は極力避けて！ • （英語で考えて）ゼロから英語で書き上げるのがベストプロセス • 翻訳を依頼せざるを得ない場合は、“積極的”意識をお願いする • 英文ライティングする人はそのツアーの経験者であることが望ましい • 経験者でない場合は、次に紹介するツールを活用 • 必ずネイティブに校正をお願いすること ※単なるグラマーチェックではなく、より自然な表現方法や言い回しの提案までお願いできれば最高！
AT商品化への ステップ 使えるツール	ツアー体験できないとき、「想像力」を補うツール • Googleマップのストリートビュー • Googleの画像検索 • GoogleマイビジネスやTripAdvisor等のレビュー 英語ネイティブではない方がライティングする際に、おすすめしたいツール • 英語シソーラス • 文法が不安なとき “完全一致検索” E.g., “travel in a van” or “travel by van” • 表現を膨らませたいとき *アスタリスク検索 E.g., “we can enjoy * view” • 海外ATエージェントのItinerary

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – (4/4)

AT商品化への ステップ Step 5. わかりやすい タイトルをつける	• Where ? がわかる • What am I going to do or see ? がわかる • How long ? がわかる
AT商品化への ステップ Step 5. 主軸テーマか らタイトル化	• 大雪山国立公園をぐるっとまわって山岳環境の多様性を楽しみたい • 日本の北の最果てに浮かぶ島々でアイランドホッピングしたい • 道東の三国立公園をめぐりたくさんのワイルドライフに出会いたい • Around Daisetsuzan 6 Day Hiking Tour • Japan's Far North 5 Day Hiking & Sea Kayaking Tour • Japan's Far East 8 Day Wildlife & Adventure Tour
AT商品の見せ方	• 画像、映像をフル活用
画像や映像を撮影する ときに気をつけていること	• 表情が見えるように前から撮影 • すばらしい景色、自然のなかで活動している“人”がいること • 誰がガイドで誰がゲストか、一目でわかるような工夫 見る人が、“撮影者”の気持ちではなく、“ゲスト”の気持ちに寄り添えること

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – アンケート結果

①アンケート集計結果の概要

	申込者数	アンケート回答者数	アンケート回収率
9月3日開催分	90名	32名	35%
9月6日開催分	71名	29名	40%
合計	161名	61名	37%

補 足

申込者の属性詳細

■DMO 内訳

(公社)北海道観光振興機構、(一社)噴火湾とようら観光協会、鶴川・沙流川DMO、NPO阿寒観光協会まちづくり推進機構、(一社)大雪カムイミントラDMO、(一社)釧路観光コンベンション協会、大雪山ツアーズ(株)、(一社)網走市観光協会、丘のまびえいDMO、(一社)千歳観光連盟

■観光協会 内訳

七飯大沼国際観光コンベンション協会、滝上町農泊観光地域づくり協議会、知床ねむろ観光連盟

■観光事業者(旅行会社、交通事業者) 内訳

(有)阿寒観光ハイヤー、(株)JTB、ソーゴ印刷(株)・クナウマガジン、(株)コササル
日本航空(株)、北海道エアポート(株)、ANAあきんど(株)、ANA X(株)、(株)日本旅行

■観光事業者(ガイド) 内訳

通訳案内士、Discover Southern Hokkaido

■観光関連(宿泊、施設、飲食) 内訳

屈斜路/釧路プリンスホテル、層雲峡ビジターセンター、ワッカヌプリ

■行政 内訳

弟子屈町、函館市、釧路市、富良野市、壮瞥町教育委員会、北海道渡島総合振興局、環境省阿寒摩周国立公園管理事務所、環境省ウトロ自然保護官事務所、環境省大雪山国立公園管理事務所、北海道経済産業局、国土交通省北海道開発局、観光庁 観光資源課

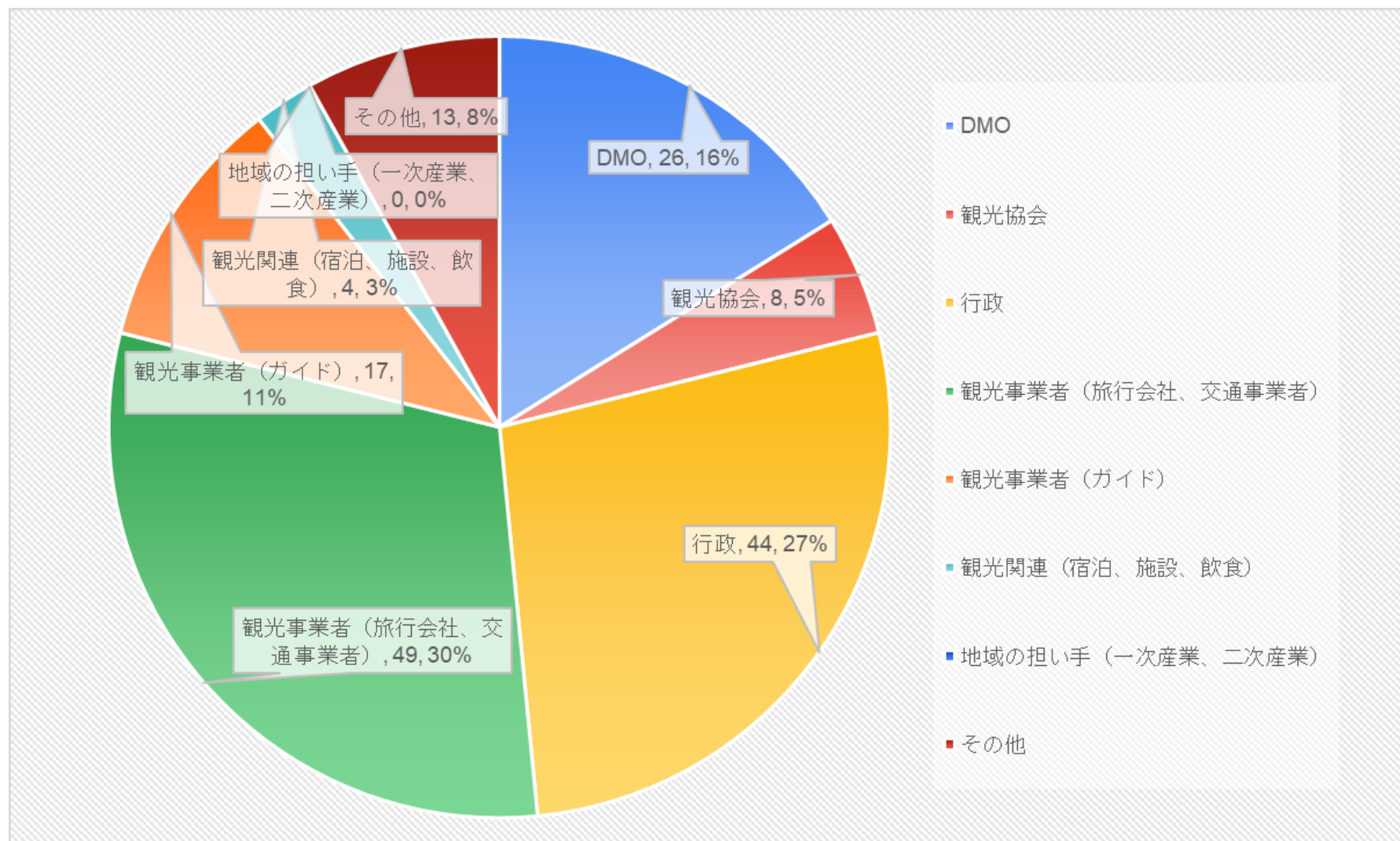
■その他 内訳

大地みらい信用金庫、PwCコンサルティング合同会社、オフィスRiCCA CREATION、リベルタ(株)、(株)ナビタイムジャパン

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – アンケート結果

②参加者の属性内訳

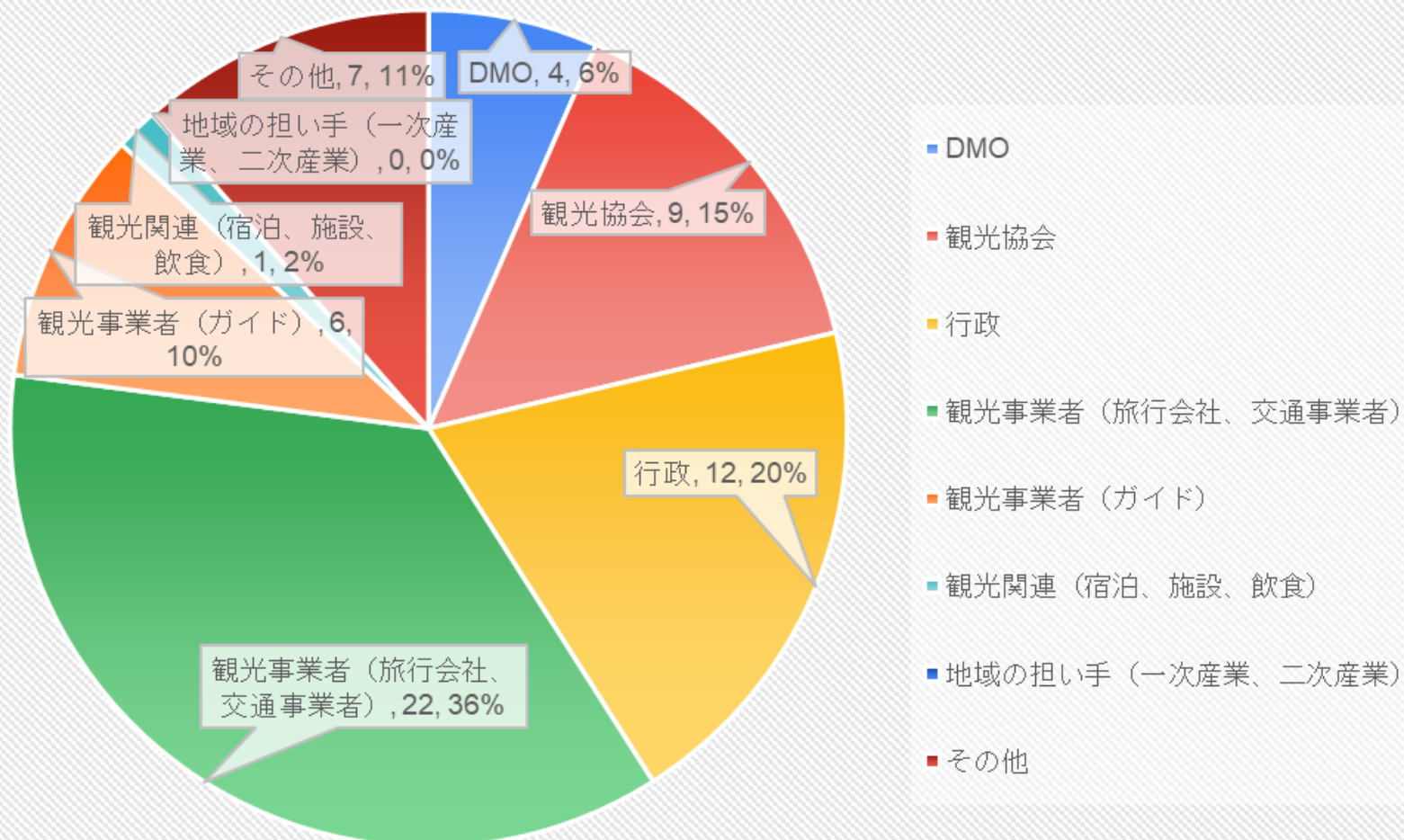
2日間合計 (n=161名)



(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – アンケート結果

③アンケート回答者の属性

2日間合計 (n=61名)



(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – アンケート結果

補 足 アンケート回答者の属性詳細

■DMO 内訳：

(公社) 北海道観光振興機構、釧路観光コンベンション協会、大雪山ツアーズ、(一社) 網走市観光協会、
(一社) 噴火湾とよら観光協会、NPO阿寒観光協会まちづくり推進機構、(一社) 網走市観光協会

■観光協会 内訳：

知床ねむろ観光連盟、(株)ニセコリゾート観光協会、七飯大沼国際観光コンベンション協会、(一社) 摩周湖観光協会、
滝上町農泊観光地域づくり協議会

■観光事業者（旅行会社、交通事業者） 内訳：

ANAX(株)、(株)JTB、日本航空(株)、(株)コササル、ANAあきんど(株)、(株)ノーススタートラベル、東武トップツアーズ(株)、(株)日本旅行北海道、
(株)エイチアイエス、(株)ジャルパック、(株)栗林商会 栗林トラベル・サポート、おびうん観光(株)、北海道エアポート(株)

■観光事業者（ガイド） 内訳：

オホーツク農山漁村活用体験型ツーリズム推進協議会、全国通訳案内士、自然考房 Nature Designing、
(株)いただきますカンパニー、Sotoasobu

■観光関連（宿泊、施設、飲食） 内訳：

ワッカヌプリ、層雲峡ビジターセンター

■行政 内訳：

函館市役所観光部国際観光課、観光庁、釧路市、小樽市、稚内市、壮瞥町、壮瞥町教育委員会

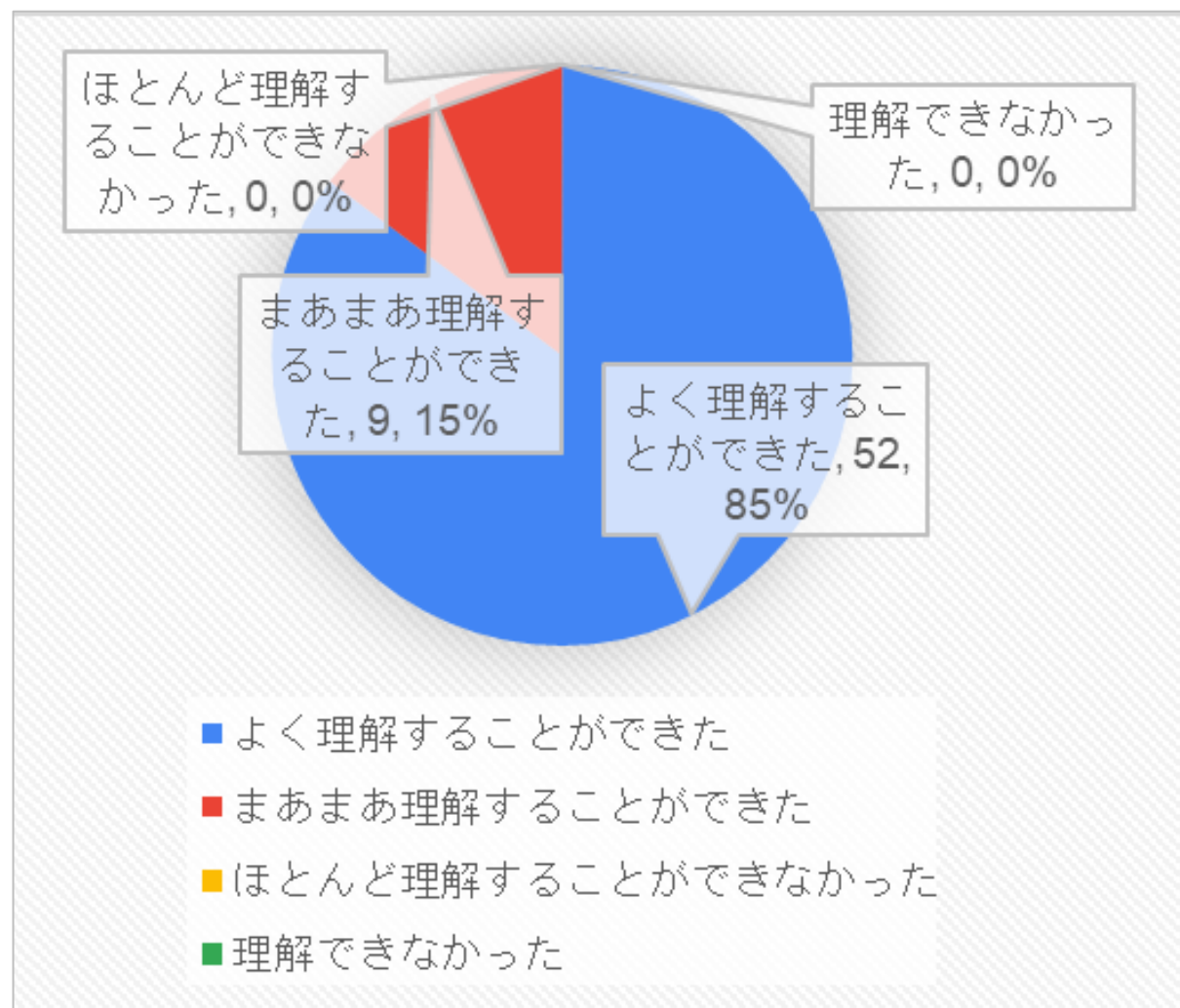
■その他 内訳：

リベルタ株式会社、オフィスRiCCA CREATION、大地みらい信用金庫、JTB総合研究所、ANA総合研究所

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – アンケート結果

④アンケートの回答結果 2日間合計 (n=61名)

- i 基調講演 マーク・ブラジル博士「AT Itinerary Development, Client Expectations and Expectation Management」の理解度について



(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – アンケート結果

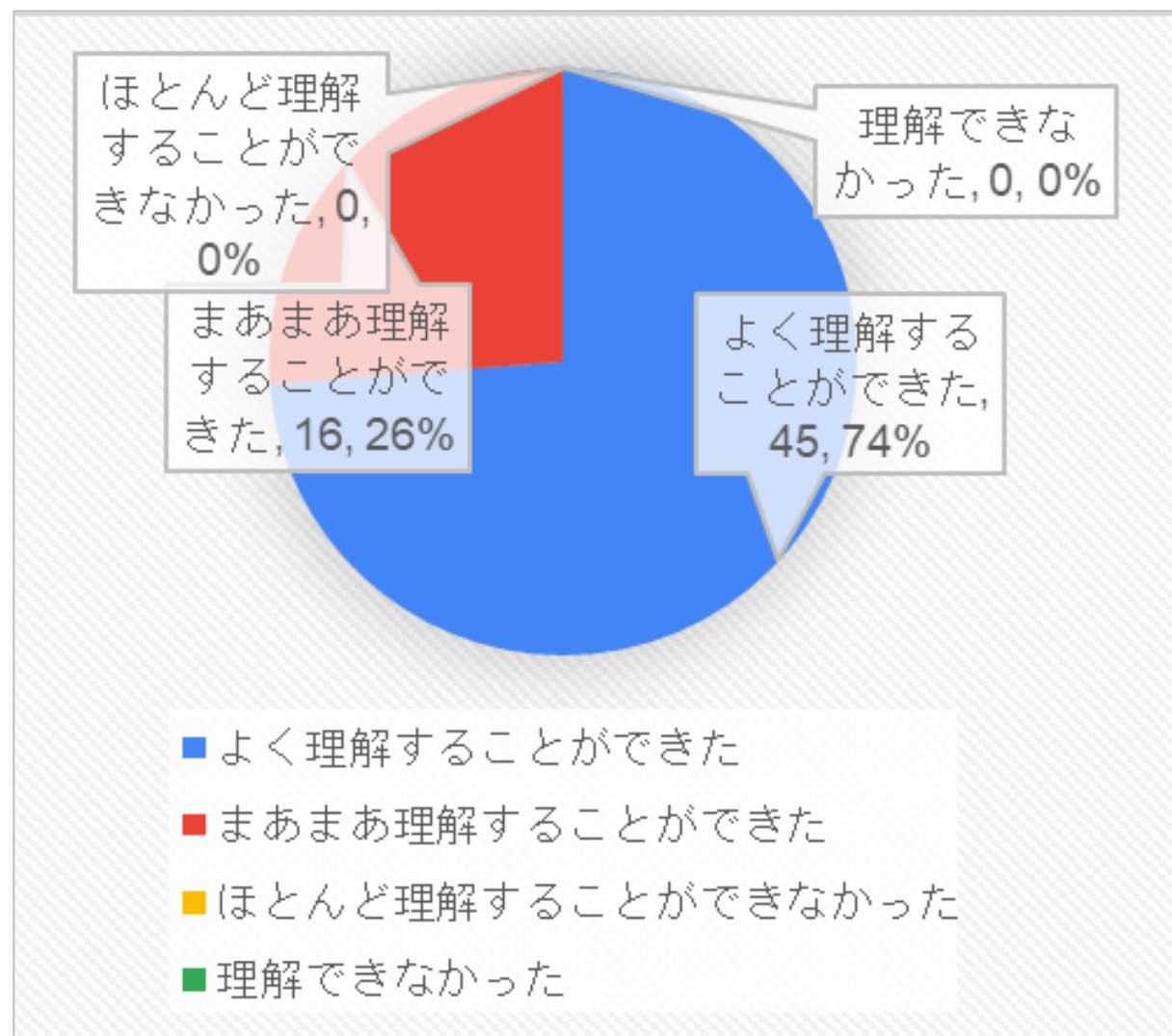
ii 基調講演の内容で、一番役に立った情報は何か？

- CLIENT EXPECTATION
- 造成側と顧客側のイメージのすり合わせがいかに大切か改めて認識しました。ある言葉を使うと海外の方は何をイメージするのか、また何を期待しているのかを徹底的に議論することの重要性を学びました。
- ソフトATの表現
- ガイドの目線から見たツアー造成の考え方。
- ATやグランピングなどに対しての世界と日本（北海道）とのギャップ。
- エクスペディションリーダーとスルーガイドの重要性について
- コーステーマの設定、お客様への事前案内の際の注意事項について
- オーダーメイド型のツアーであること。作家が小説を書くようにクリエイティブに考えること。各役割（スポットガイド、スルーガイド、ツアーマネージャー、ELなど）の連携が必要なこと。
- EL/ツアーマネージャー/スルーガイド/スポットガイドの役割が明確になった事。面白かったのは日本のグランピングは欧米のキャンプと同レベルであること。
- ATツアー希望者のニーズの引き出し方
- グランピングに対する日本人と欧米人の捉え方の違い
- サイクリングはサイクリングに集中する旅程が良いこと。旅程に休息は不要。
- ご自身の多彩な経験から、具体的な事例を挙げてご説明いただいたことで、イメージの共有がわかりやすかった。
- ATを造成するうえで、クライアントの確固たる興味、年齢、経験、時間、要求の重要性
- クライアントに対して期待をさせすぎ無いということ。ワクワクがあり魅力を感じるように期待させる×当日期待させた以上のものを感じさせるという調整が難しいけどどんな分野でも役立てることが出来る大事なものだと思いました。
- 実態（内容や行程）と一致する表現や言葉の選択の重要性 例：（日本/北海道）のグランピングは世界標準のグランピングに至っていないのでキャンプを使う、等
- ツアーの作り方（クライアントやお客様との調整の進め方）
- お客様との対話（コミュニケーション）を重ねツアーを作りあげていく点。
- 過去のツアーでの顧客の要望や対応内容など
- 彼らは終日のアクティビティーを求めているので、朝9時より遅い出発にはしない方がいい、また休息日はこちらから作らない、毎日アクティビティーを入れる提案をし、休むかどうかはお客様のチョイスだなど、コースを作る際のニーズがとてもよく分かりました。メインアクティビティーにフォーカスすることの大切さも、顧客の期待度に応えるために大切なことも学びました。
- 北海道の8つの魅力をあらためて再認識しました。
- expectation management の考え方について
- 責任あるツアー造成、プラン変更（悪天候）の対応策も検討する必要性
- スルーガイドの役割と重要性
- 言葉は正しく使い、タイトルと内容にズレがないこと。
- ツアータイトルにサイクリングがついた場合、お客様は当然、行程に占めるサイクリングに費やす時間が70-80%程度であると期待し予想するだろうという指摘はその通りですが、このように改めて言われないと自覚できていない部分でした。日本人は行程にきちんと配分を記載したとしても、ツアータイトルで期待値が決まってしまうことには注意したいと改めて思いました。欧米の方が期待するアクティビティの強度はアジアとは異なると思いますので、それを実感としてもたないとズレが生じると改めて考えました。
- お客様の嗜好に合わせた行程作成
- 「ツアー顧客は空白の時間は望んでいない」という部分が大変インパクトがあり、その解説にも納得できました。また「こちらの提案に参加しない選択はツアーリストが行う」という部分も当たり前のようであり、とても参考になりました。
- 文化の違いへの対応の重要性について再認識しました。
- 海外目線から見た日本の魅力について
- お客様との調整や現場での対応
- 旅行者自身も自分のニーズに気づいていない場合が多いので、顧客の興味や経験、持ち時間に合わせて、ツアー作成者側が適切な提案を上げることが重要
- スルーガイド、コーディネーター側の取り組みむポイントが理解できた。

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – アンケート結果

④アンケートの回答結果 2日間合計 (n=61名)

iii 事例紹介 吉川彩香氏「実際の道内でのATツアーの組み立て」の理解度について



(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – アンケート結果

IV 事例紹介の内容で、一番役に立った情報は何か？

- 英語でライティングする際のおすすめツールを知ることができ大変助かりました。
- 英語でデザインして表現すること
- ATに携わり、経験が浅いので、具体的な一日5万円より上だと集客が行いづらかった等の話が役に立った
- tour noteの書き方（日英翻訳はNGなど）。
- 商品化へのステップアップ
- 日英翻訳のニュアンスの違いが参考になりました
- ツアー中にガイドが写真撮って良いということ。
- Itineraryを英語でダイレクトに書く練習をすること！
- 造成の方法を実体験に基づいて分かり易く説明頂いたこと。
- ATツアー商品の見せ方について旅行者やガイドが分かる物のほうが良いという情報
- 動画制作のポイントなど
- 地方空港集合解散が便利
- それぞれの対応するポイントの中でも、特に留意されている点や実際の顧客の反応等が逐一伝えられており、わかりやすかったです。ありがとうございました。
- 自分の手で（経験をもって）ツアーノートを作り上げる重要性
- 動画やホームページの作り方について
- 商品の組み立てからアテンドをしながら撮影して素材作りまで、というのは、実際に自分の実務とも結びつく点が多くあり、参考になりました。
- インターンシップでの経験が今の仕事に役立っていると聞いたので今、インターンシップでたくさんの事を吸収していきたいと思いました。
- どこで、何をみて、どのくらいの時間ということをお客様に明確に伝えておくこと
- 行程づくりを自分も体験することがベストで、モニターさんのフィードバックを活用することで、実際の時間配分や所要時間を設定すること
- 吉川氏が実際にガイドツアーを構築された際に重視されたポイント
- 3万～4万円前半という価格単価のつけ方の部分
- 広域での連携（ガイド、ツアー実施事業者）。
- "アイテナリーをデザインするときの想像力の大切さを感じました。また、日本語から英訳するのではなく、英語から作るということで、意識して頑張ろうと思います。"
- Adventure South及びAdventure Hokkaidoの事業内容
- AT商品化へのステップ、特に英語ライティングについて
- 日本語の文章を英語に直したItineraryはなるべく避け、最初から英語で作成した方が良いと仰っていたのは、その通りだな、と納得できました。
- ツアー体験できないときに、Googleなどの活用
- 吉川さんの経験に基づいた各種使えるツールや取り組み方
- 英語で旅程表を作成する際の一連の話について
- 英語能力の重要性
- 想像力フル稼働で、ゲストとガイドの気持ちを汲み取り、移動時間の適正化を図りつつ、何故そこに行くのか？のテーマ性からブレないように、検証を繰り返して作り込むということ。
- サイクリングツアーであれば、車移動や列車移動は最小限にとどめること
- 動画等のPR素材は手づくり感があってもよいという部分
- 移動時間の短縮について
- ガイドさんの位置づけ
- アイテナリーの作成方法
- 全体に配慮し、しかし個を大切に。些細な点にも真摯に対応する姿勢こそ、いま求められる観光ビジネスの姿だと思いました。
- 情報提供を的確にして、参加者の期待値をコントロールすること
- ツアーのデザインや見せ方 吉川さんの現場密着のmanagement
- 海外での実体験をもとにした取り組みは参考になった。日本での実績を積んだ今後もいろいろと聞いてみたい。
- 実踏と実務に基づいた知見からのアプローチが参考になった
- "アイテナリーデザインする上で、ゲストとガイドの両方の立場・気持ちを踏まえ想像力を働かせ、コースを作成する。"

(1) ATの理解促進を目的とした座学研修の実施 – 座学研修 – アンケート結果

V その他自由記述（気づいた点、感想、要望等）

- 今まで一番わかりやすい説明でした
- コロナ禍における今後のAT展開(拡大)の想定をイメージ出来れば、各DMOでも目標感が持てると思いますので、検討をお願い致します。
- 質疑応答がとても参考になりました、時間は十分にあったので、1講師あたり2回の質疑応答があっても嬉しいなと感じました。
- 休憩時間の20分が長いように感じた。お手洗いなどでも10分で十分だと思います。その分拘束時間が短くなると嬉しいです。
- 本日は、ありがとうございました。実研修にも参加したいと思いますので、宜しくお願い致します。
- とても興味のある分野なので今後も知識を高めて行きたい
- 両名とも説明がとても分かりやすく、私が知らなかった情報をたくさん共有していただけてとても有益な研修会でした。ありがとうございました。
- マークさんのように、ベテランの方の経験や顧客満足についてなど、リアルで分かりやすかったです。特にクライアントへのヒアリングというのは、最重要事項であることを再認識いたしました。
- 私は今回ATについて初めて学んだんですけど、すごくいい機会になりました。ありがとうございます。
- どちらも実践されている方々の具体的なお話が聞けて、大変役に立ちました。ありがとうございました。
- 資料をご提供いただけるとベストです。またの機会にご検討いただけると幸いです。
- 今年度はコロナ禍でインバウンドが見込めない中、国内のAT商品の実施実績はまだまだ少ないですが、今後インバウンドが回復し実施実績が増えた際に、改めて先行事例を踏まえたセミナーがあると受講したいです。
- 大変勉強になりました。ありがとうございます。
- とても分かりやすくなるいいセミナーでした。ありがとうございました。
- これまで受けたATの研修会の中でも最も実践的で刺激を受けた内容で、素晴らしい人選だと思いました。ありがとうございました。ATWSに参加できないので、その内容や新しい情報についても発信をお願いします。
- ほぼ時間通りに進み、Q&Aセッションもしっかり時間をとって頂けたのは良かったです。他の視聴者の方が質問されているのを聞くのも大変勉強になりました。ありがとうございました。
- ATに参加する顧客の求める内容や期待値などについての理解が深まったと感じました。どうもありがとうございました。
- 定期的な研修会の開催を要望いたします。
- ブラジル博士のお話が非常に具体的で、アドベンチャートラベラーの視点が良く理解できました。貴重な学びの機会をありがとうございました。
- 素晴らしいお話をどうもありがとうございました。大変参考になるお話しばかりでした。
- 数が少ないアドベンチャーツーリズムの専門家から貴重な話を聞けたと思いました。日本の新たな旅行形態に育つことを願います。
- 実践に基づき分かりやすい内容でした。PUTAという言葉を知ることができ良かったです。
- 同じ内容の研修を数年前に行うべきだった。今回の研修に参加して、初めてATの概要を理解した観光関係者も多いと思う。
- 今回は大変勉強になりました。ありがとうございました。
- ガイド養成の必要性はよくわかったが、市単独で取り組むのはアドベンチャーに特化した町ではないので難しいと感じる。
- 全体的にとっても役立つ内容でした。ネットワークが安定せず、出たり入ったりになってしまって申し訳ありませんでした。
- 参加させて頂き良かったです。ありがとうございます。マークさんの知見は貴重でした。グローバルなスタンダードのATについて学ぶことができました。
- 質問をチャットで募るとタイムラグが起きるので、主催側からの質問もいくつか用意して色々話を引き出してほしかった。
- コロナ禍の環境下訪日外国人観光客が減少している今だからこそ、受入環境の充実強化を図らなければならないことは承知しつつも、厳しい現状について対処療法的な取り組みを優先せざるを得ない。
- アドベンチャートラベルのガイドのお話でしたが、旅行会社はあまり経由せずゲストとダイレクトに進めて旅行業の旅程保証等の認識があるのかどうか不明でした。
- 非常に勉強になりました。日常がすべてATに成ることが痛感出来た。
- アジアエリアのクライアントの対応についても聞いてみたかったのですが、次回機会がありましたらよろしくお願いします。

(2) ATの理解促進を目的とした研修の実施 – 実踏研修 –

■ATツアーの実地踏査による研修（以降、「実踏研修」という）

目的：道内のDMO（DMC）等を対象とし、ATツアー造成・実施における要諦の理解促進をはかるために実施した。

主催：国土交通省北海道運輸局

開催状況：

- ① 令和3年9月14日（火）～9月17日（金）3泊4日 → ※緊急事態宣言発出による影響のため中止
大雪山周遊～ガイド付き登山ツアー（大雪山周辺）
難易度：4 メインアクティビティ：登山 スル－ガイド 荒田 康仁氏 TREE LIFE
- ② 令和3年10月4日（月）～10月8日（金）4泊5日
Discover the volcanoes of East Hokkaido（Hiking/Cycling）（弟子屈・阿寒周辺）
難易度：4 メインアクティビティ：トレッキング & サイクリング スル－ガイド 笹崎浩丸氏（NPO阿寒観光協会まちづくり推進機構）
参加者数：6名（スル－ガイド笹崎氏を人数に含む）
- ③ 令和3年10月9日（土）～10月12日（火）3泊4日
「地の果て・シリエトク（知床）」を知るカヤック & サイクリングツアー（網走・知床周辺）
難易度：4 メインアクティビティ：サイクリング スル－ガイド 馬上千恵氏（通訳案内士）
参加者数：6名（スル－ガイド馬上千恵氏を人数に含む）
- ④ 令和3年10月13日（水）～10月16日（土）3泊4日
洞爺湖有珠山ジオパーク & 黒松内ローランド・アドベンチャー（洞爺湖有珠山周辺）
難易度：2 メインアクティビティ：ハイキング スル－ガイド 本間崇文氏（（一社）黒松内町観光協会）
参加者数：6名（スル－ガイド本間氏を人数に含む）
- ⑤ 令和3年10月21日（木）～22（金）1泊2日 → ※ ①を中止としたため、振替分として実施した
Around Daisetsuzan 2 Day Cycling Tour（旭川周辺）
難易度：3 メインアクティビティ：サイクリング スル－ガイド 近藤大介氏（SOLO Japan代表）
参加者数：7名（スル－ガイド近藤氏、サポートガイドリチャード氏を人数に含む）

① 大雪山周遊～ガイド付き登山ツアー（大雪山周辺）

予定していたが
コロナの影響により
中止とした

① 9/14～17（3泊4日）Mini Around Daisetsuzan 4 Day Hiking Tour（大雪山周辺）

【コースにおける地域ならではのストーリー】

大雪山国立公園は1934年に日本で初めて国立公園として指定された8公園の1つで、日本一の広さを誇り、道内最高峰の旭岳は別名「北海道の屋根」と呼ばれる。その壮大な大雪山を周遊しながら、活火山から静寂な高層湿原、柱状節理の断崖、カルデラ湖と多様性に富んだ自然環境のなかで、登山にチャレンジ。大雪山国立公園を知り尽くし、心行くまで遊び尽くすアドベンチャーツアー。



【スルーガイド】

TREE LIFE 代表 荒田 康仁氏 (Yasuhito Arata)

<資格等>

北海道知事認定アウトドアガイド（夏山、冬山）、スキーインストラクター・スノーボードインストラクター、Wilderness Advanced First Aid (WAFA)

<プロフィール>

北海道で年間を通じて、ハイキング、トレッキング、冬のバックカントリーのガイドを15年以上行っている。生まれも育ちも富良野で、現在も富良野在住。ガイドであると同時に、地元の学校のイベントでは、子供たちや若い世代にアウトドアを通じて学びを得る機会の提供を楽しみながら行っている。20代前半に、赤十字ボランティアとして、インド、バングラディッシュで過ごし、その経験が、自身の世界の見方に深い影響を与えた。旅とトレッキングをこよなく愛し、北米最高峰のデナリ（アラスカ州、標高6,190m）、南米最高峰のアコンカグア（アルゼンチン、標高6,960m）の登頂経験あり。山でとる歌声とヒグマに関する武勇伝は一聴の価値あり。



① 大雪山周遊～ガイド付き登山ツアー（大雪山周辺）

予定していたが
コロナの影響により
中止とした

① 9/14～17（3泊4日）Mini Around Daisetsuzan 4 Day Hiking Tour（大雪山周辺）

Day	Date	Time	行程	ストーリー	アクティビティ強度	学ぶことができる内容（一例）
1	9/14 (火) 旭岳 温泉	18:00	夕食@白樺荘 意見交換（ツアー造成・実施における要諦の理解促進）			・スルーガイドの前日確認 （翌日の行程に備えた荷物のパッキング術等）
		宿泊先 白樺荘（シングルユース／2食付き）				
2	9/15 (水) 層雲峡	7:00	朝食@白樺荘	日本最大の面積を持つ国立公園の中でも人気の旭岳登山～縦走コース。アイヌ語で「カムイミントラ」「神々の遊ぶ庭」としてその名を知られる。3万年前の火山活動によって形成されたお鉢平カルデラを半周し、大雪山の壮大さを体感する。	ハイキング 距離 約13km 時間 約8-9時間	・行程全体のストーリーの説明 ・環境と観光の両立に対する考え方 ・スルーガイドによるグループマネジメント
		8:00	旭岳ロープウェイ乗車 旭岳～黒岳縦走 昼食:玄米おにぎり等			
		17:00	黒岳ロープウェイ乗車 ホテル大雪 チェックイン			
		18:00	意見交換（ツアー造成・実施における要諦の理解促進）			
		19:00	夕食@ホテル大雪			
		宿泊先 ホテル大雪（シングルユース／2食付き）				
3	9/16 (木) ぬかびら 温泉	7:00	朝食@ホテル大雪	アイヌが「キムンカムイ＝山の神」と呼ぶエゾヒグマの生息地であり、秋の紅葉が名高い高層湿原の森を歩く。	ハイキング 距離 約8km 時間 約5-6時間	・AT顧客が喜ぶコース設計 （例、コース全体を通しての緩急のつけ方等） ・顧客のリピーター化を促すガイディング （次回来訪時や異なる季節の見所の説明等）
		8:00	移動（45分）			
		9:00	高原温泉沼めぐり ランチ			
		16:00	移動（1時間半）			
		18:00	意見交換（ツアー造成・実施における要諦の理解促進）			
		19:00	夕食@糠平館観光ホテル			
		宿泊先 糠平館観光ホテル（シングルユース／2食付き）				
4	9/17 (金) 白雲山	7:00	朝食@糠平館観光ホテル	然別湖を眼下に望みながら、カルデラ地形を歩く。	ハイキング 距離 約5km 時間 約3-4時間	・参加者の興味に合わせた地域概要や歴史の伝え方 ・顧客満足度を高めるガイディング ・ツアー全体を通してのとりまとめ
		8:00	移動（40分）			
		9:00	然別湖～白雲山～然別湖			
		13:30	ランチ（意見交換）			
		14:30	移動（45分）			
		15:30	新得駅にて解散			
		宿泊先 -				

② Discover the volcanoes of East Hokkaido (Hiking/Cycling) (弟子屈・阿寒周辺)

② 10/4～8 (4泊5日) Discover the volcanoes of East Hokkaido (Hiking/Cycling) (弟子屈・阿寒周辺)

【コースにおける地域ならではのストーリー】

2つの国立公園を舞台に、このエリアの活火山から恩恵を受けた自然や文化をハイキングやサイクリングなどのアクティビティから全身で体感する。

古くから薬湯として親しまれてきた川湯温泉で日本の温泉文化に触れた後、国立公園内で爽快なサイクリングを体験。

アイヌ民族ガイドと共に、マチネシリ（アイヌ語で「女の山」、和名は雌阿寒岳）のワンデイトレッキングでオンネトー

（アイヌ語で「年老いた沼」）へ向かう。最後はサイクリングと森のトレッキングでツアーを締めくくる。



【スルーガイド】

阿寒アドベンチャーツーリズム株式会社 笹崎浩丸

<プロフィール>

岩手県出身。2013年頃より、愛媛を中心にサイクリング、

マラソン等を盛り込んだインバウンドツアーにスルーガイドとして同行、

海外大使館員などの観光資源視察などに同行。2018年に北海道移住。

以来阿寒湖温泉在住。全国通訳案内士（英語）。得意言語、英語・スペイン語。



参加者名簿

No.		所属	名前	備考
1	参加者	全国通訳案内士	益山 彩	
2	参加者	Sotoasobu	江川 理恵	
3	参加者	知床ねむろ観光連盟	佐々木 亮介	※10月4日－5日のみ参加
4	参加者	日本航空（株）釧路支店	千里 博之	※10月6日－7日のみ参加
5	スルーガイド	阿寒アドベンチャーツーリズム(株)	笹崎 浩丸	
6	添乗	(株)JTB 北海道事業部	越智 綾美	
7	事務局	北海道運輸局	加茂 聖和	
8	事務局	(株)北海道宝島旅行社	雨池 さやか	

② Discover the volcanoes of East Hokkaido(Hiking/Cycling (弟子屈・阿寒周辺))

② 10/4～8 (4泊5日) Discover the volcanoes of East Hokkaido (Hiking/Cycling) (弟子屈・阿寒周辺)

Day	Date	Time	行程	ストーリー	アクティビティ強度	学ぶことができる内容 (一例)
1	10/4 月 弟子屈	16:00	阿寒湖着 移動 (集合場所: まりむ館1階ロビー) ※翌日宿泊者はニュー阿寒ホテル駐車場に駐車可能 (駐車の際はニュー阿寒ホテル玄関前にて、ホテル係員 へ「翌日に宿泊」の旨をお申し出ください。)	前泊 ・和式旅館で日本独自の温泉文化に触れ る		
		17:00	ホテルチェックイン			
		18:30	意見交換 (会場: 2階「ふじの間」)			
		19:30	夕食: ホテル食			
			宿泊先 お宿欣喜湯 (シングルユース/2食付き)			
2	10/5 火 弟子屈 阿寒	9:00	朝食: ホテル食 ホテルチェックアウト 川湯エコミュージアムセンター集合 サイクリング (E-BIKE使用) 川湯～屈斜路湖畔・砂湯～摩周観光文化センター 到着後、サポートカーにて昼食会場まで移動	・川湯から阿寒湖までをサイクリングでヒル クライムおよびダウンヒルに挑戦。 ・サポートカー同行なので、参加者の疲労 度に応じて歯機応変に一部区間を車移動 へ変更可能	<午前> サイクリング 距離 約28km 時間 約2時間	・AT顧客が求める地域交流 ・レンタルサイクリングでアクティビティを行う際の チェック項目
		12:00	昼食@「両国」			
		13:00	サポートカーにて移動			
		14:00	サイクリング (E-BIKE使用)		<午後> サイクリング 距離 約17km 時間 約1時間	
		15:30	双岳台～双湖台～滝見橋～阿寒湖温泉			
		16:00	ホテルチェックイン			
		17:00	意見交換 (会場: 2階「北斗」)			
		18:00	意見交換会終了 夕食: ホテル食 (各自)			
			宿泊先 ニュー阿寒ホテル (シングルユース/2食付き)			
3	10/6 水 阿寒	7:00	朝食: ホテル食	・ATTAメンバーにより高難易度と評された 雌阿寒岳のトレッキングに挑戦		・ツアー全体のテーマの中での各パーツの位置づけ をAT顧客にわかりやすく伝える力
		8:00	ワコンハイヤーにて移動 阿寒湖温泉～フレベツ林道～登山口	・アイヌ民族の登山ガイドによる自然・文化 両面でのガイドングにより心と体を進化さ せる		・登山ガイドの方法 ・アイヌ文化の活かし方
		8:30	雌阿寒岳トレッキング フレベツ林道登山口～雌阿寒岳頂上 ～阿寒富士頂上～オンネト～登山口	・活火山の踏破により、欧米では実感しにく い大地の活動を目の当たりにする		
		15:30	昼食: 携行食 ワコンハイヤーにて移動 オンネト～登山口～阿寒湖温泉		トレッキング 歩行距離=13km 標高差=登り約730m、 下り約860m	
		16:00	ホテル到着			
		16:30	意見交換 (会場: 2階「北斗」)			
		17:30	意見交換会終了			
		18:00	夕食: ホテル食 (各自)			
			宿泊先 ニュー阿寒ホテル (シングルユース/2食付き)			
4	10/7 木 阿寒	7:00	朝食: ホテル食	・認定ガイドとしか入ることのできない特別な 森の中を、ガイドとともにウォーキングする。 先住民族が大切にしている自然との関わり を知り、思いをはせながら、ゆつりと流れる 時間を楽しむ。	<午前> サイクリング 距離 自転車: 約14km 歩行: 約3km 時間 約6時間	・サイクリングからウォーキングツアーへ繋ぎ ・化石燃料を使わないツアー構築
		9:00	サイクリング (E-BIKE使用) & 森歩き 阿寒湖温泉～フレベツ林道～白湯山展望台 ～光の森～阿寒湖温泉			
		15:00	昼食: 携行食			
		16:00	ホテル到着			
		17:00	意見交換 (会場: 2階「北斗」)			
		18:00	意見交換会終了 夕食: ホテル食 (各自)			
			宿泊先 ニュー阿寒ホテル (シングルユース/2食付き)			
5	10/8 金 阿寒	7:00	朝食: ホテル食 朝食後解散			

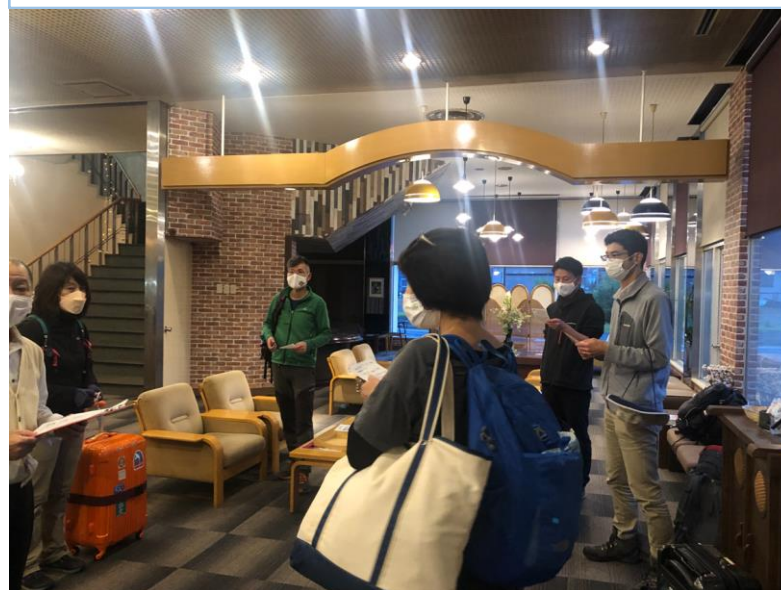
【Day1】10月4日（月） ブリーフィング・アイスブレイク

研修冒頭、本研修の趣旨の確認や全体のスケジュールについてオリエンテーションを行った。

また、スルーガイドの本間氏より、ツアー全体のコンセプト・ストーリー等についての解説を行った。適宜、スルーガイドがツアー全体の目線から補足説明や、アクティビティガイドに質問を投げかけることで、ゲストにインプットする情報の量と内容について、調整を行った。

ストーリーテリング

集合後、バスの中でこの地域のストーリーとツアーの行程などについてスルーガイドより説明があった。また、アイスブレイクとして、参加者の自己紹介を行った。

ホテルにて明日以降の説明

ホテル到着後、チェックイン前に翌日の説明がスルーガイドよりあった。
案内があった内容は、ホテルの案内、夕食の時間、行程、集合時間、必要な装備等である。

【Day2】10月5日（火） アクティビティガイドとのミート

AM9：00～ホテルを徒歩にて出発。また川湯エコミュージアムセンターにて、アクティビティガイドの阿寒観光ハイヤー松岡氏・小泉氏とも合流し、参加者の体調、服装・装備確認含めて、本日の行程について簡単なブリーフィングを行った。一日活用するサイクリングについても試走を行い、サドルの高さやギアチェンジの仕方のレクチャーも行った。

1日の行程の確認

川湯エコミュージアムセンターの模型を活用し、阿寒摩周国立公園の説明や周辺の地形、自転車走行における大変なポイントについての解説等、一日の行程の確認を行った。

自転車の調整

その日一日活用する電動自転車のサドル調整、ギア調整、電動自転車の使い方について、アクティビティガイドより説明があった。

【Day2】10月5日（火） 川湯～阿寒湖サイクリング

サイクリングについては、川湯～阿寒に掛けて計45kmを走行。その途中で、砂湯やコタンの湯などの観光地のほか、地元の人ならではの阿寒道路の歴史の碑に案内いただく等、地域の歴史や文化、地形に関わる地点をガイドいただいた。

近くの観光地に立ち寄り

屈斜路湖や砂湯、コタンの湯などの周辺の観光地をガイドに案内いただいた。
その中の案内についても、火山の関わりや地域の地形などのストーリーに関わる内容が説明に含まれており、納得感の強い説明であった。

阿寒道路開通の碑

地元のガイドだからこそ知る、地元の歴史・文化についての解説が、阿寒道路開通の碑の前で行われた。

【Day2】10月5日（火） 川湯～阿寒湖サイクリング

食事に関しては、摩周そばを提供している弟子屈町内の食堂の「両国」にて昼食をとった。予約した時間には間に合わない状態であったが、スルーガイドが飲食店へ随時情報提供を行っていたため、到着次第店側もスムーズに食事を提供することができていた。また、阿寒横断道路を下った先で、ガイドによる地元のお菓子とお茶の提供があった。サポートカーで先回りし、駐車帯での休憩となった。

地元食堂を活用

弟子屈で栽培されている、限られた流通量しかない摩周そばを食す。

地元のお菓子の提供

温かいお茶と共に、阿寒湖や釧路のお菓子を提供いただいた。
ダウンヒルによって体が冷えていたため、非常にありがたい配慮であった。

【Day3】10月6日（水） 雌阿寒岳トレッキング

ハイヤーに乗車し、阿寒湖温泉の西端からフレベツ林道を約 6 km登った地点の登山口で準備体操や装備の確認を行った。
阿寒湖温泉ルートは 3 つある雌阿寒岳の登山コースの中では一番長いコースで、勾配はゆるくゆっくり火山の景観を楽しみながら登れるコースであるとともに、針葉樹林の森やハイマツの森などの様々な植生を楽しみながら登頂を目指す道である。。

ガイドとミート・移動

ガイドとミートし、車で登山口まで移動。準備体操と装備の確認を行った。

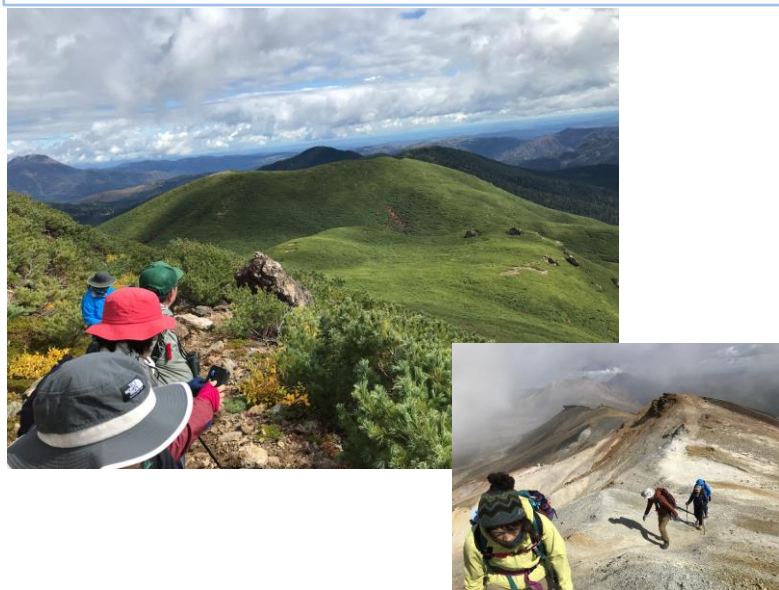
登山をするにあたっての注意

アクティビティガイドより登山をするにあたっての注意事項の説明があった。
ヒグマを見かけたときの対処、入山届への記載、歩くペースの配分（最初はゆっくり）、服装のレイアリングに関して等。

【Day3】10月6日（水） 雌阿寒岳トレッキング

登山をする上で注意することを都度都度ガイドがレクチャーしつつ、ペース配分に注意しながら登頂した。硫黄の採掘場所だった場所や硫黄を含んだ蒸気の吹き出し口を観察する機会があった。

登頂後は、風が弱い箇所にて昼食の時間を取った。食事内容は地元の飲食店が考案したお弁当であった。

登山

針葉樹林帯～ハイマツ帯等様々な樹種の森を超え、馬の背など様々な風景があった。
また、登山初心者が2名おり、アクティビティガイドとスルーガイドによる足の運び方や、ペース配分などの配慮がみられた。

地元の飲食店を活用したお弁当

地元の飲食店を活用したお弁当の配布があった。
少々量は多かったが、地元の素材を活用した弁当であり、プラスチックをなるべく活用しないように配慮した弁当であった。

【Day4】10月7日（木） 白湯山展望台サイクリング～光の森

9:00～阿寒湖のまりむ館に集合し、ガイドとミート後、電動アシスト付きマウンテンバイクの調整と一日の行程の説明があった。
前日に通過したフレバツ林道（砂利道が主に占めているコース）をマウンテンバイクで走るアクティビティである。

ガイドとミート

阿寒湖まりむ館にてガイドとミート。電動アシスト付きマウンテンバイクの試乗と調整を行った。
スルーガイドより本日の行程と、マウンテンバイクを乗車する上での注意点の共有があった。

林道サイクリング

スタートの阿寒湖畔を超えた後は、一昨日までとは異なり、砂利が多い林道でのサイクリングとなった。
途中、ギアのチェンジやサドルの高さが合わず、スルーガイドによる調整を行う場面もあった。

【Day4】10月7日（木） 白湯山展望台～光の森

林道を走り切った先にある白湯山展望台にて、昨日同様、地元の飲食店が考案したお昼を取った。阿寒湖を見下ろせる場所とあり、ストーリーの終着地点であるため、スルーガイドによる火山とまりもの関わりについて解説頂いた。
その後、光の森を歩き、前田一歩財団が守ってきた森を堪能した。

白湯山展望台での休憩

阿寒湖が見下ろせる白湯山で、昨日同様地元の飲食店が作ったお弁当を食べる。
阿寒湖全体と雄阿寒岳と雌阿寒岳の頂上付近を見渡すことのできる景勝地であった。

光の森

許可を持ったガイドのみが立ち入りを許される光の森の中をウォーキング。途中アイヌにルーツを持つガイドによるムツクリの指導や、ミズナラの木の前でのアイヌの衣服を着て写真撮影や、キハダのお茶（器はオケクラフト）の提供があった。

② Discover the volcanoes of East Hokkaido(Hiking/Cycling) (弟子屈・阿寒周辺) -意見交換-

■意見交換

実地研修中は、1日1回研修参加者とツアー催行者、スルーガイド、アクティビティガイドとの意見交換の場を用意し、ツアー造成・実施における要諦の理解促進を行った。



【ツアー造成における要諦の理解促進に係わる意見】

[行程造成]

- ・（スルーガイド又はスポットガイドから行程作成者への要望としては）ガイドが案内しやすいような、箇所（例えば、食事箇所、体験箇所等）を入れてくれるとありがたい。（そのため今回は、蕎麦の箇所をいれてもらった）
- ・（精度の高いATツアー造成のためには）作りこみ側と現場側のすり合わせが必要
- ・（サイクリングのルート設定について）目的地に向けてひたすら走るのではなく、途中途中で立ち寄りや素晴らしい景色があり、楽しいルートだった。登りのあと下りもあり、ルートに変化があり良かった。
- ・行程造成者、スルーガイド、アクティビティガイドの連携が重要。

【ツアー実施における要諦の理解促進に係わる意見】

[スルーガイドの役割]

- ・ATツアーでいうワクワク感や楽しさ等を演出するのがスルーガイドの役割の一つ。
 - ・過去のATツアーにおけるスルーガイドの経験では、レストラン選びにもストーリーを求められたことがあり、学びになった（常に何で私をここに連れてきたのか？を説明できることが求められた）。
 - ・今日はアクティビティガイドがメインのため、スルーガイドの出番はほぼなかった。
- （ツアー造成者より）本日は日本語の案内であったが、英語でのガイディングの場合はスルーガイドが不足部分をカバーしていく。

[スルーガイドの形]

- ・スルーガイドにもいくつかのバターンがある（例：山やサイクリング等の自然アクティビティに強い。文化の案内に強い等）

[ツアー運営]

- ・お客様の満足度を高めるためには、ガイドが臨機応変な行程変更？
→少人数なら対応可だが、大人数は規制を変えないと厳しい。（運行指示書等）
- ・エコミュージアムでの、阿寒摩周のジオラマを見ながらの最初の説明が良かった。2日目、3日目のジオも併せて説明しても良いのでは？アクティビティガイドのガイディングに、スルーガイドが上手く情報をプラスしていた。（事前にすり合わせしておくとうい）
- ・アクティビティガイドとは事前打ち合わせをしているが、スポットで話したいことを話してもらっている。阿寒ハイヤーさんとはやりやすいので、台本のようには決めていない。過不足あれば対応している。
- ・（スポットガイドの立場から言うと）普段から関わっている方がスルーガイドの際は、アクティビティガイドとしてやりやすい
- ・（スルーガイドの立場から言うと）全てではないが、可能なところは事前に話す内容を確認している（ガイドによっては何がみれるかわからないと濁される場合も多い）マメに連絡をしているとスムーズに進められると感じている。

③ 「地の果て・シリエトク（知床）」を知るカヤック＆サイクリングツアー（網走・知床周辺）

③ 10/9～10/12（3泊4日）「地の果て・シリエトク（知床）」を知るカヤック＆サイクリングツアー（網走・知床周辺）

【コースにおける地域ならではのストーリー】

北海道の北東部である知床国立公園を目指すサイクリングツアー。異業種が集まったガイドの集まりである「コネクトリップ」と一緒に、地域の主要産業である農業と漁業の関係をカヤックと各種アクティビティで巡りながら体感する。また、地域をサイクリングで巡ることで、砂浜・丘陵地帯から山岳地帯への変化、人里から野生生物の住処への環境の変化を直に体感することができる。



【スルーガイド】

通訳案内士／英語自然ガイド 馬上 千恵氏（Chie Moue）

<プロフィール>

福島県いわき市出身、札幌市在住。帯広畜産大学 生物資源化学科を卒業し、北海道森林管理局で国有林の管理・経営、林業の普及啓発、森林インストラクターとして森林環境教育に携わる。2005年にオーストラリアにてTESOL（英語教授法）資格を取得、英語講師として英語レッスン提供を開始。全国、全道で観業向けの『おもてなし英会話セミナー』を行い、森林インストラクターの経験を生かした「森林講座」や、英語講師＆英語ガイドの養成講座など、「英語×接客×観光」が織りなすユニークな講座を展開している。



参加者名簿

No.		所属	名前	備考
1	参加者	阿寒観光協会まちづくり推進機構	MOK KA CHUNG	
2	参加者	阿寒観光協会まちづくり推進機構	大川 彩果	
3	参加者	北海道経済部観光局観光振興課	作山 誠	
4	参加者	環境省阿寒摩周国立公園管理事務所	山崎 友寛	10月12日のみ参加
5	参加者	環境省阿寒摩周国立公園管理事務所	末廣 圭司郎	10月12日のみ参加
6	スルーガイド	M's English/全国通訳案内士	馬上 千恵	
7	事務局	北海道運輸局	経田 直哉	
8	事務局	(株)北海道宝島旅行社	雨池 さやか	

③ 「地の果て・シリエトク（知床）」を知るカヤック＆サイクリングツアー（網走・知床周辺）

③ 10/9～10/12（3泊4日）「地の果て・シリエトク（知床）」を知るカヤック＆サイクリングツアー（網走・知床周辺）

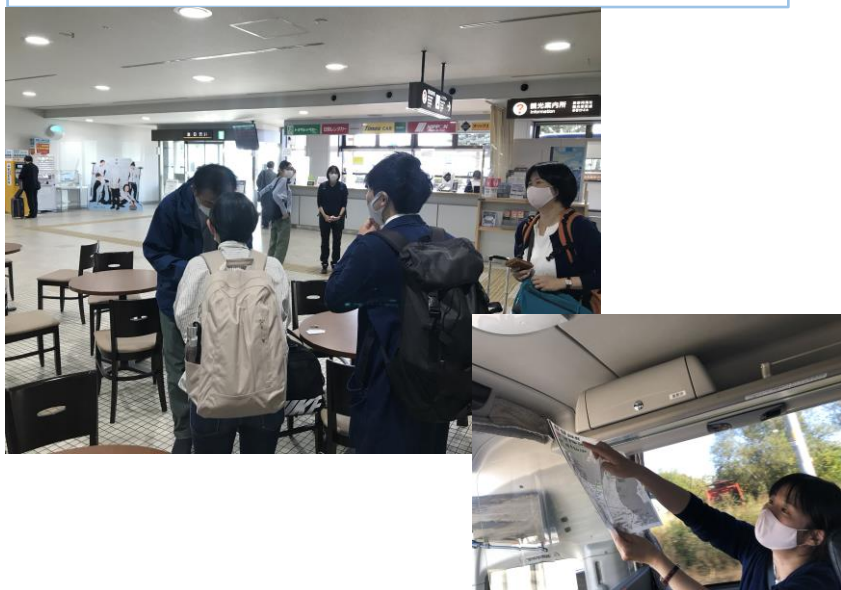
Day	Date	Time	行程	ストーリー	アクティビティ強度	学ぶことができる内容（一例）
1	10/9 土 網走	13:30 14:00 15:30 17:00 18:00	女満別空港集合（バスに乗り込み） 北方民族博物館 ホテルチェックイン ホテルにて意見交換（いさり火） 夕食：ホテル食	流水等を通じた北方とのつながりと共に、オホーツク地方にかつて暮らしていたモヨロ民族についての学びを深める。この地域の地形と風土、人が暮らしやすい環境であったことを知る。	—	・博物館などの文化施設を活用した全体像の説明 ・スルーガイドの前日確認
			宿泊先 網走湖荘			
2	10/10 日 網走	9:00 9:10 9:30 15:00 17:00 18:00	朝食：ホテル食 ホテル発（徒歩5分程度） 網走湖畔 コネクトリップ着 網走湖カヤック 昼食：地元産小麦を使ったピザづくり体験 ホテル戻り（徒歩） 翌日のコース説明 ホテルにて意見交換（いさり火） ホテル夕食	モヨロ人が住み着くほど豊富に存在していた食糧基地網走湖をカヤックでめぐる。またモヨロ人が食べていたとされている小麦を使い、ピザを作って食べる。 一日の最後は、多様な地域の関係者が集っているコネクトリップで、地元の人とBBQをしながら、地域について語らい合う。	カヤック 約3時間 サイクリング試走 約1時間	・前日に学んだ地域概要や歴史などのアクティビティへの反映の仕方 ・AT顧客が求める地域交流
			宿泊先 網走湖荘			
3	10/11 月 網走～清里	8:00 9:00 16:00 16:30 18:00	朝食：ホテル食 サイクリング開始 網走～小清水 昼食：道の駅はなやか小清水周辺 小清水～清里 ホテルチェックイン 意見交換会（斜里産業会館へ移動：徒歩5分） 夕食：町内飲食店 各自	オホーツク人・モヨロ人が育てていたとされる小麦畑が連なる風景をサイクリング。目的地は世界自然遺産知床。次第に人里から離れていく様子も肌で感じる。途中来運神社などへ立ち寄り、斜里岳からの湧き水を汲む	サイクリング ・時間 約6h ・距離 約60km ・高低差 198m（5km時点傾斜、6%）、148m（28km時点、傾斜4%）などアップダウンのあるコース	・サイクリングコースの組み方 ・サイクリング時の食事 ・サイクリングレンタル時のチェック項目
			宿泊先 ルートイングランティア知床斜里			
4	10/12 火 清里～斜里	8:30 14:00 15:00 17:00	朝食：ホテル食 出発 斜里～ウトロ 知床自然センター 到着 ツアー終了 知床自然センターにて昼食・意見交換 バスにて女満別空港まで移動 解散(予定)	次第に人のいる環境から、人の住むことができなかった場所へ向かう。国立公園に入り、旅を終了。	サイクリング ・時間 約6h ・距離 40km ・高低差 100 m（10km時点傾斜5%）、130m（22km時点、傾斜5%）、117m（44km時点、傾斜6%）などアップダウンのあるコース	・サイクリング中の地域交流の作り方 ・AT顧客が喜ぶコース設計
			宿泊先 -			

【Day1】10月9日（土） ブリーフィング

研修冒頭、本研修の趣旨の確認や全体のスケジュールについてオリエンテーションを行った。また、スルーガイドの馬上氏より、バスの中でツアー全体のコンセプト・ストーリー等についての解説を行った。

その後、この地域のゲートウェイプログラムである北方民族博物館にて、オホーツク民族についての解説や、カヤックなどの展示物についての説明があった。

ブリーフィング



女満別空港にて、ゲストとミート。
参加者同士の自己紹介の後、バスにて移動。その間にスルーガイドより地域の情報とストーリー、行程についての説明があった。

ゲートウェイプログラム：北方民族博物館



北方民族博物館にて、古代にこの土地にいた北方からの民族・オホーツク人についての解説があった。特に重要な北方圏の地図以外は、参加者のペースに合わせて館内説明を活用頂いた。

【Day2】10月10日（日） 網走湖カヤック

オホーツク人がかつて使っていたであろうと言われているカヤックを活用し、網走湖をクルーズ。また、カヤックは動力を活用しないため、鳥が逃げず、野鳥観察に適した乗物である。しかし、当日は高波により、波が穏やかな地点まで行き、戻るコースに変更となった。網走産の小麦を使ったピザづくりをした後、近くの鮭の遡上場所の見学をした。

網走湖カヤック



寒くなっているシーズンであったため、ドライスーツを着用してカヤックを実施した。
当初予定していたコース（鮭の遡上見学、対岸への上陸）は強風のため実施できず、早めに施設に戻った。

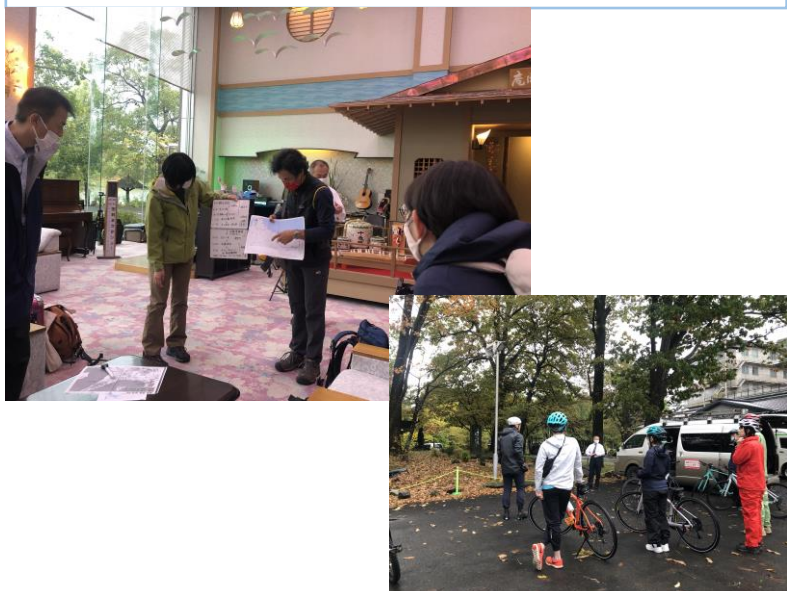
ピザづくり体験・鮭の遡上場所見学



施設に戻り、地元の野菜と小麦を活用したピザづくり体験を実施。その後、スポットガイドに近くの孵化場近くにて鮭の遡上見学を案内していただき、網走湖が食が豊富な場所であることを解説頂いた。

【Day3】10月11日（月） 網走～斜里サイクリング

ホテルにてサイクリングのガイドとミート後、ガイドより行程と時間の説明があり、ホテル駐車場にてサドルの高さ調整や、ギアの使い方、ハンドサインの確認があった。当日朝まで雨が降っていたため、滑りやすく時折水たまりがあったが、各々レインコートなどを着用し、走行した。周囲はビートの畑や収穫された後の畑があることを見ることができ、またアップダウンが多い地形ということを感じることができた。

ガイドとミート

ホテルにてガイドとミートし、その日の概要説明を行った。
自転車の調整や、ハンドサインの確認をし、出発。

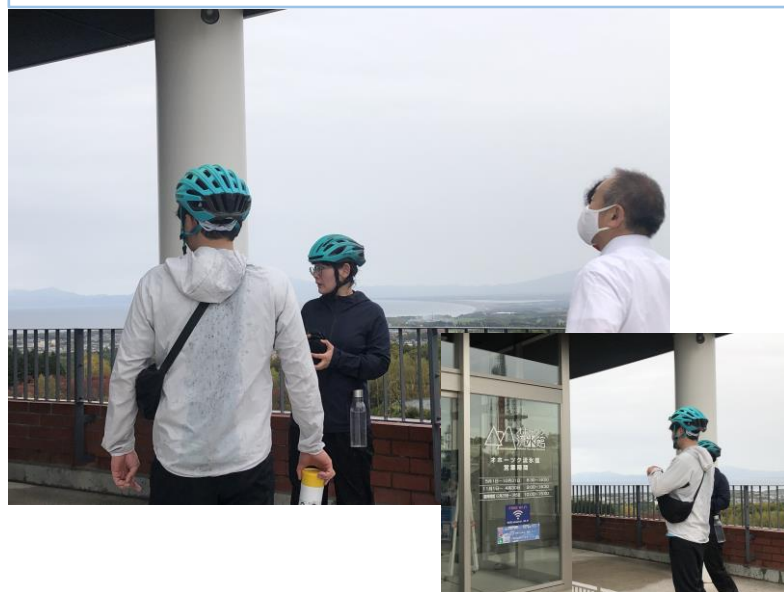
サイクリング

雨が降った後の道を自転車で走行。
街を離れて、郊外の畑作地帯や湿原の地帯を走行した。丘の上から海のそばをコースとしているため、アップダウンが激しいコースであった。

【Day3】10月11日（月） 網走～斜里サイクリング

ホテル出発後、一番標高が高い地点である天都山で休憩をとり、達成感を感じるとともに、知床まで見渡せる環境を活用し、コースの全体像の説明を行った。このことにより都度振り返り、自身がどの地点まで進んでいるかの達成感を感じることに役立った。同様に、ずっと見えている斜里岳を感じるために、来運神社で斜里岳の伏流水を楽しむ時間を設けた。

天都山にてコースの全体概要を説明



網走湖から出発後一番標高が高い地点である天都山にて走る地域の全体像を確認。行程中は都度天都山を確認し、自身が走ってきた地点を確認しながら走行した。

斜里岳の伏流水



1日目の最後に、来運神社で斜里岳の伏流水を楽しんだ。ずっと見えていた斜里岳の恵みであり、これがこの地を豊かにしているということを説明した。

【Day4】10月12日（火） 斜里～ウトロサイクリング

朝ホテルのロビーにて集合後、ガイドより当日の行程の説明があった。以久科原生花園にて目的地の確認のほか、鮭釣りの人々を見ることができ、地域ならではの風景についても確認できた。

ブリーフィング

朝ホテルのロビーに集合し、当日の行程の説明があった。また、当日朝にスルーガイドより、アクティビティガイドに参加者が求めていること（例「北方民族とこのアクティビティの関連等」）があり、行程変更を加えた。

以久科原生花園で、目的地である知床を確認

浜辺に出ることができる以久科原生花園に立ち寄った。鮭を狙った釣り人がおり、この時期の風物詩を見ることができると同時に、この地域が豊かな地域であることが感じられた。同様に、知床までを見渡せる場所であったため、目指す地点を指し示すのにも良い場所であった。

【Day4】10月12日（火） 斜里～ウトロサイクリング

立ち寄り場所としては、以久科原生花園、朱円竪穴住居跡群、天に続く道、鹿牧場、遠音別川（鮭の遡上）、オシンコシンの滝、チャシコツ上遺跡、昼食（波飛沫）、道の駅、ゴール（知床自然センター）。遺跡は当初予定にはなかったが、参加者からのオホーツク人などの関連を聞かれ、スルーガイドとアクティビティガイドにより行程の調整を行った。また、有名な観光地も含まれ、「せっかくここまできたのだから」までも網羅されているコースであった。

オホーツク人や縄文人、アイヌ民族の史跡を解説



元々は行程にはなかったが、スルーガイドの申し送りがあり、アクティビティガイドが地域の史跡を案内した。スルーガイドが、アクティビティガイドがどのような分野に強いのか、また地域について理解があったことがこのような調整ができた。

休憩ポイント

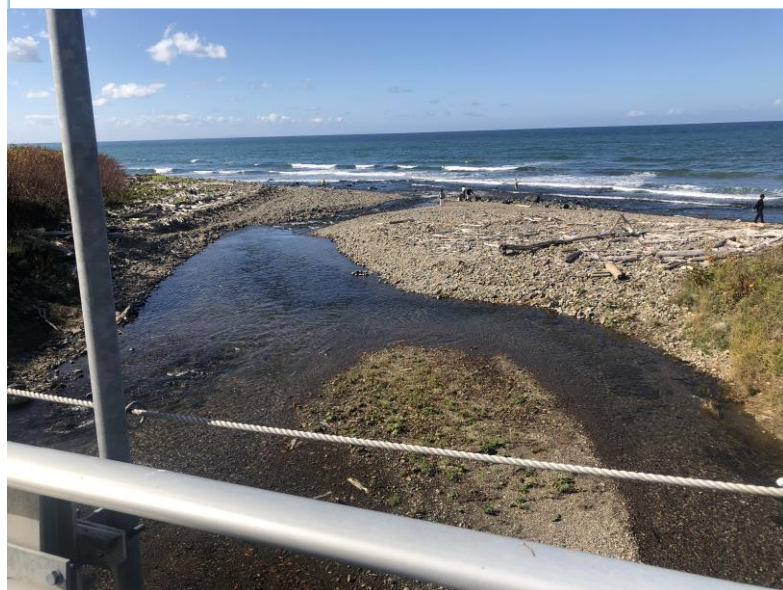


以久科原生花園や天に続く道やオシンコシンの滝、道の駅などの各観光地を休憩地点として活用した。単純にアクティビティのみではなく、「せっかく来たからガイドブックに掲載されている場所も楽しみたい」という要望を満たすことのできるコースであった。
※知床五湖については、本来のPSAには含まれているが、今回は時間の都合によりカット。

【Day4】10月12日（火） 斜里～ウトロサイクリング

以久科原生花園や網走での遡上場所同様、ウトロまでの途中の遠音別川にて、鮭の遡上を見学した。鮭自体がこの土地の人々に密着している食材であると同時に、熊の食糧としても重要な役割を担っているという説明を聞き、自然と人がともに生活している様子を感じられた。最終のゴールの知床自然センターまでは、峠の途中までを登るということもあり、かなりの体力が必要とされたが、参加者からは程よいチャレンジな要素があり、かつ達成感が感じられたという意見があった。

鮭の遡上場所見学



網走、以久科原生花園に続き、鮭が遡上・見学できる場所を訪れた。

ゴール：知床自然センター



参加者全員が無事にゴール。ちょうど良い難易度だったという一方で、ガイドのサポートについての確認があるなど、課題点も明らかになった。

③ 「地の果て・シリエトク（知床）」を知るカヤック＆サイクリングツアー（網走・知床周辺）－意見交換－

■意見交換

実地研修中は、1日1回研修参加者とツアー催行者、スルーガイド、アクティビティガイドとの意見交換の場を用意し、ツアー造成・実施における要諦の理解促進を行った。



【ツアー造成における要諦の理解促進に係わる意見】

[より良いツアー造りのために]

- ・ガイドはたくさんいる。ただ、それを横につなぐ人や体制が取れていない。それがかなり課題。
- ・各地のスルーガイドが横に連携してお客様の情報なりを共有できれば問題ない。通訳案内士はそうにして、お客様の情報を前の担当していた人に聞いて引継ぎをしたりしている。

[ATという単語について]

- ・BtoBの業界用語だが、BtoCはそもそも説明する必要がない（自分で好きなものを選ぶので）ので、広く広まっているものではない。「これはATツアーです」という販売はない。「サイクリングツアー」「ハイキングツアー」などのカテゴリで販売している。

[雨天時のプランB]

- ・アサインしているガイドのできることに限られる。完全に当初予定していたアクティビティが実施NGだった場合は、レインコート等をお借りして外歩きや、室内でできる意見交換や休憩時間等になってしまう。施設回り（立ち寄り箇所の追加）

[保険等]（ガイドの立場から）

- ・保険は、自分で賠償責任に入ったり、旅行会社の保険があったり、お客様個人で入っていたりした。
- ・その際は、自分の領域の補償内容等はしっかり明記したものを作り、サインさせていた。
- ・トムラウシの例もあるので、ATは命を預かるものなので、ガイドがどこまで責任を負うのかは悩みどころ。

【ツアー実施における要諦の理解促進に係わる意見】

[ツアー中の人員体制]

- ・チェックインの際や各種入込の連絡、その他でお客様の面倒を見られないときがある。少人数ならば対応できるが、大人数（8名以上）はスルーガイドと添乗員は分けた方がよい。
- ・ホテル側で英語の対応ができないので、スルーガイドによる対応を求めている。ただ、一人で通訳もやってガイドもやって、添乗もやって時間確認もして、等一人でそんなにたくさんの役割はできない。10人、20人になった際は難しい。
- ・アドベンチャートラベルのイレギュラー対応は一人では難しい。
- ・海外のATツアーでは、ガイドが一人で引っ張っていた。運転もしながらガイド。多分それは同じコースを何回もやったことがあるからだと思う（ジャンボタクシー／オーストラリア）。これは日本では難しい（法の規制など、色々なしがらみがある）。なので日本的ATになってしまう。海外のかたにも「日本的ATです」と伝えることが必要。

③ 「地の果て・シリエトク（知床）」を知るカヤック＆サイクリングツアー（網走・知床周辺）－意見交換－

■意見交換

実地研修中は、1日1回研修参加者とツアー催行者、スルーガイド、アクティビティガイドとの意見交換の場を用意し、ツアー造成・実施における要諦の理解促進を行った。



【ツアー実施における要諦の理解促進に係わる意見】（続き）

[スルーガイドの役割]

- ・ 一番うまくガイドができたと感じるのは、地域の方との連携ができた時。うまく伝えられた、相手もうまく伝えることができたと感じる。初めましての人とはうまくいかない。この方が何を話することができるのかわからない状態だとわかりにくい。相手も信頼してくれるからこそ出てくる情報もある。特に地域に行けば行くほど、情報の引き出しが引き出しが難しい。相手の情報をいかにうまくひきだすか。
- ・ 富裕層は深い知識を求める人が多く、表面的なものを見抜く力がある。知識や面識がある人がしっかりとやった方が良い。
- ・ 本当にハードなものは、お客さんが勝手にガイドを見つける。何だったら自分で連れて来る。北海道のガイドより正直レベルが高い人が多い。ガイドが必要なのは文化体験。アウトドアの専門家に英語を話させよう、という風潮があるが、文化体験を案内できる人（きっちりを連携を取れる人）を強化した方が良い。ATWSで話したときも「ガイドは自分で連れて来る、でも地域を案内できる人を紹介してほしい」という要望があった。自国から連れてきたガイドだと、雨降ったからどうしたら良いか、という提案ができない。そこが必要。

[通訳に係わる業務]

- ・ 一番通訳業務が辛い。人が言っていることを理解して、頭の中で英語で組み立てて伝えるのは辛い。
→事前にどういうことを話すのか、という情報は必要。
- ・ 歴史の話をしていて、突然「藤原氏」などの固有名詞が出てきたときは、どのように説明すればよいかわからなかった。
- ・ 単に通訳ではなく、コミュニケーションをとるための間を取る人という認識でいた方が良い。

[具体的な訪問場所でのガイドについて]

- ・ 博物館の案内→学芸員さんの思いや施設の特性もあるので、勝手なことを言えない風潮がある。最初に見どころと案内をしてそのまま放してしまっていた。今回のように音声ガイドがあるのが理想的。自分の見たいものを見て、聞きたいところを音声ガイドをするのは理想。ただ、学芸員さんの案内は喜ばれる。特別感を感じてもらえる。

[行程変更等の柔軟に対応について]

- ・ 小グループのツアーの場合、かなり行程変更を希望される（気分等で）。変更の希望があった場合、旅行会社に聞いて行程変更をする場合がある。ただ、旅行会社によって柔軟に対応する会社もあれば、行程変更がNGの場合もある。ガイドとしては、要望だけ聞いて、旅行会社が判断。
- ・ 海外のAT顧客は融通が利くものと思っている。むこうのツアー自体がフレキシブルなのかも。

④ 洞爺湖有珠山ジオパーク&黒松内ローランド・アドベンチャー（洞爺湖有珠山周辺）

④ 10/13～16（3泊4日）洞爺湖有珠山ジオパーク&黒松内ローランド・アドベンチャー（洞爺湖有珠山周辺）

【コースにおける地域ならではのストーリー】

火山との共生の暮らしを学ぶ。国土の70%を山岳地帯が占める日本において、古代から火山と共生してきた歴史がある。かつ本コースでめぐる地域は、今も活動を続ける有珠山を中心に、火山との共生の暮らしを感じるフィールドとして適した地域である。それらをこの地域特有（ならではの）の魅力として感じて頂き、参加者それぞれにとっての土地との共生を振り返る機会として頂きたい。



【スルーガイド】

一般社団法人黒松内町観光協会 事務局長 本間 崇文氏（Takafumi Homma）

1993年-1999年 ロンドンで現代アートを学ぶ。1995年 現地コーディネーター、添乗員などを経験。ヨーロッパを拠点にフリーのメディアコーディネーターとして活動。訪れた国々30カ国以上。2009年帰国後 NPO法人サロベツ・エコ・ネットワーク（豊富町）で国立公園の保全調査、エコツアーの開発、環境教育などを担当。2012年 プナ北限の里ツーリズム（黒松内町）主任コーディネーターに就任。現在は、黒松内町にて、太平洋から日本海まで人力の移動手段（ウォーキング、サイクリング、カヌー等）を使って黒松内低地帯での旅を楽しむ、Eco-Mobility town projectの推進に取り組んでいる。PSAに採用された北海道宝島旅行社主催「洞爺湖有珠山ジオパーク&黒松内ローランド・アドベンチャー」のスルーガイドも務める。



参加者名簿

No.		所属	名前	備考
1	参加者	（一社）七飯大沼国際コンベンション協会	穴澤 剛行	
2	参加者	壮瞥町地域おこし協力隊	中岡 紗恵子	
3	参加者	NPO法人大雪山自然学校	藤木 加奈子	
4	参加者	網走市役所 観光商工部観光課	川村 悠人	10月13日－10月15日のみ参加
5	参加者	北海道経済部観光局	興水 昌明	
6	スルーガイド	（一社）黒松内町観光協会	本間 崇文	
7	事務局	北海道運輸局	菊池 織絵	
8	添乗	北海道宝島旅行社	池田 かおり	
9	事務局	北海道宝島旅行社	常井 玄	

④ 洞爺湖有珠山ジオパーク & 黒松内ローランド・アドベンチャー（洞爺湖有珠山周辺）

④ 10/13～16（3泊4日）洞爺湖有珠山ジオパーク & 黒松内ローランド・アドベンチャー（洞爺湖有珠山周辺）

Day	Date	Time	行程	ストーリー	アクティビティ強度	学ぶことができる内容（一例）				
1	10/13 水 洞爺湖	14:30	洞爺駅集合	・ツアー全体のテーマ「火山（土地）との共生」について導入の解説 ・洞爺湖ビジターセンターでは翌日のジオパークの全体像の説明。	—	・ビジターセンター等を活用した全体像の説明 ・スルーガイドの前日確認				
		15:30	洞爺湖ビジターセンター							
		17:30	ホテルチェックイン							
		18:00	意見交換（ツアー造成・実施における要諦の理解促進） 夕食：ホテル食							
		宿泊先	洞爺湖万世閣ホテルレイクサイドテラス							
2	10/14 木 洞爺湖		朝食：ホテル食	・生活圏での噴火による生々しい傷跡から変動の凄まじさを知る。 ・2000年噴火による大地の変動の上を歩き、地球のダイナミズムに触れる。 ・アクティビティガイドはSotoasobu江川理恵氏（火山マイスター、WAFAアドバンスレベル国際資格）。 ・有珠山ロープウェイ。岩屑なだれによって作られた流山地形を山頂から眺める。	ウォーキング （未舗装路を含む散策道） （標高差100m） 距離 約5km 時間 約3時間30分	・前日に学んだ地域概要や歴史などのアクティビティへの反映の仕方 ・アクティビティガイドとAT顧客とのインタラクティブなやりとりを促すスルーガイドの技術 ・スルーガイドによるグループマネジメント ・ツアー全体のテーマの中での各パーツの位置づけをAT顧客にわかりやすく伝える力				
		8:00	ホテル発							
		8:10	金比羅災害遺構、西山山麓火口散策路							
		12:30	農家レストラン 幸来							
		15:30	有珠山ロープウェイ							
		18:00	宿泊施設チェックイン							
		18:30	意見交換（ツアー造成・実施における要諦の理解促進）							
		19:30	夕食：歌才自然の家							
		宿泊先	黒松内・歌才自然の家							
3	10/15 金 黒松内		朝食：宿泊施設にて	・「自然との共生」をテーマにガイド ・2日間かけて、森・川・海の繋がりを体感する。 ・2度のブナ伐採の危機を乗り越えたエピソードなどの紹介 ・地元食材を使った和食ビストロでランチ我つま ・自転車で自然との共生を目指す黒松内を巡る。	ブナ林ガイドウォーク 距離 約2.5km 時間 約2時間 サイクリングに関しては 町内の移動で使用	・サイクリング中の地域交流の作り方 ・AT顧客が喜ぶコース設計 ・AT顧客が求める地域交流				
		9:00	サイクリング出発							
		9:30	ブナセンター ブナの話、全体像の説明							
		10:30	歌才ブナ林ガイドウォーク							
		12:45	昼食：地域の和食ビストロ我つま							
		14:00	移住者を巡る里山サイクリング							
		16:00	宿泊施設帰着							
		16:30	意見交換（ツアー造成・実施における要諦の理解促進）							
18:00	夕食：小間旅館									
		宿泊先	黒松内・歌才自然の家							
4	10/16 土 黒松内	7:30	朝食：宿泊施設にて	・山川海が凝縮する黒松内低地帯を学びの場として高く評価するぶなの森自然学校スタッフ（カヌーガイド）との交流	朱太川カヌー 距離 約2.5km 時間 約1時間30分	・コンテンツをコンセプトとストーリーで繋げる ・ツアー全体を通してのとりまとめ				
		8:30	朝フットパス 寺の沢コース							
		9:30	車で移動							
		10:00	ブナ自然学舎 コーヒーブレイク							
		10:30	サイクリング カヌー乗り場まで							
		11:00	朱太川でカヌー 森～川～海のつながり							
		13:00	「寿都湾 元祖 かき小屋」で昼食							
		14:30	意見交換（ツアー造成・実施における要諦の理解促進）							
		17:00	洞爺駅着 解散							

【Day1】10月13日（水） 研修オリエンテーション・スルーガイドとのミート

研修冒頭、本研修の趣旨の確認や全体のスケジュールについてオリエンテーションを行った。
また、スルーガイドの本間氏より、ツアー全体のコンセプト・ストーリー等についての解説を行った。同時に、PSAコース造成・実施時の役割分担について、ツアー催行者、スルーガイド、アクティビティガイドがどのような役割分担で進めているのかについても、説明を行った。

スルーガイドからツアー全体についての説明

ツアー全体のコンセプト・ストーリー・ハイライト等について、スルーガイドの本間氏より説明を行った。

マップ等を活用した視覚的にわかりやすい説明

行程全体をマップに落とし込んだものや、ポイントとなるキーワードや写真などを視覚的に見せ、ゲストが理解しやすい説明を心がけた。

【Day1】10月13日（水） 支笏洞爺国立公園 洞爺湖ビジターセンター・アクティビティガイドとミート

15：30～支笏洞爺国立公園 洞爺湖ビジターセンターにてアクティビティガイドのSotoasobu江川氏（洞爺湖有珠火山マイスター）とミート。江川氏より、翌日のアクティビティであるウォーキングプログラムについての導入として、日本の成り立ち、なぜ日本には火山が多いのか、そしてこの洞爺湖有珠山地域の土地の成り立ち等について、ゲストへの説明を行った。適宜、スルーガイドがツアー全体の目線から補足説明や、アクティビティガイドに質問を投げかけることで、ゲストにインプットする情報の量と内容について、調整を行った。

なぜ日本には火山が多いのかについて等を説明

この旅でゲストが2日間過ごす場所である洞爺湖有珠山ジオパークについての説明や、日本の土地の成り立ち、火山が多い理由、そしてこの地域の特徴についての説明等を、アクティビティガイドの江川氏より行った。

館内の巨大な床面マップを活用

洞爺湖ビジターセンター館内の巨大な床面マップを活用し、翌日ウォーキングプログラムで訪れる場所についての概要の説明や、ゲストが宿泊する場所と火山との距離など位置関係についての説明等を行った。

【Day1】10月13日（水） ホテルチェックイン・意見交換・ビュッフェレストランでの夕食・温泉

17：30～ホテル「洞爺湖万世閣ホテルレイクサイドテラス」にチェックイン。チェックイン時には、スルーガイドより鍵の受け渡しや、ホテル滞在に関するアナウンス（夕食・朝食の会場、温泉の入浴時間等）などを行った。その後、18：00～スルーガイド、アクティビティガイド、参加者、ツアー催行者にて意見交換会を実施。19：30～buffet形式での夕食を取り、各自その後は部屋でゆっくりとした時間を過ごした。

夕食はホテル内のビュッフェレストランにて。



夕食は、ホテル内のビュッフェレストラン。本来のツアーであれば、夕食終了時に翌日の行程、服装、装備等の案内をするブリーフィングを行う場合もあるが、コロナの影響もあり、今回はそれらの情報提供については夕方の意見交換会の最後にスルーガイドの本間氏より行った。

火山の恵みの一つである温泉



ゲストは夕方の洞爺湖ビジターセンターでのアクティビティガイドの説明により、この土地の概要についてインプットした上で、長旅の疲れを火山の恵みである温泉でゆっくりと癒して頂くという組み立て。国立公園地域（支笏洞爺国立公園）に指定されているカルデラ湖の洞爺湖の景観を楽しんで頂く。

【Day2】10月14日（木） ホテルチェックアウト・アクティビティガイドとミート

AM8:00～ホテル出発。出発時においても、スルーガイドの本間氏より、参加者の体調・服装・装備確認含めて、本日の行程について簡単なブリーフィングを行った。またホテルロビーにて、アクティビティガイドの江川氏とも合流し、ウォーキング開始ポイントまで貸切バスで移動した。

ホテル出発時の簡単なブリーフィング

ホテル出発時、ロビーにおいて、簡単なブリーフィングをスルーガイドの本間氏より行った。

野外・災害救急法に関するガイドの知識・スキル

アクティビティガイドのSotoasobu江川氏は、野外災害救急法「Wilderness First Aid」のWAFAアドバンスレベル認定ガイド（Wilderness Medical Associates Internationalによる認定）。本実地踏終了後に、スルーガイドである本間氏も同コースを受講、同じくWAFAアドバンスレベルの認定を得た。

【Day2】10月14日（木） 金比羅火口災害遺構散策路・西山火口散策路ウォーキング

AM8：10～金比羅火口災害遺構散策路・西山火口散策路ウォーキングを開始。まずは、金比羅火口災害遺構散策路を含む金比羅山麓ルート（約2.8km）をアクティビティガイドの江川氏の案内で歩く。

金比羅火口災害遺構散策路

アクティビティ開始時、まずはこれから歩いていくコースの一部が概観できる高台にて、コースの説明及び、洞爺湖有珠山ジオパークに指定されているこのエリアと火山との共生についての導入の話が、アクティビティガイドの江川氏よりなされた。

火山の噴火による泥流で1階部分が埋まった団地

2000年の有珠山の噴火による泥流で1階部分が土砂で埋まった旧虻田町桜ヶ丘団地。参加者は、火山の恐ろしさを目の当たりにした。また、アクティビティガイドの江川氏より、2000年噴火当時ここに暮らしていた人の話などが紹介された。

【Day2】10月14日（木） 金比羅火口災害遺構散策路・西山火口散策路ウォーキング

アクティビティであるウォーキングの前半部分となる金比羅火口災害遺構散策路では、土砂に埋もれた旧公衆浴場や団地、熱泥流で流された橋げたなどを見学。また、途中で2000年噴火でできた「有くん火口」を見学。金比羅火口災害遺構散策路と西山火口散策路の中間地点となる場所にある東屋では、アクティビティガイド手作りのスナックと、コーヒーがサプライズでふるまわれた。

2000年噴火でできた有くん火口

金比羅火口災害遺構散策路の途中にある有くん火口。2000年の有珠山噴火によりできた火口である。火山活動が生んだ土地の変化を間近に体感した。

サプライズでのスナックとドリンク

散策ルートの中間地点となる東屋での休憩時には、サプライズでアクティビティガイドの江川氏手作りのスナックとコーヒーがふるまわれた。

【Day2】10月14日（木） 金比羅火口災害遺構散策路・西山火口散策路ウォーキング

AM10:15～ 後半部分となる、西山火口散策路ウォーキングを開始。2000年の噴火の形跡を巡った。国道の真ん中にできた巨大な池や、階段状のアスファルト、取り残された重機など、生活圏内でおこった噴火の迫力を感じるルート。

火山活動によって段差が生じたアスファルト

火山活動によって、階段状になったアスファルトの前で、なぜこのようなことが起こったのかを、火山の活動を可視化した手作りのツールを用いて、アクティビティガイドの江川氏より解説。ガイドが全て解説するのではなく、ゲストにヒントを出して考えさせるなど、インタラクティブなやり取りが意識されていた。

特別許可が必要な立ち入り区域への入域

ツアーの特別感を演出するため、ガイドが同行、かつ特別な許可が必要な個所への立ち入りを行った。入域には、専用のヘルメット装着がルールとなっている。

【Day2】10月14日（木） 金比羅火口災害遺構散策路・西山火口散策路ウォーキング

西山火口散策路ウォーキングでは、火山活動による大地の変化の跡を目の当たりにした。元々 国道であった場所で起こった大きな地殻変動による大地の変化や、今も噴気をあげる噴気孔など、生きている火山を体感した。

元々国道であった場所で起こった地殻変動の跡

特別許可が必要な立ち入り区域内でのハイライトは、元々 国道230号であった道が、火山活動による地殻変動により、大きく階段状になってしまった景観を眺めること。生活区域で起こった火山による噴火の怖さと、周囲の植生についてのガイドの解説から、火山のそばに住むというここでの暮らしについて、ゲスト一人一人に考えて頂いた。

今も噴気をあげる噴気孔

道東の雌阿寒岳山頂等に比べれば規模は小さいが、今も生きている火山、または、今立っている大地の下でのマグマの活動について、視覚的な事象から思いを巡らせることができるコンテンツ。

【Day2】10月14日（木） 昼食「野菜のフルコース」（畑のまん中のスローフードレストラン）

12：00～ 午前中の約3時間のウォーキングの後、昼食場所である「畑のまん中のスローフードレストラン 幸来（さっくる）」へと貸切バスで移動。
12：30～ 幸来に到着し、洞爺産の野菜を中心にした野菜のフルコースを2時間半かけてゆっくりと楽しむ。同時に、午前中の体験で各々が感じたことなどのシェアを行った。

畑の真ん中のスローフードレストラン「幸来」

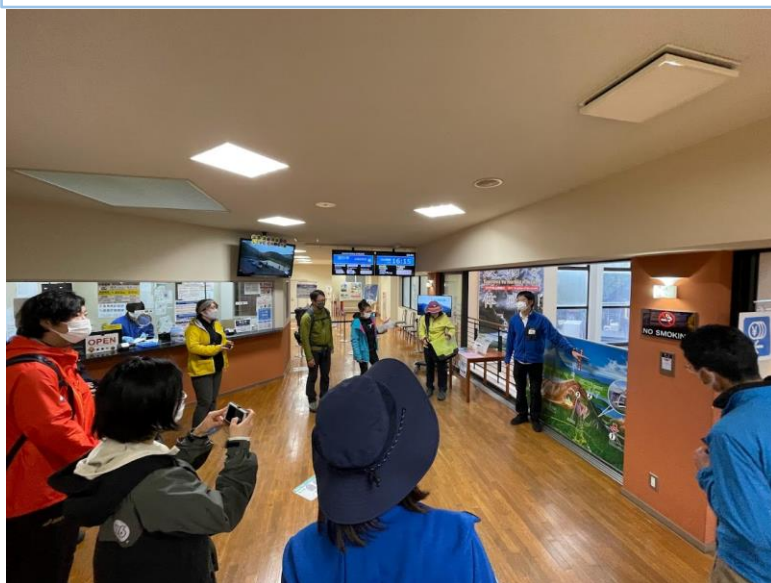
洞爺産の野菜を中心にした、野菜のフルコースを楽しんだ。また、2時間半というランチ（全20種類ほどの野菜のフルコース）の時間を活用して、これまでに体験したことについて各々がどのように感じたのかを共有するなど、ゆったりとした空間と時間の中で意見交換を行った。

洞爺産の野菜を中心としたフルコース

メニュー一例）旬の野菜たっぷりサラダ、コーンポタージュ、自家製かぼちゃパン、スイスチャードのグラタン、空心菜炒め、とんがりパワーの焼きびたし、赤大根の甘酢漬け、ナスのソテー、色々野菜のシーザーサラダ、キャベツパイ、お好み野菜のキッシュ、ニラと大根の生春巻き、生パスタ〜バジルのジェノベーゼ等々

【Day2】10月14日（木） 有珠山ロープウェイ

15：30～ 有珠山ロープウェイで、有珠山の展望台へあがる。昭和新山・洞爺湖側と伊達・有珠側を見渡し、火山の活動によってできたこの土地の特徴を俯瞰した場所から解説した。

有珠山ロープウェイ

ワカサリゾート株式会社有珠山事業部飯田様より、ロープウェイから見られる景観や、洞爺湖有珠山ジオパークについての説明を頂いた。

ロープウェイから見える昭和新山

ロープウェイで山頂駅にあがる途中で昭和新山をながめることができる。

【Day2】10月14日（木） 有珠山ロープウェイ

有珠山山頂に上がり、洞爺湖と昭和山を見下ろす。火山が育んだ大地を上から眺め、変動する大地のストーリーを感じる時間を過ごした。

洞爺湖展望台



洞爺湖展望台より見渡せる景観を眺め、昭和山が1944年に始まった噴火活動により隆起したストーリーなどを伝え、変動する大地を時間してもらうための時間を過ごした。

噴火湾方面（伊達市・有珠地域）を眺める



有珠火口原展望台より、噴火湾方面（伊達市・有珠地域）を眺めた。有珠山の山体崩壊で生まれた流山地形と、入江、岩礁地帯が育んだ火山の恵みのもう一つの側面である豊かな海産物がとれ、そこに縄文・アイヌの人々の暮らしが営まれたストーリーがガイドより伝えられた。

【Day2】10月14日（木） 移動・宿チェックイン

16：30～有珠山ロープウェイ山麓駅に戻り、黒松内へ向けて、貸切バスで移動した。道中、ここまでの行程のアクティビティガイドを務めて頂いたSotoasobu江川氏に対しての参加者からのフィードバックを行った。また、洞爺湖から黒松内へ向かう約1時間の移動の車内では、スルーガイドの本間氏より、簡単な1日目、2日目のまとめと、翌日以降の3日目、4日目の黒松内の行程へとどのように繋がるのかの説明が行われた。

スルーガイド本間氏より、バス車内での解説



移動の車内では、アクティビティガイドのSotoasobu江川氏への参加者からのフィードバックが行われた。また、黒松内まで移動する車内では、3日目、4日目以降の行程へとどのようにストーリーが繋がるのかの解説が行われた。

黒松内での宿へチェックイン



黒松内では自然体験学習宿泊施設歌才自然の家に連泊（2泊）した。町独自の小規模な造りの宿泊施設であることは高評価であったが、バス・トイレが部屋になく共用であるということは、AT顧客受入にあたってのハードルとなるという意見が出された。

【Day2】10月14日（木） 夕食 歌才自然の家

18：30～ スルーガイド、参加者、ツアー催行者にてここまでの行程のふりかえりを行い、ATツアー造成・実施に向けた意見交換を行った。

19：30～ 歌才自然の家の和室（貸切）にて、黒松内を流れる朱太川のアユを始めとした、地元食材を使った料理がふるまわれた。

歌才自然の家のシェフ大谷氏の登場



夕食時、サプライズで歌才自然の家のシェフである大谷氏が登場し、清流めぐり利き鮎会第19回でグランプリを受賞した朱太川のアユが提供された。

朱太川のアユ



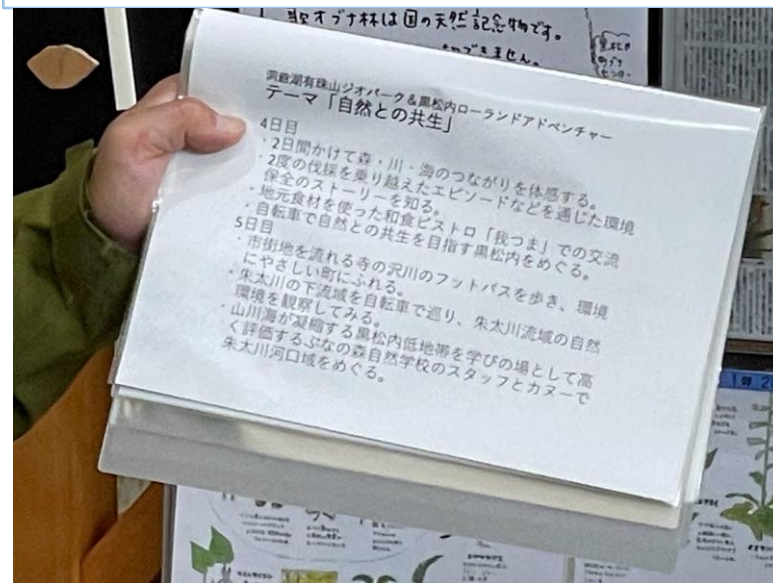
アユは炭火で焼かれた状態で提供され、ゲストはサプライズな演出を喜んだ。

【Day3】10月15日（金） 朝出発前のブリーフィング

各自朝食を食べ、9：00～午前中のアクティビティ開始前に宿泊施設ロビーにて、簡単なその日1日のブリーフィングが行われた。また、前日までの2日間について要点を絞って再度振り返りを行い、ツアー全体としてどのようなストーリー構成になっているのかを参加者に共有した。

朝出発前の簡易ブリーフィング

3泊4日のツアーのうち、ここまでの2日間とこれから2日間について、再度簡単なブリーフィングをスルーガイドである本間氏より行った。

ツアーのテーマ「自然との共生」

ツアーのテーマについて、参加者に対して、再度アナウンスを行った。ツアー全体として、どのようなコンテンツで構成され、どのようなテーマのもと、どのようなストーリーが描かれるのか。造成側の意図も含め、解説を行った。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

宿でのブリーフィングを終え、サイクリングプログラムスタート地点である黒松内町ブナセンター（博物館）まで約1kmを徒歩で移動した。道中、高台から黒松内の市街地を一望し、このエリアが黒松内低地帯と呼ばれる地域であること、太平洋から日本海へと抜ける風の通り道になっていることなど、市街地を俯瞰した上での、地理的な説明が行われた。

黒松内町の市街地が一望できる場所での解説

黒松内町の位置関係、町独自の景観条例により自然と調和する色である緑色の屋根が町には多いことなどがスルーガイドの本間氏より説明があった。

町が推進するフットパスの標識

宿泊先の歌才自然の家から、サイクリングスタート地点であるブナセンターまでは約1kmの道のり。道中、町が推進するフットパスの標識など、黒松内町と自然・環境との付き合い方、スタンスが垣間見える対象物が見られた。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

9：30～ 黒松内町ブナセンターにて、町についての概要や北限のブナ林を有するブナの里としての特徴などについて話を聞いた。

ブナセンター ブナの話、全体像の話



黒松内町ブナセンターにて、職員より、町とブナの木
の関りについての話を聞いた。また、ブナの森が養分
を育み、その養分が朱太川を伝って寿都湾へと流
れ出て豊かな海産物を育てているという森川海の
つながりの導入の話聞いた。

黒松内低地帯の地理的特性



黒松内低地帯の地理的特性についての説明を受
けた。また、説明を行ったブナセンターの職員からは、
昨日まで参加者がいた洞爺湖有珠山地域と対比
して黒松内低地帯の特徴が伝えられるなど、3泊4
日の行程全体を意識した説明が行われた。これは、
スルーガイド本間氏の事前調整によるものである。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

10：15～ ブナセンターからサイクリングでの移動がスタート。サイクリング自体を数十キロ等楽しむ「サイクリングプログラム」ではなく、あくまでも環境保全意識の高いマチを巡る手段として自転車を活用するという位置づけ。それについての説明も、スルーガイドの本間氏より行われた。

ブナセンターからサイクリングスタート

観光協会の職員によって用意されたロードバイクを各自フィッティングし、動作確認、安全に関する説明等を行ったのち、サイクリングでの移動を開始した。

ブナセンター～歌オブナ林入口駐車場

最初の移動の行程は、ブナセンターから次の歌オブナ林ガイドウォーキングの場所までの移動として、約2km程度のゆるやかなサイクリングとなった。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

10：30～ 歌オブナ林ガイドウォーキングの出発点である歌オブナ林入口駐車場では、アクティビティガイドである黒松内ぶなの森自然学校スタッフの大類氏が一行を出迎えてくれた。ここをスタート地点として、約1時間15分程度のブナ林ガイドウォーキングを行った。

駐車場のマップを使って位置関係等の説明

アクティビティガイドである大類氏からの説明を主に、随時、スルーガイドである本間氏より、ゲストに関する情報提供や、1日目、2日目に見てきた情報等がその場でも共有され（事前にも共有済）、アクティビティガイドとゲストのつなぎ役として、スルーガイドの本間氏が機能していた場面であった。

アクティビティガイドとスルーガイドの連携

歌オブナ林ガイドウォーキングでは、基本的にアクティビティガイドである大類氏が主に進行したが、時折、スルーガイドの本間氏が1日目、2日目にゲストが見たことや行ったエリアとの対称の説明を加えるなど、必要に応じて行程全体を通したストーリーの繋ぎりの演出が行われた。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

11：15～ 歌オブナ林の途中にあるブナの木台で休憩。スナックとして黒松内町観光協会で商品開発・販売を行っているブナサブレが温かいドリンクとともに配られた。また、休憩の間、アクティビティガイドである大類氏がこの町に来たきっかけなどの話が、スルーガイドの本間氏のファシリテーションにより引き出されるなど、スルーガイドの機能の一つとしての、ファシリテーターの役割が見られた場面でもあった。

町の観光協会で販売しているブナサブレ

ブナの木に囲まれた休憩場所で、スナックとしてのブナサブレと温かいドリンク（ホットミルクティー）でしばし休憩をとった。

休憩の間、車座になってガイドとゲストの交流

アクティビティガイドの大類氏の少しパーソナル（個人的）な話（なぜこの町に来たのか？それまでのような人生を歩んできたのか？等）を皆で共有した。そのような話が無理なく自然に引き出せるのは、スルーガイド本間氏とアクティビティガイド大類氏の強い信頼関係がベースとなっている。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

12：15～歌オブナ林入口駐車場から、再度サイクリングで移動。目的地は、昼食場所となるレストラン我つま。約1kmの多少アップダウンのある行程を走った。

歌オブナ林入口～昼食場所のレストラン

歌オブナ林でのガイドウォーキング終了後、再度サイクリングでの移動を開始。移動距離は約1km。少しアップダウンのある道に行く。

レストラン我つまで昼食

昼食場所であるレストラン我つまに到着。予約制で貸切のランチ。山間にある自然に囲まれた場所で親子2人で営む、地元食材と旬の食材をふんだんに使用した創作料理の小さなレストラン。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

12：30～ レストラン我つまにて昼食を楽しむ。地元の食材、季節の食材がふんだんに使われた創作料理がふるまわれた。窓からは、手入れがされた庭の景観や、山間の風景など、自然豊かな景色をゲストは楽しんだ。

創作料理レストラン我つま

スルーガイドの本間氏もランチに同席し、ゲストと店主とのつなぎ役としての機能を果たした。

スルーガイドとアクティビティガイドの情報共有

昼食終了間際に、午後のサイクリングガイドである案内人の丸口氏が合流。スルーガイドの本間氏と、ゲスト合流前の最終の情報共有などを行う。どのようなゲストか、昨日、今日のゲストの状態や興味、体力レベル、集団の空気感などについて、最終（最新）の情報更新を行った。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

14：00～ 午後のサイクリングスタート。昼食場所のレストラン我つまを出発し、畑作地帯が広がる町の西側を目指す。途中市街地も通る。

午後のサイクリングスタート



町を案内するサイクリングガイドとして、黒松内町で夫婦でパン屋を営む丸口氏が合流。簡単な自己紹介の後、午後のサイクリングがスタートした。

地元の日常の風景の中を走る



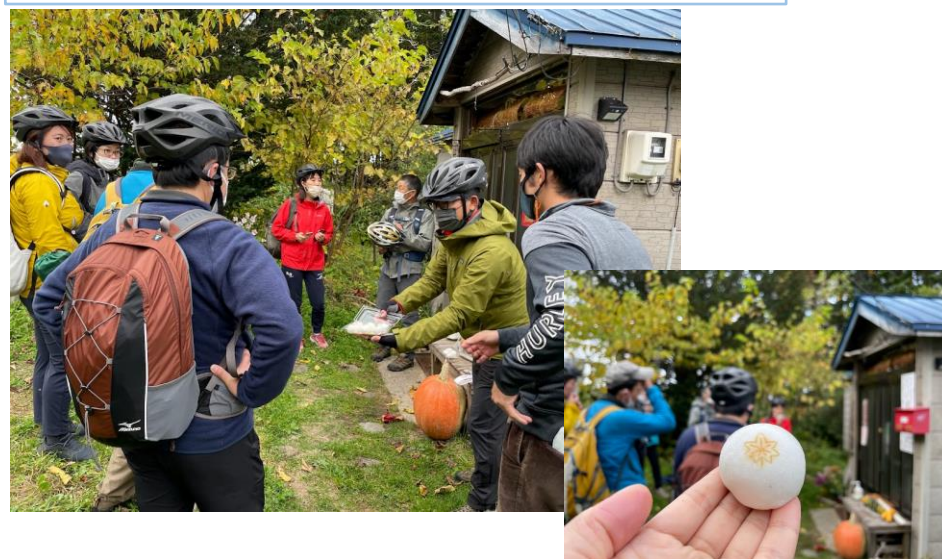
サイクリングでは、黒松内の街中を走るコースも含む。地元の日常の風景の中をガイドの案内で走る。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

14：20～ サイクリングの途中に移住者が営む和菓子屋に立ち寄り。自然に囲まれた場所にこじんまりとした自宅兼店舗があり、ゲストはその佇まいに目を奪われていた。

サイクリングの途中に和菓子屋に立ち寄り

サイクリングの途中で、移住者が営む和菓子屋へと立ち寄り。人気店のため通常であればこの時間には売り切れてしまうが、スルーガイド本間氏とお店との関係性により、ゲストのために特別に商品を残しておいておくことができた。

和菓子をその場で試食

買った和菓子をその場で試食。和菓子の美味しさもさることながら、自然に囲まれ、こじんまりとしたお店の佇まいや、そこで営まれるご夫婦のライフスタイルにゲストは感動している様子であった。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

旅団に合流して間もないアクティビティガイドでも、それまでスルーガイドより共有されていたゲストについての情報や、ここまで3日間の行程をずっとともにしてきているスルーガイドが、アクティビティガイドとゲストの間に入ることによって、短時間で関係性が構築されていた。また、グループフォト等でも、チームとしての一体感を向上させるという効果があった。

スルーガイドは媒介役

合流して1時間も立たないゲストとアクティビティガイドではあるが、カジュアルなコミュニケーションをとれる関係性が短時間で構築されていた。これは、スルーガイドである本間氏が媒介役となることで、双方の関係性をとりもつ存在として機能していたからである。

景観の良い場所でのグループフォト

景観の良い場所でグループフォトを撮影。スルーガイド、アクティビティガイド、ゲストで構成されるチームの一体感が増した。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

14：45～ サイクリングコースの途中にある今田農場に、ゲストに対してはサプライズで立ち寄り。黒松内町観光協会スタッフにより用意された長靴と軍手を身に着け、今田農場の今田知代さんに教えてもらい、突然の芋ほり体験が始まった。

サプライズで農家に立ち寄り

サイクリングの途中、サプライズで、黒松内町で農業を営む今田農場に立ち寄った。黒松内の基幹産業は農業であり、観光で来たゲストに、町の基幹産業（町の誇り・町の自慢）に触れてもらいたいという意図もあった。

突如始まる芋ほり体験

自転車を倉庫に立てかけ、黒松内町観光協会スタッフにて用意された長靴に履き替え、準備された軍手を受け取り、サプライズの芋ほり体験がはじまった。芋ほりを教えてくれるのは、今田農場の今田知代さん。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

先程までサイクリングガイドを務めていた丸口氏が、今度はサツマイモの収穫体験のガイドサポート役もこなしながら、黒松内の基幹産業である農業について、ゲストに体験を通じて知ってもらう機会を演出していた。

ガイドによる柔軟な対応

先程までサイクリングのガイドとして活躍していた町でパン屋を夫婦で営む丸口氏が、今度は芋ほりのやり方を教える役割に。何か一つに専門性を持つガイドではないが、町の暮らしに紐づいた様々な場面に柔軟に対応できる能力を持つ。

サツマイモの収穫

10月ということもあり、収穫されたのはサツマイモ。糖度が高い品種で在り、本来であれば、試食も提供したかったが、収穫が忙しく、体験のみとなった。それでも、ゲストは突然のサプライズに驚き、楽しんでいた。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

各々、収穫したサツマイモは、お土産として持ち帰ることにした。町での思い出の一つにして欲しいというスルーガイド本間氏の思いが込められている。

サツマイモ収穫体験

ゲストは、突然のサツマイモ掘りと地域の農家との交流を楽しんだ。

サツマイモ収穫体験

ゲストは、突然のサツマイモ掘りと地域の農家との交流を楽しんだ。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

12：00～ 午前中の約3時間のウォーキングの後、昼食場所である「畑のまん中のスローフードレストラン幸来（さっくる）」へと貸切バスで移動。

12：30～ 幸来に到着し、洞爺産の野菜を中心にした野菜のフルコースを2時間半かけてゆっくりと楽しむ。同時に、午前中の体験で各々が感じたことなどのシェアを行った。

トラクターの試乗体験

当初予定はしていなかったが、圃場の傍らにおいてあったトラクターを見て、ゲストの一人が乗ってみたいという発言。それに対して、農家の今田知代さんに柔軟な対応をして頂き、試乗をさせて頂くという機会を得た。

現地住民との交流がなによりの喜び

約30分程度のサツマイモ収穫体験を通じた交流を経てからの、受入側である今田知代さんと、今日初対面であり、初めて農場を訪れたゲストのこの笑顔。地元の人との交流は何よりも顧客満足度、そして受入側の満足度の向上にも繋がるものであるということがわかった印象的な場面であった。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

今田農場でのサツマイモ収穫体験終了後、サイクリングのゴールであり、かつ宿泊先でもある歌才自然の家を目指す。約5kmのルート。

農場を後にして再びサイクリングで移動



サプライズのサツマイモ収穫体験を楽しんだ後は、再びサイクリングでの移動。

車通りの少ない道路を走る



国道以外は車通りも少なく、比較的ゆったりとサイクリングで走ることができるのも、黒松内のサイクリングの利点であった。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

宿泊先である歌才自然の家への帰路の途中に、アクティビティガイドである丸口氏の自宅兼店舗に立ち寄った。黒松内で暮らす丸口氏の日常の暮らしの中で発見された豊かさについて、ゲストへとおすそ分けが行われた。

急遽ガイドの丸口氏の自宅兼店舗へ立ち寄り

宿泊先である歌才自然の家への帰路の途中、本日1日ガイドをしてくれた丸口氏が営むパン屋兼自宅に立ち寄り。当初立ち寄りポイントには想定されていなかったが、丸口氏とスルーガイドの本間氏が全体の行程の進捗具合とゲストの興味関心を考慮した上で、急遽立ち寄りポイントの一つとして立ち寄った。

日常の暮らしの豊かさをおすそ分け

丸口氏の自宅の目の前では、この時期の旬である落葉キノコがそこらじゅうで採れたりということや、キツキが観察できる木の紹介など、丸口氏の何気ない日常の暮らしの豊かさがゲストへとおすそ分けされた。

【Day3】10月15日（金） 環境保全意識の高いマチ黒松内を非動力（人力）で巡る

16：00 宿泊先である歌才自然の家に帰着。1日サイクリングやブナの森歩きで体を動かしたゲストは、しばし各自で休憩の時間を過ごした。

苔の絨毯が美しいルート



最後に、苔の絨毯が美しいルートを通して、目的地である歌才自然の家に帰着。

歌才自然の家にて1日の行程終了



黒松内を非動力で巡る旅の1日目のゴールに辿りついて、この日は終了。

【Day3】10月15日（金） 夕食前のふりかえり・意見交換

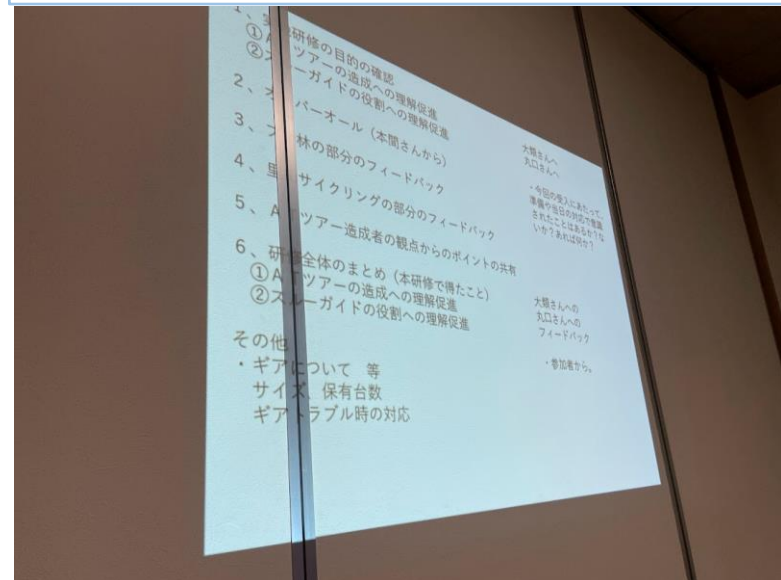
17：00～ ここまでの行程について、スルーガイド、アクティビティガイド、参加者、ツアー催行者によるふりかえり及び意見交換を行った。

ふりかえり・意見交換



ここまでの行程について、スルーガイド、アクティビティガイド（丸口氏、大類氏）、参加者、ツアー催行者にて、意見交換を行った。

ふりかえり・意見交換



地域の多様な人々に出会うことができ満足度が高まったという意見の反面、宿泊施設に関する課題など、地域においてATを受け入れる上での課題等について意見交換が行われた。

【Day3】10月15日（金） 夕食・地元の旅館にて

18：00～ 歌才自然の家連泊の2日目の食事は街中へ。黒松内駅前に位置する小間旅館にて、地元食材の和食を中心としたコース料理を楽しんだ。

黒松内駅前に位置する小間旅館での夕食

歌才自然の家に連泊し、宿泊2日目の夕食は街中でとった。黒松内住民にも宴会や特別な席などで利用されている駅前の小間旅館にて会食。

地域の人も利用する宴会場の一部を貸切

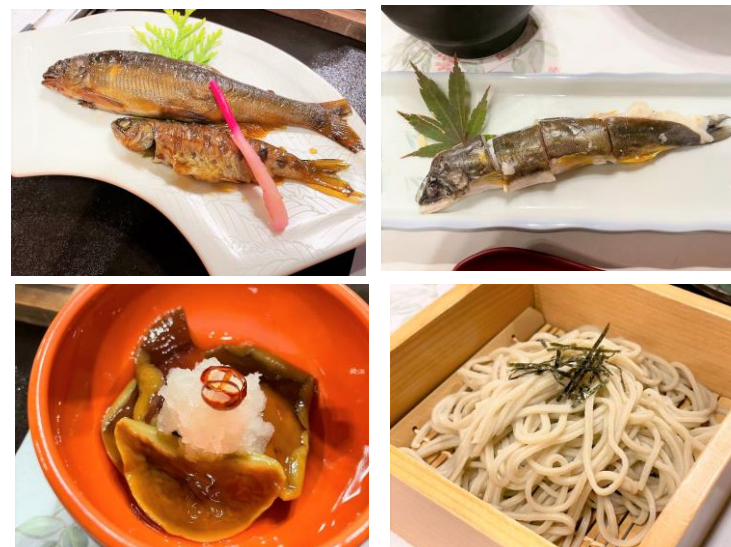
小間旅館2階の宴会場を仕切り、貸切スペースでの夕食を楽しんだ。スルーガイドの本間氏、サポートガイドの黒松内町観光協会スタッフも、夕食をともにした。夕食の最後には、スルーガイドの本間氏より、最終日についてのブリーフィングが行われた。

【Day3】10月15日（金） 夕食・地元の旅館にて

18：00～20：00近くまで、地元の食材がふんだんに使われた小間旅館での夕食を楽しんだ。

小間旅館の夕食

地元食材や旬の食材にこだわったコース料理を楽しんだ。

朱太川のアユをメインとした地元食材中心の食

メニュー一例）左上 朱太川産アユの甘露煮、右上 朱太川産アユの飯寿司（いずし）、左下 落葉キノコのおひたし、右下 黒松内産そば粉を使用した旅館の若旦那による手打ち10割そば

【Day4】10月16日（土） 最終日 朝のブリーフィング・チェックアウト

8：30～ 最終日の朝のブリーフィングを済ませ、宿をチェックアウト。アクティビティのための服装や装備を準備して貸切バスに乗り込んだ。

最終日 朝のブリーフィング



最終日、朝のブリーフィング。当日の行程及び、これまでの簡単なふりかえりがスルーガイドの本間氏より行われた。

宿泊先である歌才自然の家 チェックアウト



各々荷物を貸切バスに詰め込み、宿のチェックアウトを済ませた。

【Day4】10月16日（土） 朝フットパス

8：30～ 街中のフットパスを歩くウォーキングツアーがスタート。案内をしてくれるのは昨日に引き続き、地元ガイドの丸口氏。黒松内駅からウォーキングを開始、街中を抜け、小川沿いを歩くコースを楽しんだ。

街中のフットパスを地元ガイドと散策

街中のフットパスを、昨日に引き続き、地元ガイド丸口氏と散策。かつては交通の要所としてにぎわった黒松内駅前から散策がスタートした。

黒松内駅を出発して街中へ

黒松内駅前から徒歩での移動を開始し、商店街を抜けて、街中の小川沿いを歩くコース。

【Day4】10月16日（土） 朝フットパス

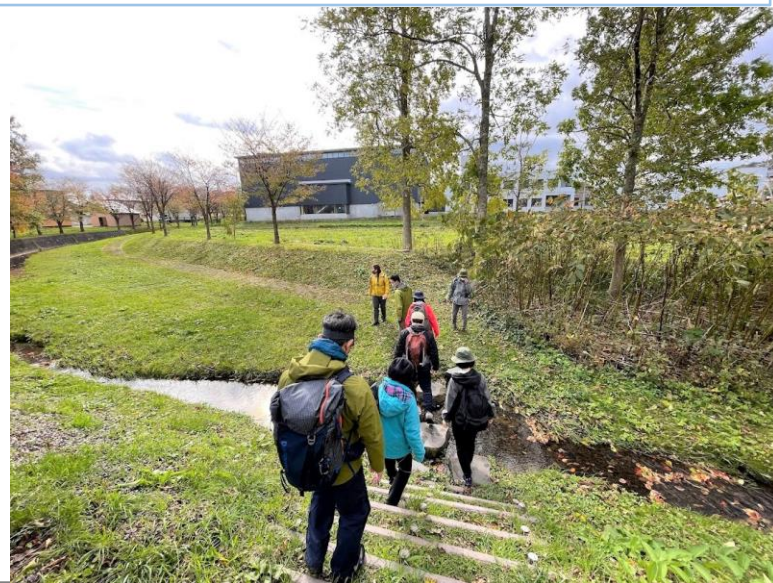
街中から、寺の沢沿いのコースを歩く。途中、地域の商店等に立ち寄り、地元ガイドである丸口氏を通じた地元の人との何気ないコミュニケーションを楽しんだ。

途中に立ち寄った五位尾商店



地元ガイドである丸口氏の強みは、人口約2600人の黒松内町において、誰もが顔見知りであるというその人脈。町を歩いていても、地元の人から声を掛けられる。この日も五位尾商店に立ち寄った。

フットパス 寺の沢コース



町の中を流れる寺の沢沿いを歩く。

【Day4】10月16日（土） 朝フットパス

フットパスコースを自分の足で歩くことで、かつ、地元ガイドと一緒に歩くことで、通常の観光では見えてこない地域の何気ない風景を見ることができた。

小学校沿いを歩く



フットパスコースは、黒松内小学校の敷地内を通っている。

小学校の壁面に貼られたソーラーパネル

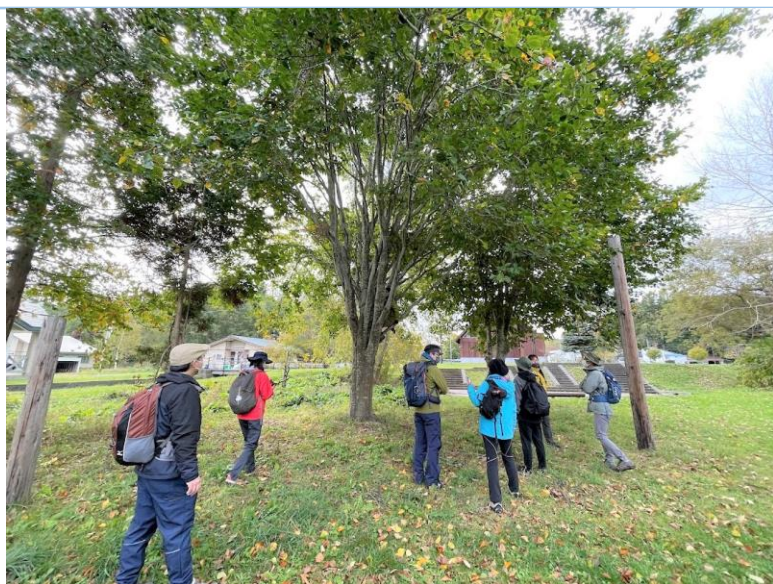


壁面にびっしりと貼られたソーラーパネル。

【Day4】10月16日（土） 朝フットパス

約1時間ほどで朝のフットパスを楽しんだ。図書館から貸切バスに乗り込み、次のスポットへ移動した。

小学校の校庭のブナの木



黒松内で最初に訪れたブナセンターの職員の話を出しなが、小学校の庭に生えているブナの木を眺める。

ゴールは町の図書館



この日のフットパスのゴールは、黒松内町立図書館。木のデザインがぬくもりを伝える素敵な建物。

【Day4】10月16日（土） ブナ自然学舎（カフェ） コーヒーブレイク

12:00～ 午前中の約3時間のウォーキングの後、昼食場所である「畑のまん中のスローフードレストラン幸来（さっくる）」へと貸切バスで移動。
12:30～ 幸来に到着し、洞爺産の野菜を中心にした野菜のフルコースを2時間半かけてゆっくりと楽しむ。同時に、午前中の体験で各々が感じたことなどのシェアを行った。

ブナ自然学舎



循環型の農業を営むブナ自然学舎でコーヒーブレイク。ここでも、黒松内町で環境にやさしい暮らしを営む店主夫妻のストーリーを、地元ガイド丸口氏、スルーガイドの本間氏を通して聴くことができた。

コーヒーブレイク



手づくりスコーンと、コーヒー・紅茶で休憩。その後の、サイクリング、カヌーに備えた。

【Day4】10月16日（土） サイクリング

10：30～ ブナ自然学舎から朱太川のカヌー乗り場までサイクリングで移動。ギアの準備は、黒松内町観光協会スタッフによって、滞りなく行われた。

ブナ自然学舎～カヌー乗り場



ブナ自然学舎で休憩した後は、カヌー乗り場まで約5kmほどのサイクリング。ギアは黒松内町観光協会スタッフにより、ブナ自然学舎に配車された。

国道沿いの交通量が多い区間



ブナ自然学舎からカヌー乗り場まで、約5kmのサイクリング。最初の1km程度は、国道沿いの、黒松内のサイクリングプログラムで唯一交通量が多い場所のサイクリングとなった。前にサイクリングガイドの丸口氏、最後尾にスルーガイドの本間氏という陣形で移動した。

【Day4】10月16日（土） サイクリング

サイクリングの途中で、鮭の遡上を見学。この季節ならではの魅力にゲストは喜んだ。

サイクリングの途中、鮭の遡上を見学



サイクリングコースの途中で、鮭の遡上を見学。間近で鮭を見ることができた。

鮭の遡上を見学



スルーガイドから、森川海のつながりを話しながら、鮭の遡上の見学を行った。

【Day4】10月16日（土） サイクリング・朱太川カヌー

11：30～ サイクリングで朱太川沿いを走り、森川海の繋がりストーリーのクライマックスである朱太川カヌーの乗り場へ移動した。カヌーの操作方法、安全についての説明をアクティビティガイドである黒松内ぶなの森自然学校の大類氏から受けた後、カヌーに乗り込んだ。

朱太川沿いを走る カヌーへの伏線

サイクリングのルートは、やがて朱太川を目にすることが出来る場所へと出る。朱太川を眺めながら、森川海の繋がりストーリーのクライマックスであるカヌー乗り場へと向かった。

朱太川カヌー

朱太川をカヌーで下る。アクティビティガイドの黒松内ぶなの森自然学校の大類氏より、カヌーの操作方法、安全に関するレクチャーを受けた。

【Day4】10月16日（土） 朱太川カヌー

カヌー乗り場を出発し、約2kmほど、ゆったりとした川の流れの中をカヌーでくだる。途中には、中島でガイドによって用意されたドリンクとともに休憩タイムが設けられた。

黒松内低地帯をカヌーでくだる



雄大な景観に囲まれた中、朱太川をカヌーで河口を目指してくだる。

中島で休憩



途中、中島に上陸し、温かいドリンクでの休憩タイム。

【Day4】10月16日（土） 朱太川カヌー

約2kmのカヌーでの川下りが終了。スルーガイドの本間氏もカヌーにゲストと同乗し、一緒に時間を過ごした。

スルーガイドもカヌーに同行



カヌーにはスルーガイドである本間氏も同乗し、ゲストとのアクティビティの時間を共有した。

朱太川カヌー終了



この日は風向きの都合で河口まではいかず、当初予定していた降り場でカヌーを終了。ここでお別れとなる黒松内ぶなの森自然学校のスタッフへのお礼がスルーガイドの本間氏より伝えられた。

【Day4】10月16日（土） 昼食 海の恵み スツツ・オイスタービレッジ

13:00～ スツツ・オイスタービレッジで昼食。森川海の繋がりストーリーの最終到達点としての海の恵みである海産物を臨場感ある演出が楽しめるスタイルで楽しんだ。この後、黒松内町観光協会事務所へと戻り、全行程を通じた最後のふりかえり及び意見交換会を行った後、ツアー終了となった。

スツツ・オイスター・ビレッジで昼食

目の前で新鮮な牡蠣やホタテを調理してくれるスタイルでの昼食を楽しんだ。

森川海の繋がりを食でも感じる

黒松内の行程で体験した森と川と海の繋がりを実感しながらの食事。海の恵みである海産物を楽しんだ。

④ 洞爺湖有珠山ジオパーク&黒松内ローランド・アドベンチャー（洞爺湖有珠山周辺）－意見交換－

■意見交換

実地研修中は、1日1回研修参加者とツアー催行者、スルーガイド、アクティビティガイドとの意見交換の場を用意し、ツアー造成・実施における要諦の理解促進を行った。



【ツアー造成における要諦の理解促進に係わる意見】

[ツアーを構成するコンテンツについて]

- ・サイクリングや足を使ってまわることで、まちのことがよく知れた。
- ・地域の方と出会えてよかった。10人の方々と会えた。そういう喜び。充実さ。観光協会のメンバー。ブナセンターの職員さん、ブナの森歩きのガイドさん。レストランわがつまさん。自転車ガイド丸口さん。農家の今田さん。どれも濃かった。ATで言う交流。サプライズで芋ほりも良かった。
- ・話をきいていて、住んでる人と会えるのもアドベンチャー
→来る人も楽しいと思うが、やっている側も楽しいのか？
- ・カヌーの休憩場所、森川海のつながりを感じられた。あそこで、お茶を飲む。ヨモギ茶。おおばくろもじ茶。
- ・黒松内の場合は、地域の人の特技を起点に、コンテンツを考え、それをツアーにしていると聞いた。そういったコンテンツの作り方もあるという気づきに繋がった。

[造成・実施に係わる役割についての理解]

- ・オンラインセミナーで、単語でツアーリーダー、スルーガイド、アクティビティガイドと単語は聞いていたが、それも今回のツアーで実際の場合をみることで、言葉や役割の解像度が上がり、理解が進んだ。

【ツアー実施における要諦の理解促進に係わる意見】

[エリアで連携した受入体制づくり]

- ・ブナセンターに行ったら、地元の小学生が今日学びに来るという話をしていた。ブナの森が育む環境資源の循環の話など、ATのお客様のために作ったストーリーではなく、町の子供達も同じことを学んでいるというのが、本物を提供していると感じて良いと思った。

[スルーガイドによるグループダイナミクスの活用]

- ・スルーガイドの本間さんがいてくれることの安心感。集団で何日間かすごすと、本間さんのフォローや全体を見ての動きというのが、非常に集団の結束間に良い影響を与えているということがわかった。

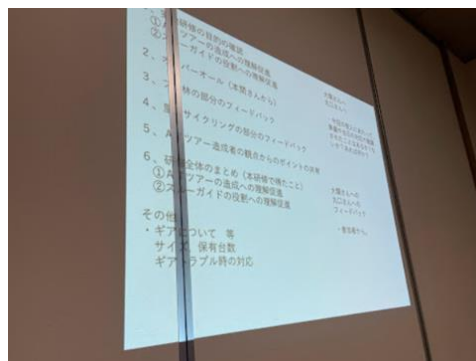
[行程全体を通した繋がりの演出]

- ・ブナセンターでの説明が、1日目、2日目の洞爺湖有珠山ジオパークでの地質の話とも繋がっていて、ツアー全体の繋がりがストーリーの連続性を感じることができた。

④ 洞爺湖有珠山ジオパーク&黒松内ローランド・アドベンチャー（洞爺湖有珠山周辺）－意見交換－

■意見交換

実地研修中は、1日1回研修参加者とツアー催行者、スルーガイド、アクティビティガイドとの意見交換の場を用意し、ツアー造成・実施における要諦の理解促進を行った。



【ツアー実施における要諦の理解促進に係わる意見】（続き）

[余裕を持った行程設計]

- ・ サプライズの組み込みの意図。行程上にあるものが全てではない。顧客のバースデーや何かの記念日等、何か理由をつけて、サプライズを組み込んであげることが顧客満足度向上に繋がると考え、サプライズを組み込んだ。そういったことができるために、余裕を持った行程設計にしている。

[スルーガイド・スポットガイドの役割や連携について]

- ・ スルーガイド、スポットガイドが素晴らしかった。ツアーの成否において、ガイドの役割が非常に重要であるということを感じた。
- ・ 色々な方にお会いして、人の素敵さを感じた。その背景をスルーガイドの本間さんが話してくれたり、促してくれたり。という経緯でちこさん（ブナの森歩きのガイド）は黒松内にきたのですか？等の質問を通じて、出会う方々のそういった話を引き出し、ゲスト側に上手に伝えていた。
- ・ プロのガイドではない、庶民、ありのままの黒松内を見せることがATのお客様にも喜んでもらえるのではないかと考え、スポットガイドを行っている。それをスルーガイドがインタプリテーションしてお客様に伝えてくれるから成り立っていると感じる。
- ・ スルーガイドの役割についての理解が深まった。例えば、前日とのつなぎ、翌日とのつなぎ。例えば、次こんな人に会うよっていうことを情報としてゲストに伝えることの重要性。あとは、持ち物や服装、地域の文化や、目に入ったものに関すること等の細かいフォロー。スルーガイドってすべてのアクティビティに同行することが大事だと感じた。
- ・ 本間さんがスルーガイドとしての手本のような存在であったと感じた。そこに紐づいたアクティビティガイドが、本間さんを中心にまとまっていると感じた。

【その他】

- ・ 洞爺の部分と黒松内の部分の対比が印象的であった。洞爺はでっかい湖と、有珠山。黒松内は、本当に人と、キラコンテンツがあるわけではない。でも、そんな地域でも、やり方によっては、ATの受地としてやれるヒントになるのでは。そこには、本間さんみたいな地域をコーディネートできる存在が必要だと思う。

⑤ Around Daisetsuzan 2 Day Cycling Tour (旭川周辺)

⑤ 10/21～22 (1泊2日) Around Daisetsuzan 2 Day Cycling Tour (旭川周辺)

【コースにおける地域ならではのストーリー】

大雪山国立公園は1934年に日本で初めて国立公園として指定された8公園のひとつで、日本一の広さを誇り、道内最高峰の旭岳は別名「北海道の屋根」と呼ばれています。その壮大な大雪山周辺をサイクリングで周遊しながら楽しめます。

【スルーガイド】

氏名 近藤 大介氏

資格 WEMT (アメリカ救急救命士)

略歴 1978年生まれ。札幌市出身。オーストラリア・ノーザンメルボルンインスティテュートオブTAFEでアドベンチャーツーリズムを専攻。1998年よりラフティングガイドとして、オーストラリア、ニュージーランド、マレーシア、日本にて活動。2003年にカナダの野外救急救命法を習得、2015年にはアメリカの野外救急救命法を日本に導入し、現在はSOLO Japanの代表、WRM JAPANの理事として活動しています。同時にサイクリングガイドとしての活動の場を広げ、北海道から九州まで全国各地で、訪日外国人を対象としたサイクリングツアーのガイドを行っています。



参加者名簿

No.		所属	名前	備考
1	参加者	(一財) 丘のまちなみ活性化協会	小泉 暁	
2	参加者	ゲストハウス アサヒカワライド	杉浦 哲也	
3	参加者	(一社) Regional Sports	佐藤 健作	
4	参加者	CyclingCafe YAMAICHI 自転車ツアーガイド	齊藤 慎吾	
5	参加者	自転車ツアーガイド	山本 武	
6	スルーガイド	Adventure Hokkaido	近藤 大介	
7	サポートガイド	Adventure Hokkaido	リチャード・スミス	
8	事務局	(株)北海道宝島旅行社	常井 玄	

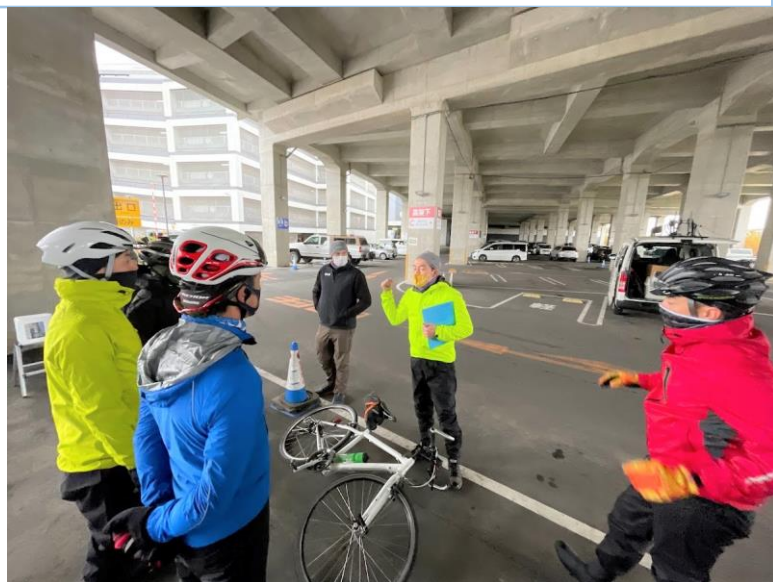
⑤ Around Daisetsuzan 2 Day Cycling Tour (旭川周辺)

⑤ 10/21～22 (1泊2日) Around Daisetsuzan 2 Day Cycling Tour (旭川周辺)

Day	Date	Time	行程	ストーリー	アクティビティ強度	学ぶことができる内容 (一例)
1	10/21 木 旭川～上川～層雲峡	9:00	旭川駅集合	旭川駅南広場あたりでブリーフィング、バイクフィッティングを行ったあと、サイクリング開始。(天候等によりサイクリング開始場所は変更の可能性あり) 石狩川流域サイクリングコースに従って、石狩川を遡上していきます。 途中、休憩や補給を挟みながら昼食予定場所の上川へ。 遅めの昼食をとった後、サイクリングを続けたい方は層雲峡方面へ、おなかいっぱいの方はサポートカーの利用も可能です。 層雲峡までトンネルがあるため、ピックアップポイントは当日ガイドより提案します。	サイクリング： ①旭川～上川 約50km ②旭川～層雲峡 約80km 最大獲得標高 714m 今日のハイライト： 石狩川沿いのサイクリングロード	■スルーガイドの近藤氏の特徴&学べること ①海外の実際のアドベンチャートラベラーを相手に、豊富なサイクリングツアー受入実績がある。 ②近藤氏は、英語話者相手の受入実績がほとんど。日本人相手の、どちらかというと知識を教える、行程通りにことを進めるといったガイディングではなく、外国人相手の、「一緒に楽しむ」「臨機応変に対応する」ということに特に長けたガイド人材が近藤氏である。 ・参加者の体力や経験、その日の天候にあわせてサイクリングの距離や内容を提案し調整できる ・またどうしてその提案に至ったのか説明できる、納得させられるコミュニケーション能力を有している ・日本人と外国人の旅の楽しみ方の違いは？困ったゲストの対応の過去事例は？
		夕方	ホテルチェックイン			
		18:00	意見交換 (ツアー造成・実施における要諦の理解促進) 夕食：ホテル食			
		宿泊先 層雲峡ホテル大雪				
2	10/22 金 層雲峡～糠平	9:00	朝食：ホテル食 ホテル発 サイクリング行程は、右記参照 意見交換 (ツアー造成・実施における要諦の理解促進)	ホテルにて朝食をいただいた後ブリーフィング。 層雲峡以降のトンネルライドを避けるため大雪湖周辺からサイクリング開始予定です。 ランチは、三国峠のカフェ、または展望台駐車場にてピクニックします。 ぬかびら源泉郷ゴール到達後、専用車で旭川駅まで移動します。 ぬかびらは16時頃出発し、旭川には18:30頃到着、解散予定です。	サイクリング： 層雲峡～糠平 約50km 獲得標高 650m 今日のハイライト： 三国峠から広がる大雪山国立公園と壮大な樹海、その真ん中を突っ切る高架道路の下りが最高です！	
		16:00	糠平発			
		18:30	旭川到着・解散			

【Day1】10月21日（木） 集合・バイクフィッティング・安全確認・スタート

9:00 旭川駅近くの駐車場に集合。バイクフィッティング・ギアの確認・安全に関するレクチャー等を済ませ、この日の目的地である層雲峡に向けて出発した。旭川～上川の約50kmの行程。

集合場所である旭川駅近くの駐車場にてミーティング

集合場所である旭川駅の駐車場に集合後、各自バイクフィッティング、ギアの確認等を済ませ、スルーガイドの近藤氏より安全についてのレクチャーを済ませたのち、スタートした。

雪の中のサイクリング

石狩川沿いを東へ。途中雨は雪に変わった。

【Day1】10月21日（木） 途中休憩・昼食（上川・ラーメン店）

途中休憩をはさみ、旭川～上川の約50kmを走破。昼食の休憩場所前には、比較的緩やかながら一定距離続く坂道を登り切ったところで、気持ちのよい下りを走りきった所にあるラーメン店で昼食をとった。

途中休憩

スタート後、約1時間ほどで休憩をとった。ギアに異常がないか等の確認も兼ねていた。ガイド側で用意したバナナ等でエネルギー補給等も行われた。

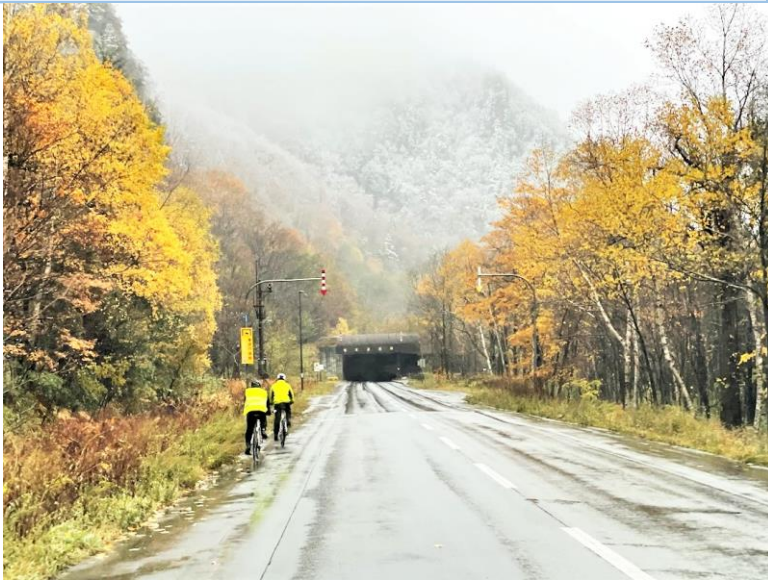
昼食（上川・ラーメン店）

昼食は上川のラーメン店にて。

【Day1】10月21日（木） 上川～層雲峡（約30km 最大獲得標高約700m）

16：00にはこの日のゴールである層雲峡温泉のホテル大雪に到着。全員でゴールの喜びを祝った。

雪まじりの紅葉の中をサイクリング



層雲峡に向かうにつれて、紅葉が美しく、同時に雪景色となった。

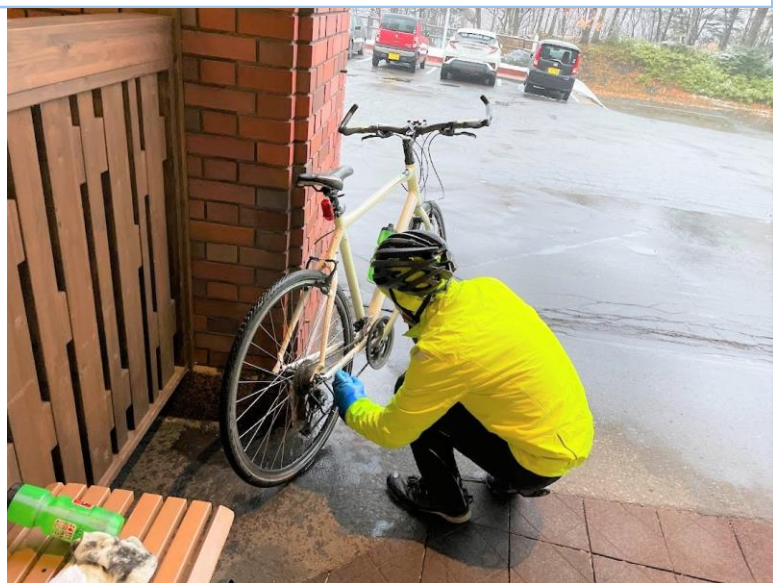
層雲峡のホテル大雪



層雲峡のホテル大雪がこの日のゴール。

【Day1】10月21日（木） ゴール後のガイドの裏方作業

16：15～ ゲストをチェックインさせると、ガイドはすぐさまギアのメンテナンスの作業に入った。翌朝の移動に向けて、5台の自転車の洗浄とメンテナンスを30分ほどで終わらせ、荷車に積み込んだ。

自転車についた汚れを落とす

複数日にまたがるサイクリングツアーでは、ギアのメンテナンスも重要。ゴール後すぐに、ゲストは部屋に通した後、ガイドはギアの異常がないかの確認を含め、洗浄等のメンテナンス作業を行った。

翌日に向けた準備

翌日は降雪の状況により、朝は車に自転車を載せての移動が想定されていたため、洗浄した自転車を分解し、荷車に載せる所までの作業をこの日のうちに済ませた。

【Day1】10月21日（木） 夕食・意見交換・翌日のルート最終設定

宿に到着したのが、16：00。ゲストは、約2時間部屋でゆっくりしたり温泉に入ったりする時間をとることができた。

18：30～ 1日目の振り返りを兼ねた夕食。夕食の最後には、翌日の予定や予想される天候、気温、服装等についてのアナウンスをスルーガイドより行った。

夕食時に翌日のブリーフィング

夕食時に、スルーガイドとしては、ゲストの疲れ具合の確認や、翌日のルートについてのブリーフィングを行った。

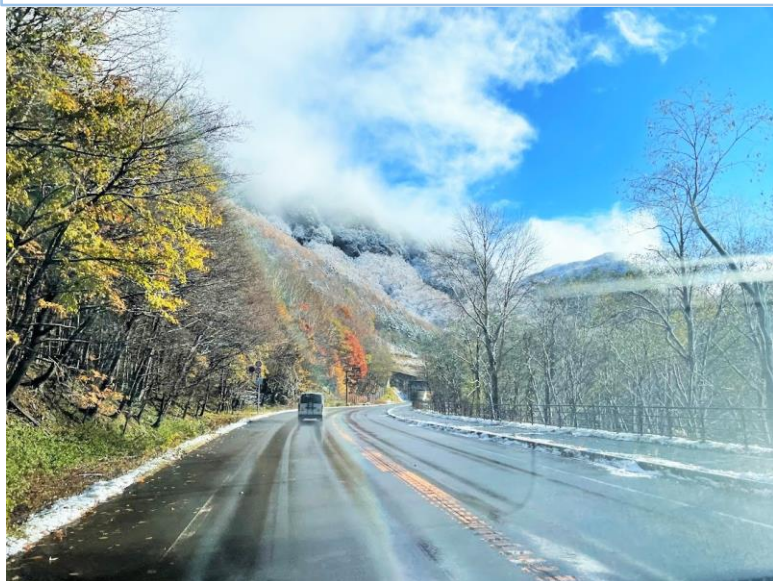
夕食の解散後もガイドによるルートの調整は続いた

夕食の解散後も、スルーガイドとサポートガイドの間では、その日に得た顧客の情報ともリンクさせながら、ルートと気象情報をチェックした上での、常に最新で最適なルート設計への打合せが続いた。

【Day2】10月22日（金） スタート場所まで荷車とジャンボタクシーでの移動

8：30～ ホテル大雪を出発。当初予定していた三国峠は積雪のためジャンボタクシーでの移動によりスキップした。

10：00～ 2日目スタート地点である糠平に到着。

ジャンボタクシーでスタート地点まで移動

積雪で走れない区間を飛ばして、スタート地点まで専用の貸切ジャンボタクシーでの移動を行った。

2日目スタート地点 糠平

2日目のスタート地点は、天候や道路状況にあわせ、糠平からになった。

【Day2】10月22日（金） 2日目スタート 糠平→ナイタイ高原テラス→士幌→鹿追

10：15～ 糠平を出発。糠平→ナイタイ高原テラス→士幌→鹿追のルートを行く。

2日目 ブリーフィング

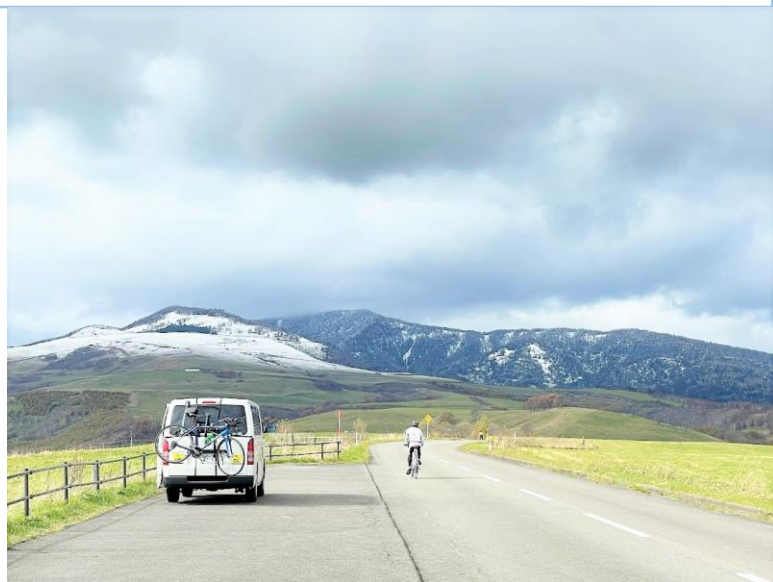
走り出す前に、スルーガイドの近藤氏より、簡単に走るコースについての概要等、ブリーフィングが行われた。

ミーティングポイントの設定と自由に走る区間のメリハリ

基本的には、先頭をガイドが先導し、最後尾からサポートカーが着いていくという体制で進行。また、各自自転車にはガイドが設定したルートが入ったGPSが配られ、都度ミーティングポイントを確認しながら、それぞれの体力レベルに合わせた走りができるようツアーは進められた。

【Day2】10月22日（金） ガイドの役割

行程上、サポートが必要な所（走行しているゲストの上着の脱ぎ着等）はサポートし、それ以外の登り坂等、ゲストが体力的に厳しそう、又はチャレンジングな個所については、積極的に声掛けをし、チームとしての雰囲気盛り上げていた。

サポートカーを操りゲストに最適な支援

時に、先頭へ、基本的には最後尾からのフォローという位置づけでサポートカーを運用。

チームの雰囲気の盛り上げ

登り坂等、ゲストの体力が厳しそうな時は、積極的に盛り上げたり、応援を送ったりするのも、ガイドの役割の一つとして実践されていた。

【Day2】10月22日（金） ガイドの役割

昼食は、登り坂を登り切った所にあるナイトイ高原テラスでとった。チャレンジな傾斜が続くナイトイ高原テラスまでの道のりでは、ゴール到達時に、ゲストとガイドが一体となってチャレンジの成功を喜ぶ姿が印象的であった。

ゴール到達時には一緒にチャレンジの成功を喜ぶ

厳しいチャレンジを達成した時には、ゲストと一緒にチャレンジの成功を喜んだ。そのことにより、ゲストとガイドの信頼関係も構築され、一つのチームとしての結束が時間が過ぎるにつれ堅いものとなっていった。

昼食 ナイタイ高原テラス

昼食は、チャレンジな登り坂を登り切った所にあるナイトイ高原テラス。

【Day2】10月22日（金） ガイドの役割

ガイドは常に情報をアップデートし、最適な行程設定を行った。

常に情報をアップデートし最適な行程設定へ



顧客の疲れ具合や、体力レベル、当日の天候状況、道路の混雑状況等により、常に情報をアップデートしながら、最後の最後まで最適な行程を設計していく。その中には、ゲストとの対話も含まれており、それらの情報を総合的に検討し、最適な行程をゲストに示す。

昼食前に検討した最新の行程を伝える



ガイド側の意図とともに、ゲストにこの後のルートについての説明を行った。ここでも、極力各自のペースで自由に走れるよう、ミーティングポイント（合流地点）の確認と、それさえ認識できていればある程度各自のペースで走って良いことが確認された。

【Day2】10月22日（金） ナイタイ高原テラス→土幌

13：00～ ナイタイ高原テラスを出発。ダウンヒルを楽しんだあとは、十勝平野らしい平坦で広大な景観の中を土幌の道の駅目指して走行した。

ナイタイ高原テラスからのダウンヒル

昼食後、ナイタイ高原テラスからのダウンヒルに始まり、次のミーティングポイントとなる土幌の道の駅を目指した。

休憩 土幌道の駅

土幌の道の駅にて、エネルギー補給等の休憩をとった。ここでも、ゲストに疲れ具合等を確認し、ツアー全体のタイムスケジュールも考慮した上で、ガイドは最終的に鹿追の道の駅をゴールとすることを判断し、ゲストに伝えた。

【Day2】10月22日（金） 士幌→鹿追

14：15～ 士幌の道の駅出発 → 15：30 鹿追の道の駅到着（2日間の最終ゴール）

士幌→鹿追

ルート最後は、比較的穏やかなアップダウンとともに、士幌から鹿追の道の駅を目指した。途中、馬注意などの北海道らしい看板もあり、ゲストを楽しませた。

鹿追の道の駅にてゴール 荷物積み込み

鹿追の道の駅が、2日間の最終ゴール。道の駅到着後、各自トイレ休憩等を取り、ガイドは自転車を解体し荷車に詰め込み、集合・解散場所である旭川駅に向かった。

⑤ Around Daisetsuzan 2 Day Cycling Tour (旭川周辺) -意見交換-

■意見交換

実地研修中は、1日1回研修参加者とツアー催行者、スルーガイド、アクティビティガイドとの意見交換の場を用意し、ツアー造成・実施における要諦の理解促進を行った。



【ツアー造成における要諦の理解促進に係わる意見】

[行程造成の考え方について]

・国立公園である大雪山周辺を1週間かけてサイクリングで周遊するコースについては、下記のような考え方で、行程を組んでいるとガイドより説明がされた。

- ・大雪山周辺 1 周を 7 日間かけてゆっくりとまわる、というコンセプト。
- ・初日は、夕方ミートして、お客様とガイドと一緒にホテルで夕食。
翌日からの行程の説明、アイスブレイク。バイクフィッティングもやれば、その日のうちに実施。
- ・白銀温泉、富良野、サホロ、糠平、層雲峡、旭川。
- 1 日目 白銀温泉
- 2 日目 白銀温泉 - 富良野 77km
- 3 日目 富良野 - サホロ 75km
- 4 日目 サホロ - 糠平湖 72km
- 5 日目 糠平湖 - 層雲峡 today is ビッグデイ！ 三国峠パス 53km
- 6 日目 層雲峡 - 旭川 67km
- 7 日目 旭川 ノーサイクリング

・基本のコース設定（1日の流れ）

モーニングティー、昼、アフタヌーンティー

ゴール（16時前くらいにゴール）、宿でゆっくり、夕食をゲスト・ガイド一緒にとる。チーム感が深まる。

・参加者からは、「中には、もっと短期間で似たようなコースをまわることもできるが、ガイドの説明にあったように、サイクリングのみならず、地域の魅力を含めて楽しむには、1週間くらいをかけてまわるのが、色々な場所に立ち寄る余裕も持てて、良いのでは」という意見があがった（＝距離が似たような長さで日数が短くなってしまうと、どうしても走ることに集中せざるを得ない。そうすると、せっかく海外から北海道に来て、地域の魅力を含めて楽しみたいゲストにとっては、最適ではないかもしれない）。

【ツアー実施における要諦の理解促進に係わる意見】

[宿に到着してからの裏方仕事]

- ・バイクを移動させる場合は、チェーンに油をつけて、タイヤを外して、サポートカーへ荷詰め。
- ・ガイドGPSの再設定（プランB、プランCにする場合）

[翌日のコース設定]

- ・顧客の状態を見ながら、事前に考えていたコースを柔軟に調整することも大事であるという説明がガイドよりあった。以下は、コース設定の際の観点。
- ・この国道は車両の交通量が多いか？ 少ないか？ ・トイレがあるか？ ・ランチの場所をどこで設定するか？
- ・同じ道を通らず巡れるか？ ・トンネルはないか？ ・気持ちよく走れそうか？

(2) ATツアーの実地踏査による研修の実施 – 実踏研修 – アンケート結果

①アンケート集計結果の概要

	参加者数	アンケート回答者数	アンケート回収率
②弟子屈・阿寒	6名	4名	66%
③網走・知床	6名	3名	50%
④洞爺湖・黒松内	6名	6名	100%
⑤旭川周辺	7名	3名	42%
合計	25名	16名	64%

補 足 参加者の内訳 ※敬称略

②弟子屈・阿寒

1.参加者	全国通訳案内士	益山 彩
2.参加者	Sotoasobu	江川 理恵
3.参加者	知床ねむる観光連盟	佐々木 亮介
4.参加者	日本航空（株）釧路支店	千里 博之
5.スルーガイド	阿寒アドベンチャーーツリズム(株)	笹崎 浩丸
6.添乗	(株)JTB 北海道事業部	越智 綾美

③網走・知床

1.参加者	阿寒観光協会まちづくり推進機構	MOK KA CHUNG
2.参加者	阿寒観光協会まちづくり推進機構	大川 彩果
3.参加者	北海道経済部観光局観光振興課	作山 誠
4.参加者	環境省阿寒摩周国立公園管理事務所	山崎 友寛
5.参加者	環境省阿寒摩周国立公園管理事務所	末廣 圭司郎
6.スルーガイド	M's English/全国通訳案内士	馬上一 千恵

④洞爺湖・黒松内

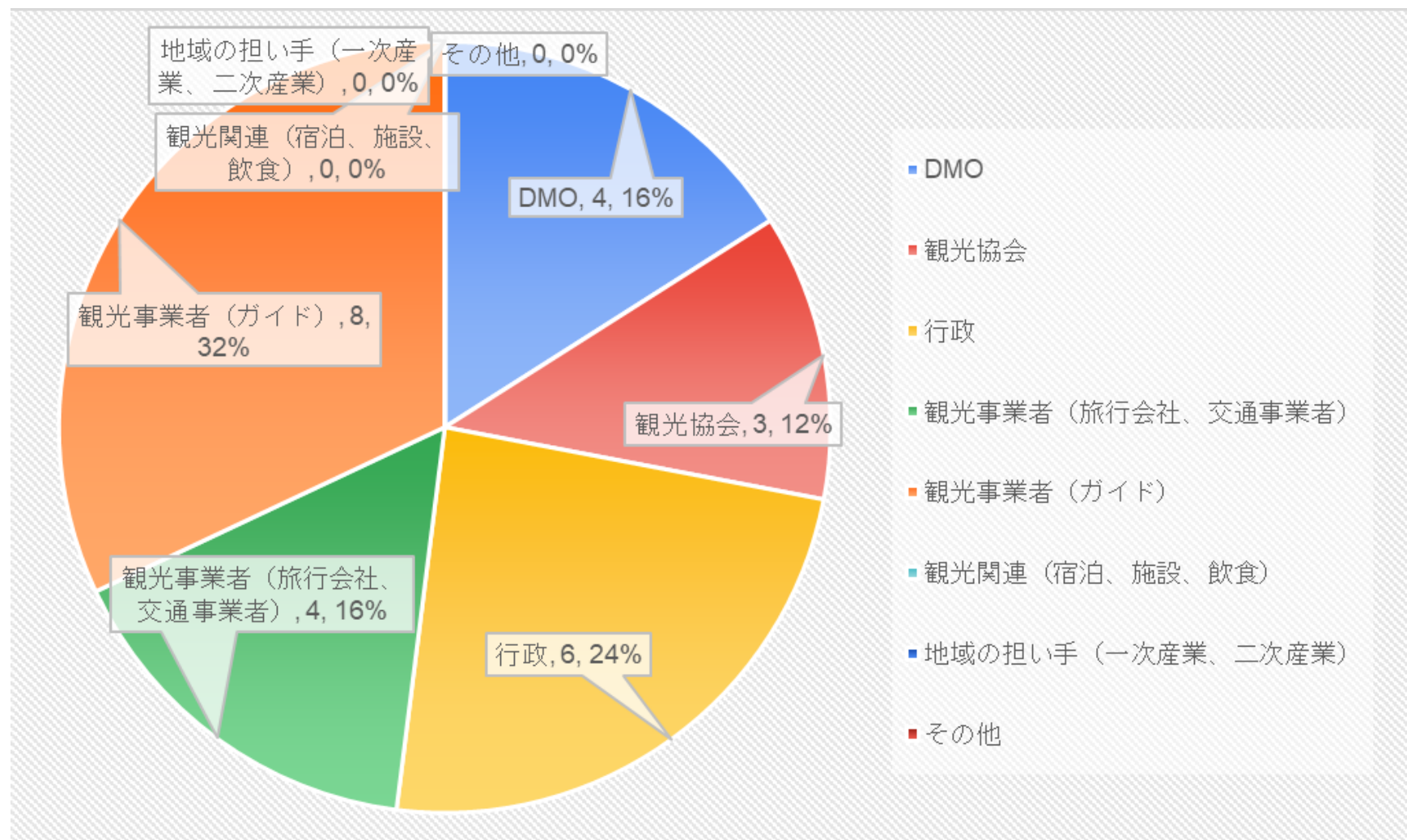
1.参加者	(一社)七飯大沼国際コンベンション協会	穴澤 剛行
2.参加者	壮瞥町地域おこし協力隊	中岡 紗恵子
3.参加者	NPO法人大雪山自然学校	藤木 加奈子
4.参加者	網走市役所 観光商工部観光課	川村 悠人
5.参加者	北海道経済部観光局	興水 昌明
6.スルーガイド	(一社)黒松内町観光協会	本間 崇文

⑤旭川周辺

1.参加者	(一財)丘のまちびえい活性化協会	小泉 暁
2.参加者	ゲストハウス アサヒカワライド	杉浦 哲也
3.参加者	(一社)Regional Sports	佐藤 健作
4.参加者	CyclingCafe YAMAICHI 自転車ツアーガイド	齊藤 慎吾
5.参加者	自転車ツアーガイド	山本 武
6.スルーガイド	Adventure Hokkaido	近藤 大介
7.サポートガイド	Adventure Hokkaido	リチャード・スミス

(2) ATツアーの実地踏査による研修の実施 – 実踏研修 – アンケート結果

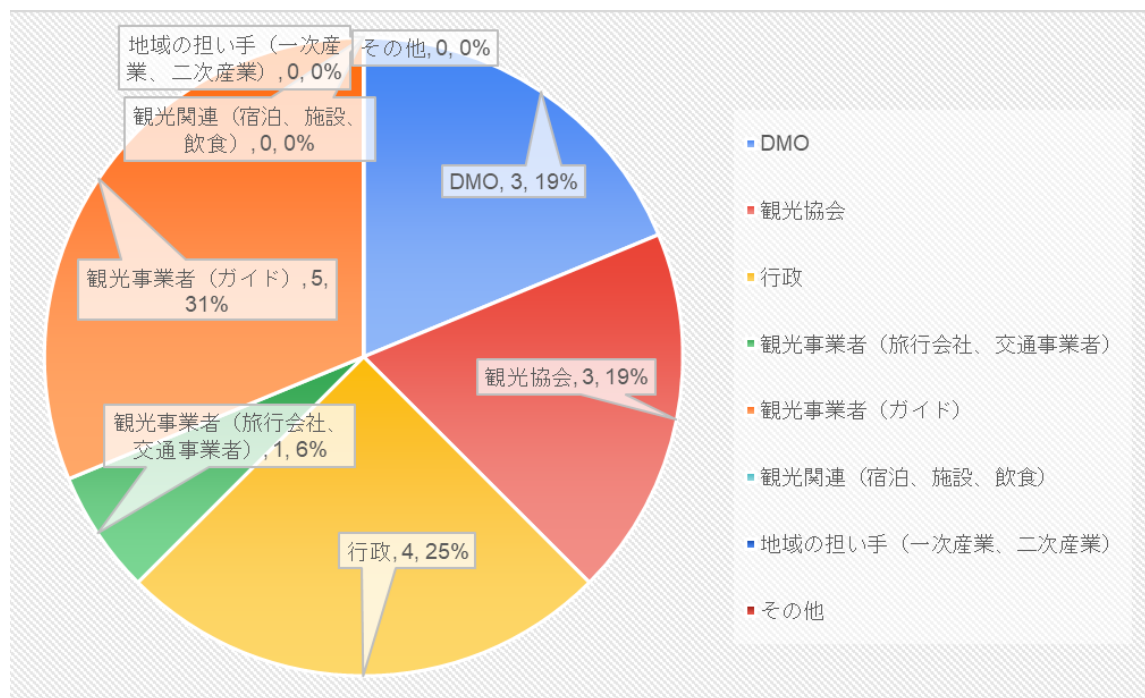
②参加者の属性内訳 4コース合計（n=25名）



(2) ATツアーの実地踏査による研修の実施 – 実踏研修 – アンケート結果

③アンケート回答者の属性

4コース合計 (n=16名)



回答者の内訳 ※敬称略

②弟子屈・阿寒

1.参加者	全国通訳案内士	益山 彩
2.参加者	Sotoasobu	江川 理恵
3.参加者	知床ねむる観光連盟	佐々木 亮介
4.参加者	日本航空（株）釧路支店	千里 博之

③網走・知床

1.参加者	阿寒観光協会まちづくり推進機構	MOK KA CHUNG
2.参加者	阿寒観光協会まちづくり推進機構	大川 彩果
3.事務局	北海道運輸局観光地域振興課	経田 直哉

④洞爺湖・黒松内

1.参加者	（一社）七飯大沼国際コンベンション協会	穴澤 剛行
2.参加者	壮瞥町地域おこし協力隊	中岡 紗恵子
3.参加者	NPO法人大雪山自然学校	藤木 加奈子
4.参加者	網走市役所 観光商工部観光課	川村 悠人
5.参加者	北海道経済部観光局	興水 昌明
6.スループガイド	（一社）黒松内町観光協会	本間 崇文

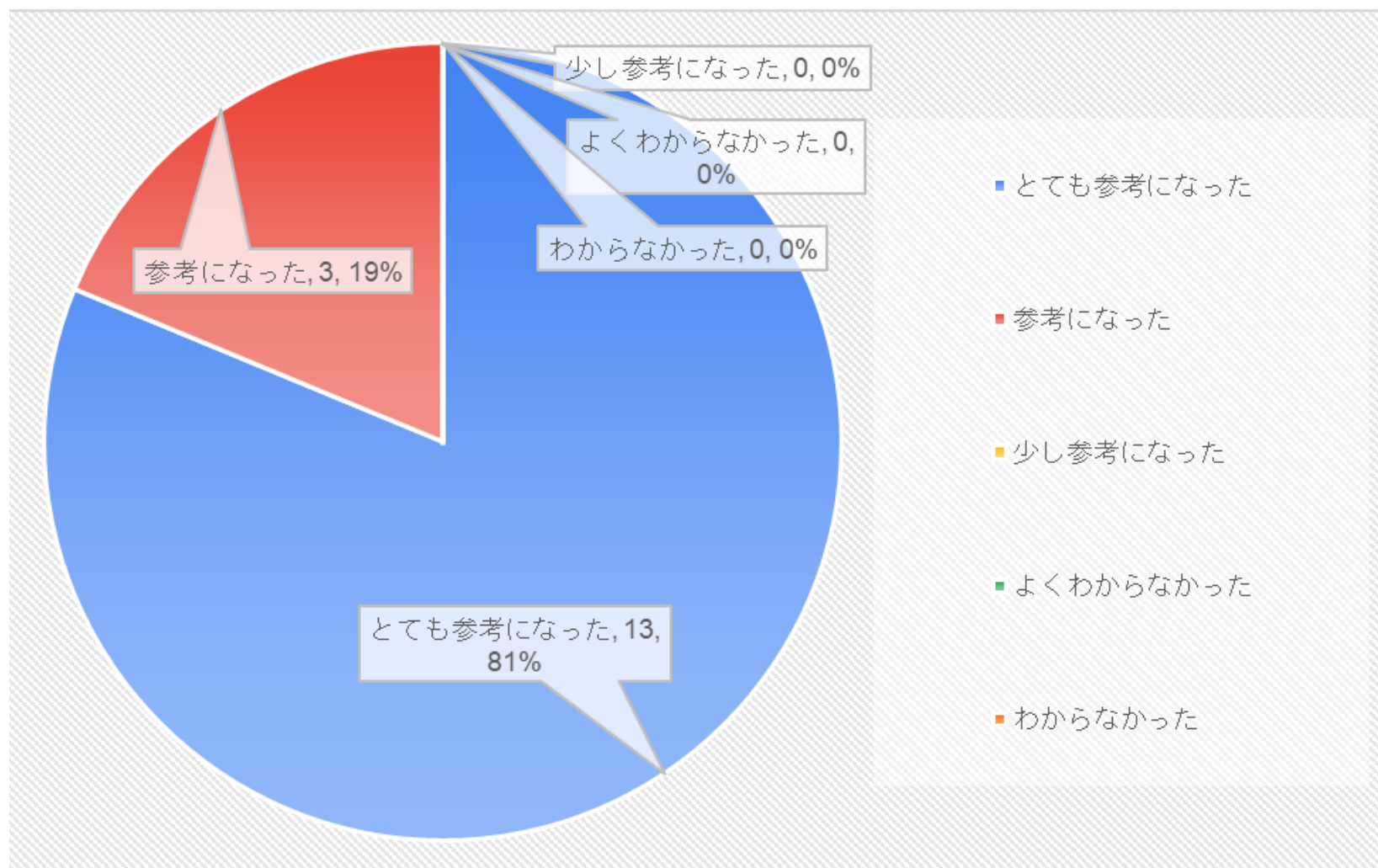
⑤旭川周辺

1.参加者	（一財）丘のまちびえい活性化協会	小泉 暁
2.参加者	ゲストハウス アサヒカワライド	杉浦 哲也
3.参加者	（一社）Regional Sports	佐藤 健作

(2) ATツアーの実地踏査による研修の実施 – 実踏研修 – アンケート結果

④アンケートの回答結果 4コース合計 (n=16名)

1-1 ATツアー造成についての理解促進に繋がったか？



(2) ATツアーの実地踏査による研修の実施 – 実踏研修 – アンケート結果

1-2 今回の学びになったことを箇条書きでご回答ください。

②弟子屈・阿寒

- 1. ツアー造成にあたっては、エーгент様 スルーガイド アクティビティガイド スポットガイドの相互理解のための、綿密な打ち合わせが大切。
- 2. 道具を使うアクティビティのみで構成されるツアーなどの場合には、安全性が最優先され、テーマ性やストーリー性は必ずしも求められない。
- 3. ソフトアドベンチャーと呼ばれるタイプのツアーについては、「何故ここなのか？」「ここで何を伝えたいのか？」「何故これを食べるのか？」といった意味付けが大切になるため、テーマとストーリーは重要になる。

- ATスルーガイドに求められる内容
- ATアクティビティガイドの役割
- ATツアー造成の関わる人々

- ATに関わる役割の整理
- スルーガイドの役割と求められる人材
- ローカルガイドの役割
- 実踏研修による魅力の再発見と課題の発見 等

③網走・知床

- 地域のスポットガイド（アクティビティガイド）の重要性
- スポットガイドとスルーガイドの連携の重要性
- お客様の属性やアクティビティの経験、どのようなことに興味があるか等の情報を事前に取得することの重要性（これが適切なレベルのアクティビティの提供や満足度向上、ストーリーテリング（ガイディング）に繋がる）
- 悪天候時等の代替案提供の困難さ
- 通訳（翻訳）に関する考え方（そのまま通訳しただけでは伝わらないことがあること等）
- ツアー全体を通してストーリー性を維持することの難しさ

- ATツアーにおけるストーリー性の必要性和課題について
- ATツアーにおける各要素のバランスについて（顧客に応じてはアクティビティ重視）
- ツアー難易度の設定や参加者のレベル判断の重要性について

- スルーガイドの仕事内容・役割
- 参加者サポートの実践
- オホーツク文化、モヨロ文化の歴史体験
- ATツアーの流れ
- スルーガイド・スポットガイド・ローカルガイド・アクティビティガイドにおける連携の重要性
- 顧客向けのツアー編成・ヒアリングなど

④洞爺湖・黒松内

- ツアー全体の進行

- スルーガイド、アクティビティガイドそれぞれの役割を実際のツアーの中で理解できた
- 商品造成においてストーリー性の重要性がよくわかった
- 毎日の振り返りの時間でツアー参加者から生の声を聞くことができたので、今回のツアーの良かった点悪かった点を客観的に知ることができた

- <1日目と2日目有珠山行程の学び>
- 長時間移動のお客様を配慮して詰め込まない設計
- ビジターセンターのポテンシャルを最大限に活用した導入（床の洞爺湖上空写真での明日の行程説明など）
- 夜のローカルガイドさんのトーク（地域の噴火との共存の前振りにつながる内容）
- 翌日への期待感を膨らませる設計
- 初日の解説がウォーキングを通じて立体的に頭に入ってきてどんどん楽しくなる設計
- 基本の進行をローカルガイドに委ねつつ、ツーリストが欲している情報で抜けている部分をさりげなく引き出すスルーガイドのポジショニング
- ティータイムや手作りスイーツで参加者の心を和ませ且つ、体力回復を図る設計
- 地域のジレンマと共存への歩みを要所で解説することで、自分も噴火の歴史と共存の営みの中に身を置けた様な気になれる設計（自分毎であるのかの様な錯覚と映画のストーリーに入り込む様な感情移入）

(2) ATツアーの実地踏査による研修の実施 – 実踏研修 – アンケート結果

- ・ <3日目と4日目黒松内の学び>
- ・ ブナセンターのガイドワークの導入でジオパークからローランドへの繋がりを感じられる設計
- ・ そこから低地帯を感じられる自転車でのスタートと解説にあったブナの北限を目の当たりにして五感でそれを感じる設計
- ・ 移住者であるローカルガイドと根っからの地元民と交互に出会うコントラストが良かった（地元民だけでは浮かび上がらない魅力）
- ・ ブナ保全の危機と共存の歴史を2人のローカルガイドから聞ける事で理解が深まった
- ・ 「機械に頼らず・・・のスルーガイドのブリーフィングからの自転車 & カヌー配置が絶妙かつで、サステナブルツアーを体感できた。
- ・ サプライズのイモ掘り体験で生産者との動的交流がありインタラクティブさを強く感じた
- ・ 最終的に10人を超える地域の地元民や移住者の皆さんとの出逢いが何よりも思い出としてツアーの満足感や充実度を支えている感じがした
- ・ ATへの理解が増した。
- ・ 地域のお裾分けこそこれからのAT必要
- ・ 黒松内での地域の案内人はガイド伝えきれない、その地域のリアルな空気感、匂いのようなもまで感じさせてくれた。
- ・ スルーガイドは、ローカルガイドの持つ情報を引き出しながら、参加者満足いく情報を引き出していく。スルーガイドは、それ以上の引き出しが必要。
- ・ スルーガイドは、対象者理解を深め、参加者がより安全に、安心して参加できる環境を整える（アクティビティでの配置・個性等）
- ・ 新しい土地で、右左のわからない参加者に対し事前インフォの重要性。安心感とともに、自由度も広がり、満足度も増す。
- ・ ATWS2023に向けた取り組みを推進する中で、改めてATについて理解促進が図れた。
- ・ 洞爺、黒松内にどのようなATのコンテンツがあるのか、またそれをどのようにツアーとして造成し、ガイドして紹介しているのか参考になった。
- ・ 今までの観光はマストツーリズムをメインで推進してきたが、ATはガイドの質が非常に重要になると感じた。
- ・ スルーガイドとアクティビティガイドの関係性が、ツアーの満足度を向上させるための大きなカギになっていると感じた。

- ・ スルーガイド、ローカルガイド、ツアーリーダー、研修リーダー、それぞれの役割について
- ・ ATとは何か。実際にツアーに参加して体感してみて、5感を使って感じ取れた。
- ・ 全体テーマの統一性、ストーリーの展開
- ・ コミュニケーションや連携の大切さ
- ・ 人との交流の温かさによりストーリーに深みを持たせ、充実したものにできること。
- ・ 自身の住む町で、また自分自身が今後出来ることは何か、学ぶきっかけとなった。

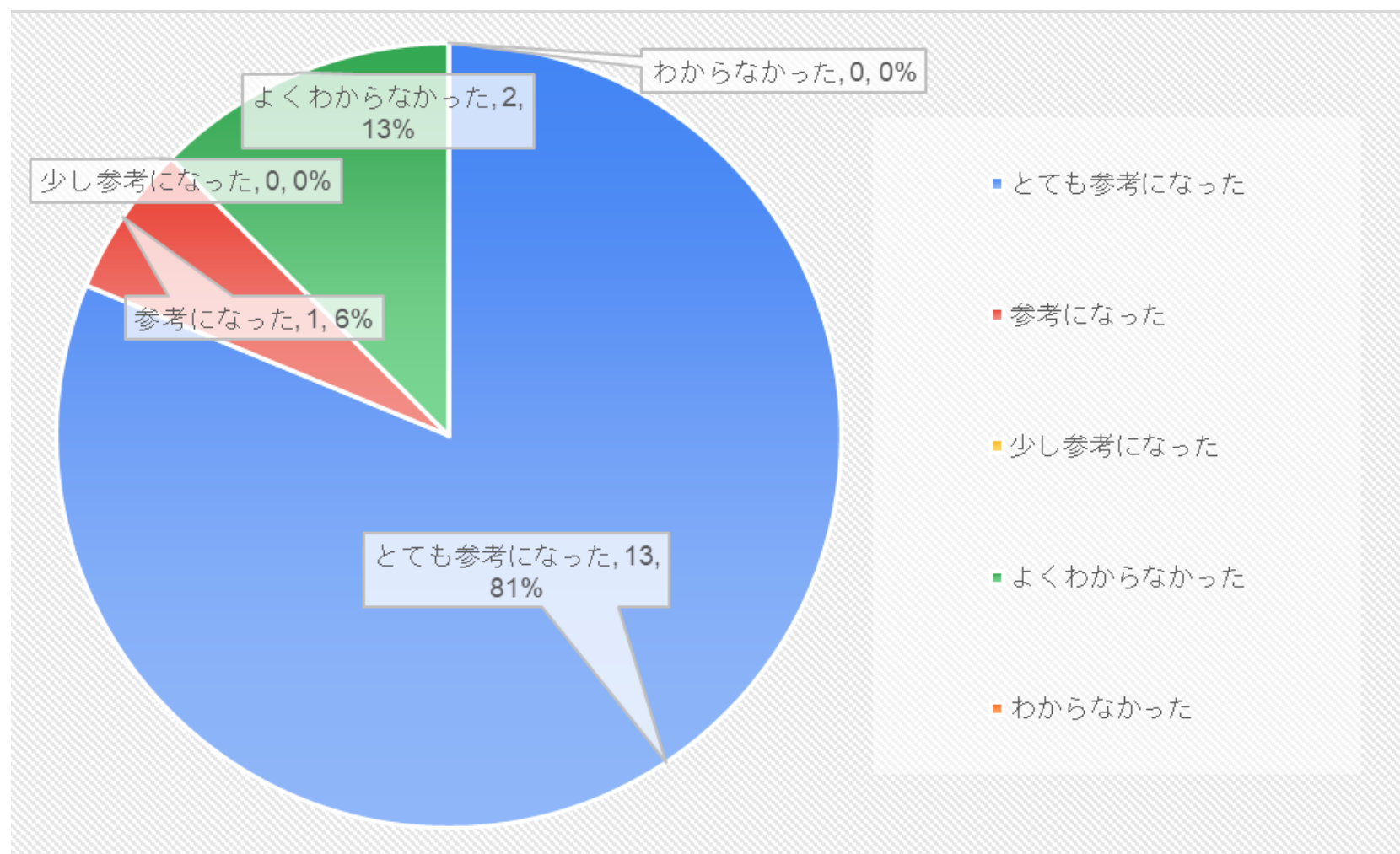
⑤ 旭川周辺

- ・ 外国人と日本人の趣向、興味の違い。
- ・ 機材サポートの対応
- ・ ガイドのポイントなど
- ・ 天候によるプランB,C,Dへの変更、食事の予約対応（ビーガン、ベジタリアン、宗教的理由など）
- ・ ルートの選定方法
- ・ 外国人がサイクリングツアーに求めているもの

(2) ATツアーの実地踏査による研修の実施 – 実踏研修 – アンケート結果

④アンケートの回答結果 4コース合計 (n=16名)

2-1 スルーガイドの役割についての理解促進に繋がったか？



(2) ATツアーの実地踏査による研修の実施 – 実踏研修 – アンケート結果

2-2 今回の学びになったことを箇条書きでご回答ください。

②弟子屈・阿寒

- 1.添乗員の役割も持つ。
- 2.アクティビティガイド、スポットガイドのサポート的役割も持つ。
- 3.ツアー行程あるいは参加者について、全体と個の両方をさりげなく観察しながら、ツアーが滞りなく遂行される様、現場でのマネジメント力を必要とされる。
- 4.コンシェルジュ的役割も持つ。

- 黒子、穴埋め、場繋ぎ
- 基礎体力

- スルーガイドの役割と実際のツアー時の動き方
- アイスブレイクと、参加者に考えさせる問いかけ
- スポットガイドとスルーガイドの連携

- 旅行会社添乗員、スルーガイド、ローカルガイドのそれぞれの役割について、おぼろげながら頭の整理が出来た。

③網走・知床

- 地域の観光関連事業者との連携の重要性
- 通訳ではなく、スルーガイド自身が文化、歴史等を理解し、自分の言葉でガイドできるようになることが望ましいのではないかと感じた（ローカルスルーガイドなのか、スポットガイドと呼ぶのかは不明ですが、全体行程につけなくても、道央、道東、道南等のフィールドの案内ができるガイドの存在が重要ではないかと思いました）

- ①スポットガイドとスルーガイドの役割・責任の違いについて
- ②通訳ガイドとしての役割・課題→お互いのバックグラウンドの違いを理解した上での対応の難しさなど
- ③ツアー中に起こるイレギュラー対応におけるガイドの役割

- 旅のはじまりから終わりまで、参加者を楽しませる
- 必要であれば、サポートを行う
- 地元のガイドと連携し、わかりやすいストーリーを造成

④洞爺湖・黒松内

- スルーガイドのポジショニング
- 添乗員 + の部分
- ツアーオペレーターと現場との間での調整の難しさ
- ホテル等下見の必要性
- 持ち物、ギアのインフォメーションの徹底

- スルーガイドの本間さんが各アクティビティガイドと信頼関係が構築できていた。普段からの関係構築がとても重要であることがわかった。
- スルーガイドがどの場面でもいったことを説明するとツアーが円滑に進みツアー参加者の満足度も向上するのがよくわかった。
- スルーガイドとアクティビティがどのように役割分担すればよいのかが理解できた。

- 出過ぎず引っ込みぎず、いつも側にいる安心感と存在感が大切だと実感しました
- ボンディング、アイスブレイク、チームビルディングの要素など自分の本業である体験教育事業と類似性を実感し、自信のリソースの再活用（棚卸し）をしたいと思います
- ローカルガイドさんとの信頼関係、阿吽の呼吸の重要性を痛感しました。
- スルーガイドさんのお人柄、キャラクター、全てに感銘を受けました。またそれ自体がツアーの満足度である事も理解できましたので精進します。

- スルーガイドは、ローカルガイドの引き出しを生ます引き出ししながら、参加者満足いく情報を引き出していく。スルーガイドは、それ以上の引き出しが必要。
- スルーガイドは、対象者理解を深め、参加者がより安全に、安心して参加できる環境を整える（アクティビティでの配置・個性等）
- 今回の本間さんは、お父さんのような安心感の持ち主であったが、人柄が一番だと思います。伝える相手が人であれば、伝える側の人柄はより重要。
- 新しい土地で、右左のわからない参加者に対し事前インフォの重要性。安心感とともに、自由度も広がり、満足度も増す。

(2) ATツアーの実地踏査による研修の実施 – 実踏研修 – アンケート結果

- スルーガイドの出来により、お客様の満足度に関わるというような非常に重要な役割であるということを学んだ。
- 一方で、これは色々な地域が抱える問題だと思うが、本間さんの語学スキル、ガイドスキルを持ち合わせたような人の人材育成は非常に難しい問題だと感じた。網走でもスルーガイドを担えそうな人物はいると思うが、DMOとの連携やアクティビティガイドとの連携、コミュニケーションの醸成が必要だと学ぶことができた。
- 各場面で全体を把握しながらローカルガイドと連携を取り、所々でフォローしたり、行程を管理したりする。前後日のストーリーをふりかえり、参加者の反応や体調を見て内容も柔軟に対応する。適材適所の役者の良さを引き出し、人の繋がりを深みに変える。持ち物や装備、行程の確認、宿泊施設や食事場所との連携も大切。
- 満足度をあげるために背景を伝える、細かいことを常に確認するなど、安心感を与えるような説明も必須。

③旭川周辺

- 全体オーガナイズの必要性
- ツアーオーガナイズ、安全第一、自主性がある外国人への対応の仕方（予めスケジュール、ゴール地点の共有）
- 悪天候時にも楽しめる工夫（雪景色を見せるなど）、一緒に楽しむように見せる

(2) ATツアーの実地踏査による研修の実施 – 実踏研修 – アンケート結果

3 全体を通して、もっと学びたかったこと、今後の参考にしたい点、気が付いたこと等

②弟子屈・阿寒

- 1.最初の問い「ATのツアー造成について」でお答えした 1.の前段階として、お客様への聴き取り作業は大変重要であり、ツアー中においても、ガイドにはリスクマネジメント可能な範囲内でフレキシブルに対応できるコミュニケーション能力と現場力が必要とされるということを再認識しました。
- 2.英語の勉強を頑張らねば！と自分のお尻を叩いた5日間でした。机上の勉強だけでは経験できない貴重な時間をいただきました。参加させていただき、本当にありがとうございました。
- アクティビティガイドの方々から、ツアー時に一番苦労や工夫している事などを伺う機会があると嬉しいと感じました。
- 欧米豪の先進事例と比較して、北海道先進地（阿寒）がどの水準にいるのか知りたい
- スルーガイドによりスポットをあてて、造成時から予約対応時、催行時のポイントを知りたい
- 今回はありがとうございました。スルーガイドの質と量の確保が重要課題だと改めて認識致しました。微力ながら協力させて頂きたいと思いますので、引き続き宜しくお願い致します。

③網走・知床

- 今回のサイクリングのように、全体行程の中で、アクティビティガイドがメインになる時間の割合が多い場合の、スルーガイドの役割の重要性がお客様にもっと伝わる工夫ができればもっといいなと感じました。お客様からは、アクティビティガイドやバスの運転手との打ち合わせ等の裏方の仕事は見えないので、「ガイド」を期待していることを想定すると、あまりガイドしてくれなかったなと感じる方もいるのではないかなと、少し気になりました。一方で、アクティビティガイドがいる中で、スルーガイドが話しすぎることもまたデメリットがあると思うので、何か方法がないか考えてみたいと思いました。メインアクティビティのガイドがスルーガイドをすることが一番望ましいのかもしれませんが、他にも方法があるのかもしれないので。（ストーリー作りとも関連している気がするので、そこも含めてしっかり考えたいと思いました）
- 海外のお客様と国内のお客様を対象にした時のそれぞれのニーズの違いについて、どのように対応を変えているのか。
- コロナ後の観光客のニーズの変化について。

- 今後ATを推進していくにあたり、不足している要素について、具体的にどのように解決をしていくべきなのか。
- ガイド業全体における現在の課題(スポットガイドの多くが副業前提での仕事となっている)を改善するためにできる仕組み改善。
- 今回のツアー内容は、基本的に日本語ベースだったため、今後海外観光客を予想としたツアーの研修を参加してみたいです。

④洞爺湖・黒松内

- ツアー行程の改善
- 下見、事前打ち合わせの徹底(特にローカルガイド)
- 今回のツアー参加者は全員日本人であり皆さん高評価であったと思うが、外国人はどのように今回のツアーを感じるのか意見を聞いてみたい
- 今回訪問しなかったがウポポイからツアーは始まるのでアイヌもやはりツアーのストーリーの中で入れていくべきではないかと感じた。例えば黒松内や朱太川などのアイヌ語由来の名称を説明するなど。
- 日程は長くなってしまうが、省略しないP S A全体コースで体験してみたかった。特に有珠山からの流れの中で内浦湾の海の恵みをどうガイディングするのが気になった。
- <もっと学びたいこと参考にしたい事>
- ローカルガイドのガイドフィーや体験事業者（個人）の費用設定や契約について
- スルーガイドやローカルガイドの当日以外のツアー商品開発コストの卸価格への反映のさせ方
- 自転車やカヌーなどリスクのあるコンテンツを入れ込む際の免責システムや同意書的なツールの存在について
- 各場面（火口、川、森）におけるリスクマネジメントと緊急時フローの考え方について
- <最後に>
- リアルなATツアー体験と研修としての解説やフィードバックを見事に織り込んで頂きまして本当にありがとうございます。これ程充実した研修はこれまでに受けた事がない程勉強になりましたし、今後の自分の課題発見とトレーニングの方向性を示唆して頂いたような感覚です。半年以上前からの造成の過程も開示して頂き非常に参考になりました。
- これを機に当七飯大沼国際観光コンベンション協会との連携ご助言を頂ければ幸いです。今後ともどうぞ宜しくお願い申し上げます。

(2) ATツアーの実地踏査による研修の実施 – 実踏研修 – アンケート結果

3 全体を通して、もっと学びたかったこと、今後の参考にしたい点、気が付いたこと等

- 今回は、客側として参加させていただきながら、主催者の運営側の担当・役割・連携について、大変学び大き研修になりました。ATのお客さんに対して、どこまで説明で伝わるか、言葉を減らし見てわかる様に視聴覚物の工夫したり、アクティビティと言語のバランスはすごく大切に感じました。どうしても伝えたい情報もありますが、一方的にならずに共感して体感できる様にすることは、私の子供の活動でもいつも考えることで、似ている様に感じる場所もありました。ローカルガイドもツアーの全体像を共有していることで、全体に流れと繋がりをを感じるツアーでした。どの業界においても「ストーリー」が感動や知的満足度につながるその大切さを再確認させられたツアーでした。
- 今回の黒松内のツアーは、何気ない地域の良いところに目を向け、その土地の小さな幸せを集めてツアーが出来上がっていました。私たちの街では何ができかなと、私のまちの「小さな幸せ」を探してツアー造成につなげていきたいと思っています。その地域の良さを伝えるため、私は子供達に伝え、それをATにつなげていきたいと思っています。ありがとうございました。
- 洞爺、黒松内に素晴らしいコンテンツがあるのはもちろんだが、スルーガイドはもちろんその地域の人たちが自分の地域を好きという気持ちが伝わってきた。
- AT及びワーケーションも同様と考えるが、観光ではなく地域の人々（ローカルガイド）とのコミュニケーションがメインになると感じた。
- 今回、体験した内容及びスルーガイドに必要なスキルをATWS2023に向けて、網走市でもDMOを中心に取り組めるように頑張っていきたい。
- 今回は参加させて頂き大変ありがとうございました。
- AT造成の裏側、運営に際し大切なことなど、お客様目線だけでなく、運営側目線としても様々な点を教えて頂き大きな学びとなりました。
- 特に、スルーガイドの役割、ATツアー造成における大切な点など、ATツアーを実体験することで、新しい実りがありました。その中で、自身の町をどのように開花させるか、自身が何を伝えていけるか・・・何かを新たに作るのではなく、今あるものをストーリーの一つとして繋げていき、良さを引き出していくことが大切だと感じました。
- また、コミュニケーションの重要性、各所連携することで、より素晴らしいプログラムにできるだけでなく、参加者に安心感も与えることができることを肌で感じました。
- ATツアーは参加者同士の交流や体験を通して自己変革し、それが満足度や達成感を向上させる、たとえ金額が高くてももう一度参加したくなる、とても贅沢な時間であることを自身で体験することで実感しました。
- 今後、ATに関するツアーを造成している旅行会社がどのように各地域のAT & インバウンド向けのコンテンツを開拓し、取り入れているのか、旅行会社とスルーガイド、スルーガイドやツアーリーダーのツアー造成の裏側なども聞いてみたいと思いました。
- また、今回は場所や行程の関係でスルーガイドの方が最終地点まで同行されなかったことは理解していますが、こういった流れは通常なのか、またATツアーでも各日のふりかえりは行うのか？どのように最後ツアーを締められるか、勉強していきたいと思いました。英語ガイドのツアーにも参加させて頂きたいと思いました。
- 今回は貴重な体験をさせて頂き、ありがとうございました。今後北海道のATツアー増進に向けて、邁進していきたいと思います。

⑤旭川周辺

- 実際のツアーの動画や写真を交えて具体的な内容を聞きたかった。1日目サイクリング、2日目は座学研修などでも良かったと思う。
- 今回は初日悪天候ということもあり、通常の実施条件と異なる部分があったため、よりイレギュラー対応が学べて有意義な研修でした。2日間ありがとうございました。
- もう少し研修の様なものを想像していたのだが、実際には普通のサイクリングツアーに参加したような感じであり、そのほとんどが走行時間であり、講師と受講者というよりガイドとツアー参加者という関係であり、夕食時程度しかガイドとしっかり話ができず、ツアー中に見て・感じ取って学ぶことぐらいしかできなかった。

5. 連携事業への情報共有

5. 連携事業への情報共有

以下の内容にて、本事業にて得られた成果・知見について、「令和3年度『地域の観光コンテンツを活用したアドベンチャーツーリズムのモデルツアー造成等事業』冬季ATツアー造成事業」の受託事業者や連携する道内DMO・研修参加者などへの情報共有を行った。

海外先進事例調査結果

共有先	手法	時期	備考
(株)JTB北海道事業部	メール	令和3年11月10日	
(一社) 網走市観光協会、(一社) 釧路観光コンベンション協会ほか	オンラインで説明	令和3年11月12日	冬季AT ツアー造成事業③ 第1回 事業説明会
大雪カムイミントラDMO、丘のまちびえいDMO、Adventure Hokkaido (合)	オンラインで説明	令和3年10月29日	冬季AT ツアー造成事業① 第1回 事業説明会

スルーガイド評価シート

共有先	手法	時期	備考
(株)JTB北海道事業部ほか	オンラインで説明	令和3年11月30日	冬季AT ツアー造成事業② スルーガイド研修 (座学)
(一社) 網走市観光協会、コネクトリップ、(一社) 釧路観光コンベンション協会ほか	研修時に説明	令和3年11月21日、22日	冬季AT ツアー造成事業③ 座学研修
阿寒アドベンチャーツーリズム(株)ほか	研修時に使用	令和3年10月4日～8日	冬季ATツアー造成に向けた情報整理・研修事業 実地研修 (弟子屈・阿寒)
阿寒観光協会まちづくり推進機構ほか	研修時に使用	令和3年10月9日～12日	冬季ATツアー造成に向けた情報整理・研修事業 実地研修 (網走・知床)
(一社) 黒松内町観光協会ほか	研修時に使用	令和3年10月13日～16日	冬季ATツアー造成に向けた情報整理・研修事業 実地研修 (洞爺湖・黒松内)
丘のまちびえいDMOほか	研修時に使用	令和3年10月21日～22日	冬季ATツアー造成に向けた情報整理・研修事業 実地研修 (旭川周辺)

6. 事業総括

本事業での主要な成果

本事業での主要な成果として以下の4つの成果を得ることができた。事業成果としていた海外事例調査件数10件以上、座学研修参加人数40名以上、実地研修参加人数20名以上等（いずれも数値は達成）以外の、質的な観点も含めた主要な成果として、以下の4つの項目を抽出・整理を行った。

1 冬季における ATツアー 海外事例調査の とりまとめと 共有	本事業を通じて、海外の冬季ATツアーのメインアクティビティとしては、北海道内にて現状行われているアクティビティとほぼ変わらないコンテンツを提供しているということがわかった。例）スノーシュー、スキー、犬ぞり、氷上での釣りなど ただし、単にアクティビティを販売するのではなく、移動手段としてのアクティビティの活用であったり、ツアーのストーリーやコンセプトを通じて「なぜこの場所でそのアクティビティを行うのか」の説明がなされる場合が多い。また、オーロラ鑑賞や、ペンギン観察、結氷した氷の上のトレッキング等、「このタイミングだけ」「この場所だけ」で見ることのできる事象の観察や体験がメインアクティビティになる場合が多いことがわかった。保険に関しては、独自に旅行会社で掛ける保険もあるが、お客様個人で旅行保険に入ることをすすめている場合が多い。発地側の海外AT旅行会社から見てビジネスパートナーとなる受地側の日本又は北海道の旅行会社等に求める賠償責任保険の補償金額の程度は、1事故あたり最低1億円～5億円と各海外AT旅行会社によって幅のある内容となった。
2 スルーガイディング への理解の深化・ 促進	有識者へのヒアリングなどから、スルーガイドに求められるスキルセット（能力や資質、経験など）を抽出し網羅的に整理した。その上で、「①旅程管理」「②英語対応」「③安全管理」「④コーディネート」「⑤コミュニケーション」「⑥サステナビリティへの配慮」の6つの役割別に項目をまとめたスルーガイド評価シートの作成を行った。連携事業の受託事業者や連携する道内DMO・研修参加者などへの共有を行い、実地踏査研修のアンケート回答者16名の内14名（87%）がスルーガイドの役割を理解する上で研修内容が参考になったと回答するなど、スルーガイディングへの理解の深化・促進に繋がった。
3 ATツアーの 商談を行う際の事前 準備項目の整理	欧米豪の海外旅行会社14社にアンケート又はヒアリング調査を行った上で、海外AT旅行会社とATツアーの商談を行う際の事前準備項目についての整理を行った。上記調査結果を基にベースとなるとりまとめ資料を作成し、実際のAT商談会経験者の助言も注入し、完成させた。
4 座学及び現場での フィールドワークを 通じたAT理解促進	AT理解促進を目的とした座学及び実際のATツアーの実地踏査を組み合わせた実践的な研修を行い、道内DMOのツアー造成担当者や、スルーガイド、アクティビティガイド等を始めとした参加者のAT理解促進に繋がった。座学では、ATツアー造成・実施に関する役割分担についてや、AT顧客の期待、実際の道内でのATツアーについての事例共有と組み立てる際の背景の考え方等のレクチャー及び質疑応答を行い、座学終了後には、実際のフィールドワークを通じて、机上のみではなく現場でのATについての理解を深めた。

情報整理・研修事業の実施を通じて明らかになった今後の課題

本事業の実施を通じて明らかになった今後の課題を下記に示す。なお、課題とは、「在るべき状態（在りたい状態）」と「現状」との間に存在するギャップである。ここでは「在るべき状態（在りたい状態）」を、「北海道において、冬季を含めた通年での安定したATツアーの提供ができている状態」と仮定して、今回の情報整理・研修事業の実施を通じて明らかになったことを「現状」と仮定し、課題（在りたい状態と現状とのギャップ）を示すものである。

課題	背景・観点	説明
1 プレイヤー間の 連携の強化・ 協働機会の拡大	実踏研修の中で、特にスルーガイドングに対して参加者から具体的な高評価のコメントが多くあがったのが、黒松内の本間氏である。	ここでのプレイヤーの定義は、「ツアー催行者」「スルーガイド」「アクティビティガイド」「地域住民」である。本間氏のスルーガイドングでは、同氏を媒介に、これらのプレイヤー達とゲストが良い作用を生んでいた。満足度の高いATツアーを安定して提供するために、このようなプレイヤーの立場を超えた連携の強化を促すための協働の機会を拡大すべきである。
2 英語話者を 参加者にした英語で のATツアー実践機会の 確保	研修後アンケートの中で異なる方々から複数同じ意見があがったのが、「今回は日本人相手での実踏研修であったが、実際に英語で行った時にどのようになるか学びたい」というものである。	欧米豪を主なターゲット市場とするATにおいて、顧客の性格、文化、価値観、考え方、それらが育まれたその国の風土や歴史を含む背景の部分の理解が重要であることが、マーク・ブラジル博士の座学研修講演で明らかになった。言葉はその最たるものである。英語話者を参加者にし、オール英語での進行に限定したATツアー実践機会の確保が必要である。
3 海外AT 旅行会社のニーズに 応えるための道外 DMCとの連携強化	商談の準備項目の整理事業を通じて明らかになった課題の一つが、北海道だけではなく、日本全体でのプランニング（商品、ツアー）を求めている海外AT旅行会社のニーズへの対応である。	こちらも座学研修におけるマーク・ブラジル博士の講演からの引用である。顧客の期待を確度高く捉えるための要素の一つとして「顧客の旅行期間がどれくらいか？」を聴く必要がある。それはすなわち、欧米豪を主なターゲット市場とするATにおいて、通常日本に訪れるのは2週間程度とも言われる、そういった顧客のニーズに応え、商談を成約に繋げるために、道外DMCと連携した商品作りも解決策となり得る。
4 本物のATに触れる 機会の創出	2022年10月3日 - 6日でATWS2022（スイスのルガーノ）が開催される。本物のATに触れる機会として活用すべきである。	日本において熊野古道のツアーや、海外においてはATという単語を使わずとも、少人数で、知的好奇心を満たし、地域を深く旅するスタイルは以前から存在していた。一方で、ここ数年の日本でのAT推進の取組において、地域関係者から上がる声は、「ATを実際に体験したことがないのでわからない」という声である。例えば、ATWS2022へ道内の意欲のあるガイドを派遣することや、AT先進地であるNZでの1週間の研修等の機会を創り、道内AT関係者におけるピラミッドの頂点の層を厚くすることが期待される。