

---

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③

報告書

---

令和4年2月15日

国土交通省 北海道運輸局

## 内容

1.	事業概要	2
1.1.	事業名称	2
1.2.	事業目的	2
1.3.	事業内容骨子	4
1.4.	事業スケジュール	6
1.5.	実施体制	8
1.6.	事業実施におけるコロナウイルス感染拡大の防止策に関して	9
2.	事業実施内容	10
2.1.	冬季 AT ツアー造成	10
2.1.1.	連携 DMO への事業説明会	11
2.2.	(一社) 網走市観光協会	19
2.2.1.	ツアー商品造成会議	19
2.2.2.	スルーガイド研修	25
2.3.	(一社) 釧路観光コンベンション協会	40
2.3.1.	ツアー商品造成会議	40
2.3.2.	スルーガイド研修	45
2.4.	販売の際に必要な事項の英語化	63
2.5.	海外 AT 旅行会社への評価のヒアリング実施	73
2.6.	モニターツアーによる検証	76
2.6.1.	被招請者情報	76
2.6.2.	被招請者へ向けた説明会の実施	78
2.6.3.	実施行程	80
2.6.4.	実施内容	81
2.6.5.	AT ツアー評価シートによるチェックの結果	95
2.7.	販売体制の構築	102
3.	本事業のまとめと総括	104

## 1. 事業概要

### 1.1. 事業名称

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③

### 1.2. 事業目的（仕様書より引用）

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ッ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ジ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行わ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。

そこで通年でのAT顧客の誘客をはかるために、北海道内の観光地域づくり法人（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ツアーの造成を本事業にて実施する。

なお、本事業にて連携するDMOは（一社）釧路観光コンベンション協会、（一社）網走市観光協会とする。

#### 【連携するDMO概要】

（一社）網走市観光協会	
観光地域づくり法人の申請区分	地域DMO （網走市）
組織概要	平成20年設立。（一社）網走市観光協会が母体となり、協会理事や行政、会員実務者、関係団体で組織する「網走観光戦略会議」で運営の協議を行う。
旅行業登録	令和2年度に地域限定に登録
取組内容	網走市が魅力ある観光地として発展していくための中核組織の役割を担うべく平成20年12月に一般社団法人化し、網走市総合計画や網走市観光振興計画との整合性を取りながら、多様化する観光ニーズや増加するインバウンド対策などに重点を置き、主に情報発信事業やJNTO認定カテゴリーIIの外国人観光案内所の運営、観光資源の磨き上げを行っている。

(一社) 釧路観光コンベンション協会	
観光地域づくり法人の申請区分	地域連携 DMO (釧路市、釧路市阿寒、弟子屈町)
組織概要	行政、宿泊業者、飲食業者のみならず、交通事業者、農業者など多様な関係者が参画する水のカムイ観光圏協議会が策定する実施計画に基づく事業企画立案、実施、調整を行うためのプラットフォームとして、平成 25 年 4 月に前身の釧路観光協会から一般社団法人に改組して設立され、協議会の(一社)釧路観光コンベンション協会が事業代表を担う。なお、事業実施に当たっては、阿寒は NPO 阿寒観光協会まちづくり推進機構、弟子屈は摩周観光協会がそれぞれ地域での事業を担いつつ、エリア全体の統括は(一社)釧路観光コンベンション協会が行う。
旅行業登録	令和 3 年度に第 2 種から第 3 種に変更
取組内容	国内外の観光プロモーションや教育旅行誘致、MICE 事業の取組み、チャーター便誘致、おもてなし人材研修なども実施。着地型旅行商品の代理販売を行っている。JNTO 認定カテゴリ II の外国人観光案内所となっている。

#### 【成果目標と成果指数】

成果目標と成果指数		達成状況
1～3 泊の AT ツアー造成数	2 件以上	2 件 造成
4～6 泊の AT モデルコース造成数	1 件以上	1 件 造成
販売体制の構築	2 件以上	2 件 構築

#### ■1～3 泊の AT ツアー造成数 2 件

(一社) 網走市観光協会にて 3 泊のツアー1 件、(一社) 釧路観光コンベンション協会にて 3 泊のツアー1 件の計 2 件を、専門家の意見や海外の AT ツアーを取り扱っている旅行会社からの意見を反映して商品を造成し、目標を達成した。

#### ■4～6 泊の AT モデルコース造成数

モニターツアーの被招請者からのフィードバック、海外の AT ツアーを取り扱っている旅行会社からの意見を反映して網走と釧路を繋いだ 5 泊ツアーの 1 本を造成し、目標を達成した。また、招請者とコーディネーターの意見交換を行うことにより、コーディネーターの育成に繋がる磨き上げが実践できた。

#### ■販売体制の構築

今回の事業を通じて明らかになった課題点を整理し、解決すべきポイントを明らかにした上で、当面の販売体制を構築し、目標を達成した。その結果、当面は今回の実施結果を踏まえて商品造成を行い、販売については、インバウンドを中心としたテラーメイドの旅行商品を取り扱っている委託事業者を窓口とすることとし、将来的な AT 旅行商品のコーディネーター組織として経験を積むこととした。

### 1.3. 事業内容骨子

## (1) 冬季ATツアー造成

### ① 冬季ATツアーのモデルコース造成

- ・ 連携DMOの各地域において1～3泊の冬季ATツアー商品の造成
- ・ 上記を組み合わせた4～6泊程度の冬季ATモデルコースの造成
- ・ 連携先の関係者がATツアーコーディネーターとして自立できるよう、商品造成の過程を人材育成につなげる
- ・ 上記ツアー商品および、モデルコースはAT専門家の意見を取り入れること

### ② スルーガイドの育成

- ・ スルーガイドのガイディング内容の考案
- ・ スルーガイド候補者を対象とした実地研修の実施
- ・ スルーガイド育成プログラムの作成（標準的な作業手順をまとめたもの）

### ③ ツアー実施・販売にかかる事項の英語化などの実施

### ④ 海外AT旅行会社を対象とした評価ヒアリングの実施

造成したプログラムを海外AT旅行会社に提示し、評価ヒアリングを実施する。

## (2) モニターツアーによる検証

造成したATコースについて、AT外国人有識者等によるモニターツアーを実施する。

【実施時期】 2021年12月～2022年2月第1週

- ・ スルーガイドを英語で行うこと
- ・ 「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」にて作成したATツアー評価シート、また「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」にて作成したスルーガイド評価シートを活用すること
- ・ 評価結果については連携するDMOとの意見交換を行うこと

## (3) 販売体制の構築

連携するDMOと協議し、現状に即した当面の販売体制構築と、今後目指すべき体制の検討を行う。

※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・研修事業にて整理した商談に関する内容を反映すること

(1) における専門家は下記の2名とした。

【商品造成・実地研修 専門家プロフィール】



**Hokkaido Private Adventure**

**Frederic Bastide (フレデリック バスティード)**

フランス出身。2017年より清里町に移住し、インバウンドのプライベートツアーのガイドを実施。知床の自然や野生生物、アイヌ文化に引き付けられ、知識と感動を顧客とシェアすることを目的にガイド業に従事。道東一帯の案内を行っている。個人の旅行者の受入の他、海外の旅行会社からの受入も行っており、アドベンチャートラベラーが要望する事柄への理解がある。

【実地研修 専門家プロフィール】



**通訳案内士**

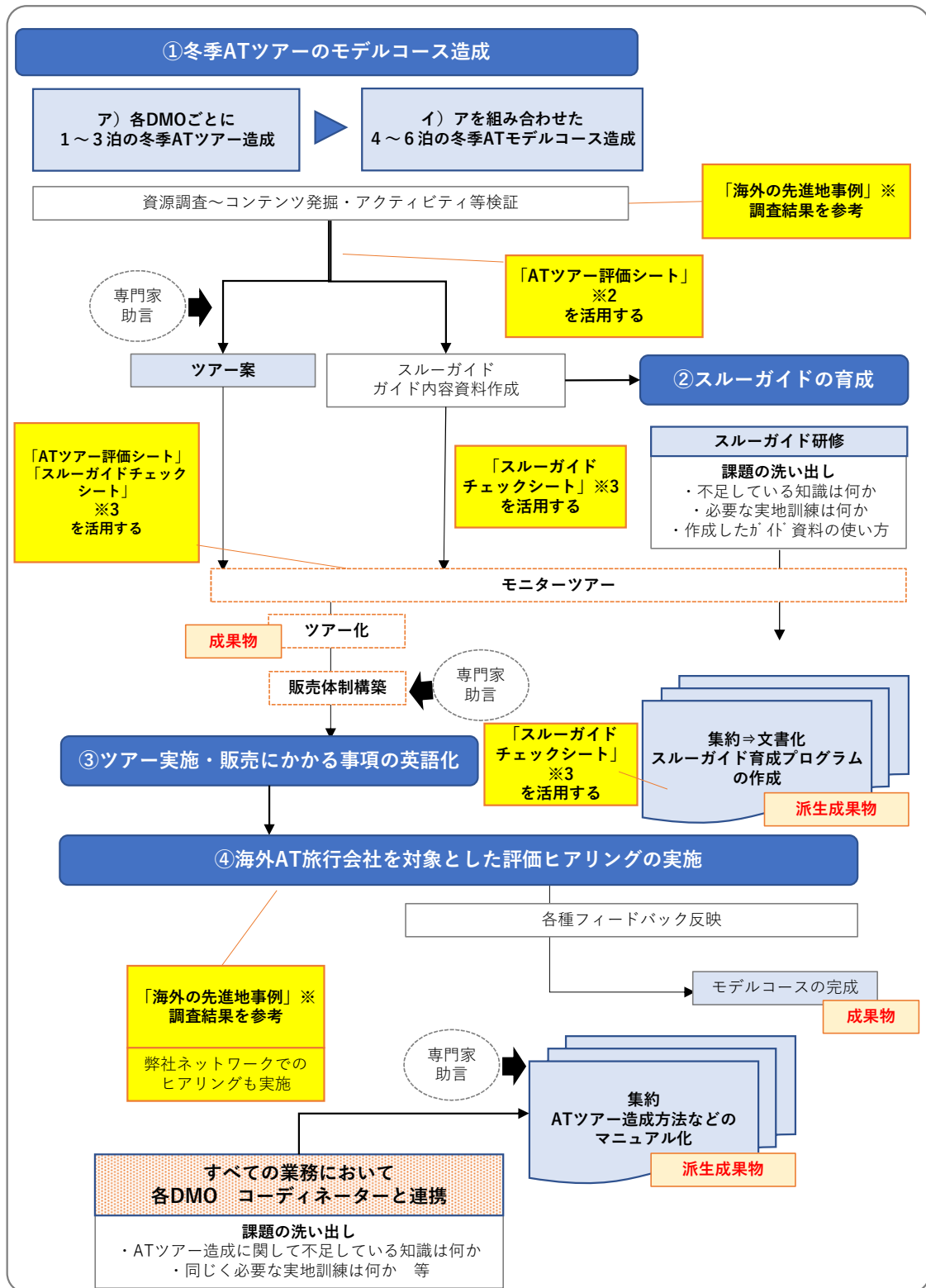
**益山 彩**

札幌市在住。東京生まれで、夫の転勤で北海道へ。子育てをしながら英語サークルに通い、英語の楽しさに目覚め、2016年に全国通訳案内士資格を取得。クルーズのガイドの他、FITを案内している。2019年にはATTA関係者を北海道のツアーに案内している他、PSAのスルーガイドにも選出されている。

#### 1.4. 事業スケジュール

事業実施スケジュールに関しては、下記の通りで進捗した。

事業内容	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
<b>(1) 冬季ATツアー造成</b>							
冬季ATツアーのモデルコース造成			← 造成期間 →		← 検証期間 →		
ガイド内容の考案				← 随時 →			
スルーガイド研修の実施				← 座学・フィールドワーク →			
ツアー実施・販売にかかる事項の英語化					← 項目洗い出し →	← 翻訳 →	
海外AT旅行会社を対象とした評価ヒアリングの実施						← →	
<b>(2) モニターツアーによる検証</b>							
モニターツアーの実施						← →	
<b>(3) 販売体制の構築</b>							
販売体制の考案					← 期間中に1回 →		
販売に関する資料の作成（英語化含む）			← 随時 →				
<b>事業報告</b>							
報告書の作成						← → 2/15 終了	

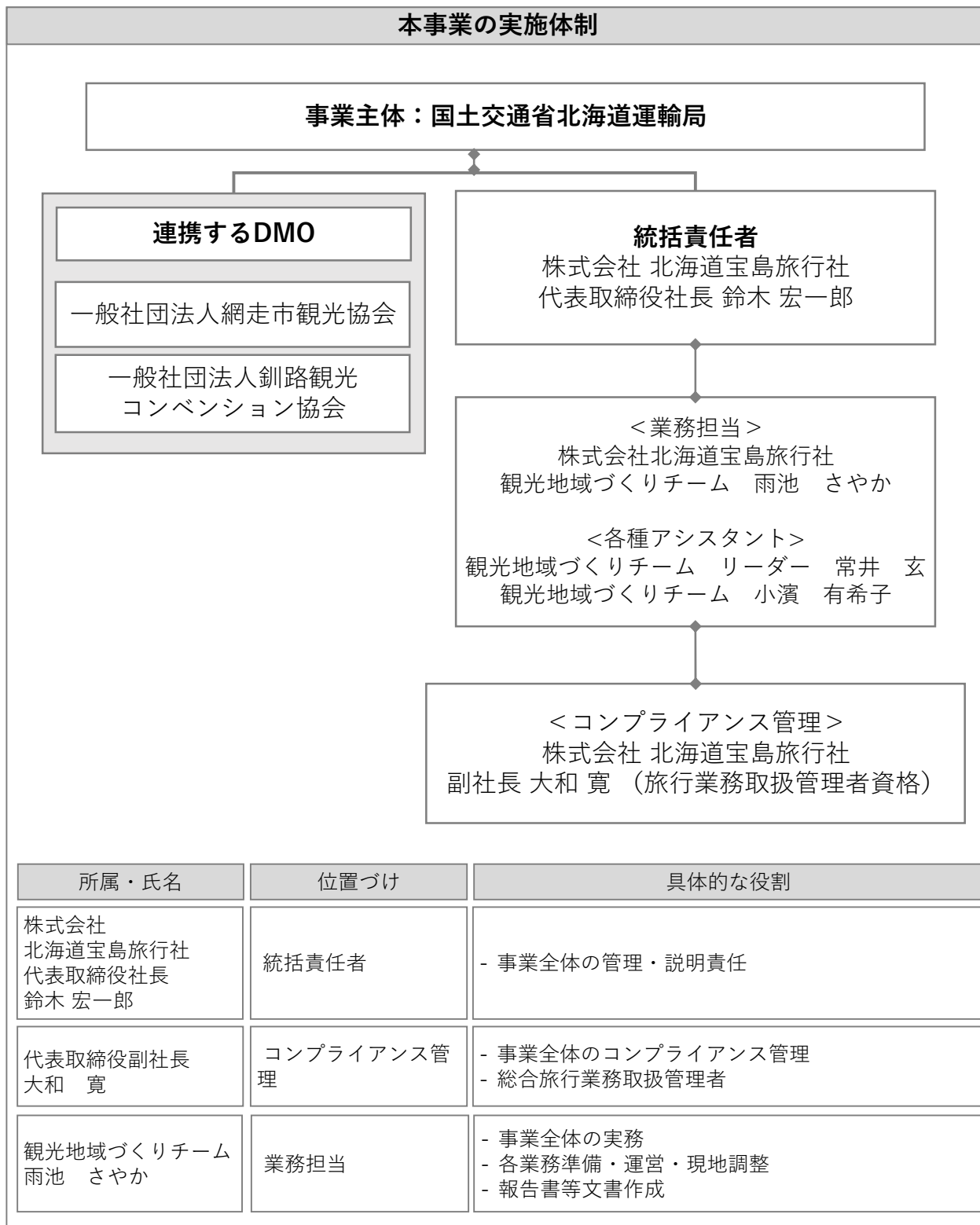


- ※ 令和3年度「地域の観光コンテンツを活用したアドベンチャーツーリズムのモデルツアー造成等事業」  
冬季ATツアー造成に向けた情報整理・研修事業「海外の先進地事例」
- ※2 令和2年度「訪日グローバルキャンペーン等に対応したコンテンツ造成事業」  
アドベンチャートラベル商品造成事業「ATツアー評価シート」
- ※3 令和3年度「地域の観光コンテンツを活用したアドベンチャーツーリズムのモデルツアー造成等事業」  
冬季ATツアー造成に向けた情報整理・研修事業「スルーガイドチェックシート」



### 1.5. 実施体制

本事業の実施体制は下図の体制で進捗した。



#### 1.6. 事業実施におけるコロナウイルス感染拡大の防止策に関して

指定事業者としての責務を果たすため、政府方針、道の方針、各地域の感染状況等を考慮し、身体的距離の確保・手指衛生等の十分な感染対策を講じた上で取材撮影・モニターツアーの実施にあたった。

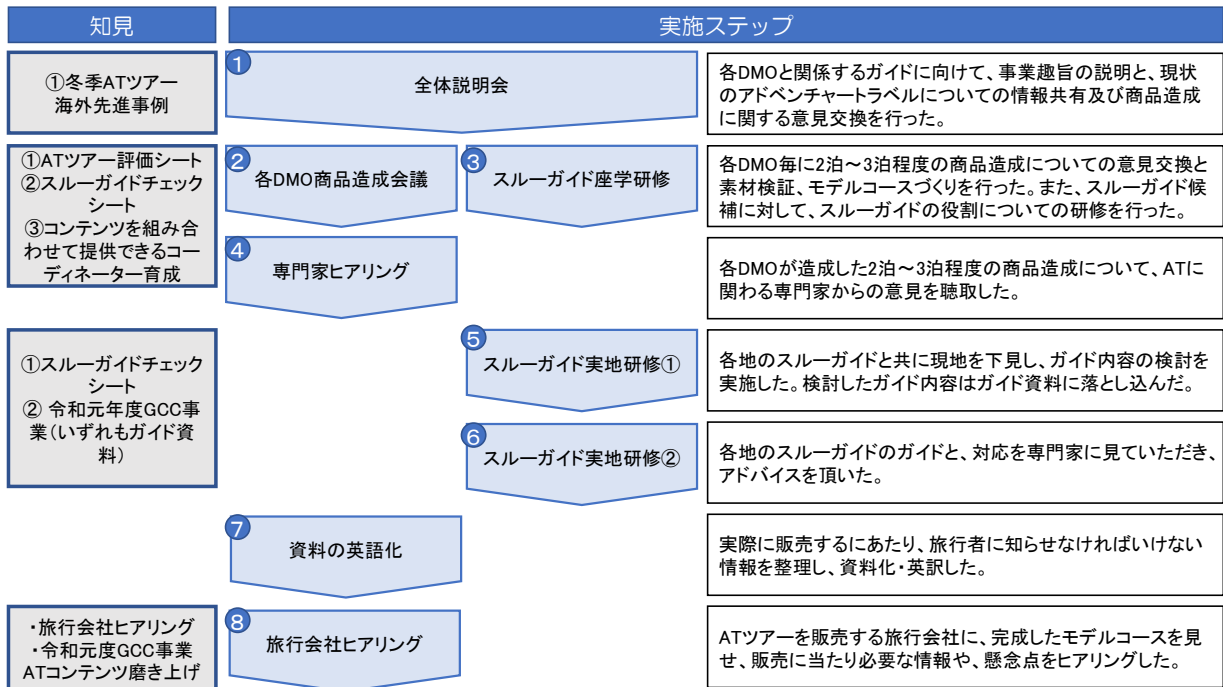
- 現地訪問にあたり資料調査など十分に準備をおこない、ヒアリング時間は必要最小限度にとどめ、現地でしか得られない情報を効率的に収集。  
(電話・インターネットを活用したヒアリング方法も取り入れ、柔軟に対応)
- 訪問日程前に発熱・体調不良などの自覚症状がある場合は、速やかに申し出て当該スタッフは現地訪問には参加しない。(日程もしくは同行するスタッフを変更)
- 移動時の密閉・密集・密接の「3密」の状態を避ける取り組みをし、職員様・取材協力者様・地域住民様・スタッフ間の距離に十分に注意。
- マスク着用の徹底、手指の消毒洗浄などの対策をおこなう。(ANTAのマニュアルに沿う)
- 訪問先の施設等において策定された感染拡大防止ガイドライン等に基づく指導がある場合はその指示に従う。

北海道宝島旅行社としては、一般社団法人 全国旅行業協会「新型コロナ感染予防対策と感染が疑われる旅行者が発生した場合の対応マニュアル」を基に、社内の基準を作成し、ツアーを催行した。

## 2. 事業実施内容

### 2.1. 冬季 AT ツアー造成

冬季 AT ツアー造成にあたり、下記の手順で進めた。



上記に挙げた知見においては、以下の知見を活用した。

知見	事業名	活用方法
海外の先進地事例	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リズムのモデルツアー造成等事業」冬季ATツアー造成に向けた情報整理・研修事業	・ 海外の冬季 AT ツアーはどのようなものが販売されているのかの情報共有
スルーガイドチェックシート		・ スルーガイドに求められる役割の確認 ・ スルーガイド候補の業務チェック
AT ツアー評価シート	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	・ AT ツアー造成の際に、盛り込む必要がある項目のチェック ・ 完成した冬季ツアーの評価
コンテンツを組み合わせ提供できるコーディネーター育成	令和元年度「訪日グローバルキャンペーンに対応したコンテンツ造成事業」(2-2) アドベンチャートラベルコンテンツ造成事業	・ コーディネーターに必要とされる役割の確認 ・ AT 旅行プランの調整・作成において注意すべき点の確認
2019年度GCC事業 ATコンテンツ磨き上げ		・ 顧客に提供すべき情報(MIC)の内容確認

### 2.1.1. 連携 DMO への事業説明会

本事業を開始するにあたり、各 DMO とその関係者に対して、事業の説明およびアドベンチャー旅行に関する知識の共有、課題等のヒアリングを実施した。

#### ■実施概要

日時	令和3年11月12日（金）13:30～15:50
会場	（オンライン開催） ◇京王プレミアホテル札幌 ◇網走セントラルホテル ◇釧路市観光国際交流センター
対象	・網走市観光協会 ・網走 AT 関係者 ・釧路観光コンベンション協会 ・釧路 AT 関係者
タイム スケジュール	13:00 開場 13:30 司会挨拶 13:35 主催者挨拶 北海道運輸局 岩上 13:45～14:15 AT ツアー造成に関わる基礎知識 北海道観光振興機構 菊地様 14:15～14:20 海外事例紹介 14:20～14:30 総括 14:30～14:40 休憩 14:50～15:05 AT ツアーコンテンツ案と想定モニターの発表 15:05～15:45 各拠点からの意見交換他 15:45～15:50 今後の予定

## 参加者一覧

参加者（網走）		
氏名	所属	役職等
戸村 元泰	（一社）網走市観光協会	DMO 担当マネージャー
梅村 弘道	オホーツク自然堂	代表
軍司 昇	コネクトリップ	会長
道山 マミ	コネクトリップ	副会長
田中 聡志	mokki	代表
五十川 佳恵	コネクトリップ	地域おこし協力隊
バスティード フレデリック	Hokkaido Private Adventure	代表 専門家／スルーガイド候補
ダニエル・ユリン	フリー	スルーガイド候補

参加者（釧路）		
氏名	所属	役職等
福永 光昭	（一社）釧路観光コンベンション協会	事務局長
細川 悟志	（一社）釧路観光コンベンション協会	DMO 推進室 室長
橘 幸子	フリー	スルーガイド候補
芳賀 まりの	フリー	スルーガイド候補

オブザーバー		
氏名	所属	役職等
菊地 敏孝	（公社）北海道観光振興機構	アドベンチャートラベル （AT）推進本部 第2 営業部長

事務局		
氏名	所属	役職等
岩上 健人	北海道運輸局観光部観光企画課	専門官
加茂 聖和	北海道運輸局観光部観光企画課	課長補佐
門間 俊也	北海道運輸局観光部国際観光課	課長補佐
高木 梨菜	北海道運輸局観光部国際観光課	国際第一係
雨池 さやか	（株）北海道宝島旅行社	観光地域づくり営業チーム コーディネーター

■当日提示した資料

アドベンチャートラベルに関する概要と事業説明のほか、ツアー行程案を提示した。

<主催者挨拶>

<h3>アドベンチャートラベルとは</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>自然のなかでのアドベンチャー体験を通じて、地域の人々と双方方向で関わり合い、楽しみながらその土地の自然や文化をより深く知る。そして自分の内面が変わっていくという旅行形態</li> <li>「自然のなかでの文化体験」「アドベンチャーの2つ以上の要素を持つ旅行」</li> </ul> <p>アドベンチャートラベル</p> <p>自然 + 文化 = アドベンチャー</p> <p>アクティビティ</p> <p>自然体験型、文化体験型、アドベンチャー型</p>	<h3>アドベンチャートラベラーの目的</h3> <p>Motivations for Adventure Travel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transformation (23%)</li> <li>Expanded Worldview (17%)</li> <li>Learning (14%)</li> <li>Escape &amp; Discovery (12%)</li> <li>Mental Health (10%)</li> </ul> <p>目的: 自己変革、世界観の拡大、学び、逃避と発見、メンタルヘルス</p>	<h3>アドベンチャートラベルの定義</h3> <p>「アドベンチャートラベルとは「自然」「文化」「アクティビティ」の3要素のうち、2つ以上で構成される旅行であり、市場規模は世界・日本・両方で600億ドル（72兆円）とされ、1人あたり旅行支出額は約37～55万円と、旅行者の平均所得に相当する。自然体験が中心で、冒険的な活動の比重が高いとされている。</p> <p>この定義におけるATツアーの旅行時間範囲が1週間以上とされている点に留意していただく必要がある。1週間未満の旅行は通常「自然」「文化」「アクティビティ」の3要素のうち、2つ以上で構成される旅行であり、冒険的な活動の比重が高いとされている。</p> <p>※本ATツアーを定義する。1週間以上とされている点に留意していただく必要がある。冒険的な活動の比重が高いとされている。冒険的な活動の比重が高いとされている。</p>
<h3>アドベンチャートラベルを通じて実現したいこと</h3> <p>地元自治体、方村、観光関係者、地域の皆様も旅行の幸せにしたい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新しい価値を生み出す必要はなく、今提供していることを、伝え方を要する。伝え方を要する。</li> <li>人で溢れかえるのではなく、行程全体で価値を創出する。</li> <li>観光に目的（コンセプト）をその土地の強みや魅力が反映されるようにしたい。</li> <li>マイアソング、音楽、祭り、その土地に合った価値を創出する。</li> <li>そのための準備は必須。</li> </ul> <p>ストーリーの重要性</p> <p>Why &amp; Because</p>	<h3>アドベンチャートラベル 組み立てイメージ</h3> <p>数米輩のAT旅行者</p> <p>海外の旅行会社</p> <p>行程全体を組み立て、調整する役割</p> <p>現場をコントロールして行程全体でコンセプトを落とし込んでもらう役割</p> <p>ATツアーの構成要素</p> <p>ATツアーの構成要素</p>	<h3>アドベンチャートラベルを通じて目指すところ</h3> <p>梅・竹は今後必要なので無くす必要はないが、松にも対応できる北海道でやりたい。</p> <p>こんなに楽しい旅行は、決して外国人だけではなく日本人も喜んでくれるはず。</p> <p>アドベンチャートラベル</p> <p>オーブナイ</p> <p>欧米豪旅行者獲得</p> <p>竹</p> <p>本邦ファン・海外ファン</p> <p>個人旅行</p> <p>リピーター獲得</p> <p>梅</p> <p>ファン獲得</p> <p>体験型旅行</p> <p>見るだけの旅行</p>

<AT ツアー造成に関わる基礎知識>

<h2>ATツアー造成に関わる基礎知識</h2>	<h3>アドベンチャートラベル (AT) を構成している主要コンテンツ</h3> <p>自然 + 異文化 (アタラシ文化、異国体験、生活 (食味)) + 身体的体験 (アドベンチャー) = AT</p>	<p>従来の観光との違い①</p> <p>□従来</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1日にたくさん(5-6箇所)の観光地を回る。</li> <li>有名な観光地を巡る。たくさん人がいる場所を巡る。</li> <li>行き先は、ほぼ観光客に限定される。</li> <li>団体</li> <li>観光客のみ</li> </ul> <p>□アドベンチャートラベル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1日かけて、ゆっくりその地域(観光地含む)を巡る。</li> <li>観光客、地元民、など多様な自然を巡る。人はあまりいない。</li> <li>自然に加え、高山、海、湖など多様な自然と人との交流がある。</li> <li>個人</li> <li>観光客と地元民の両方</li> </ul>
<p>従来の観光との違い②</p> <p>□従来</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入込人数</li> <li>滞在時間が短い</li> <li>消費金額が小さい</li> <li>消費する場所が、主に観光客に限定される (集約)</li> </ul> <p>□アドベンチャートラベル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入込人数</li> <li>滞在時間が長い</li> <li>消費金額が大きい (ターゲット)</li> <li>消費する場所が、多様な地域民者に分散 (分散) できる → 地域振興にも貢献できる</li> </ul>	<p>従来の観光との違い③</p> <p>□従来</p> <p>1日目 2日目 3日目 4日目 5日目</p> <p>□アドベンチャートラベル</p> <p>1日目 2日目 3日目 4日目 5日目</p>	<p>観光</p> <p>基幹産業</p> <p>農林水産業</p> <p>国立公園・国定公園</p> <p>自然</p>
<h3>AT理念 (四方よし)</h3> <p>持続可能な観光による高品質な観光の発展</p> <p>観光客</p> <p>観光事業者</p> <p>地域</p> <p>観光客</p> <p>観光事業者</p> <p>地域</p> <p>観光客</p> <p>観光事業者</p> <p>地域</p>	<p>※単品のコンテンツ (アクティビティ、文化体験) を組み合わせるだけ</p> <p>バラバラ</p> <p>○ いくテーマとメインアクティビティで旅行全体をデザイン</p> <p>買ったテーマ (ストーリー)</p> <p>メインアクティビティ</p> <p>伝えたい情報が盛りだくさんだと逆に伝わりづらい</p> <p>Less is More (より少ないほどより多いこと) → テーマを絞りサンプルにこれらが付加価値を生む</p>	<p>行動を起こそう!</p> <p>SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS</p>

<行程案>

この行程案は、地域素材選定発掘時の参考として使用した。

**【網走・釧路共通のストーリー】**

北海道東部は3つの国立公園(知床国立公園、阿寒摩周国立公園、釧路湿原国立公園)が存在するほど、特異かつ希少な自然が残るエリアである。しかし、これほどの豊かな自然も、車で30分以内で人の暮らすエリアに到着するくらい、自然と人の距離が近いことも特徴である。

このツアーでは、野生生物の観察を通して、その地域の地形や環境、風土、人との関わりを、プラスの面、マイナスの面も併せて知ることができる。

概要：2022年1月24日（月）～2月2日（水）頃を想定  
5泊前後 程度

招聘予定：国内に支店を持つ、ATツアーの取り扱いがある旅行会社 商品造成担当者  
(外国籍の方を想定) 4社4名程度

予定：12月中旬に一度オンラインにて旅行会社と顔合わせ→ツアーの要望を確認  
1月下旬～2月上旬にかけて、招聘ツアーの実施  
実売に向けた意見交換を実施

## ワイルドライフツアー 網走→釧路



## ワイルドライフツアー 行程案

1日目	<p>13:00 北方民族博物館 ＜北海道(オホーツク文化)と流氷、そして北方圏の人々の暮らしについて学ぶ＞</p> <p>13:45 終了</p> <p>14:00 野生生物観察におけるレクチャー・道東地域の紹介 ＜ATツアーにおける期待値コントロール。地域についてのレクチャーも実施＞</p> <p>14:15 終了</p> <p>15:00 おーろら乗船 ＜流氷の全体像と、地域の地形の把握＞</p> <p>16:00 ホテルチェックイン 自由時間</p> <p>18:00 夕食（網走市内）</p>
2日目	<p>8:30 能取岬スノーシュー ＜手つかずの自然と野生生物の観察＞</p> <p>11:30 ツアー終了 網走市内 昼食</p> <p>13:00 鷺ウオッチング ＜貴重な鷺の観察・野生動物の観察ツアー続き＞</p> <p>14:30 ツアー終了 自由時間</p> <p>18:00 網走市内 夕食</p>
3日目	<p>9:00 スノーシューでわかさぎ漁見学ツアー ＜結氷した網走湖で行われるわかさぎ漁の見学。産業と自然が交わるコンテンツ＞</p> <p>12:00 終了 昼食（おにぎり+しじみの味噌汁）</p> <p>13:00 移動</p> <p>13:30 流氷カヤック ＜流氷が浮かぶ海を、北方民族のようにカヤックに乗って移動＞</p> <p>14:00 終了 流氷硝子館館立ち寄り ＜流氷の姿をガラスで表現した流氷ガラス。廃棄された蛍光灯から生み出されたエコなガラスで作られた器とともに一休み＞</p> <p>ホテル 自由時間</p> <p>18:00 網走市内 夕食</p>



## ワイルドライフツアー 行程案

4日目	9:00	移動
	12:00	昼食
	13:00	塘路湖カヌー+塘路湖上でのネイチャーウォッチング ＜湿原のカムイの丹頂を探してカヌー+ネイチャーウォッチング＞
	16:00	ツアー終了 ホテルチェックイン（釧路市内）
	18:00	釧路市内 夕食
5日目	8:18	釧路駅出発 花咲線乗車
	9:13	厚岸到着
	10:00	厚岸湖見学スノーシュー ＜オオハクチョウが見える汽水湖・厚岸湖を望むスノーシュー＞
	12:00	ツアー終了（コンキリエ着）
	12:00	コンキリエ昼食
	13:00	移動（徒歩）
	13:45	牡蠣場 ＜漁師が営むバーで漁師と交流しながら牡蠣むき体験＞
	14:30	終了 車にて釧路へ戻る
	15:00	ホテル戻り 自由時間 釧路市内 夕食
6日目	9:00	鶴居村 タンチョウ見学 各所 国際ツルセンター 立ち寄り ＜絶滅危惧種だったタンチョウの給仕についての解説を実施しながら、タンチョウ見学＞ 釧路空港 発

### ■参加者からの疑問点・意見

#### 【行程のテーマに関して】

- ・野生生物がメインのテーマなのか、それとも地元の人々の生活を覗くことがメインか。（道山氏）
- ・流氷カヤックを入れているので、流氷と地域の人や産業との関わりを取り入れたい。（道山氏）
- ・日本最大の釧路湿原が生み出し、釧路川を流れる栄養分によって、釧路港でおいしい魚が上がっているというストーリーを持った行程にできれば良いと思う。（細川氏）
- ・今のワイルドライフのテーマから、網走がどういうふうにしていったらいいかの例を挙げると、釧路で「タンチョウ」をメインにした場合、網走湖の氷下漁のところにいる「オジロワシ・オオワシ」を挙げることができる。なぜ、これらが来るかというと、漁師が魚を守るために、いない魚を雪の上に放り投げることによって、それを狙ったワシが寄ってくる。このように漁師とオジロワシの関係が面白いと思うし、漁師が獲ったわかさぎをワシがどのように食べるのかを知った後に、実際に自身で食べてみましょう、というような体験にしてみると、単にワイルドライフツアーというよりも、オホーツクの方の独特な漁などを絡めることで新規性を持たせることができる。（菊地氏）

### 【行程自体について】

- ・プライベートツアーのお客様については、他の観光客と同じところに行くのではなく特別なものを案内した方が良い。(フレデリック氏)
- ・網走の行程には、暮らしぶりがわかるプログラムを入れたい。そのため、地域の飲食店と連携して食事を提供していきたい。(道山氏)
- ・飲食店に新たな商品を出していただくのは難しい。その辺りの判断やストーリーの作り方がわからない。町全体で取り組んでいきたいと考えているので、遠慮なく言ってほしい。(戸村氏)
- ・手間がかかっても、高いお金を取ってお客様の好みのメニューを事前に準備してもらう体制を作ればよいと思う。(フレデリック氏)
- ・いつも出したことのないメニューを飲食店に出してもらうのは、負担になるし、「本当にこれは今後売れるのか」という疑念にもなる。そのため、いつも出しているメニューの中で出してもらうのがベスト。ストーリーの話を居酒屋に代わって、話すのがスルーガイドの役割。行く前にスルーガイドと飲食店が「なぜ、ここでこう言った食べ物を食べるのか、作ってくれたのか」という話を聞いて、忙しければスルーガイドが話す。大将が話したい、ということであれば、スルーガイドは話さない。そこは居酒屋さんに花を持たせる。そういう立ち居振る舞いが重要。お客さんから直接「おいしい」が聞けて、それが2回3回と続けば、「じゃあ、特別料理を作るか」となるのが良い。どちらが話すかを、戸村さん、居酒屋さん、スルーガイドが事前にすり合わせを行っておくのが良い。地域の方には負担を掛けないことが第一。(菊地氏)
- ・アドベンチャートラベラーの年齢設定は何歳か。もし60~70代の方が来た際は体力的について行けないのでは。(梅村氏)
- ・釧路に関しても「食」が重要なので、例えば日本食を体験できるような釧路ならではの料理体験などもできる。(細川氏)
- ・例えば、一緒に和商市場に行って食材を選んでもらって、お客様のお好みに合わせて料理体験をすることができる。そういった体験も人気なのか。(橘氏)
- ・(上記回答)あり。九州の事例では、地元のスーパーに行き、地元の食材でそれぞれの国の食事を作って、交流もある。一方でオホーツク・根室・釧路でよくあるのが、全て一番の御馳走が海鮮になってしまう。ぜひ、網走と釧路ではどんな調理方で出すのか、同じ形ではなく少しずつ違う方法での提供方法を考えてほしい。網走と釧路を一本のツアーにしたときに「ここでしか味わえない」ことが演出できる。食のバランスを意識してほしい。欧米の人も食べるのが好きなので工夫してほしい。(菊地氏)
- ・釧路では、カヌーに乗りながらやトレッキングをしながらタンチョウウォッチをする等のアクティビティがあるので、それらを行程に組み込んでいければと思う。(細川氏)

### 【受入体制関係】

- ・スルーガイドは決まっているのか。(道山氏)
- ・海外の顧客がけがをした場合の補償が整わず、その時にいたガイドに責任を押し付けられる状態になると、ガイドは協力しづらくなる。主催者として、招聘する側としてどのような対応を取るのか(田中氏)
- ・海外のお客様を受け入れるにあたり、旅行会社によっても異なるかと思うが、スルーガイドが取得しなければいけないライセンスや基準などはあるのか。また、スルーガイドと一緒にアクティビティを体験する必要はあるか(道山氏)
- ・今回のモニターツアーは、スルーガイドは網走・釧路の通しでつくものなのか。(細川氏)
- ・今回のモニターツアーは、旅行会社の方がついて旅程管理をするという話だったが、スルーガイド・アクティビティガイド・添乗員が付くのか。実際のツアーになった場合、添乗員はつくのか。(橘氏)
- ・日本の旅行会社市場・海外の旅行会社市場とすると、主催した旅行会社にまず責任が来る。しかし、実際に事故処理を行っていくと、現場でどのような形を取っていくかということ、現場で過失があるかないかの検証を実施する。保険の加入の有無の確認、どれくらいの規模のものか、事前にどのような安全確認事項はどのように行ったのか、その後主催側の旅行会社の保険で対応する。ただ、今回のモニターツアーについては、ツアーを行う際とは違うため、全ての過失や保険は旅行会社の責任で行う。ただ、その中でアクティビティを行う上で事故が起こった際の瑕疵がガイドさんにあった場合は、その都度相談して対応をする。(菊地氏)

## 2.2. (一社) 網走市観光協会

### 2.2.1. ツアー商品造成会議

#### ■実施概要

日時	令和3年11月23日(火) 10:30~12:00
会場	コネクトリップ
対象	・網走AT関係者 ・網走スルーガイド候補
タイム スケジュール	10:30~12:00 行程の造成

#### ■参加者一覧

参加者(網走)		
氏名	所属	役職等
戸村 元泰	(一社) 網走市観光協会	DMO 担当マネージャー
軍司 昇	コネクトリップ	会長
道山 マミ	コネクトリップ	副会長
五十川 佳恵	コネクトリップ	地域おこし協力隊
田中 聡志	mokki	代表
ダニエル・ユリン	フリー	スルーガイド候補

事務局		
氏名	所属	役職等
雨池 さやか	(株) 北海道宝島旅行社	観光地域づくり営業チーム コーディネーター

#### ■当日確認した事項

##### ● 網走の冬の素材と言えば流氷である。

一次産業も観光も流氷によって支えられている。ただし、流氷は沖に流されて見られない可能性がある。そのため、確実に流氷を見るには2日以上の滞在は必須である。

また、流氷は1月下旬に来て、安定して見ることはできるのは2月上旬である。

##### ● わかさぎの氷下漁見学は行きも帰りもスノーシューで実施。

わかさぎの氷下漁は見てほしいコンテンツ。氷下漁自体も珍しいし、普段見ることができない数のワシを見ることもできる。

普段はスノーモービルでスポットまで行くが、スノーシューで往復するわかさぎ漁見学もある。アドベンチャートラベラーには体を動かすスノーシューでの往復の方を提供したい。

- **プライベートのワカサギ釣り体験を組み込む。**

毎年網走湖畔前でわかさぎ釣り会場が設置されるが、お客さんがいっぱいいる。今年からコネクトリップでもワカサギ釣り体験を受入れはじめた。あまり人数は受け入れられないので、プライベート感を出すことができる。

- **食が海鮮続きになることが懸念される。**

網走と釧路の行程は、どちらも食のメインが海鮮。食べ方も比較的似ているため、同じような食事が続いてしまうことが懸念される。どこかで、コネクトリップで地場の食材を使った軽い食べ物を提供することにした。

- **能取岬スノーシューの魅力について。**

流氷が陸に打ち上げられているため、間近で見られるアクティビティである。また、滝も多く、氷瀑になっている箇所も多いため、そちらも見どころ。最近はアイスクライマーなども増えてきたが、プライベート感はあると感じる。

- **流氷カヤックの実施について。**

試験実施 4 年目になるアクティビティである。漁協とすり合わせて、モンベルの人々にもツアーを見ていただき、販売できそうな状態。流氷が海に漂った状態で一番近くで見ることができるアクティビティである。

- **網走全体を説明できる施設について。(歴史、文化、野生生物について)**

網走周辺全体を説明できる資料館や博物館がない。北方民族博物館は「この土地が古代から人が住みつくほど、食料が豊富だった土地であること」、「カヤックがこの土地にとって重要な要素である」、「流氷の南限である」ことを説明できるが、現在のこの土地の説明ができる場所ではない。

現在の様子が必要ならば、野鳥の説明ができ、かつ現在のこの土地の特性をガイドできる濤沸湖水鳥・湿地センターを組み込んでみてはどうか。

## ■完成したモデルコース行程案

### 【ストーリー】

渡り鳥であり、絶滅危惧種であるオジロワシが、留鳥として数多く留まっている網走。食物連鎖の上位にあるそれらがこの地にとどまる理由を、様々な角度からの流水の観察を通して知ることができるツアーです。

流水がもたらす養分は地域の一次産業である漁業と農業、三次産業である観光業を支えている重要な役割を担っています。温暖化の影響であると30年ほどでなくなってしまう可能性のある流水を間近に感じながら、自然の不思議がもたらす流水と産業と野生生物の関係を観察しましょう。

DAY	行程	備考
1日目	13:00北方民族博物館（エリア概要）→ 14:00濤沸湖水鳥・湿地センター（野鳥観察のコツのレクチャー）→ 15:00網走流水観光砕氷船 おーろら→北天の丘チェックイン→網走市内夕食	●地域に関するブリーフィング ・北方民族博物館→地域が北方圏にあること、古くから野生生物に親しんできているということを知る。 ・水鳥湿地センター→地域の水鳥について知る。また双眼鏡などを通しての野鳥観察の方法を知る。
2日目	8:30能取岬スノーシュー（3時間程度）→網走市内昼食→ 13:00流水硝子館にて着替え→ 13:40ポイントまで移動し、オホーツク海カヤック→14:40流水硝子館 施設見学→ホテル戻り	●流水について知る一日 ※ただし、流水が沖に来ていない可能性あり。 ・能取岬→流水接岸時には、打ち上げられた流水がみられるスポット。あまりの寒さに氷瀑がみられる。 ・流水カヤック→流水が目線の位置でみることができるカヤック。網走を漁業の町たらしめる、オホーツク海をカヤックで楽しむ。
3日目	9:00スノーシュー＆わかさぎ氷下漁見学→ 12:00コネクトリップ 地域食材昼食→ 13:30わかさぎ釣り→ホテル戻り 18:00網走番屋 夕食	●産業と野生動物の関わりを知る。 ・スノーシュー＆わかさぎ氷下漁見学→北海道一のワカサギの漁獲量を誇る網走湖の特殊な漁法見学。漁獲される魚と、それを狙う猛禽類の様子を観察できる。 ・ワカサギ釣り→実際に自身でもわかさぎを釣って見て、網走のわかさぎを味わう。

### 【専門家コメント】

- ・ この地域で重要なものは、流水である。温暖化によって30年後には見られなくなってしまう可能性があり、さらに地域の産業に大きな影響を与えているものである。
- ・ 流水はその日の風向きで沖に流されてしまうとみられ、色々なアクティビティで、かつ2日以上流水に関わるアクティビティを入れることで、流水を見られる確率を上げることが重要。
- ・ 流水を見た後に地域の産業を見ることで、その大切さがわかるのではないかな。

## ■AT ツアー評価シートでの確認

AT ツアー評価シートを活用して、AT ツアーに必要な要素を確認した。コンセプトやその土地らしさを十分に感じられ、サステナビリティを訴える行程ではあるが、実際の旅行者を受け入れた経験がないため、どのくらいの需要があるか、旅行者が求めているサービスについての知見が不足している。

AT ツアー評価シート (小分類)	項目名	評価
ターゲット設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ターゲット設定の明確性</li> <li>・ターゲット設定の適切さ</li> </ul>	AT 旅行者の受入や海外のFITを取り扱う旅行会社との直接の取引の経験がないため、どのような層が対象となるのかのイメージが持っていない状態である。
コンセプト・ストーリー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ツアーコンセプト設定</li> <li>・ストーリー設計</li> <li>・コンテンツの流れや順番</li> <li>・その体験をする意義</li> <li>・ツアー行程全体での緩急（メリハリ）の設計</li> </ul>	コンセプトについては、「流水」をはじめ、産業とアクティビティ、野生生物のコラボレーションが見られる、この地だからこその内容ができています。また、全体に緩やかなものだけでなく、一部ハードなもの（流水カヤック）も含まれたチャレンジ要素を含んだものである。
AT3 要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然</li> <li>・アクティビティ</li> <li>・文化体験</li> </ul>	自然、アクティビティ、文化体験の3要素を含んだ行程となっている。
体験価値を引き上げる要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>・WOW ファクターの設計</li> <li>・ストーリーテリング</li> <li>・エンターテイメント</li> <li>・知識</li> </ul>	流水自体が WOW ファクター。また、わかさぎ氷下漁という迫力のある産業の様子が見られるのも、単なるスノーシューだけでは味わうことのできない体験価値である。ただし、エンターテイメントや知識については、スルーガイドの力量によって差が出てしまうため、未知数。
ツアー設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来日直後の疲労への配慮</li> <li>・来日直後の基本案内</li> <li>・快適さへの配慮</li> <li>・ツアー全体像の提示</li> <li>・ツアーに関わる日本の基礎説明</li> <li>・ツアーに関わる“エリア・歴史の基礎説明”</li> <li>・その土地らしいおもてなし（お茶・お菓子・お酒等）”</li> <li>・その土地らしい食事の設定</li> <li>・食事でのインタラクションの設計</li> <li>・その土地らしい宿泊施設</li> </ul>	想定としては、前日に入ってきていただき、半日休みがあるため、来日直後の疲労へのケアは十分にできている。同様に、博物館などの施設を組み込んだため、十分に地域を知った状態でアクティビティを楽しむ行程となっている。しかし、海鮮・和食に偏った食事が想定されるため、その辺りの調整が必要である。

コンテンツ設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インフラの適切さ</li> <li>・ユニークさ</li> <li>・自己変革</li> <li>・心身の健康・健全への貢献</li> <li>・身体的な挑戦</li> <li>・心理的な挑戦</li> </ul>	この土地ならではの体験があり、自然が直接人の生活に関わってくる（地球温暖化による流氷の減少など）のを目の当たりにすることで、自己の行動を改めるきっかけを作ることができる設計になっている。
サステナビリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境や社会へ過度など負担をかけていないか、もしくは最小化に努めているか</li> <li>・使い捨てプラスチック削減の努力</li> <li>・行程内でのローカル消費の度合い</li> </ul>	流氷と関わる人々の生活がサステナビリティを感じるものである。 かつ、ガイド事業者であるコネクトリップが地元の人（ガイドが全員兼業）であり、地元の食にこだわったアクティビティを提供しているため、ローカル消費の度合いは高い。
商談等の販売体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商談等の販売体制</li> <li>・パンフレット・商品情報整備</li> <li>・販売チャネル確保</li> <li>・提供可能時期</li> <li>・体験可能性の観点</li> </ul>	直接海外の旅行会社とやり取りができる準備はできていない。
販売に耐えうる商品設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内容や強度のオプション設定</li> <li>・食事の好みや宗教等への対応</li> <li>・インタラクティブな体験設計</li> <li>・アクティビティ要素の追加</li> <li>・その土地らしさ</li> <li>・自然と文化が融合した体験</li> <li>・地元の人との触れ合い</li> <li>・体験内容・強度の適切さ</li> <li>・レベル設定に合わせた適切なチャレンジ要素設定</li> </ul>	その土地らしさや地元の人とのふれあい等、ローカルさを前面に押し出した体験を設計した。 しかし、食事についてはベジタリアンやビーガンなどの対応は非常に難しい状態である。
PSA/DOA としての品質確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手配書/申込書; Operation Sheet の英語版</li> <li>・参加者への最小限の情報シート; MIC - Minimum Information to Client の整備</li> <li>・安全に関する免責事項の確認書類; Safety disclaimer の整備</li> <li>・ファーストエイドの資格</li> <li>・ファーストエイド設備</li> <li>・体力的な問題への対応</li> <li>・欧米顧客サイズへの対応</li> <li>・使用ギアの品質・新しさ等</li> </ul>	商談等の販売体制同様、直接海外の旅行会社とやり取りができる準備はできていない。ギアについても日本人の受入想定であるため、欧米サイズの取り揃えが少ない、基本的なファーストエイドの資格や、ガイド2名体制での案内による、体力的な問題への対応はできている。



	<ul style="list-style-type: none"><li>・ プラン B の用意 (代替策)</li><li>・ MIC、Disclaimer の英語整備</li><li>・ 緊急行動計画 ; EAP – Emergency Action Plan の整備</li><li>・ 英語対応</li></ul>	
--	--	--

### 2.2.2. スルーガイド研修

スルーガイド候補に対して、スルーガイドチェックシートを配布し、業務内容と求められる役割についてレクチャーした。スルーガイド候補の五十川氏とダニエル氏は、ガイド経験がないものの、地域との連携は図れていることに加え、アクティビティガイドとも既に連携が取れている状態であることから、スルーガイドに求められている役割のうち、通訳業務の確認を重点的に行った。

#### 2.2.2.1. 座学研修

日時	令和3年11月23日(火) 10:00~10:30
会場	コネクトリップ
対象	・網走AT関係者 ・網走スルーガイド候補
実施内容	・スルーガイドの業務の確認 ・スルーガイドチェックシートを活用し、必要なスキルの確認 ・プログラムシートの作成について
タイム スケジュール	10:00~10:30 スルーガイド(ATガイドの業務)の確認

#### ■参加者一覧


参加者		
氏名	所属	役職等
戸村 元泰	網走市観光協会	DMO 担当マネージャー
軍司 昇	コネクトリップ	会長
道山 マミ	コネクトリップ	副会長
五十川 佳恵	コネクトリップ	地域おこし協力隊/ スルーガイド候補
田中 聡志	mokki	代表
ダニエル・ユリン	フリー	スルーガイド候補

事務局		
氏名	所属	役職等
雨池 さやか	(株)北海道宝島旅行社	観光地域づくり営業チーム コーディネーター

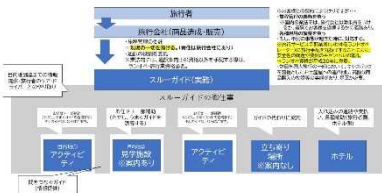
## ■配布した資料

### ①スルーガイドの役割


スルーガイドの役割



スルーガイドの立ち位置(守備範囲)



スルーガイドの立ち位置(ストーリーラー)



### ②スルーガイドがやることリスト (標準手順)

スルーガイドの仕事内容			
とき・場所	スルーガイドの行動例		備考
ゲストとミーティング	<ul style="list-style-type: none"> <li>●人数確認・乗車確認・健康状態確認</li> </ul>	感染症対策…検査・健康状態記録	
初日	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ツアー全体のガイディング                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-全体のテーマ、行程概要の説明</li> <li>-その1日目の行程概要説明</li> <li>-次の行動の案内（バスに乗る、行先説明など）</li> </ul> </li> </ul>	初日はツアー全体の概要を説明したあとに、その当日の内容を説明する。あまり長くならないようにする。最初の目的地までの移動時間が長いようでしたら、バス等への乗車後に行ってもよい。	
アクティビティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>※自分がガイドできないアクティビティの場合</li> <li>●当該アクティビティの概要説明                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-アクティビティ名の紹介</li> <li>-アクティビティの紹介</li> </ul> </li> <li>●アクティビティガイドのフォロー                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-ツアーのストーリーと結びつけるためのフォロー</li> </ul> </li> </ul>	あくまでも主役はアクティビティガイドであることを意識し、役割もアクティビティガイドに任せ、詳しくはアクティビティガイドに任せ、アクティビティガイドのガイディングを阻害しないよう注意し、ツアーのテーマやストーリーと結びつけるポイントはフォローを入れる。これらをよく回すには、アクティビティガイドとの事前のすり合わせが重要である。	
昼食	<ul style="list-style-type: none"> <li>●レストランへの入込確認（到着時刻の確認）                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-直前のアクティビティ終了時に、これから移動して何時ごろ到着の旨をレストランへ連絡する。</li> </ul> </li> <li>●食事の選択をサポート                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-メニューの多いレストランでは、5品以内程度におすすり料理を提案する。</li> <li>-食物アレルギーへの対応は十分に注意する。</li> </ul> </li> </ul>	一般的な旅行会社では、添乗員等が、次に訪訪する施設やガイドへの予約の確認・到着時刻の確認を兼ねた「入込電話(いりこめんわ)」を入れる。スルーガイドがこれを行う場合もあるが、事前に役割分担を行うこと。初めて訪れるレストラン、特に海外のレストランは、初めは料理を頼む際に確認すること。感染症対策…手消毒、バチンションの設置等	
ホテル到着	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ホテルでの役割分担はもとより、乗降である。添乗員等が乗降の場合、役割分担するとい。</li> <li>●チェックイン業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-ゲストはロビー等で待機してもらい、カウンターでのチェックイン業務は一人で行う。</li> <li>-説明事項はカウンターから連れ、ゲストのとこへ戻って行う。</li> </ul> </li> <li>●施設の確認作業                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-可能であれば一つの部屋に入って、窓の開閉方法、エアコンの調節方法などを確認、指導する</li> <li>-特に和室の場合、畳の上が足元に靴を置くことを指導する必要がある。</li> </ul> </li> <li>●次の行動予定の説明                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-食事の時間、入浴時間の制限などがあれば説明</li> </ul> </li> </ul>	ホテルのチェックインカウンターで説明される事項は、スルーガイド等が聞いて、ロビー等でゲストに説明する。日本の宿で、かつ、地方旅館の和室等になると、各部屋の設備の取り扱い説明が日本語表記しかない場合も多いため、一度一緒に部屋に入って（ガイド自身の部屋が同じタイプ）自分の部屋をモデルに、日本の説明は到着時に確かしておくことを必ずガイドの一つと覚えておいて、海外のゲストには懸念する場面が多々ある。その際のエアコンの調節の仕方や、窓の開閉方法をレクチャーすることが大切。	
温泉入浴		以下のような場合、それぞれ右側の対応例を参考にし（ただし、 ①公共浴場の入り方・使い方が分からない！ ②温泉に入りたいけれど、公共設備には抵抗がある！ ③外湯がめずかしい。温泉に入りたいが入れずらい？ ④浴衣はどんなふうを着たらいい？	<p>①同性であれば一緒に入浴する。異性であれば説明する。「服衣箱で着替えてから、浴槽に入る。その際、タオルを浴槽につかずに浴槽で着替える。ゆえに、それが日本の公共浴場のマナーでもある。ゆえに、あなたも日本の体をしるう見ないで安心してほしい。」</p> <p>②安心させる。「みんなが裸、誰もあなたのことを見つる見るとはないで安心してほしい。」それが日本の公共浴場のマナーでもある。ゆえに、あなたも日本の体をしるう見ないで安心してほしい。」</p> <p>③まずフロントに相談してみる。外国人のゲストといえども利用できる場合も少なくない。他の利用客とのカクシとして一緒に入浴してあげるといい。</p> <p>④ポイントが3つ、「適切な言葉」「左前」の着替えの順序。外国人の場合、着替えが慣れていないので、着替えの順序を教える。着替えの順序は、着替えの順序を教える。着替えの順序は、着替えの順序を教える。</p>
一日の終了時	<ul style="list-style-type: none"> <li>●一日の感想を聞く</li> <li>●翌日の行程説明</li> <li>●旅行概要、気候・天候</li> <li>●上記にもなる装備の準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●一日の感想を聞く</li> <li>●翌日の行程説明</li> <li>●旅行概要、気候・天候</li> <li>●上記にもなる装備の準備</li> </ul>	<p>当日の感想を聞くことは、ガイディングの働き上げになる。また、感じた不満を見次出すことにも繋がる。</p> <p>例えば翌日に行き先場所が変更されたという発言があれば、翌日の服装に一枚追加することを勧める、といった対応ができる。</p> <p>翌日の行動予定の説明に加え、気候などの情報とともに、具体的な装備について説明すること。特に登山等で持ち運ぶ荷物が増える場合は、「荷物の重さ」があるので、荷物は持ち運ぶ場所に入れておくことにより具体的な指示を出す。</p>

### ③スルーガイドチェックシート

スルーガイド評価シート

評価	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)					
----	------------------------------------	--	--	--	--	--

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
--------	--------	--------	-----------	-------------	----------------

項目名	評価の観点	評価方法	チェック・採点
1 旅行の総合案内	旅行のツアー案内書、乗合車両など旅程全体の管理がされているか。	確認できればよい	
2 チケットなどの手配と管理	旅程手配となる旅行予約、列車などのチケット、また観光地である美術館や博物館、あるいは観光バスなどのチケットなどを手配し、必要に応じて現地で購入し、お客様への配布物の準備がスムーズに行えるか。	確認できればよい	
3 観光地へのチェックインと注意事項や飲食場所などの案内	観光地へのチェックインなども従業員がまとめて行うことが一般的。チーム一斉に到着し案内し、観光地が混雑する上での注意事項やチケットの取り扱方などについての案内、当日の夕飯や、当日の朝食についての案内を行う。チェックアウトは従業員で行うことが多いが、その方法と目的地の乗降場所と時間のアナウンスを行う。これらの準備がスムーズに行えるか。	確認できればよい	
4 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むように気を遣い、お客様の様子を観察し、バスの移動するツアーであれば、バスに乗込んだ際には必ずしも呼んでお客様全員が乗っているかチェックする。また、お客様の体調は定期的にチェックする必要がある。体調不良も見過ごさないようにする。これらの準備がスムーズに行えるか。	確認できればよい	
5 トラブル対応	トラブルを未然に防ぐために、常に物事について振り返りして考え、かような状況が発生した上で対応の行動をとることができるかどうか。また、怪我や病気、乗客間のトラブルなどの発生、失火などの事故など、旅行中に発生した様々なトラブルに冷静に対応できる能力があるか。	確認できればよい	
6 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内容の変更が必要とする事象が発生した場合の対応がスムーズに行えるか。	確認できればよい	
7 旅程管理責任の確保	旅程管理業務の責任を持っているか。 ※注：現地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、もしくは自国で旅程管理責任を負う必要がある。ただし、旅程管理責任は旅行会社もしくは自国旅行会社に預けなければならぬ。業務上の責任（業務委託必須）。 その場合、旅行会社は責任を負っていない場合、責任が明確に認められる場合が多い。物議の少ないことが望ましい。	確認できればよい	
	合計		

項目名	評価の観点	評価方法	チェック・採点
1 参加者に対する事前情報提供	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。	確認できればよい	
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最低限のコース概要、アクティビティの基本情報、危険回避策、事前準備などの、適切な方法や、ガイドの特性などを事前に調査しているか。	確認できればよい	
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知り、その体験をするための意義が感じられる情報提供ができるか。観光や地域と比べユニークな点も案内できるか。	確認できればよい	
4 出発前のコンディションに対する事前情報収集	当日の天候や起こるリスクに対する事前情報、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準備も持っている。	確認できればよい	
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、テーマを理解するような情報提供ができるか。全行程から部分を見えていくように、適切な情報提供ができていくか。	確認できればよい	
6 食事の好みやアレルギーの理解	アレルギーはきちんと、食習慣や宗教上の理由で食べない物がある場合や好みなど、他の参加者も注意する必要があるかどうか。	確認できればよい	
7 快適さへの配慮	コンディションの悪化に、必要に応じてコンビニやトイレ等に立ち寄りたり、車に降りたりしないように適切な配慮も行う。	確認できればよい	
8 本日ツアーの基本案内	日本でのマナー、ルール、コンプレックスの案内、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。	確認できればよい	
9 ツアーに関わる日本の基礎説明	ツアーを楽しむ上で理解しておくべき、日本の基本的な社会や歴史、文化的背景などの説明を行う。その際、日本人ならではの文化や習慣なども説明し、参加者の理解を促す。	確認できればよい	
10 ツアー全体の概要の提示	当日の行程、そして日本とツアー全体の概要、どのような体験ができるのか、また天候などにも注意する必要があるかどうかの注意、変更可能性があるのかも伝える。	確認できればよい	
11 ツアーに関わるエンターテインメントの基礎説明	ツアーを楽しむ上で理解しておくべき、エンターテインメントの概要を説明する。	確認できればよい	
12 目的地に関する案内	目的地の概要や、移動の経路、集合時間などの情報、アクティビティの所要時間、適切な情報提供ができるか。	確認できればよい	
13 目的地の概要	目的地、目的地のアクティビティに関する情報共有を行い、失礼に備えるアナウンスや乗客の安全確保も行う。	確認できればよい	
14 持ち物・必需品の確認	旅行、およびアクティビティ開始前に参加者の持ち物・不備を確認する。	確認できればよい	
15 目的地の概要やアクティビティに関する事前情報収集	目的地の概要やアクティビティに関する必要最低限のコース概要、アクティビティの基本情報、危険回避策、事前準備などの、適切な方法や、ガイドの特性などを事前に調査しているか。	確認できればよい	
	合計		

項目名	評価の観点	評価方法	チェック・採点
1 英語対応	英語だけでなく、適切な翻訳ツールも準備されているか。	確認できればよい	
2 正確で適切な伝達	目的地のガイドの役割を、正確かつ簡潔に説明し伝えることができるか。また、必要に応じて翻訳ツールも準備されているか。	確認できればよい	
3 専門用語への対応	ガイドを行う上で自然な会話や各観光地の案内を行う際、その内容を正確に伝える必要がある。	確認できればよい	
4 観光案内士資格の有無	観光案内士の資格を保有しているか。または、ガイドレベルがネイティブレベルの文化に精通している必要があるか。	確認できればよい	
	合計		

項目名	評価の観点	評価方法	チェック・採点
1 リーダーシップ	旅程を進められた際に、自身で判断し、選択ができるか。また、それを参加者や他の人が納得できるように説明できるか。	確認できればよい	
2 エンターテインメント	ツアーを盛り上げるため、アイデアを出したり、参加者を盛り上げることができるか。	確認できればよい	
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乗客の安全確保のフォローができるか。	確認できればよい	
4 インタープリテーション	参加者の理解やバックグラウンドに合わせて、案内や情報提供を行うことができるか。	確認できればよい	
5 目的地の特性やアクティビティについて適切な伝達	目的地の特性やアクティビティについて、アクティビティガイド等の情報を伝えることができるか。また、参加者の理解を促すこともできるか。	確認できればよい	
6 エキスパート・マネジメント (顧客の期待への対応)	参加者の期待や要望を知り、それに合わせたガイドやアクティビティの調整、調整ができるか。顧客が求める体験に合わせたアクティビティを提供できるか。	確認できればよい	
7 参加メンバーの力量や再会への準備	参加者の力量を把握し、調整や再会を行うことができるか。また、一方の参加者がなくなり、顧客が期待しているのを察知し、フォローを行うことができるか。	確認できればよい	
8 地域との連携	目的地の観光客やガイドと連携し、目的地の観光客をサポートすることができるか。	確認できればよい	
9 インタラクティブな体験の提供	スルーガイドやアクティビティガイド、説明員などから得られる情報やアクティビティ(説明員)ではなく、お客様自身の体験や、ガイドとお客様、お客様同士の間で得られる体験や、お客様同士の間で得られる体験を促すことができるか。	確認できればよい	
	合計		

項目名	評価の観点	評価方法	チェック・採点
1 提供しているツアーのMHC (参加者への最小限の情報シート)・MHC (Minimum Information to Client) に関する説明	MHC・Minimum Information to Clientについて、観光客への説明に適切な説明がされているか。	確認できればよい	
2 提供しているツアーの安全に関する注意事項に関する説明	Safety disclaimerについて説明がされているか。	確認できればよい	
3 ファーストエイドの資格	ファーストエイドの資格を保有しているか。	確認できればよい	
4 ファーストエイド設備	適切なファーストエイド設備を備えているか。	確認できればよい	
5 突発発生時の連絡	旅行中の非常時に非常設備の活用、また地域の警察や消防署、消防署に連絡できる場所などに関する事前の知識がされているか。または、連絡先が明確であるか。	確認できればよい	
6 訪問先の医療体制の把握	訪問先の地域の医療体制の把握がされているか。	確認できればよい	
7 旅行計画書の把握	旅行計画書の内容や行程と、旅行会社の運送業者、ガイドなどの連携事項に精通しているか。	確認できればよい	
	合計		

項目名	評価の観点	評価方法	チェック・採点
1 地域への貢献に対する理解	地域の文化や歴史の知識、また地域のガイドへの理解や期待を持つ。かつ参加者へ案内できるか。	確認できればよい	
2 自然発生的な文化体験の説明	参加者と一緒に自然発生的に出る文化体験を見学させ、学ぶことができるか。	確認できればよい	
3 入場料・使用料や自然保護との関係性の説明	参加者と一緒に入場料が必要な場合には、その費用がどのように使われるのかを説明することができるか。	確認できればよい	
4 地域や社会へ貢献する機会に関する知識を持ち、かつ参加者へ適切な案内ができるか。	参加者と一緒に地域や社会へ貢献する機会に関する知識を持ち、かつ参加者へ適切な案内ができるか。	確認できればよい	
5 自然保護などの関係者や法に基づいた保護などの知識	自然保護やエコツーリズムに関する知識、地域の自然や文化の保護に関する知識、適切な情報提供に貢献できるか。	確認できればよい	
6 文化や歴史遺産等の保護などの知識	地域の文化や歴史遺産などの保護に関する知識を持ち、適切な情報提供に貢献できるか。	確認できればよい	
7 自然保護や歴史遺産等の保護などの知識	参加者と一緒に自然保護や歴史遺産に関する知識を持ち、かつ参加者へ適切な案内ができるか。	確認できればよい	
8 参加者への情報提供	参加者に対して、サステナビリティについて一方的に伝えるのではなく、参加者と双方向にやり取りし、行動を促すことができるか。	確認できればよい	
	合計		

## 2.2.2.2. 実地研修①

### ■実施概要

日時	令和3年12月17日（金）9：00～15：00
会場	コネクトリップ
対象	・網走 AT 関係者
実施内容	・アクティビティガイドとともに現地を回り、オペレーションの確認 ・ストーリーの確認

### ■参加者一覧

参加者		
氏名	所属	役職等
軍司 昇	コネクトリップ（流氷硝子館）	会長
道山 マミ	コネクトリップ	副会長
五十川 佳恵	コネクトリップ	地域おこし協力隊/ スルーガイド候補
田中 聡志	mokki	代表
バステード フレデリック	Hokkaido Private Adventure	代表 専門家/ スルーガイド候補
ダニエル・ユリン	フリー	スルーガイド候補
荒木 誠	コネクトリップ	スルーガイド候補
山根 伸也	コネクトリップ	カヤックガイド
吉田 文哉	コネクトリップ	カヤックガイド
滝川 朗正	コネクトリップ	スノーシューガイド
宮津 学	コネクトリップ	スノーシューガイド

事務局		
氏名	所属	役職等
岩上 健人	北海道運輸局観光部観光企画課	専門官
加茂 聖和	北海道運輸局観光部観光企画課	課長補佐
門間 俊也	北海道運輸局観光部国際観光課	課長補佐
高木 梨菜	北海道運輸局観光部国際観光課	国際第一係
雨池 さやか	(株)北海道宝島旅行社	観光地域づくり営業チーム コーディネーター

■スルーガイドの情報と選定理由

スルーガイド候補
<p><b>Hokkaido Private Adventure Frederic Bastide (フレデリック バスティード)</b></p> <p>フランス出身。2017年より清里町に移住し、インバウンドのプライベートツアーのガイドを実施。知床の自然や野生生物、アイヌ文化に引き付けられ、知識と感動を顧客とシェアすることを目的にガイド業に従事。道東一帯の案内を行っている。個人の旅行者の受入の他、海外の旅行会社からの受入も行っており、アドベンチャートラベラーが要望する事柄への理解がある。</p>
選定理由
既に旅行会社や個人の FIT を受け入れているガイドであり、アドベンチャートラベラーが求めることへの理解があるため、適任であると判断した。

スルーガイド候補の
<p><b>フリー Daniel Julin (ダニエル ユリン)</b></p> <p>スウェーデン出身。普段は網走にある東京農業大学の英語の非常勤講師をしながら、個人の教室を運営し、英語とドイツ語とフランス語を教えている。自転車で網走市内を移動し、登山などを行うなどアウトドアアクティビティに明るい。</p>
選定理由
自身がアウトドアガイドに興味があるため、適任であると判断した。

スルーガイド候補
<p><b>ひつじ日和 荒木 誠</b></p> <p>普段は民宿を経営・管理している傍ら、バードウォッチングや環境省と知床財団等によって策定された知床五湖登録引率者として知床周辺のガイドを実施している。インバウンドの受入も行っており、対応についても知見がある。</p>
選定理由
既に旅行会社や個人の FIT を受け入れているガイドであり、アドベンチャートラベラーが求めることへの理解があるため、適任であると判断した。

⇒モニターツアー当日については、新型コロナウイルス濃厚接触者の疑いがあり、辞退。

スルーガイド候補
<p><b>網走市地域おこし協力隊 五十川 佳恵</b></p> <p>清里町出身。マレーシアにて就業経験後、3年前よりコネクトリップの窓口と運営管理を行っている。コネクトリップの英語対応担当として、アシスト業務も兼任している。</p>
選定理由
語学が堪能であり、コネクトリップのガイドやコースについての理解もあるため、適任であると判断した。

⇒モニターツアー当日については、網走市内における新型コロナウイルス感染拡大のため、市より参加の見合わせ打診があったため、辞退。

## ■実地内容

### 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③ 網走 実地研修行程

日時：12月17日（金）9時～15時

集合場所：コネクトリップ

実施趣旨：連携するアクティビティガイドとの顔合わせと趣旨説明、現場とオペレーションの確認

#### 【なぜ実施が必要か】

- ・AT ツアーのスルーガイドの役割として一番重要なのは「お客様への事前情報提供」  
次の日の服装や天候、次のアクティビティの詳細と所要時間、移動時間や休憩場所の確認など、お客様が自分で服装や持ち物を判断するための事前情報提供が必要。  
→アクティビティガイドとの連携が必要
- ・ストーリーとして何を話すことが必要かの確認  
→スルーガイド／アクティビティガイドがどの時点で何を話せば、コンテンツ間を埋めるストーリーを話すことができるのかの確認が必要
- ・アクティビティガイドとの詳細詰め

#### 【行程】

9時00分 集合／趣旨説明

9時10分 網走湖わかさぎ漁オペレーション確認／ワカサギ釣りオペレーション確認／

- ・動画や写真などでイメージ共有（網走湖わかさぎ漁／能取岬）

流水カヤックドライスーツの脱ぎ着確認

- ・網走わかさぎ漁イメージ共有 写真や動画にて
- ・網走わかさぎ漁見学＋スノーシュー 解説内容の確認
- ・流水カヤック詳細確認
- ・能取岬スノーシュー詳細確認 イメージ共有 写真や動画にて

10時30分 終了／移動

11時00分 能取岬 オペレーション確認

- ・能取岬駐車場確認（車の台数確認）
- ・能取岬 ガイド内容の確認（何が見えるのか 等）
- ・スノーシュー着脱場所確認／お手洗い場所の確認／休憩場所の確認

昼食（自由食）

13時00分 流水カヤック 発着場所確認

13時30分 流水ガラス館確認

- ・ドライスーツ脱衣の場所の確認
- ・見学内容を踏まえて、事前に入れておくべき知識の確認
- ・流水ガラス館 商品コンセプト等の確認

14時00分 コネクトリップに戻り、不明点等の確認

以上

■実施内容



コネクトリップ  
参加ガイドの自己紹介。



能取岬  
現地にてオペレーションと場所の確認。能取岬スノーシューお手洗い場所と能取岬の確認。



能取岬  
能取岬スノーシューのスタート地点・スノーシューの準備場所の確認。



流氷硝子館  
・話す内容  
・ドライスーツを脱ぎ着する場所の確認。



コネクトリップ  
現地を見たのち、ミーティングにて疑問点等の解消。運輸局より改めて趣旨の説明。



北方民族博物館  
内容の確認。



### 2.2.2.3. 実地研修②

#### ■実施概要

日時	令和4年1月22日(土)～23日(日)
会場	コネクトリップ他
対象	・網走市観光協会 ・網走AT関係者
実施内容	モニターツアーの際の訪問先を回り、ガイド内容およびアクティビティの確認

#### ■参加者一覧

参加者		
氏名	所属	役職等
軍司 昇	コネクトリップ (流氷硝子館)	会長
道山 マミ	コネクトリップ	副会長
五十川 佳恵	コネクトリップ	地域おこし協力隊/ スルーガイド候補
田中 聡志	mokki	代表
バステード フレデリック	Hokkaido Private Adventure	代表 専門家/スルーガイド候補
ダニエル・ユリン	フリー	スルーガイド候補
荒木 誠	コネクトリップ	スルーガイド候補
山根 伸也	コネクトリップ	カヤックガイド
吉田 文哉	コネクトリップ	カヤックガイド
滝川 朗正	コネクトリップ	スノーシューガイド
宮津 学	コネクトリップ	スノーシューガイド

研修員		
氏名	所属	役職等
雨池 さやか	(株)北海道宝島旅行社	観光地域づくり営業チーム コーディネーター

講師		
氏名	所属	役職等
益山 彩	フリー	通訳案内士

■実施内容

プログラムシート

団体・活動名	冬季AT ツアー造成モニター	日程	1日目	人数	益山、菊地の2名
ねらい	野鳥や野生生物観察を通じて、地域の自然環境や地形、産業について知る		フィールド	網走	
タイトル・コンセプト	北から来る流氷と、結氷した汽水湖の野生生物観察		スタッフ	北海道宝島旅行社 菊地（添乗・進捗） 網走ハイヤー：ジャンボ8名まで乗車可能（ツアー中の移動）	

進行表

日時	活動内容・押さえるべき言動（セリフ）・その他	準備物・ゲスト持ち物
1日目 22日 (土) 8:45	ホテル出発（車で移動10分）	◇服装確認 ◇この日の行程確認 ◇寒さに注意
9:00 あいさつ（10分程度、今回の趣旨と益山さんの紹介） スルーガイド：荒木さん	コネクトリップ着 わかさぎ氷下漁＋スノーシュー ■アクティビティ：スノーシュー＋漁見学 ■時間3時間程度 ■ガイド：コネクトリップ 田中 救急・モービル対応・牛渡、山根 ※22日はわかさぎ漁がお休みのため、スノーシューだけ実施。  ※ガイド面での注意：捨てられた魚に寄ってくる鷺は餌付けで寄ってきているのではなく、投げられた魚を食べモノの一つとして獲りに来ている、という説明に。	◇北海道特有の漁の形である氷下待網漁の見学（元々は本州から来ているが、結氷しなくなってしまったため、現状は北海道がメイン）。 ◇普段のワカサギ釣り会場とは異なる場所でわかさぎの氷下漁がおこなわれている。普段漁師はスノーモービルに乗って、ポイントまで移動している。 ◇わかさぎ以外の魚を雪の上に捨てるため、それを目的にオジロワシやオオワシ、カラスなどが飛来する。※オジロワシは営巣しているものもある。
12:00	ツアー終了（コネクトリップ着）	
荒木さん＋五十川さん	昼食（コネクトリップ内） （本番：ホタテ、シジミのクラムチャウダー、もち麦のベーグル、大空フーズのソーセージ（行者ニンニク入りなど）、地元産オーガニック	※地域の食材！ ・ホタテ・シジミ・ワカサギ・ジャガイモはこのエリアの特産物
		【レンタル品】 ・スノーシュー 【服装】 ・スキーウェア上下 ・くるぶし以上の長さのブーツ（スノーブーツ） ・手袋 ・帽子 ・ネックウォーマー 【持ち物】 ・リュック（水などをいれるもの） ・日焼け止め ・サングラス 【あると良いもの】 ・カイロ

	クフライドポテト、サラダ、ワカサギの佃煮)	・もち麦も特産物(麦はモヨロ貝塚でも発掘されている) ・大空フーズは東藻琴の地元の加工事業者 ・行者ニンニクは北海道の山菜として人気のあるもの	
13:00 スルー ガイド: 荒木さん + 五十川さん	ワカサギ釣り(コネクトリップの前) ※コネクトリップにすぐ戻ることのできる場所 ■アクティビティ:ワカサギ釣り、わかさぎの天ぷら ■時間:2時間~3時間程度 ■ガイド:コネクトリップ 田中 ・ドリルを活用して、穴をあけるところから(2つくらいでOK)実施。 ・釣れたものは、自身で天ぷらにして食べることができる。 ・もし寒ければ、コネクトリップの中に入ってもOK	◇北海道民の冬の楽しみワカサギ釣り ◇午前中に漁師がやっている漁を見たが、実際に自分で釣ってみよう! ◇氷の厚さを体感。 ◇古くは長野県の諏訪湖、秋田県の八郎潟がメインだったが、温暖化の影響による薄氷、担い手不足で現在はイベント時のみの実施やワカサギ釣りのみの実施となっている。	【レンタル備品】 ・ドリル(氷に穴をあける場合) ・釣り具(釣り竿、餌) ・天ぷらにする道具/調理するもの 【服装】 ・スキーウエア上下 ・くるぶし以上の長さのブーツ(スノーブーツ) ・手袋 ・帽子 ・ネックウォーマー 【あると良いもの】 ・カイロ
14:30	ツアー終了/意見交換		
18:00	網走市内 夕食		

#### 備考欄

<p>荒天が予想される際の催行判断基準 前日の16時に不催行を決定する。(翌日、劇的に回復してもそれは致し方なし)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前日16時のyahoo天気予報を参照し、翌日の天気予報に「暴風雪警報」が出ているとき。</li> <li>・オホーツク海沿岸地域にいわゆる「爆弾低気圧」が通過する恐れがあるとき。</li> <li>・ガイドの判断で中止が決定されたとき。</li> </ul>
---

団体・活動名	冬季 AT ツアー造成モニター	日程	2日目	人数	2名程度
ねらい	野鳥や野生生物観察を通じて、地域の自然環境や地形、産業について知る		フィールド	網走	
タイトル・コンセプト	北から来る流氷と、結氷した汽水湖の野生生物観察		スタッフ		

進行表

日時	活動内容・押さえるべき言動（セリフ）・その他	準備物・ゲスト持ち物
2日目 23日 (日) 朝	ホテル朝食	
10:00	コネクトリップ集合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイド自己紹介（ここから合流の場合）</li> <li>・服装確認</li> <li>・持ち物確認</li> <li>・実施行程の再度ご案内</li> <li>・トイレの確認</li> </ul>
10:10  荒木さん + 五十川さん	北方民族博物館 ・アクティビティ：概要説明 ・ガイド：コネクトリップ 荒木、五十川 ・時間 30分程度 ※入口付近での説明と、ゲストの様子をみつつ展示室内で話しかける程度でOK。 その他はQRコードや館内の英語表記（ところどころしかない）でOK	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇北方圏の説明（入口） →流氷の流れる地域</li> <li>※流氷の</li> <li>◇土器に鳥／ヒグマ／シャチの装飾がある。</li> <li>→身近な存在であり、食物をもたらしてくれる存在としてあがめられている。</li> </ul>
10:40	終了／移動	
11:00  荒木さん + 五十川さん	濤沸湖水鳥・湿地センター ・アクティビティ：概要説明 ・ガイド：コネクトリップ荒木 ・時間 20分程度 ※15分程度の映像（日／英）もあるが、濤沸湖の内容に寄っているため、時間があればOK	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇周辺環境の説明</li> <li>・汽水湖</li> <li>・湿地</li> <li>・漁業などの説明（オプションで一応展示はある。）</li> <li>※展示に周辺の地図あり。それを活用してエリア全体の説明となぜこの地に鳥が集まるのかの説明を実施。</li> <li>◇双眼鏡や野鳥の探し方レクチャー。</li> </ul>

		館内の双眼鏡などを活用し、鳥の探し方をレクチャー。	
11:30	ツアー終了/移動		
12:00	昼食 網走番屋 灯		
13:00 <u>スルー</u> <u>ガイド:</u> <u>フレデ</u> <u>リック</u> <u>さん</u>	流水硝子館集合【流水カヤック準備】 ・流水カヤックの準備 ・お手洗い ・ドライスーツの着用 移動（車で15分程度）	■ドライスーツ着る前に 手洗い必須	
13:40 <u>スルー</u> <u>ガイド:</u> <u>フレデ</u> <u>リック</u> <u>さん</u>	流水カヤック ■アクティビティ：シーカヤック ※シットオンカヤック ■ガイド：コネクトリップ 山根、軍司、伊美、宮津、吉田 ■時間：最大45分程度 ※流水がある時期では流水の上に乗らないように注意。 →危険もあるが、漁業者と共同で開発した商品であり、万が一事故が起こった際は救助するのは第一陣は漁業者の船。迷惑はかけないように。	◇昨日見たオホーツク海に実際に乗り出してみました	【レンタル備品】 ・ドライスーツ ・カヤック ・パドル  【服装】 ・ドライスーツを着られるようなヒートテック上下のような薄い生地の長袖、スパッツ ・着替え ※ドライスーツを脱いだ後の服装は温かい服装で。 (スキーウェア上下等)
14:10	ツアー終了(予定)		
14:40 <u>スルー</u> <u>ガイド:</u> <u>フレデ</u> <u>リック</u> <u>さん</u>	流水硝子館 ・ドライスーツ脱ぐ ・流水硝子館見学(軍司さんのお話) + 意見交換	※あまりにも天候が悪くカヤックの催行が難しい場合は硝子館でガラス細工 ◇環境負荷を減らしたガラスを 活用したガラス。 ・CO2を減らす努力。 ※蛍光管を再利用したガラス(原料の輸送距離を少なく)、冷暖房をなるべく工房内の熱の循環や外気温を活用する、上記2点で燃料の活用を押さえる	

16:00	終了（早くても、OK）	
	終了次第、益山さんお送り	

備考欄

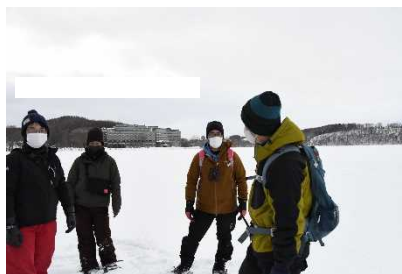
荒天が予想される際の催行判断基準 前日の 16 時に不催行を決定する。（翌日、劇的に回復してもそれは致し方なし）

- ・前日 16 時の yahoo 天気予報を参照し、翌日の天気予報に「暴風雪警報」が出ているとき。
- ・オホーツク海沿岸地域に言わゆる「爆弾低気圧」が通過する恐れがあるとき。
- ・ガイドの判断で中止が決定されたとき。

■実施内容



コネクトリップ  
 装備についての確認と、事前に案内することの整理を行った。



網走湖  
 実際に網走湖を歩き、ガイド内容の確認を行った。



網走湖  
 わかさぎ釣りを実施。しかし、盛り上がり欠けること、さらにはすぐに釣れてしまうため、雪壁作りを加えることにした。



濤沸湖水鳥・湿地センター  
 水鳥湿地センターで伝える必要があることを確認した。一番伝える必要がある項目は、汽水湖であること、鳥の見分け方である。



流氷硝子館  
 高波のため、カヤックは実施できず。現場と B 案の確認を行った。また昼食については時間が読めないため、基本的に予約はしないことになった。



北方民族博物館  
 ガイド内容の確認を行った。一番最初に訪れる施設であるため、アイスブレイクを実施する必要があり、入口の北方圏地図を使い、参加者の出身地の情報交換を実施することとした。

【専門家からのコメント】

田中さんの優しい眼差し、五十嵐さんの流ちょうな英語、荒木さんの面白い人柄などの個性豊かなガイドさん達に加え、軍司夫妻のような地元の人達の存在が網走の強みだと感じました。またわかさぎ釣りでは、みなさん全力でサポートして下さって心強かったです！

今後、意識されたら良いのではと感じたこと

- ・北方民族博物館：ご案内ポイント箇所の絞り込み  
原稿はお守り（ツアー中は殆ど見れない）！
- ・濤沸湖水鳥湿地センター：ビデオ(15分)が長いので工夫が必要
- ・能取湖スノーシュー：インストラクション（何分後に何処何処に集まってほしい、など）

■スルーガイドチェックシートの活用

研修実施終了の時点で、スルーガイドチェックシートの項目を照らし合わせ、評価した傾向は下記の通りである。

項目	内容	⇒	対応
旅程管理	旅程管理主任者の資格を持っていない。 旅程管理の知識がない。	⇒	モニターツアーについては、北海道宝島旅行社のスタッフが対応。
英語対応	普段英語でもガイドを行われている方たちである。しかし、荒木氏は語彙と対応がまごつく場面も見受けられた。	⇒	研修後に改めて、ツアーのコンセプトとストーリーの確認を行い、ガイド内容をすり合わせ、語彙の補強をお願いした。
安全管理	地元に住んでいるため、いざというときの医療体制の把握はできていたが、救急救命に関する知識の不足や、顧客に案内する情報が不足していた。	⇒	<b>MIC</b> の作成や、持ち物の案内・確認事項のガイド資料への入れ込み、ファーストエイドの準備は北海道宝島旅行社にて行った。
コーディネート	一緒に行程を造成していたため、コンセプトやストーリーの理解については問題なし。 また、地域との連携が取れている点でも問題はなし。	⇒	この部分に関しては特に対策は必要なし。 しっかり旅行者に対して、コンセプトやストーリー説明することやタイミングを確認した。
コミュニケーション	フレデリック氏と荒木氏については、普段ガイドをしているということもあり、各種能力には問題が無いように思われた。 ただ、五十川氏とダニエル氏はガイド経験がないため、対応が難しいと感じた。	⇒	特に個別には対策はなし。 ※五十川氏とダニエル氏については、フレデリック氏と荒木氏の補助についてもらうこととした。 話かけるタイミングとアクティビティガイドとの連携、改めてスルーガイドに求められる役割を確認した。

<p>サステナビリティへの配慮</p>	<p>⇒</p> <p>地域の人々との連携が見られ、地域経済への貢献については問題なし。また、フレデリック氏と荒木氏については知床五湖引率者資格を持っているため、各種自然保護に関する法令の理解がある。</p>	<p>特に対策なし。</p> <p>当日のペットボトル・プラスチックの活用についての注意のみ行った。</p>
---------------------	--	--



## 2.3. (一社) 釧路観光コンベンション協会

### 2.3.1. ツアー商品造成会議

DMOのスタッフおよび、スルーガイド候補とともにモデルツアーの造成会議を実施した。内容については、AT ツアー評価シートを基にして、検討・組み立てし、完成した行程についてはAT 専門家の意見を取り入れ修正を行った。

#### ■実施概要

日時	令和3年11月24日(水) 10:30~12:00
会場	釧路市国際交流センター
対象	・釧路観光コンベンション協会 ・釧路スルーガイド候補
タイム スケジュール	10:30~12:00 行程の造成

#### ■参加者一覧

参加者		
氏名	所属	役職等
細川 悟志	(一社) 釧路観光コンベンション協会	DMO 推進室 室長
橘 幸子	フリー	スルーガイド候補
芳賀 まりの	フリー	スルーガイド候補

事務局		
氏名	所属	役職等
雨池 さやか	(株)北海道宝島旅行社	観光地域づくり営業チーム コーディネーター

#### ■確認した項目

##### ● 釧路エリアの冬の資源はタンチョウ。

年中タンチョウは釧路エリアにいますが、給餌をしている冬期間が人目に付きやすい場所に出るため、絶好の観察時期である。特性としても湿原を好む鳥なので、釧路エリアについてもおのずと解説できるのではないかと。

しかし、ガイドブックにも乗っている場所は全てオーバーツーリズム状態。人が少ない場所を案内できるガイドが望ましい。

##### ● スルーガイドの橘さんが教える料理教室を入れたい。

地元の人とふれあうことができるアクティビティが少ないため、調理師免許を持っている橘氏の料理教室を入れてはどうか。ちょうど、料理体験を企画していたところだった。

橘氏の友人で住宅の空きスペースをレンタルしている知り合いがおり、先日も着付けを実施した実績がある。そこでなら、日本らしさも楽しめて、なお良いのでは。

- **自然と人の共生の問題について触れる猛禽類医学研究所のバックヤードツアーを最後に入れる。**  
自然と人が近いエリアという打ち出しを行うのであれば、その問題点に触れることができる猛禽類医学研究所のバックヤードツアーはぜひ入れたい。
- **アレキナイ川のカヌーも野生生物の観察に適している。**  
釧路川の支流のアレキナイ川でのカヌーは手軽にでき、ゆっくり流れる川なので、野生生物観察に適している。  
また、釧路湿原には川が重要な存在であるため、その点でもアレキナイ川のカヌーはこの行程に適したアクティビティである。

■モデルコース行程案

**【ストーリー】**  
かつては乱獲や湿原開発により、絶滅したと思われたタンチョウ。そのタンチョウは現在、人々の保護活動等によりその生息の数を増やしている。湿原の中で暮らすタンチョウの観察を通して、湿原の大切さを理解するとともに、人と自然の距離が近い北海道の課題なども合わせて感じることができる。

DAY	行程	備考
1日目	ホテル出発8:30→ 美幌峠立ち寄り→弟子屈町昼食→ 塘路駅集合13:00→アレキナイ川ネイチャー カヌー→ 15:00釧路市立博物館→ 17:00ヒッコリーウインドチェックイン	●釧路エリアについて知る一日 ・タンチョウの生息に重要な湿原と、川について知る一日。
2日目	1日野生生物観察 (orネイチャー体験) →18:00古布店丸服 (場所の名前) 着物の着付けと食事でfarewell party →ホテルチェックイン	●野生生物観察の一日 その日の天候や野生生物の様子で楽しめるフィールドを選択します。 ●ガイドがふるまう日本料理と地域のお酒を楽しむ。
3日目	10:00猛禽類医学研究所→11:30阿寒国際 ツルセンター →昼食 (赤いベレー) →ツアー終了 釧路空港へ	●自然が近いがゆえに起こるマイナスの面について学ぶ。 ・猛禽類医学研究所→事故に起こった野鳥を保護・治療する施設。 ・阿寒国際ツルセンター→一度は絶滅したと思われたタンチョウを保護について知る。

**【専門家からのコメント】**

- ・ タンチョウは海外の人からも人気がある野鳥。道東に来たからには絶対に見せたいものである。
- ・ 観光客が行く有名な場所は、オーバーツーリズムになっている。一般的なツアーと比べて旅行料金の高いプライベートツアーの人を連れていくとクレームになる。そのため、観光地以外の場所で見せる必要がある。
- ・ 食は大事。人それぞれ食事制限など多いので、その土地のものを味わいつつ (日本食)、その人に合わせたアレンジができることが重要。

## ■AT ツアー評価シートでの確認

AT ツアー評価シートを活用して、AT ツアーに必要な要素を確認した。コンセプトやその土地らしさを十分に感じられ、サステナビリティを訴える行程ではあるが、実際の旅行者を受け入れた経験がないため、どのくらいの需要があるか、旅行者が求めているサービスについての知見が不足している。

AT ツアー評価シート (小分類)	項目名	評価
ターゲット設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ターゲット設定の明確性</li> <li>・ターゲット設定の適切さ</li> </ul>	AT 旅行者の受入や海外のFITを取り扱う旅行会社との直接の取引の経験がないため、どのような層が対象となるのかのイメージが持っていない状態である。
コンセプト・ストーリー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ツアーコンセプト設定</li> <li>・ストーリー設計</li> <li>・コンテンツの流れや順番</li> <li>・その体験をする意義</li> <li>・ツアー行程全体での緩急（メリハリ）の設計</li> </ul>	コンセプトについては、この地ならではの行程とアクティビティでわかりやすく、かつ伝わりやすいものである。
AT3 要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然</li> <li>・アクティビティ</li> <li>・文化体験</li> </ul>	自然、アクティビティの2要素を含んだ行程となっている。 文化体験については、橘氏の料理体験で文化体験をしていただくような形になった。
体験価値を引き上げる要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>・WOW ファクターの設計</li> <li>・ストーリーテリング</li> <li>・エンターテイメント</li> <li>・知識</li> </ul>	タンチョウ自体がWOW ファクター。雪の中での姿は写真に収めて自慢する人が多数である。 ただし、エンターテイメントや知識については、スルーガイドの力量によって差が出てしまうため、未知数。
ツアー設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来日直後の疲労への配慮</li> <li>・来日直後の基本案内</li> <li>・快適さへの配慮</li> <li>・ツアー全体像の提示</li> <li>・ツアーに関わる日本の基礎説明</li> <li>・ツアーに関わる “エリア・歴史の基礎説明”</li> <li>・その土地らしいおもてなし （お茶・お菓子・お酒等）”</li> <li>・その土地らしい食事の設定</li> <li>・食事でのインタラクションの設計</li> <li>・その土地らしい宿泊施設</li> </ul>	想定としては、前日に入ってきていただき、半日休みがあるため、来日直後の疲労へのケアは十分にできている。 同様に、博物館などの施設を組み込んだため、十分に地域を知った状態でアクティビティを楽しむ行程となっている。 しかし、海鮮・和食に偏った食事が想定されるため、調整が必要である。

コンテンツ設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インフラの適切さ</li> <li>・ユニークさ</li> <li>・自己変革</li> <li>・心身の健康・健全への貢献</li> <li>・身体的な挑戦</li> <li>・心理的な挑戦</li> </ul>	この土地ならではのタンチョウを見ることができ、湿原の減少などの環境問題や給餌の問題についても知ることができる。また、開発が進み人との距離が近くなったことで起こる野鳥との事故を知ることによって、自己の行動を改めるきっかけを作ることができる設計になっている。
サステナビリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境や社会へ過度など負担をかけていないか、もしくは最小化に努めているか</li> <li>・使い捨てプラスチック削減の努力</li> <li>・行程内でのローカル消費の度合い</li> </ul>	猛禽類医学研究所において、野鳥と人の関係や環境問題などにも関わってくるお話を聞けるため、体験自体がサステナビリティである。ヒッコリーウィンドの食事や宿泊も環境に配慮したものである。
商談等の販売体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商談等の販売体制</li> <li>・パンフレット・商品情報整備</li> <li>・販売チャネル確保</li> <li>・提供可能時期</li> <li>・体験可能性の観点</li> </ul>	直接海外の旅行会社とやり取りができる準備はできていない。
販売に耐えうる商品設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内容や強度のオプション設定</li> <li>・食事の好みや宗教等への対応</li> <li>・インタラクティブな体験設計</li> <li>・アクティビティ要素の追加</li> <li>・その土地らしさ</li> <li>・自然と文化が融合した体験</li> <li>・地元の人との触れ合い</li> <li>・体験内容・強度の適切さ</li> <li>・レベル設定に合わせた適切なチャレンジ要素設定</li> </ul>	タンチョウを通して、釧路エリアの人々の生活や歴史、文化を知ることができるため、その土地らしさは表現できている。食の対応についてもある程度は融通が利くよう、料理体験としている。
PSA/DOA としての品質確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手配書/申込書; Operation Sheet の英語版</li> <li>・参加者への最小限の情報シート; MIC - Minimum Information to Client の整備</li> <li>・安全に関する免責事項の確認書類; Safety disclaimer の整備</li> <li>・ファーストエイドの資格</li> <li>・ファーストエイド設備</li> <li>・体力的な問題への対応</li> <li>・欧米顧客サイズへの対応</li> </ul>	商談等の販売体制同様直接海外の旅行会社とやり取りができる準備はできていない。しかし、ギアについては事業者が準備したものが、欧米に対応できているため、その点では問題はない。

	<ul style="list-style-type: none"><li>・使用ギアの品質・新しさ等</li><li>・プランBの用意（代替策）</li><li>・MIC、Disclaimerの英語整備</li><li>・緊急行動計画；EAP – Emergency Action Planの整備</li><li>・英語対応</li></ul>	
--	---	--

### 2.3.2. スルーガイド研修

スルーガイドの固定化は困難であるため、スルーガイド候補に対し、研修を行った。

#### 2.3.2.1. 座学研修

スルーガイド候補に対して、スルーガイドチェックシートを配布し、業務内容と求められる役割についてレクチャーした。

##### ■実施概要

日時	令和3年11月24日(水) 10:00~10:30
会場	釧路市国際交流センター
対象	・釧路観光コンベンション協会 ・釧路スルーガイド候補
実施内容	・スルーガイドの業務の確認 ・スルーガイドチェックシートを活用し、必要なスキルの確認 ・プログラムシートの作成について
タイム スケジュール	10:00~10:30 スルーガイド(ATガイドの業務)の確認

##### ■参加者一覧

参加者		
氏名	所属	役職等
細川 悟志	(一社) 釧路観光コンベンション協会	DMO 推進室 室長
橘 幸子	フリー	スルーガイド候補
芳賀 まりの	フリー	スルーガイド候補

事務局		
氏名	所属	役職等
雨池 さやか	(株)北海道宝島旅行社	観光地域づくり営業チーム コーディネーター

■スルーガイド候補の情報と選定理由

スルーガイド候補
<p>フリー</p> <p><b>橋 幸子</b></p> <p>2017年に四国・香川県より釧路に移住。イギリスの音楽専門学校に留学経験があり、日常会話には困らない程度の英語力がある。かつて、宿泊施設の料理人として働いており、調理師資格を持つため、和食や食事制限などにも造詣が深い。</p> <p>クルーズの受入でのツアー造成経験があり、地域との連携も深い。</p>
選定理由
<p>釧路観光コンベンション協会が主催する通訳ガイド研修の参加者であり、クルーズの受入業務の経験もあることから、適任であると判断した。</p>

スルーガイド候補
<p>フリー</p> <p><b>芳賀 まりの</b></p> <p>釧路市出身。これまで世界 30 か国を超える海外の国々に渡航した経験があるほか、美容師、旅館での就業経験、接客業などサービス業での就業経験があり、お客様への対応に長けている。登山やロングトレイルに挑戦していることもあり、アドベンチャートラベルに対応したガイドとして期待できる。</p>
選定理由
<p>釧路観光コンベンション協会が主催する通訳ガイド研修の参加者であり、自身も海外 30 か国以上の渡航経験やアウトドア好きということもあり、適任であると判断した。</p>







### 2.3.2.2. 実地研修①

ガイド資料の一部であるプログラムシートの作成を目的とし、ガイド内容の検討と注意すべき点の確認を行った。現地で注意すべき点や、お客様に案内すべき内容について確認し、ガイド内容をプログラムシートに落とし込んだ。

#### ■実施概要

日時	令和3年12月16日（木）9：00～15：00
会場	釧路市国際交流センター他
対象	・釧路観光コンベンション協会 ・釧路スルーガイド候補

#### ■参加者一覧

参加者（釧路）		
氏名	所属	役職等
細川 悟志	（一社）釧路観光コンベンション協会	DMO 推進室 室長
橘 幸子	フリー	スルーガイド候補
芳賀 まりの	フリー	スルーガイド候補

事務局		
氏名	所属	役職等
岩上 健人	北海道運輸局観光部観光企画課	専門官
加茂 聖和	北海道運輸局観光部観光企画課	課長補佐
門間 俊也	北海道運輸局観光部国際観光課	課長補佐
高木 梨菜	北海道運輸局観光部国際観光課	国際第一係
雨池 さやか	（株）北海道宝島旅行社	観光地域づくり営業チーム コーディネーター

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③ 釧路 実地研修行程

日時：12月16日（木）9時～15時

集合場所：釧路観光コンベンション協会

実施趣旨：連携するアクティビティガイドとの顔合わせと趣旨説明、現場とオペレーションの確認

【なぜ実施が必要か】

- ・AT ツアーのスルーガイドの役割として一番重要なのは「お客様への事前情報提供」  
次の日の服装や天候、次のアクティビティの詳細と所要時間、移動時間や休憩場所の確認など、お客様が自分で服装や持ち物を判断するための事前情報提供が必要。  
→アクティビティガイドとの連携が必要
- ・ストーリーとして何を話すことが必要かの確認  
→スルーガイドがどの時点で何を話せば、コンテンツ間を埋めるストーリーを話すことができるのかの確認が必要

【行程】

9時00分 出発

9時30分 釧路マーシュ&リバー代表・カヌーガイド 齊藤様面談／釧路川 現場視察

10時30分 終了

11時30分 阿寒国際ツルセンター 見学

昼食

13時30分 (株)猛禽類医学研究所 副代表 渡辺様 趣旨説明／現場見学

15時00分 終了

以上

■実施内容



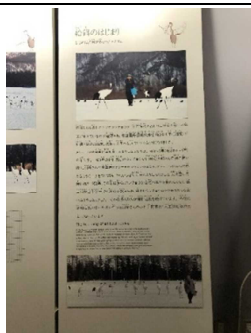
アレキナイ川カヌー  
事前の注意事項や周囲の自然情報などを確認。



アレキナイ川カヌー  
お手洗いの場所と、実際に利用するカヌーポートを見学。注意事項やガイド内容を確認。



阿寒国際ツルセンター  
施設内の設備及び、ガイド内容の確認。



阿寒国際ツルセンター  
施設内の展示物の確認。タンチョウの一生や給餌について、渡りをするかどうかの重要なポイントについて確認した。



猛禽類医学研究所  
現地のスタッフのガイド内容を聞き、どういったことを事前に案内すべきかを確認した。



猛禽類医学研究所  
施設内の設備についてと屋外の施設についても確認。施設自体の案内ポイントを確認した。

### 2.3.2.1. 実地研修②

専門家の益山氏に来ていただき、実地でスルーガイド候補のガイド内容や英語表現について指導いただいた。主に車の中の旅行者との会話内容や、博物館での案内する内容、説明が難しい単語等への対応の仕方について確認した。

#### ■実施概要

日時	令和4年1月12日(水) 9:00~15:00
会場	釧路市国際交流センター他
対象	・釧路観光コンベンション協会 ・釧路スルーガイド候補

#### ■参加者一覧

参加者		
氏名	所属	役割・役職等
細川 悟志	(一社) 釧路観光コンベンション協会	DMO 推進室 室長
橘 幸子	フリー	スルーガイド候補
芳賀 まりの	フリー	スルーガイド候補

講師		
氏名	所属	役割・役職等
益山 彩	フリー	通訳案内士

事務局		
氏名	所属	役職等
岩上 健人	北海道運輸局観光部観光企画課	専門官
雨池 さやか	(株)北海道宝島旅行社	観光地域づくり営業チーム コーディネーター

## ■実施内容

### 釧路 研修行程に関して

#### 【実施内容】

- ・英語にて実施
- ・自然の用語などを確認いただきながら、英語のガイドの内容を検討
- ・普段スルーガイドとして、どのようなことを意識しているかの確認
- ・本番前の案内について確認

#### 【実施内容】

- 9：00 釧路観光コンベンション協会集合  
オリエンテーション  
ハイヤーに乗って移動
- 9：45 塘路駅（10分程度）  
カヌーの集合場所。旅行者の出迎え等について確認
- 10：00 発
- 10：40 釧路市立博物館 見学（スルーガイド橘さん／芳賀さんによる案内）
- 11：10 移動
- 12：10 ツル国際センター 見学（スルーガイドによる案内）
- 12：45 赤いベレー食事
- 13：45 古布店丸福（想定）この中のオペレーション確認（各自質問タイム）
- 14：15 終了、釧路コンベンションセンターへ戻り、解散

以上

この時点で完成していたプログラムシートを配布し、内容の確認を行った。

プログラムシート

団体・活動名	冬季AT ツアー造成モニター	日程	前日～1日目	人数	12名程度
ねらい	野鳥や野生生物観察を通じて、地域の自然環境や地形、産業について知る		フィールド	釧路	
タイトル・コンセプト	釧路湿原の湿地と野鳥観察		スタッフ		

進行表

日時	活動内容・押さえるべき言動（セリフ）・その他		準備物・ゲスト持ち物
事前 前日	前日 16 時頃連絡 ・釧路マーシュ&リバー 催行・不催行（荒天の判断） 服装・持ち物のアナウンス（夕食前） 1 日の行程・ストーリー（釧路）の伝達 「何が見えて、どういう行程なのか」		
※ 2022 年 モニ ターの 場合	AM 網走～美幌峠経由で塘路駅へ向かう。 立ち寄り場所：美幌峠	◇釧路湿原の重要な要素である釧路川の源流部である屈斜路湖。 ※霧も温度の低い釧路地方ならではの（太平洋上で発生した霧が釧路川を上り、屈斜路湖や摩周湖に来ている。）カルデラの屈斜路湖・摩周湖は霧が溜まりやすく、6月～10月にかけて雲海が発生する。	塘路駅集合
1 日目 13：00	◇体温を測って、釧路マーシュ&リバーへ連絡。※発熱者いれば全員キャンセル。  塘路駅集合 塘路駅にてお手洗い  アレキナイ川カヌー ■ガイド：釧路マーシュ&リバー 齊藤松雄氏 ・北海道アウトドアガイド資格 有資格者 ・英語が流暢ではない。 （フリップを活用した説明） ・注意事項の説明と周囲の説明がある。 ■アクティビティ：カヌー ■時間：1 時間程度 ・カヌーの出発地点と、終了地点は同様。	◇塘路駅でトイレを済ませる。 ◇ガイドによる釧路湿原の解説 →その後車に再度乗り込み、カヌーのポイントまで移動（5分未満で到着） ◇ドライスーツの着用なし →足が付くくらいの深さであるため必要なし。  ※川がタンチョウ生息のキーポイント。 ※基本的に雪の吸音と、川底に大きい石がないことによ	服装 ・スキューア上下などの暖かい服装 ・帽子 ・手袋 ・ネックウォーマー ・マスク あればよいもの ・双眼鏡 ・カイロ

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・比較的緩やかな流れのアレキナイ川</li> <li>・膝下程度の水位</li> </ul> <p>※基本ガイドが操作。 ※スマホやカメラの水没注意</p>	<p>る水の音が少ないことからかなり静かな空間ですので、ゆったりした時間を過ごしていただく。</p> <p>※途中カワセミなどもいる可能性あり。</p>	
14:30	ツアー終了/移動		
15:15	<p>釧路市立博物館</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■アクティビティ：施設案内</li> <li>■ガイド：スルーガイド</li> <li>■時間：30分程度</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・博物館にて釧路エリアの解説</li> <li>・重要なところを15分程度で解説した後は自由散策の時間でOK</li> <li>・その際もガイドがゲストの近くを回り、興味深そうに見ていれば少々の解説を入れるくらいでOKです。</li> </ul>	<p>◇釧路エリア全体の概要説明（必須事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・湿原の国立公園であること</li> <li>・湿原の重要性、特性</li> <li>・タンチョウの保護の歴史</li> <li>※保護（給餌）については、単なるエサをあたえているという印象にならぬよう伝える。</li> <li>・この地域で見える動物や鳥についても解説。</li> </ul>	特になし。
16:00	移動	<p>◇明日の持ち物の確認</p> <p>◇次のガイドである安藤さんの紹介</p>	
17:00	ヒッコリーウィンド チェックイン		特になし
	夕食		

#### 備考欄

荒天が予想される際の催行判断基準 前日の16時に不催行を決定する。(翌日、劇的に回復してもそれは致し方なし)

- ・前日16時のyahoo天気予報を参照し、翌日の天気予報に「暴風雪警報」が出ているとき。



団体・活動名	冬季ATツアー造成モニター	日程	前日～1日目	人数	12名程度
ねらい	野鳥や野生生物観察を通じて、地域の自然環境や地形、産業について知る		フィールド	釧路	
タイトル・コンセプト	釧路湿原の湿地と野鳥観察		スタッフ		

#### 進行表

日時	活動内容・押さえるべき言動（セリフ）・その他	準備物・ゲスト持ち物
2日目 早朝	<p>ヒッコリーウインド</p> <p>■アクティビティ：野生生物観察</p> <p>■ガイド名：安藤誠氏</p> <p>■時間：1日</p> <p>・北海道アウトドアガイド資格マスターガイド</p> <p>・英語をお話になれるガイド</p> <p>・写真家としても著名</p> <p>・カヌーガイドとしても有名</p>	<p>◇基本的にあったかい服装</p> <p>・スキーウェア上下</p> <p>・帽子</p> <p>・手袋</p> <p>・スノーブーツまたは、くるぶしくらいの雪靴があれば快適に楽しめます。</p> <p>・マフラーやネックウォーマー</p> <p>・日焼け止め</p> <p>・サングラス</p> <p>・水ボトル</p> <p>・カイロ</p>
16:00	終了予定 移動	
17:00	<p>古布店 丸福</p> <p>■アクティビティ：夕食／てまり寿司づくり</p> <p>※料理屋ではありません。</p> <p>■ガイド：橘幸子氏（スルーガイド）</p> <p>元料理人による料理と、場所主による着付け体験等日本らしい体験ができます。</p> <p>・また、古布店 丸福の店主も元々旅行会社で外国にいた経験があるため、英語が堪能です。</p> <p>萬屋氏（女性）アンティーク集めと、リメイクが趣味。</p> <p>・椅子の布が鶴（着物の帯からのリメイク）</p>	<p>◇今までの体験に関わってきた地域の料理が登場します。</p> <p>◇手軽にお寿司を作る体験をしましょう。</p> <p>◇メインは今までガイドを実施していた橘さんが料理をふるまう、という点です。</p> <p>・特になし</p>
18:00	夕食開始	
20:00	終了	
	ホテルへ移動	

#### 備考欄

・もしゲストがお土産が欲しいと言った場合は、ヒッコリーウインドのプログラム終了後にフィッシャーマンズワーフなどに寄って購入がおすすめ。

・夕食終了後、もし興味があれば末広町へ。（バーホッピング）

20時頃であればお店も一巡し、落ち着いている頃。つぶ焼 かど屋や（つぶ焼き）、番小屋（炉端）、あたりがおすすめ。※いずれもカウンター・掘りごたつあり。※どのお店も混んでいる可能性があるため、予約必須。

団体・活動名	冬季 AT ツアー造成モニター	日程	前日～1日目	人数	12名程度
ねらい	野鳥や野生生物観察を通じて、地域の自然環境や地形、産業について知る		フィールド	釧路	
タイトル・コンセプト	釧路湿原の湿地と野鳥観察		スタッフ		

### 進行表

日時	活動内容・押さえるべき言動（セリフ）・その他	準備物・ゲスト持ち物	
3日目 10:00	<p>猛禽類医学研究所</p> <p>■アクティビティ：施設見学</p> <p>■時間：1時間程度</p> <p>・レクチャー15分程度＋施設見学</p> <p>■ガイド：猛禽類医学研究所のスタッフ</p> <p>※英語対応可能。</p>	<p>◇野生生物と近い地域だからこそ様々な事故が起きている。</p> <p>→お客様は今までのツアーの中でも自然や野生動物との近さを感じていると思います。</p> <p>◇当日お客様にプレゼントしたボトル＋施設見学科は、こちらで購入したもので保護された野鳥のエサ代になります。</p>	<p>持ち物</p> <p>・一部屋外の個所があるため、ダウンコートなどの暖かい服装必須。</p> <p>・手袋</p>
11:00	ツアー終了／移動（車で30分）		
11:30	<p>国際ツルセンター</p> <p>■アクティビティ：施設見学＋鶴の保護現場の見学</p> <p>■時間：45分程度</p> <p>■屋内施設と屋外に鶴の見学場所</p> <p>※スルーガイドによるガイド。</p> <p>※時間があれば、最初の映像を見てもよい。</p> <p>→ひとつがいの一生を追ったビデオ。</p>	<p>◇日本最大級の野鳥。国内7種の内、国内だけで繁殖するのはタンチョウのみ（給餌のため、越冬可能。ただし国外にも生息しており、アムール川沿いに多く生息。）</p> <p>◇かつて絶滅したと思われたタンチョウを、保護してきた歴史のお話。</p> <p>※国内での似たようなお話は伊豆諸島のアホウドリ（生息数回復）、日本国内にいたトキ・コウノトリ（国内繁殖個体は絶滅）</p> <p>◇鶴が生息するには川が必須。湿原の乾燥が進んでしまい、生息する場所も限られて</p>	

		<p>きている。</p> <p>◇一方で、生息数が北海道東部に集中し、デントコーンを食すなどの農業被害が出ている。同様に、人慣れしており、様々な問題を抱えている。</p> <p>→あまり暗くならないように。現在、釧路エリアに住む住民として、どう考えているかの積極的(マイナス面も含めてOK)な意見があるとなおよし。</p>	
12:00	赤いベレー 昼食 ・国際ツルセンターの目の前	◇阿寒ポーク、鹿肉などもあり。幅広く対応可能。	
13:00	終了/移動(車で30分)		
13:30	釧路たんちょう空港着 ※羽田着の便は14時55分		

#### 備考欄

- ・飛行機の時間がタイトにならないよう、要確認。
- ・赤いベレーの周囲に道の駅あり。もしお土産を買いたいのであれば昼食時間の1時間以内で購入いただく。
- ・赤いベレーについては、事前に食事内容を予約。

■実施内容

		
<p>バスの中での会話やFIT・団体のツアーの雰囲気、よく聞かれる質問について、通訳案内士の益山氏に確認。</p>	<p>釧路市立博物館 導入部分の検討。</p>	<p>釧路市立博物館 どういった内容を案内するのか、スクリプトはどういったものがあるのか、参加者から想定される質問の確認。</p>
		
<p>釧路市立博物館 タンチョウに関する説明の確認。</p>	<p>阿寒国際ツルセンター 阿寒エリアの停電により、実施できず、外のタンチョウの見せ方のみ検討。</p>	<p>古布店丸服 夕食の会場となる古布店丸福にて打ち合わせ。</p>

【専門家コメント】

感想：橘さんも芳賀さんも、笑顔が何より素敵でした。

今後、意識されたら良いのではと感じたこと

- ・ 釧路市立博物館：ご案内ポイント箇所の絞り込み
- ・ 原稿やタブレットはお守り（ツアー中は殆ど見られない）！
- ・ 専門用語は、内容を説明できれば大丈夫
- ・ 地域の事象が、お客様が一番喜んでくれる内容。例えば鹿の看板の種類が多いこと、道路脇の矢印（道路の端を示す矢羽根）、小学校の校庭にスケートリンクができて授業で滑る等の生活を伝えることが楽しい。地元に住んでいるからこそ伝えられる内容を伝えてください。

※完成したガイド資料に関しては資料編参照

研修実施終了の時点で、スルーガイドチェックシートの項目を照らし合わせ、評価した傾向は下記の通りである。橘氏はクルーズ船に関わる仕事をしていたため、基本的な業務や地域との連携が図れており、その点を評価。しかし、知識の不足や、地域の自然や文化などを説明するための語彙不足、安全管理面での不足など様々な課題が見えた。

項目	内容	⇒	対応
旅程管理	旅程管理主任者の資格を持っていない。	⇒	今後は販売する旅行会社が遠隔等で対応。
英語対応	英語での対応自体は問題ないが、地域に関する語彙や知識の不足からくる説明ができない点が見受けられた。	⇒	説明に必要な内容については、ガイド資料に記載し、フォロー。
安全管理	地元に住んでいるため、いざというときの医療体制の把握はできていたが、救急救命に関する知識の不足や、顧客に案内する情報が不足していた。	⇒	<b>MIC</b> の作成や、持ち物の案内・確認事項のガイド資料に記載。また、ファーストエイドの準備はガイドが持参していることを確認したため、スルーガイドは持参しないこととした。
コーディネート	一緒に行程を造成していたため、コンセプトやストーリーの理解については問題なし。 また、地域との連携が取れていることや、2名とも海外経験があるため食事や宗教への理解がある。	⇒	この部分に関しては特に対策は必要なし。 しっかり旅行者に対して説明することを確認した。
コミュニケーション	会話好きであるため、旅行者との双方向のやり取りは問題なし。また、地域の自然発生的な文化事象の説明についても確認できた。しかし、ガイド経験がないため、リーダーシップやグループマネジメント、エクスペクテーションマネジメントに課題が見られた。	⇒	橘氏と芳賀氏については、今後は各種研修や実践を積んでいただき、必要なスキルを取得することとした。
サステナビリティへの配慮	地域の人々との連携が見られ、地域経済への貢献については問題なし。しかし、サステナビリティへの理解がまだ不足している。	⇒	今回は既にできている「地域経済への貢献」と、最低限かつこの旅程に関わっている「入場料・使用料等と自然保護との関連性の説明」の案内ができるようにガイド研修にて確認をした。

■完成したモデルプラン

完成した各地域のモデルプランは以下のとおりである。

なお、組み合わせたロングコースの行程表は、モニターツアーの項にて記載する。

網走行程				
日にち	時間	行程	ストーリーの関連	アクティビティ難易度
1 日目	12:50	コネクトリップ集合	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域に関するプリーフィング</li> <li>・北方民族博物館 →地域が北方圏にあること、古くから野生生物に親しんできているということを知る。</li> <li>・水鳥湿地センター →地域の水鳥について知る。また双眼鏡などを通しての野鳥観察の方法を知る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【施設見学】 1時間程度</li> <li>【観光船】 1時間程度</li> </ul>
	13:00	北方民族博物館		
	13:30	北方民族博物館終了		
		移動（車）20分		
	14:00	水鳥湿地センター		
	14:20	水鳥湿地センター 終了		
	14:45	おーろら号チェックイン		
	15:00	おーろら号乗船		
	16:00	おーろら号終了		
	17:00	終了／ホテルへ 自由時間		
	18:00	網走市内飲食		
2 日目		ホテル朝食	<ul style="list-style-type: none"> <li>●流氷について知る一日</li> <li>※ただし、流氷が沖に来ていない可能性あり。</li> <li>・能取岬 流氷接岸時には、打ち上げられた流氷がみられるスポット あまりの寒さに氷瀑がみられる。</li> <li>・流氷カヤック 流氷が目線の位置でみることができるカヤック。 網走を漁業の町と言わしめた、オホーツク海をカヤックで楽しむ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【能取岬スノーシュー】</li> <li>・アクティビティ種類：スノーシュー（山の中・海辺）</li> <li>・難易度：レベル 3</li> <li>・時間：3時間</li> <li>・標高差：30m</li> <li>・木々が茂る森を歩く＋海岸線を歩く。 場所によっては、雪が足りず、根が貼り出ている部分有。</li> <li>【流氷カヤック】</li> <li>・アクティビティ種類：シーカヤック</li> <li>・難易度：2～3</li> <li>・時間：アクティビティの時間は30分程度</li> <li>・オホーツク海をカヤックで移動。（往復）</li> </ul>
	7:45	ホテル出発		
	8:00	コネクトリップ集合		
	8:30	能取岬スノーシュー		
	11:30	スノーシュー終了		
		昼食		
	13:00	流氷ガラス館集合・準備		
	13:40	流氷カヤック実施		
	14:10	カヤック終了		
	14:40	流氷ガラス館 ドライスーツ脱衣／見学＋カフェ		
16:00	流氷ガラス館終了			
18:00	ホテル夕食			
3 日目		ホテル朝食	<ul style="list-style-type: none"> <li>●わかさぎ氷下漁見学</li> <li>・北海道一のワカサギの漁獲量を誇る網走湖の特殊な漁法見学</li> <li>・漁獲される魚と、それを狙う猛禽類の様子を観察できる。</li> <li>・実際に自身でもわかさぎを釣って見て、網走のわかさぎを味わう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【スノーシュー＆わかさぎ氷下漁見学】</li> <li>・アクティビティ種類：スノーシュー＆産業見学</li> <li>・難易度：2</li> <li>・時間：2時間30分程度</li> <li>・結氷した氷の上（比較的平面）を歩く。ふきつさらし。</li> <li>【ワカサギ釣り】</li> <li>・アクティビティ種類：ワカサギ釣り</li> <li>・難易度：1</li> <li>・時間：2時間30分程度</li> <li>・テントの中で、ワカサギ釣り</li> </ul>
	8:45	ホテル出発		
	8:55	コネクトリップ集合		
	9:00	スノーシューわかさぎ氷下漁見学		
	12:00	わかさぎ氷下漁終了		
		昼食（コネクトリップ）		
		移動		
13:30	ワカサギ釣り			
15:30	ツアー終了			

釧路行程

日にち	時間	行程	ストーリーの関連	アクティビティ難易度	
1日目	13:00	塘路駅集合 釧路川（アレキナイ川カヌー）	●釧路エリアについて知る一日 ・タンチョウの生息に重要な湿原と、川について知る一日。	【アレキナイ川カヌー】 ・アクティビティ種類：カヌー（ほぼ流れが少ない川） ・難易度 2 ・時間：1時間程度	
	14:30	カヌー終了			
	14:30	移動			
	15:00	釧路市博物館 釧路市の全体概要の説明			【釧路市立博物館】 ・施設見学 釧路市内の概要を知る。
	16:00	釧路市博物館終了			
	18:00	夕食：宿泊施設			【ヒッコリーウインド】 ガイドの安藤氏が運営している宿。 寝巻、アメニティ（バスタオル以外）を各自用意。 ※ヒッコリーウインド宿泊の方は、ロッジ内の浴室の他、日帰り温泉利用も可能（送迎あり）
	2日目	早朝			ホテル出発 野生生物観察 ヒッコリーウインド
16:00		野生生物観察終了 移動			
17:00		ホテルチェックイン			
18:00		ホテル夕食			
9:20		ホテル出発	●自然が近いがゆえに起こるマイナスの側面について学ぶ。 ・猛禽類医学研究所 事故に起こった野鳥を保護・治療する施設。 ・阿寒国際ツルセンター 一度は絶滅したと思われたタンチョウの保護について知る。	【猛禽類医学研究所見学】 ※もし、飛行機の時間があり、施設巡りの必要があれば。 【阿寒ツル国際センター】 ・アクティビティ種類：施設見学プラス鳥の観察（屋外） ・難易度：1 ・時間：各1時間程度	
10:00	猛禽類医学研究所				
11:00	猛禽類医学研究所終了 移動				
11:30	阿寒ツル国際センター				
12:00	ツアー終了				

## 2.4. 販売の際に必要な事項の英語化

現状、両 DMO とも AT 顧客と直接セールスをする体制にないため、受託事業者を窓口として作成したツアーを販売することで合意している。そのため、今後の体制整備を見越して、本事業のモニターツアーの MIC と、弊社の免責事項類を英訳したものを参考資料として両 DMO へ提供した。

販売の際に必要な項目に関しては、今までの当局事業の内容、及びモニターツアーに参加したエージェントや、3.1.1.4 の海外の旅行会社からのヒアリングより、下記の内容を必要としていることが分かった。

### ■令和元年度「訪日グローバルキャンペーンに対応したコンテンツ造成事業」(2-2)

#### アドベンチャートラベルコンテンツ造成事業より

①MIC (Minimum information for Customers )
全体の行程と内容、必要な携行品や装備、期待できる体験、体験上の注意点、事前に取得すべき顧客情報（年齢や身長等）、保険加入の有無（顧客側での加入要否）等に関する情報の記載。
②免責事項 (Disclaimer ) の記載
ツアーを催行するにあたり、参加者や送客元のツアーオペレーターとの訴訟等を回避するために、参加者に対して免責事項を説明し、同意を得る必要がある。 ただし、BtoC の場合かつ日本国内、消費者契約法の 8 条 1 項 1 号「安全に配慮する義務」により、事業者の責任を全面的に免除する条項を無効とする旨が規定されているため。また、国内だけでなく国外からの顧客に対しても同様であり、注意喚起には効力を発揮する可能性があるが、法的拘束力はない。そのため、今回は北海道宝島旅行社で活用している標準旅行業約款の英訳を添付している。

### ■参加モニターから必要とされた情報

①アクティビティ毎の体験可能な時期と対応可能年齢、身長、体重
上記 MIC の内容と同様に、ツアー中に提供している各アクティビティに参加するにあたり、どのような情報をガイドに提供するかを知るためである。また、事前にどのような人々に提供可能かを知ることによって、エージェントがツアーをカスタマイズしやすくなる。 また、体験可能な時期の提示は、北海道と本州の季節が異なるため月毎の提示だとなお良い。

### ■海外旅行会社より必要とされた情報

①どういったアクティビティができるのかが、わかりやすいタイトル
ツアーにどういったアクティビティが含まれるのかが、すぐにわかるタイトルにする必要がある。顧客はタイトルを見て、WEB ページやパンフレットをさらに深く読むかを決めるからである。
②具体的に何ができるのか、見ることができるのかがわかる行程
上記より、さらなる詳細情報を得る場合、目的のものが見られるか、体験できるかが重要である。そのため、行程には見ることのできる野生生物を記載したり、体験できるアクティビティの難易度や高低差などの具体的な情報を記載する必要がある。



■販売の際に必要な事項の英語化


前述の内容をまとめると、販売の際に必要な事項は下記の項目である。

項目	内容
ツアータイトル	ツアータイトルをみただけで、どういったツアーかがわかるタイトルを付ける。 含める必要がある内容は、日数、場所、アクティビティである。
ストーリー	どういったコンセプトで、「なぜここでそのツアーを実施するのか」がわかる概要の記載。
実施できるアクティビティを記した行程	ツアータイトル同様、どの様なことが体験できるのか、どういったものが見ることができるのかを、事前に旅行者がわかるようにするために記載。
ハイライト	何がこのツアーのメインなのかを記載。
場所の説明	どういった場所でそのツアーが行われるのかの基本情報は、ストーリーを組み立てる上でも必要であるため記載。
ルートマップ	旅行者がどの様な場所で体験するのか、また移動時間はどのくらいかを把握するために記載。
日ごとのアクティビティの所要時間 難易度	旅行者自身の経験や要望に基づいて、参加できるかどうかを判断するために記載。
催行人数	販売する上で必須の項目である。
ツアー催行可能期間	どの季節で体験できるかどうかは、販売する上で必須の項目である。しかし、北海道の季節は本州の季節と異なる場合があるため、具体的な月で示す必要がある。
注意事項	アクティビティによって年齢制限や体重制限、身長制限がある場合に具体的に記載が必要。 各種制限がある場合は、各種代替案等の記載ができると望ましい。
ツアーに含まれているもの/ 含まれていないもの	ツアー料金に含まれているサービスと含まれていないサービスを明確に記載。
持ち物	催行会社が用意できる備品と、旅行者がアクティビティに快適に参加する上で必要となるものを、「必須のもの」と「持参すると良いもの」に分けて記載。
ツアー主催者の説明	旅行商品は信用が第一である。どのような会社が催行しているのかを旅行者にわかりやすい形で記す必要がある。
ツアー主催者の連絡先	問い合わせや、万が一何か事故や事件が発生した場合の連絡先を記載。
免責事項	ツアーに含まれているもの、含まれていないもの同様、ツアー主催者の責任を明確し、万が一の際の対応について知らせる必要があるため記載。

上記内容をもとに、ツアーシートを作成した。※網走版・釧路版の一部を紹介。作成した資料は資料編に掲載。

**網走版**

### 4-Day Japan's Far East Wildlife Adventure Tour |Snowshoeing & Kayaking &Fishing



Hokkaido's far east region is often described as the last unexplored frontier of Japan. The area is an ideal place to get in touch with mother nature and observe the flora and fauna which are unique to Hokkaido. On this tour we travel through a trio of National Parks that stand in eastern Hokkaido. Abashiri area is belonging in the Northern region. In Winter, Drift ice comes to Okhotsk area from Russia. Local people have been living with the nature and benefit from them. Especially Abashiri is known for fishing town. In this tour you can not only see exceptional landscapes and wildlife but also experience local industries through some activities.

Come join us on this tour to meet the wildlife and the charms of people who live in harmony with nature.

**Itinerary at a glance**  
**Day 1** Briefing on the region at Hokkaido Museum of Northern Peoples (D)  
**Day 2** Snowshoeing in Cape Notoro & Kayaking tour at Okhotsk Sea (B, L, D)  
**Day 3** Wakasagi fishing under the ice \*Walk to the point using showshoe  
 Wakasagi Ice Smelt Fishing (B, L, D)  
**Day 4** Back to the airport

B: Breakfast, L: Lunch, D: Dinner

1

こういったアクティビティが含まれているのかが、ひと目でわかるタイトル。滞在日数も記載。

アクティビティや、見ることができるものの画像。

ツアーのコンセプトと概要。

表紙に、簡単な行程。ひと目でどういったことを実施するのかがわかるように記載。

### 4-Day Japan's Far East Wildlife Adventure Tour | Snowshoeing & Kayaking & Fishing

**Highlights:**

- Drift ice; Gigantic pieces of ice covering the sea.
- Society co-existing with nature
- Snowshoeing in quiet beach

**Location:**

Hokkaido Prefecture. Hokkaido is the northernmost island of Japan and the largest prefecture in the country with a population of 5.2 million. The area extends approximately 500km/310miles from west to east, and 400km/250miles from north to south. Home to the Ainu indigenous people (pronounced as Aynu), it has a relatively short history of land development compared to other areas of Japan, which has left a large area of mountains and forests intact for us to enjoy nature and outdoors.

The eastern region of Hokkaido is more easily accessed by air from Tokyo than by road. Kushiro Airport (KUH) is the closest airport to the starting point of this tour and has about 7 flights daily from Tokyo (flight time approximately 1.5 hours). Alternatively, Kushiro is also accessible by train from Sapporo, which takes a minimum 4 hours.

**Main Activities:** Wildlife Viewing, Canoeing, Kayaking tour, Wakasagi Ice Smelt Fishing

**Difficulty:** 2

**Tour Dates:** Late January until March (best season February to March)

**Pax:** Minimum 2      Maximum 8

- Tours are limited to adults, ages 10+

2

ハイライト  
何がこのツアーの見どころなのかを簡単に記載。

ツアー実施場所の位置と簡単な説明。

メインアクティビティ

アクティビティの難易度

ツアー催行可能期間

最小催行人数と最大催行人数

注意事項、年齢制限等

## Route map



ツアー中のルートマップ



ツアー催行場所の位置

Source: Google My Maps

3

## Itinerary

1	<p>10:55 Arriving at Memambetsu Airport</p> <p>12:00 Lunch</p> <p>13:00 Hokkaido Museum of Northern Peoples</p> <p>14:00 Tofutsu-ko Waterfowl and Wetland Center</p> <p>15:00 Abashiri Drift Ice Sightseeing &amp; Icebreaker Ship</p> <p>Check in at Hokuten no Oka Dinner</p>	<p>● Briefing on the region</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hokkaido Museum of Northern Peoples / To know this area is in Northern regions and local people have been familiar with wildlife since ancient times.</li> <li>• Tofutsu-ko Waterfowl and Wetland Center / Know about local waterfowls. Learn about the way of bird-watching using binoculars.</li> </ul>
2	<p>8:30 Snowshoeing in Cape Notoro (3 hours) Lunch in Abashiri</p> <p>13:00 Meet with a guide at Ryuhyo Glass Museum</p> <p>13:40 Kayaking tour at Okhotsk Sea</p> <p>14:40 Back to Ryuhyo Glass Museum and Guided tour</p> <p>Back to the Hotel</p>	<p>● You will learn about Drift Ice through snowshoeing and kayaking.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cape Notoro is the spot where we can see Drift Ice when it comes ashore. Also we can see Ice fall due to the cold weather.</li> <li>• Kayaking at Okhotsk Sea / The drift ice can be seen at eye level on a kayak.</li> <li>• Ryuhyo Glass Museum – The owner makes glass using disposed fluorescent light bulbs</li> </ul>
3	<p>9:00 Field Trip / Wakasagi fishing under the ice* Walk to the point using showshoe</p> <p>12:00 Lunch at Connectrip</p> <p>13:30 Wakasagi Ice Smelt Fishing at Lake Abashiri</p> <p>→ Back to the Hotel</p> <p>18:00 Dinner at Abashiri Banya</p>	<p>● we will discover delicate balance between human industry and nature</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wakasagi fishing under the ice is the unique local technique. Abashiri has the largest catch of Wakasagi in Hokkaido.</li> </ul> <p>We'll get to observe the local people, as well as birds of prey, as they each apply the special techniques to catching fish.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• We apply what we were shown by the local fishermen and go Ice Smelt fishing ourselves. Dining on the fresh fish that we catch.</li> </ul>
4	<p>9:00 Check out</p> <p>Next destination</p>	

詳細な行程と、実施する体験の説明と、見ることができる動物の記載。また、アクティビティ毎の所要時間も大まかに記載。

4

## What's included

- 3 nights accommodation, single occupancy basis  
(Due to limited capacity we may ask you to share a room with another guest of the same gender. In this case we will inform you in advance.)
- 3 breakfasts, 4 lunches, 3 dinners
- Snowshoeing tour at Cape Notoro
- Canoeing tour on Lake Kussharo & Kushiro River
- Nature tour to Notsuke Peninsula
- Boat cruise in Rausu
- Kiritappu bird watching tour OR Kenbokki Island tour
- All transport as described in the itinerary
- Snacks and refreshments
- English speaking Japanese guide(s)

### Not included

- Airfares
- Personal expenses
- Alcoholic drinks with included meals

Please note that you will be asked to show your passport when checking into accommodation in Japan. It is a requirement for accommodation providers to take a photocopy of the passport of overseas guests.

5

ツアー料金に含まれているもの／含まれていないものの記載。

## What we provide & What to bring

### We provide

- First-aid kit
- Safety equipment
- Dry suits
- Life jackets
- Snowshoes
- Kayak
- paddle

### What to bring

#### Essentials

- Waterproof jacket and pants
- Neckwarmer
- Hard Shell jacket and pants
- Warm base layers top and bottom
- Winter / snow boots and thick socks
- Fleece or down jacket
- Gloves, beanie, and other items to keep you warm
- Sun hat, sunscreen, and sunglasses
- Water bottle or hydration system of more than 1L
- Toiletries
- Personal medications
- Backpack with enough capacity to carry all the above
- Travel insurance
- Passport
- Cash in Japanese yen. Small restaurants and shops in rural parts of Japan do not accept credit cards. You can withdraw cash from an ATM at the post office and Seven Eleven convenience stores.

- Masks

#### Recommended items

- Walking poles
- Binoculars
- Heating pad
- Dry bag
- Cellphone power bank
- Extra snacks which you're used to eating during the activities
- Camera

6

レンタル備品と持ち物の記載。

## About us

### Hokkaido Treasure Island Travel

We are Hokkaido Treasure Island Travel (HTIT), an award-winning team of creators of unique, perfectly tailored Hokkaido travel experiences. HTIT Team is deeply rooted in Hokkaido, North Japan. In 2004, HTIT started its journey as a pioneer of a new style of adventure travel by sharing the treasures of Hokkaido. We are constantly opening new doors and making local destinations previously inaccessible for travelers available all over Hokkaido. We provide a compelling combination of personal and professional travel advice, knowledge beyond that of the guidebook insider, and behind the scenes access to places and authentic local experiences generally not available for the public. Our mission is to create for you a journey of a lifetime, every time you travel with us.

### What We Offer As Our Services

#### Small Group

We find value in maintaining friendly, small-group settings. That's why we cap the maximum number of our groups at 10 people on scheduled tours. This allows us to reduce the social and environmental impacts caused by our travels, as well as giving us the opportunity to visit smaller facilities, which often give us more interesting insights and unique experiences.

#### Local Guides

Our guides are passionate travellers and adventurers themselves, who spend their free time exploring Hokkaido's great outdoors all year around. Feel free to make use of their knowledge and experience by asking questions! They are also certified as advanced first-aiders and trained to respond to emergency situations on tours.

ツアーを催行する会社の紹介

## Disclaimer

Public Notice No. 1593 by the Ministry of Land, Infrastructure and Transport  
This is an official announcement of the following revision concerning all terms and conditions of the standard general conditions of travel agency business (Public Notice No.790 by the Ministry of Transport dated December 19, 1995) as stipulated in Article 12 -3 of the Travel Agency Law (Law No. 239 of 1952) December 16, 2004  
Kazuo Kitagawa, Minister of Land, Infrastructure and Transport

Final revision: March 29, 30th Year of Heisei - 2018  
Public Notice No. 9 by the Japan Tourism Agency (Effective from April 1, 30th Year of Heisei - 2018)

### Standard General Conditions of Travel Agency Business

#### Subscription Type Organized Tour Contract Part

##### Chapter 1 - General Provisions

(Scope of Application)

Article 1 The Contract of our Company (hereinafter referred to as "We," "Us," or "Our" as the case may be) concerning the subscription type organized tour to be executed with the traveler (hereinafter referred to as the "Subscription Type Organized Tour Contract", or "Contract") shall be based on the General Conditions. In the case that any matter not stipulated in the General Conditions arises, ordinance or generally established practice shall be applied.

2 In cases where we execute a special contract (hereinafter referred to as the "Special Contract") with the traveler in writing without violating the relevant law and harming the interests of the traveler, such Special Contract shall be given priority, notwithstanding the provision of the preceding paragraph.

(Definition of Terminology)

Article 2 In the General Conditions, "Subscription Type Organized Tour" or "Tour" shall mean such tours for which we prepare beforehand for subscription by travelers, travel plans including destinations, itineraries, transportation services and accommodation services to be offered to travelers, as well as the Tour Price amount (as defined in Article 12 below) payable to us by travelers, which shall be implemented as planned.

2 In the General Conditions, "Domestic Trip" shall mean trips within Japan only, and "Overseas Trip" shall mean those trips other than a Domestic Trip.

3 In this Part, the "Communication Contract" shall mean the Subscription Type Organized Tour Contract, which is executed between us and a card member of the credit card company affiliated with us or the company marketing our Subscription Type Organized Tour on behalf of us (hereinafter referred to as an "Affiliated Company") by subscription through telephone, mail, facsimile, or other means of communication, subject to prior consent of the traveler to the effect that the claims or obligations held by us, such as the Tour Price to the traveler based on Subscription Type Organized Tour Contract are settled on or after the due date of such claims or obligations according to card membership rules as provided separately by the Affiliated Company, and also subject to payment of the Tour Price, etc. payable under the said Subscription Type Organized Tour Contract according to the methods specified in Article 12, paragraph 2, the latter part of Article 16, paragraph 1 and Article 19, paragraph 2.

北海道宝島旅行社が普段免責事項として活用している標準旅行業約款 ※記載しているのは一部。

4-Day Japan's Far East Wildlife Adventure Tour | Snowshoeing & Kayaking & Fishing

Schedule I - Cancellation fees (related to Article 16, paragraph 1)

1. Cancellation fees related to Domestic Trip

Classification Cancellation	Cancellation Fee
A. Subscription Type Organized Tour Contract excluding the following column b	
(1) In cases where the Contract is cancelled on or after the 20th day (the 20th day in the case of a day trip) from the day immediately preceding the starting day of the Tour (except in the following cases from (2) through (5)).	Up to 20% of the Tour Price
(2) In cases where the Contract is cancelled on or after the 7th day from the day immediately preceding the starting day of the Tour (except in the following cases from (3) through (5)).	Up to 30% of the Tour Price
(3) In cases where the Contract is cancelled on the day immediately before the starting day of the Tour.	Up to 40% of the Tour Price
(4) In cases where the Contract is cancelled on the starting day of the Tour (except in the following case (5)).	Up to 50% of the Tour Price
(5) In cases where the Contract is cancelled after the start of the Tour or the traveler does not participate in the Tour without notice (no show).	Up to 100% of the Tour Price
B. Subscription Type Organized Tour Contract with the use of a chartered vessel	Based on the rules of the cancellation fee for the said vessel

Remark: ① The amount of the cancellation fee shall be specified in the Contract Document.  
 ② In applying this Schedule, "After the Start of the Tour" refers to after "The time when the traveler starts receiving the service" stipulated in Article 2, paragraph 3 of the Rules of Special Indemnity as attached hereto.

19

標準旅行業約款内にあるキャンセルポリシー

4-Day Japan's Far East Wildlife Adventure Tour | Snowshoeing & Kayaking & Fishing

Schedule II - Monetary Indemnity for Alterations (related to Article 29, paragraph 1)

Alterations Requiring Payment of Indemnity Percentage	Percentage per Case (%)	
	Prior to the start of the Tour	After the start of the Tour
(1) Alterations to the starting or final days of the Tour described in the Contract Document	1.5	3.0
(2) Alterations of sightseeing locations or facilities (including restaurants) and other destinations of the Tour	1.0	2.0
(3) Alterations to the class or facilities of transportation facilities to those of lower rates than those described in the Contract Document (but limited only to cases where the total charged amount for altering the said class and facilities falls below the total amount for that as specified in the Contract Document)	1.0	2.0
(4) Alterations to the class of the transportation facilities or in the names of companies as specified in the Contract Document	1.0	2.0
(5) Alterations to different flights at the departure airport or destination airport in Japan from those as specified in the Contract Document	1.0	2.0
(6) Alterations/additions to connecting or indirect flights as needed to supplement/replace direct flights scheduled to fly between Japan and outside of Japan as specified in the Contract Document	1.0	2.0
(7) Alterations of the type or name of accommodation facilities as specified in the Contract Document	1.0	2.0
(8) Alterations to the conditions of guest rooms as specified in the Contract Document, such as the type of guest rooms, equipment, scenery, etc.	1.0	2.0
(9) Alterations in the items as specified in the tour title of the Contract Document, among the alterations specified in each item listed from (1) through (8) above.	2.5	5.0

Note 1. "Prior to the Start of the Tour" shall refer to cases where the traveler has been notified of the relevant alteration, no later than the day prior to the starting day of the Tour, and "After the Start of the Tour" shall refer to cases where the traveler has been notified of the relevant alteration on or after the starting day of the Tour.

Tour Operator / Contact



Hokkaido Treasure Island Travel Inc.  
 9F Daito Bldg., Minami 2-jo Higashi 2-chome 8-1, Chuo-ku, Sapporo City, Hokkaido, Japan

20

催行する旅行会社（北海道宝島旅行社）の連絡先、情報

### 3-Day Japan's Far East Wildlife Adventure Tour | Watching Wildlife & Nature Canoeing



Hokkaido's far east region is often described as the last unexplored frontier of Japan. If you're interested in birdwatching, there's no better place to visit than Hokkaido. The area is an ideal place to get in touch with mother nature and observe the flora and fauna which are unique to Hokkaido.

In Kushiro areas, various wildlife such as a bird of prey, Red crowned crane, The Kushiro Marsh and river is very important for habitat of them. In this tour, you can not only see exceptional landscapes and wildlife but also experience local industries through some activities.

We will also visit the center dedicated to the protection of wild animals injured by accidents that occur due to the close proximity between them and people. We would like to think about the symbiosis between wildlife and people in order to realize sustainable tourism.

**Itinerary at a glance**

**Day 1 Nature Canoeing (B, L, D)**

**Day 2 Watching Wildlife 1 day tour with Nature Guide (B, L, D)**

**Day 3 Guided Tour in Conservation medical activities for wild endangered raptors (B, L)**

B: Breakfast, L: Lunch, D: Dinner

※項目説明およびP 7以降の内容は、網走版と同様のため省略。

Japan's Far East | 7 Day Wildlife & Adventure Tour

**Highlights:**

- You can see the red-crowned crane.
- Many large seabirds, such as the Steller's sea eagle, white-tailed eagle and whooper swan.
- Human interactions with wildlife

**Location:**

Hokkaido Prefecture, Hokkaido is the northernmost island of Japan and the largest prefecture in the country with a population of 5.2 million. The area extends approximately 500km/310miles from west to east, and 400km/250miles from north to south. Home to the Ainu indigenous people (pronounced as *Aynu*), it has a relatively short history of land development compared to other areas of Japan, which has left a large area of mountains and forests intact for us to enjoy nature and outdoors.

The eastern region of Hokkaido is more easily accessed by air from Tokyo than by road. Kushiro Airport (KUH) is the closest airport to the starting point of this tour and has about 7 flights daily from Tokyo (Flight time approximately 1.5 hours). Alternatively, Kushiro is also accessible by train from Sapporo, which takes a minimum 4 hours.

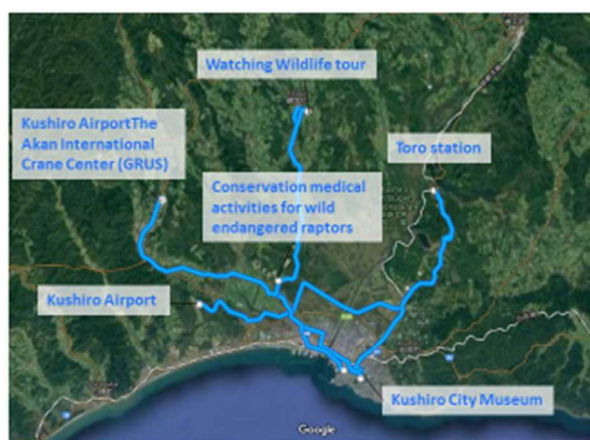
**Main Activities:** Wildlife Viewing, Canoeing

**Difficulty:** 2

**Tour Dates:** January to April

**Group size :** Minimum 2people Maximum 8people

## Route map



Source: Google My Maps

3

## Itinerary

1	14:45 Arriving at Kushiro Airport Hotel Check in/Kushiro City	Relax time
2	10:00 Hotel Check out 10:30 Kushiro City Museum Guided Tour 13:00 Nature Canoeing at Arekinai River 15:00 Kushiro City Museum Guided Tour 17:00 Check in at Hickory Wind and Dinner	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Exploring Kushiro Area               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Learn about Kushiro Marsh and the Kushiro river which are very important for habitat of the Red Crowned Crane, through Museum and Canoeing -</li> </ul> </li> <li>You can see Steller's sea eagle, white tailed eagle, Kingfisher, and so on.</li> </ul>
3	Watching Wildlife 1 day tour with Nature Guide 18:00 Hotel Check in / Kushiro city	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Enjoy Watching wildlife 1 day tour! The nature guide will take you to the private and secret places to watch wildlife.</li> <li>You can see red-crowned crane, Ural owl and so on.</li> </ul>
4	10:00 Guided Tour in Conservation medical activities for wild endangered raptors 11:30 Lunch at Airport or Kushiro Station /Next destination	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Learn about problems of coexistence with nature.</li> <li>- Conservation medical activities for wild endangered raptors / This facility is that protects and treats wild birds that have been in accidents.</li> </ul>

4



## What's included

- 2 nights accommodation, single occupancy basis  
(Due to limited capacity we may ask you to share a room with another guest of the same gender. In this case we will inform you in advance.)
- 2 breakfasts, 3 lunches, 2 dinners
- Canoeing tour on Arakinal River
- Tsurui bird watching tour
- All transport as described in the itinerary
- Snacks and refreshments
- English speaking Japanese guide(s)

### Not included

- Airfares
- Personal expenses
- Alcoholic drinks with included meals

Please note that you will be asked to show your passport when checking into accommodation in Japan. It is a requirement for accommodation providers to take a photocopy of the passport of overseas guests.

5

## What we provide & What to bring

### We provide

- First-aid kit
- Safety equipment

### What to bring

#### Essentials

- Waterproof jacket and pants
- Neckwarmer
- Hard Shell jacket and pants
- Warm base layers top and bottom
- Winter / snow boots and thick socks
- Fleece or down jacket
- Base layers top & bottom
- Gloves, beanie, and other items to keep you warm
- Winter / snow boots and thick socks
- Sun hat, sunscreen, and sunglasses
- Water bottle or hydration system of more than 1L
- Toiletries
- Personal medications
- Backpack with enough capacity to carry all the above
- Travel insurance
- Passport
- Cash in Japanese yen. Small restaurants and shops in rural parts of Japan do not accept credit cards. You can withdraw cash from an ATM at the post office and Seven Eleven convenience stores.
- Masks

#### Recommended items

- Walking poles
- Binoculars
- Heating pad
- Dry bag
- Cellphone power bank
- Extra snacks which you're used to eating during the activities
- Camera

6

## 2.5. 海外 AT 旅行会社への評価のヒアリング実施

完成したモデルコースについて、海外資本で AT の取り扱いがある旅行会社に対し、その魅力やセールスポイントをヒアリングした。実施については、オンラインのプラットフォームを活用し、弊社担当者と先方担当者の1対1にて実施した。

旅行会社名	Action Culture
担当者名	Glenn Murray-Prior
国	スイス
会社概要	ハイキング、トレッキング、サイクリング等のアクティビティとその地域の特徴を感じられる体験をミックスしたアドベンチャーツアーを販売している旅行会社。ATTA アンバサダー。
顧客層	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
ヒアリング内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Culture と Wildlife の要素が入っていて、コンビネーションがよい。</li> <li>✓ 網走の Kayak は1時間だと短く感じる。流氷が来ていて状況は過酷かもしれないが、1時間だと急かされているように思える。</li> <li>✓ 食に関して、Ramen, Seafood などバラエティに富んでいてよい。</li> <li>✓ 行程は、どこで何をするのか、何が見られるのか、<u>Unique Story</u> を書くことが大事。 例：釧路行程 Day5 The nature guide will take you to the secret and private places for watching wildlife.</li> <li>✓ <u>Local Knowledge</u> (地元ならではの知識) に一番価値がある。それをアピールした方がよい。</li> </ul>

旅行会社名	Finisterra Travel
担当者名	Keri Montgomery
国	カナダ
会社概要	女性二人の共同経営の会社。うち1人は、深川市に在住経験あり。ATTA メンバーであり、アンバサダー。世界中の野生生物のツアーや女性向けのソフトアドベンチャー商品を取り扱っている。
顧客層	アウトバウンドFIT、インセンティブ、募集型 ※多くの顧客がリピーター、もしくは既存顧客による紹介
ヒアリング内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 行程は素晴らしい。<u>Culture, Outdoor activities, Regional Cuisine</u> の要素が入っていて、良いコンビネーション。</li> <li>✓ 自分達の顧客には何日か追加して、旅程を長くしたい。</li> </ul>

旅行会社名	10 Adventures
担当者名	Giedre Savele
国	カナダ
会社概要	アドベンチャートラベルの OTA。セルフガイドやサイクリング登山のツアーを取り扱っている。ATTA 会員。
顧客層	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
ヒアリング内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 行程はとても魅力的。素晴らしい行程。</li> <li>✓ 野生動物に興味のある顧客もいる。10Adventure では、<u>野生動物観察だけのツアーはとても人気がない。しかし野生動物に関するアクティビティが含まれていれば、(野生動物に興味ある顧客に)より注目を引くことができるだろう。</u></li> <li>✓ このツアーは自然、野生動物、文化、様々な身体的アクティビティが含まれていて、楽しそう。ツアータイトルは、野生動物だけではない何かを加えて変えた方がいい。</li> <li>✓ 冬のアクティビティについて、<u>ローカルガイドやローカルオペレーターが彼らの保険に入っていること、そしてガイドやツアーリーダーが完全に研修を終えている（日本の基準を満たしている）ことを 10 Adventure は求める。</u></li> <li>✓ この行程を見て、(ガイド資格は別として)送客するにあたり、特に心配することはない。</li> <li>✓ 北海道の自然や野生動物はユニークだと思う。文化的要素はとても魅力的 (exotic という表現をしていた)。</li> </ul>

## ツアーのヒアリングの結果

### ■野生生物のみにフォーカスしたツアーよりも、文化体験・アクティビティも含まれているツアーが人気がある。

AT 旅行者は、アクティビティのみを体験しにツアーに参加しているわけではなく、その地域らしさを楽しみに来訪している。そのため、野生生物観察とはいえども、その地域ならではの感じることのできる体験があればよい。

また、野生生物の観察のみを楽しむ層は実は少ない。そのため、なんらかのアクティビティをしつつ、そのついでに野生生物が観察できるツアーが望ましい。

### ■ツアータイトル自体に「どういったアクティビティができるか」を記載する必要がある。

海外のツアーは、ツアータイトルを見ただけで、どのような体験ができるのか、また何日のツアーかが明白にわかるものが多い。

### ■行程には「何を見ることが出来るか」「何ができるか」の詳細を記載する必要がある。

旅行者が行程を見た際に「どのような体験をすることができるか」「どのようなことを見ることが出来るのか」を明記し、参加者の希望との齟齬をできる限り少なくすることが重要である。

### ■ツアーに関わるガイドは全て保険に加入していること、日本の法令や基準を遵守していること、かつ何らかの公的な研修等を受けていることが重要。

旅行商品は安全が一番重要で、その上で楽しさを提供するものである。また、旅行会社同士の取引は信頼関係をもとに成り立っている。そのため、各種体験を提供するガイドや旅行会社はその国の法令を遵守し、必要な安全対策を取っていることを確認できなければ、送客することは難しい。

## 2.6. モニターツアーによる検証

以下の手順で実施した。

知見	実施ステップ
	<div style="border: 1px solid #0056b3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>1</b> 被招請者選定         </div> <p>被招請者については、①国内の各種AT関連事業に関わっていること、もしくは②ATTAIに加盟していること、③海外のFITを顧客にもつ旅行会社で、アドベンチャートラベルに造詣がある旅行会社の3点を基準に選定した。</p>
	<div style="border: 1px solid #0056b3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>2</b> モニターツアー前説明会の実施         </div> <p>被招請者同士やDMOとの顔合わせ、事業の趣旨説明、持ち物や新型コロナウイルス対策に当たって協力いただきたい内容の説明のため、モニターツアー前の説明会を実施した。</p>
	<div style="border: 1px solid #0056b3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>3</b> モニターツアーの実施         </div> <p>釧路エリアと網走エリアの2つのモデルコースを1本にした行程を、被招請者に対し、実際にスルーガイド候補者らによる英語での案内を実施した。</p>
<div style="border: 1px solid #0056b3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">           ・ATツアー評価シート            ・スルーガイドチェックシート         </div>	<div style="border: 1px solid #0056b3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>4</b> 意見交換         </div> <p>モニターツアー催行中に、被招請者とスルーガイドとDMOを交え、意見交換を実施した。</p>
	<div style="border: 1px solid #0056b3; padding: 5px;"> <b>5</b> ・モデルコースの検討            ・スルーガイドの課題整理         </div> <p>意見交換にて頂いた意見をもとに、作ったモデルコースの内容の見直しを行った。また、スルーガイド候補の課題点の洗い出しを行った。</p>

### 2.6.1. 被招請者情報

造成したモデルツアーが実際にAT旅行者に受入られるのかの検証を行うため、日本に本社や支社があるAT旅行会社を招請し、モニターツアーを行った。

	画像	所属、名前、情報
1		<u>インアウトバウンド仙台松島株式会社</u> <b>Quinlan Faris (クインラン・フェリス) 氏</b> アメリカ出身。岩手県在住。自身の youtube チャンネル「Go North Japan」を運営。東北観光振興機構と連携し、東北のアドベンチャートラベルの商談に出席したほか、みちのくトラベルと連携しツアー造成なども行っている。その他個人で翻訳やガイドの仕事、モデル業、岩手県にて自身の Airbnb も運営している。
2		<u>THE J TEAM 株式会社 Geraint Holt (ゲライン・ホルト) 氏</u> 代表取締役社長。国際会議の招致を専門としている。 北海道観光振興機構「共同協業販路拡大事業」に参加しており、日本でのATツアー造成・販売などの知見を持ち合わせている。 ※ツアーへは途中参加予定だったが、コロナウイルス濃厚接触者となりツアーには不参加。→途中離脱予定だった Philippe 氏に最後まで参加いただく。
3		<u>THE J TEAM 株式会社</u> <b>Philippe Wauquaire (フィリップ・ワクアイヤー) 氏</b> ベルギー国籍。京都在住。同社でMICEなどの招致に取り組むほか、専任でFITの誘客を行っている。前職もFITに特化した旅行会社に在籍経験があり、海外の旅行者事情に詳しい。 自身でもカフェ巡りツアーを企画したり、MTBを楽しむほか、北海道の富良野でのスキーを楽しむなど、アクティビティに精通している。

4		<p><u>EXO Travel Japan 株式会社</u>  <u>Mark Holguin (マーク・ホルギン) 氏</u>  アメリカ出身。神奈川在住。同社の日本・中国・香港地域のエリア支社長。数々のラグジュアリーツアーの造成を担当している他、欧米からアジアへの送客に対するネットワークを持つ。  浜中町に家族がいるほか、前職のホテル経営の際に北海道を担当していたこともあり、北海道の知識を豊富に持ち合わせている。</p>
5		<p><u>Into Japan ((有) オックスフォード・インターナショナル・エクスチェンジ)</u>  <u>中原 彩子氏</u>  東京在住。FIT シニアマネージャー  VIP の手配を含め FIT の大小様々な案件を経験。  また、イギリスで修士号も取得し語学が堪能、来日したお客様の対応もスムーズかつ好評である。不動産のバックグラウンドを持ち、旅行業を問わず経験が豊富である。</p>

■モニターツアー参加者一覧

参加者		
氏名	所属	役割・役職等
バステード フレデリック	Hokkaido Private Adventure	代表 専門家／スルーガイド候補
ダニエル・ユリン	フリー	スルーガイド候補
細川 悟志	(一社) 釧路観光コンベンション協会	DMO 推進室 室長
橘 幸子	フリー	スルーガイド候補
芳賀 まりの	フリー	スルーガイド候補

事務局		
氏名	所属	役職等
雨池 さやか	(株)北海道宝島旅行社	観光地域づくり営業チーム コーディネーター
池田 かおり	(株)北海道宝島旅行社	旅行営業部 トラベルコンサルタント

## 2.6.2. 被招請者へ向けた説明会の実施

事業趣旨の説明や、持ち物の最終確認、新型コロナウイルス感染症防止のための呼びかけのために、被招請者に対し、説明会を実施した。

### ■実施概要

日時	令和4年1月21日（金）15:00～16:30
会場	（オンライン開催）
対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>被招請者（クインラン・フェリス氏および中原氏は都合が合わず欠席。中原氏が所属している Into Japan からは代理参加あり）</li> <li>釧路観光コンベンション協会・釧路 AT 関係者</li> </ul> ※網走市観光協会および網走AT関係者は、新型コロナウイルス感染症関係の現場対応のため急遽欠席。
目的	ファムツアーに参加するにあたっての事業趣旨の説明、事前の情報共有と不安な点の解消を目的として実施。
タイムスケジュール	15:00 司会挨拶 15:05～15:20 主催者挨拶 15:20～16:20 モニターツアーの趣旨説明・持ち物確認 16:20～16:30 質疑応答・終了

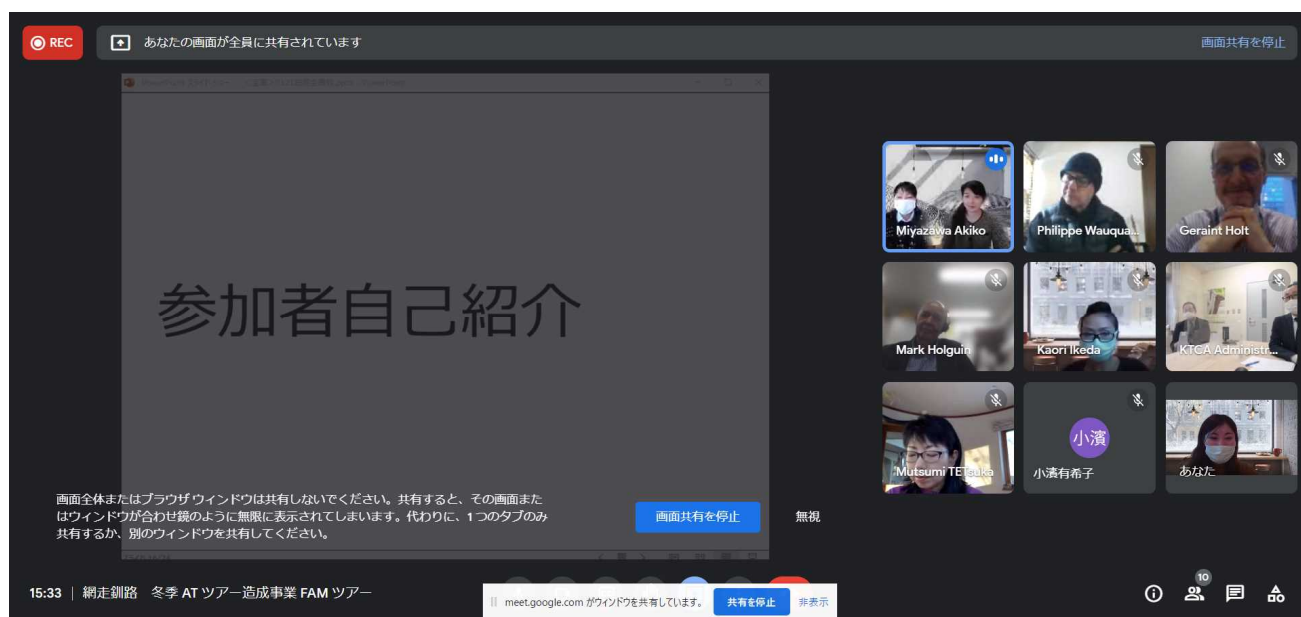
### ■参加者一覧

参加者（被招請者）		
氏名	所属	役割・役職等
Geraint Holt	THE J TEAM 株式会社	代表取締役社長
Philippe Wauquaire	THE J TEAM 株式会社	FIT 担当
Mark Holguin	EXO Travel Japan 株式会社	General Manager - Japan
芳野 あやみ	Into Japan	取締役
宮沢 明子	Into Japan	Group & Art tour manager

参加者（地域側）		
氏名	所属	役割・役職等
細川 悟志	（一社）釧路観光コンベンション協会	DMO 推進室 室長
福永 光昭	（一社）釧路観光コンベンション協会	事務局長
手塚 睦	フリー	通訳案内士／ スルーガイドのサポート

事務局		
氏名	所属	役職等
岩上 健人	北海道運輸局観光部観光企画課	専門官
門間 俊也	北海道運輸局観光部国際観光課	課長補佐
高木 梨菜	北海道運輸局観光部国際観光課	国際第一係
雨池 さやか	（株）北海道宝島旅行社	観光地域づくり営業チーム コーディネーター

## 説明会の様子



### ■参加者からの疑問点

#### <ツアー内容>

(Into Japan) 1日目の午前中はフリーということで大丈夫か。  
→到着してからゆったりと過ごしていただく。

#### <コロナウイルス対応>

(Mark 氏)PCR 検査はどこでできるのか (特に東京の方)。

→ (Geraint 氏) いつもやっている、品川のところでやる予定。ただ、結構混んでおり、並ぶだけで感染しそう。

→ (雨池) 通信販売のキットを購入し、回収して PCR 検査を実施するサービスがある。

(Philippe 氏) 昨日テストを受けたが、セルフキットがある。持っていけば良いか。

→ (雨池) PCR は来る前に受けていただく必要がある。しかし、ツアー催行中は北海道宝島旅社で簡易検査 (抗原検査キット) を持っているの、もし緊急の場合や気になる場合はお知らせください。

(Mark 氏)PCR 検査は何日前に受ける必要があるか？

→ (雨池) できれば 48 時間前以内に受けていただきたいが、混んでいたり予約が取れない可能性があるため、できるだけ近い日付で受けていただければ。

(Mark 氏) もし、まん延防止等重点措置が北海道に適用された場合はこのモニターツアーはキャンセルになるのか。

→ (岩上) 中止にはならない。感染対策を徹底して行う方向になる。わかり次第ご連絡いたします。



### 2.6.3. 実施行程

各DMOが造成した1～3泊のATツアーを組み合わせた、下記の内容をモデルコースとして検証した。また、スルーガイドについては、釧路、網走の2地域を通して案内することができるスルーガイド候補が両地域にいなかったため、釧路地域のATツアーのスルーガイドと網走地域のATツアーのスルーガイドを分割し案内を実施した。なお、ツアーで使用したバスは、貸切バス事業者安全評価認定事業者であるくしろバス㈱を手配した。

### ＜ストーリー＞

3つの国立公園、3つの国定公園が集結しており、北方からの流氷がとどまる北海道東部。多様な地形・環境が残る同地は、北方からの渡り鳥の休息地として適している環境が数多く存在しています。その他にも一時は絶滅したと思われていたタンチョウも、人々の保護によって順調にその数を回復させていることや、氷下待ち網漁のおこぼれを狙ってオジロワシが留鳥となる等、人々と自然の距離が近いのも特徴です。このツアーでは、野生生物の観察を通して、「なぜ、この野鳥がいるのか」を学び、この地の産業や自然環境を感じていただくツアーとなります。

2022		月	日にち	時間	行程	ストーリーの関連	アクティビティ難易度
1	28	日	18:30	旭川よりQuinan氏、Philippe氏移動 女満別空港（Mark氏、中原氏）ミーティング 北天の丘 あばしり湖 鶴雅リゾート 宿泊／夕食			
			午前中自由時間				
	29	土	12:40	ホテル出発	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域に関するプリーフィング</li> <li>・北方民族博物館 →地域が北方圏にあること、古くから野生生物に親しんでいるということを知る。</li> <li>・水鳥湿地センター →地域の水鳥について知る。また双眼鏡などを通しての野鳥観察の方法を知る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【施設見学】 1時間程度</li> <li>【観光船】 1時間程度</li> </ul>	
			12:50	コネクトリップ集合			
			13:00	北方民族博物館			
			13:30	北方民族博物館終了			
				移動（車）20分			
			14:00	水鳥湿地センター			
			14:20	水鳥湿地センター 終了			
			14:45	おーろら号チェックイン			
			15:00	おーろら号乗船			
			16:00	おーろら号終了			
16:15	コネクトリップにて意見交換						
17:00	終了／ホテルへ						
		自由時間					
18:00	お！伝（網走夕食）						
		宿泊：北天の丘 あばしり湖 鶴雅リゾート					
30	日	7:45	ホテル朝食	<ul style="list-style-type: none"> <li>●流氷について知る一日</li> <li>※ただし、流氷が沖に来ていない可能性あり。</li> <li>・能取岬 流氷接岸時には、打ち上げられた流氷がみられるスポット あまりの寒さに氷瀑がみられる。</li> <li>・流氷カヤック 流氷が目線の位置でみることができるカヤック。 網走を漁業の町と言わしめた、オホーツク海をカヤックで楽しむ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【能取岬スノーシュー】</li> <li>・アクティビティ種類：スノーシュー（山の中・海辺）</li> <li>・難易度：レベル3</li> <li>・時間：3時間</li> <li>・標高差：30m</li> <li>・木々が茂る森を歩く＋海岸線を歩く。 場所によっては、雪が足りず、根が貼り出ている部分有。</li> </ul>		
		8:00	ホテル出発				
		8:30	コネクトリップ集合				
		8:30	能取岬スノーシュー				
		11:30	ツアー終了				
			昼食 網走番屋 海嵐				
		13:00	流氷碇子集合・準備				
		13:40	流氷カヤック実施				
		14:10	ツアー終了				
		14:40	流氷ガラス館 ドライスーツ脱衣／見学＋カフェ				
16:00	ツアー終了（予定）						
18:00	ホテル夕食						
		宿泊：北天の丘 あばしり湖 鶴雅リゾート					
31	月	8:45	ホテル朝食	<ul style="list-style-type: none"> <li>●わかさぎ氷下漁見学</li> <li>・北海道一のワカサギの漁獲量を誇る網走湖の特殊な漁法見学</li> <li>・漁獲される魚と、それを狙う猛禽類の様子を観察できる。</li> <li>・実際に自身でもわかさぎを釣って見て、網走のわかさぎを味わう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【スノーシュー＆わかさぎ氷下漁見学】</li> <li>・アクティビティ種類：スノーシュー＆産業見学</li> <li>・難易度：2</li> <li>・時間：2時間30分程度</li> <li>・結氷した氷の上（比較的平面）を歩きます。ふきっさらしです。</li> </ul>		
		8:55	ホテル出発				
		9:00	コネクトリップ集合				
		9:00	スノーシューわかさぎ氷下漁見学				
		12:00	ツアー終了				
			昼食（コネクトリップ）				
			移動				
		13:30	ワカサギ釣り				
		15:30	ツアー終了				
			コネクトリップにて意見交換				
16:30	ホテル戻り						
18:00	網走番屋 燈 夕食						
		宿泊：北天の丘 あばしり湖 鶴雅リゾート					

2	1	火	<p>ホテル 移動 美幌峠 立ち寄り 昼食 (POPPOTEI) 塘路駅 釧路川 (アレキナイ川カヌー) 13:00 14:30 ツアー終了 14:30 移動 15:00 釧路市博物館 釧路市の全体概要の説明 16:00 案内終了 (車中意見交換) 18:00 宿泊: ヒッコリーウインド 夕食: 宿泊施設</p>	<p>●釧路エリアについて知る一日 ・タンチョウの生息に重要な温泉と、川について知る一日。</p>	<p>【アレキナイ川カヌー】 ・アクティビティ種類: カヌー (ほぼ流れが少ない川) ・難易度 2 ・時間: 1時間程度</p> <p>【釧路市立博物館】 ・施設見学 釧路市内の概要を知る。</p> <p>【ヒッコリーウインド】 ガイドの安藤氏が運営している宿。 寝巻、アメニティ (バスタオル以外) をお持ちください。 ※ヒッコリーウインド宿泊の方は、ロジ内の浴室の他、日帰り温泉利用も可能 (送迎あり)</p>
	2	水	<p>ホテル出発 野生生物観察 ヒッコリーウインド様 車中 意見交換 18:00 ANAクラウンプラザ釧路 チェックイン ホテル夕食</p>	<p>●野生生物観察の一日 野生生物と共に生きるガイドの生き方について知る。</p>	<p>【野生生物観察】 ・アクティビティ種類: 野生生物観察 ・難易度: 2 ・時間: 1日 ・写真や野生生物観察を実施</p>
	3	木	<p>9:20 ホテル出発 10:00 猛禽類医学研究所 11:00 ツアー終了 移動 11:30 阿寒ツル国際センター 12:00 昼食 赤いベレー 13:00 終了 14時台 釧路空港発 新千歳空港行or羽田空港、釧路駅</p>	<p>●自然が近いがゆえに起こるマイナスの側面について学ぶ。 ・猛禽類医学研究所 事故に起こった野鳥を保護・治療する施設。 ・阿寒国際ツルセンター 一度は絶滅したと思われたタンチョウを保護について知る。</p>	<p>【猛禽類医学研究所見学】</p> <p>【阿寒ツル国際センター】 ・アクティビティ種類: 施設見学プラス鳥の観察 (屋外) ・難易度: 1 ・時間: 各1時間程度</p>

## 2.6.4. 実施内容

### ■1月28日(日) 実施内容 [被招請者出迎え]



旭川方面から移動してきた2名と女満別空港で2名のゲストとミーティング。  
改めて今回のツアー趣旨の説明とストーリーを説明した。



29名乗りのバスで、ゲスト同士が近くならないよう配慮し、席に座っていただいた。

【網走行程】

■1月29日（月） 1日目実施内容

[北方民族博物館→濤沸湖水鳥・湿地センター→網走流氷観光砕氷船 おーろら]



網走地域のスルーガイドであるフレデリック氏がバスの中で地域についての解説。



北方民族博物館にて、北半球における流氷の南限であること、オホーツク人及びアイヌ文化との関わりについて説明。



カヤックについて北方民族の文脈で解説。なぜ今回の行程でカヤックをするのかの意図を伝える。



濤沸湖水鳥・湿地センターにて、スライドを放映し、地域の自然環境についての基本レクチャーを行った。



間近でハクチョウが観察できた。ただ、参加者はもっと近くでより数が多く観察できると思っていたとの意見があった。



ワシやツルの模型があり、見方のコツ等のレクチャーをスルーガイドより行った。



網走流氷観光砕氷船おーろらに乗船。



流氷を見ることができ、一同感動。



翌日のスノーシューのポイントである能取岬を、スルーガイドより案内。

■[1日目]被招請者質問・意見

【北方民族博物館】

- ・ 北方民族博物館では、アイヌ民族に関する質問が多く出された。(Quinlan氏)
- ・ 流氷がどの様にして網走まで来るのかについて。(全員)
- ・ 商品として販売する際のスペック。(中原氏)
- ・ いくらいならば流氷を見ることができるのか、流氷が安定して見られる時期はいつか。(中原氏)
- ・ 北方民族博物館と水鳥湿地センターという施設が連続しており、行程の組み方に工夫が必要。(中原氏)
- ・ 北方民族博物館は重要な施設である。ただ、今回はあまり意図が伝わらなかった。時間をもっと取った方が良いのか、説明をさらに付け加える必要があるのか、しっかり趣旨の説明を行った方が良い。  
(Mark氏、Philippe氏)
- ・ オホーツクというと「ロシア」のイメージを持つ人が多い。安全にオホーツクを楽しむならば北海道の売り出しが良いかもしれない。(Philippe氏)
- ・ ワイルドライフツアーというと、北海道では現状写真好きのツアーがイメージされるが、実はそこまでの顧客は多くはない。ただ、ワイルドライフツアーに参加するからには、特別な場所で見たい。  
(Mark氏)

■1月30日（日） 2日目実施内容

[能取岬スノーシュー→流氷カヤック]



スルーガイドより本日の行程と流氷について説明。一部、マイクが口元から離れ、聞き取りづらい部分があった。



スノーシューを履き、準備を完了させる。



白樺の森の中をスノーシューで歩く。



一か所道が狭く、滑落の危険がある箇所を歩く。ガイドなどが付き、アシストする。



オホーツク海と流氷が打ち上げられている箇所に到着。海の音とプライベート感があり、参加者より評価が高かった。



氷瀑のポイントではアイスクライマーに遭遇。流氷と海とアイスクライムが一度に楽しめるとして、能取岬は有名なスポットである。(数か所氷瀑がある)




流氷硝子館 2 階を、カヤックのためのドライスーツ脱ぎ着等の準備場所として活用。



カヤックのポイントまで移動し、準備体操と漕ぎ方のレクチャー。



船着き場から出発。波の状態を確認し、タイミングを見計らった出発。

 <p>波が高過ぎる場合は出航しないが、本日は無事に出航。</p>	 <p>遠くに斜里岳と、蟹気楼による高波が見え、冬ならではの風景が見えた。</p>	 <p>終着地点。流氷が溜まる船着き場からゴール。</p>
 <p>ガイドの軍司氏より、カヤックを実施する理由(オホーツク人の移動手段であった&amp;流氷を見る手段にしたい)や、観光で環境問題を伝えることができることについてお話いただいた。</p>	 <p>流氷硝子館に戻り、軍司氏が作るエコピリカ(リサイクルガラス)についてのレクチャー。工房なども見せていただき、環境に対するお話だけでなく、職人としてのお話もあった。</p>	 <p>明日のアクティビティ(スノーシュー&amp;わかさぎ釣り)についてのレクチャー。</p>

■ [2日目]被招請者意見

- ・ 今回は軍司さんがお話していたが、普段は外国人に対してはどのように対応しているのか。(中原氏)
- ・ ドライスーツが貧弱である。フレデリックさんが着ていたような服装で実施したい。万が一落ちた時も寒さに耐えられないと思う。(全員)
- ・ 経験者かどうかを最初に聞いていたが、どのくらいの経験かまでは聞いてもらえず、もし1回しか乗ったことがなくても経験者扱い。前への進み方だけでなく、後ろへの進み方、曲がり方なども丁寧に教える必要があったのではないかと。(Quinlan氏)
- ・ ただ、自身の限界をちょっと超えた先のアクティビティだったので、流氷カヤックはチャレンジングであった。アドベンチャートラベルっぽい。(Quinlan氏)
- ・ 能取岬はここでしか体験できないので、大変貴重でぜひ販売したい商品である。(中原氏)
- ・ アイスクライミングなどの人も見ることができ、とても面白かった。あそこで数時間過ごすこともできる。ゆったりする時間を設けてほしい。(中原氏)
- ・ 能取岬では浜辺が石で、スノーシューだと歩きにくかった。外しても良かったかもしれない。(Quinlan氏)
- ・ 全てのアクティビティで何歳～何歳までの対応しているアクティビティか、時期はいつからいつまでか、体重制限はあるのか、などの情報をそろえられればすぐに販売することができる。(中原氏)

■1月31日（月） 3日目実施内容

[網走湖わかさぎ氷下漁見学＋スノーシュー→ワカサギ釣り体験]



氷下漁のポイントが変更しており、見られないため動画で見せていただいた。



一日の行程の説明をアクティビティガイドから。



網走湖のスノーシュー。平坦な道であるため、子どもでも対応可能である。



ガイドから雪の付方で風の方向がわかることの解説あり。



雪道についての足跡でどこに向かっているのか、どういう動物か、どういう歩き方をしているのかのレクチャーがあった。



霧氷があり、その解説もあり。



食事の前に、使われている材料や食材についての解説を道山氏より行った。地域の小麦や食材が使われていること、コネクトリップではそれらを観光に活用していくための施策を取っていることを強調。



スルーガイドによる、地域の人の話の翻訳。話す方との連携が必要である。



地域の小麦を活用したベーグル、行者ニンニクを使ったソーセージ、揚げたジャガイモ、ホタテ入りクラムチャウダー等地域の産品を活用した食事。ベーグルについては市販の物よりおいしいと評価。



午後のアクティビティの説明。  
ワカサギ釣りの前に風よけの雪  
壁づくりを実施することに。



チームで一丸となり、雪をコン  
テナに入れ、踏みならすことを  
繰り返し、ブロックにしていく。



雪壁を3段3列作成。



自身で穴を開ける体験。



ガイドが水面の氷を取り、餌を  
つけ、釣れた魚を取りながら対  
応。ゲストは快適に釣りをして  
いた。



わかさが釣れた様子。



釣れたわかさが。  
サイズが他の地域より大きい。



飲み物のグラスは流水硝子館の  
グラスである。



釣ったワカサギを天ぷらにして  
提供。ガイドより塩コショウや  
カレー粉での食べ方のレクチャ  
ーがあり、食が進んでいた。

### ■[3日目]被招請者意見

- ・ 雪壁づくりが何よりも楽しかった。(Quinlan氏・中原氏)
- ・ わかさぎ漁について知ることができたが、わかさがぎ漁の動画を見たからこそ、移動を工夫して実際にわかさがぎ漁を見られるようにしてほしい。(中原氏)
- ・ 満腹であったが、わかさがぎをおいしく食べられた。(中原氏)
- ・ 食事とそのプレゼンテーションも最高であった。地元のものであるという強みもあり、かつおいしい食事だった。(中原氏・Mark氏)



【釧路行程】

■2月1日（火） 4日目実施内容

[美幌峠→アレキナイ川カヌー→ヒッコリーウインド]



美幌峠からの屈斜路湖の眺め。景色に感動していたと同時に、屈斜路湖が釧路川の源流部であり、釧路湿原も遠くに見ることもでき、最高の案内場所であった。



塘路駅でのガイドとのミーティング。お手洗いを済ませ、各人の自己紹介。



免責事項の同意書の記入を実施。



ガイドとスルーガイドによる地域と注意事項、ツアーの説明。



ガイドによる注意事項の説明。



漕ぎ方の説明。



出発。足元が滑りやすいため、手厚い保護が必要である。



漕ぎだし。オオワシ・オジロワシ・カワセミ・ヤマセミ・鹿など様々な生物が見られた。また、湿原の植生や湿原の役割、自然現象などの解説もあり、満足いく内容であったとのこと。



カヌーの足元に英語の名前を記載したシートを置いて頂いた。



ヒッコリーウィンド到着。  
ギャラリーの様子。



ギャラリーで安藤氏が撮影した  
動画で、北海道のセールスポイ  
ントについての解説があった。

#### ■ [4日目]被招請者意見

##### 【アレキナイ川カヌー】

- ・ 様々な鳥や動物が見られたことが満足であった。(Philippe 氏)
  - ・ 簡単なコースで子供から大人まで楽しむことができる。(中原氏)
  - ・ 流れがゆったり過ぎて、アクティブな人には物足りないだろう。また、連結であるので、その点も自由に出来たら良い。(Quinlan 氏)
- ※多くのカヌーガイドの方針として、事故発生の危険性からお客様に漕がせないガイドが多い。
- ・ (上記の意見に対して) 寒さがあるので、慣れない人にとってはちょうど良い満足感。ファミリー層がメインの時期が多いため、確実に販売可能である。(中原氏)

■2月2日（水） 5日目実施内容

[野生生物観察]

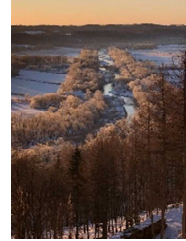
※移動途中に、6日目に訪問する予定だった阿寒国際ツルセンターに立ち寄ることとなり、昼食は同施設近所の「赤いベレー」を利用することとなった。



早朝のタンチョウのねぐら見学。装備が足りない人に対して高品質でかつ適した服装の準備がある。



スコープにスマホを密着させ、最高の写真を撮影。この技術によって、参加者が SNS などで広めてくれる。



上の画像：スコープなし。  
下の画像：スコープを通して撮影。



レンタル備品や自らが装備している備品については、様々な経験によって選び出されたおすすが揃えられている。※写真はガイドのおすすめの靴である。



今回は最高のコンディションで催行ができたが、もし見られなかった場合などは、時間までガイドトークで持たせることもあるとのこと。



ヒッコリーウィンドの研修生による案内。



常にガイドが自然に刺激を与えないよう配慮しており、数名に分かれて案内。かつ、スコープを持参し、顧客が見えるように配慮して案内。



数か所フクロウの生息場所をチェックしている。



野生生物以外の写真の撮り方のコツを教えていただいた。

#### ■[5日目]被招請者意見

- ・ 野生生物観察は、ガイドが経験に基づき、気候等のコンディションを考慮して最適なスポットを案内できるよう、当日に行程を組むため、顧客に対して事前に内容の詳細を伝えられないまま予約することとなるのが不安であるが、最高の物を見せてくれることを、事前に顧客へ案内すれば利用できるだろう。(全員)
- ・ 自分の携帯に素晴らしい写真を残してくれるサービスは素晴らしい。(Mark氏)
- ・ さりげなく英語で話しかけてみたが、会話力は問題なさそうであった。(Mark氏)
- ・ ガイドの奥様も英語対応可能の旨確認できた。(Mark氏)
- ・ ノンアドベンチャートラベラーにも優しく接してくれる、頭ごなしに非難をしない。また、予約するためのコース内容、プライスリストが存在しないため、協業しづらい。(中原氏)
- ・ フクロウが見れなかったらどうするのだろうか？(全員)  
(→数日間泊まることが前提なので、数か所の場所を回り確認している。)
- ・ 鶴居のみならばガイドと直接コンタクトを取るが、そのほかの場所も周遊するツアーを組む場合はどこに連絡を取って情報収集やどこと協業すべきか。(全員)
- ・ 「赤いベレー」での食事が素晴らしい。ビーガンへの対応も可能。(Philippe氏)

■2月3日（木） 6日目実施内容

[猛禽類医学研究所→和商市場]

※猛禽類医学研究所のあとに阿寒国際ツルセンター及び赤いベレーを訪れる予定であったが、阿寒国際ツルセンターで観察する予定であったものを前日に見ることができたため、阿寒国際ツルセンターを省略し、赤いベレーでの昼食を和商市場に変更。



車の中でスルーガイドが改めて釧路地方を案内。一度だけでなく、数回に分けて地域の情報をインプットしていく必要があるが、顧客の好みに応じて案内する必要がある。



猛禽類医学研究所にて、スライドによる活動内容の説明や、北海道の野鳥事故の現状を共有。



保護ケージに至る道は施錠されており、スタッフ同行でなければ案内ができない。モニターが設置されており、ケージの中を見ることができる。



ウィルスの持ち込み防止のため、消毒をしてケージエリアに入る。



翼が折れた個体がいるケージ。



様々な備品や手術室の説明。各種工夫がみられる。



和商市場にて食事。地元のお店が丁寧に説明をしていただいた。



自身でご飯のサイズを選び、勝手丼を作る。



釧路観光コンベンション協会が自身のツアーでお客様に配っているツルの折り紙をプレゼント。

## ■参加者質問・意見

【猛禽類医学研究所】※回答は全て河野氏よりあった。

- ・ ワシは羽を広げると、ツルより大きいのか。  
→そうです。
- ・ オジロワシはどれくらいの重さか。  
→5 kg程度／柴犬くらいの大きさ。
- ・ 各種設備について興味を持っていた（プレゼンテーション時／手術室・隔離室・治療の際に人間の身を守る道具など）。
- ・ ウィルスに感染したワシなどはどうするのか？  
→絶滅危惧種なので、隔離して生かしておくしかない。今までそういった経験はないが。
- ・ 完全に野生に戻ることができるのか？
- ・ ワシの死亡原因で鉛中毒が多いことに驚いていた。どのような仕組みで鉛中毒になるのか？
- ・ フクロウやワシは何に襲われているのか。  
→狐やテン・イタチなど。
- ・ 死因で溺死の可能性があることに驚いていた。
- ・ バードストライクはなにか？  
→風車が原因で死亡することに驚き。羽と羽の間の幅やスピードが見切れないことが原因。ヨーロッパなどでも問題になっている。
- ・ カラスがワシなどを攻撃しているという情報（京都ではそうだった）。  
※一度保護されたワシが同じ場所においてテリトリーの奪い合いをしないのか？という話から派生。
- ・ この施設では繁殖はできないのか。  
→いつかできることを望んでいるが、今はできていない。
- ・ どのくらい生きるのか。  
→動物園での最長記録だと 50 年。しかし野生では 2-30 年くらいでは。
- ・ 野生に放した個体は追跡しているのか。
- ・ 一度保護した個体は平均でどれくらい生きているのか。  
→3 年くらいで追跡できなくなる。背中に背負うタイプで太陽光をエネルギー源としている設備のため、途中で落ちてしまう。
- ・ 一度保護された個体を追跡システムなしで、なぜ再度戻ってきたか判別できるのか。  
→足にリングをつけている。ただし、捕まえなければわからない。
- ・ また、戻ってくる個体はいるのか。  
→3 回くらい戻ってくる個体もいる。
- ・ 最初のプレゼンテーションが素晴らしかった。わかりやすいし、ユーモアもあるし、野生生物にとって人間の生活が時に危険なものになりえることがわかる。
- ・ 実際に傷ついたワシを身近で見られるのは良い経験となった。
- ・ 猛禽類医学研究所については、この地域では外すことができない施設である。
- ・ どの様に運営されているのか。

### 【和商市場】

- ・ 勝手井はアジア系の顧客には受けるが、欧米の顧客には受けが悪いだろう。想像以上にベジタリアンが多いので、受け入れられないことも多いだろう。また、「選択肢が多いこと」が重要である。

(Mark 氏)

- ・ もっと大きい場所をイメージしていた。しかし、海鮮が食べられるのは良い。(Quinlan 氏)
- ・ お土産が一度に購入できるのは良いが、わざわざ来ないかもしれない。ガイドブックに記載されているので初めての顧客は来たがるだろう。(Mark 氏)
- ・ ガイドが知り合いのようだったので、事前に連絡を取ってくれて、親しくしてくれた。そういった地域の人のふれあいは面白い。(Quinlan 氏)

### 【行程以外で得られた意見】

- ・ 実際にゴールデンルート以外のルートは未知である。視察などの機会がなければ情報がないので、販売に至らないことが多数。(中原氏)
- ・ 英語ができるガイドが重要 (ガイドはアクティビティガイド・スルーガイド問わず)。ガイドの質によって販売できるか否かが判断されることが多い。モニターツアーであっても、日本語で案内するのではなく、英語で案内していただくことが重要。その点今回は英語で案内していただいたので、実際の販売時のイメージができた。(中原氏)
- ・ 実際にエージェントに販売するならば、2泊~3泊程度のコンテンツを作っていただき、商談に持ってくるべき。その際は2泊は決まっているもので、3泊目はオプションなどが販売しやすい。(全員)
- ・ 冬は実はそれほど大きな需要があるわけではない (欧米)。なぜならば、自国に雪が降るから。アジア圏は雪見たさに来る可能性がある。欧米に販売するならば、「北海道だからできること」をさらに強調すべき。(Mark 氏)
- ・ 和食は「旬」の時期が重なり、かつ素材によっては食べ方が限られてくる場合が多い (煮つけ、焼く、鍋など)。そのため、顧客は飽きてしまう。基本的に洋食をメインにして、和食はツアーの中で1回~2回程度あれば十分である。(中原氏・Philippe 氏)
- ・ 海外の顧客には食事制限がある場合が多い。それにいかに対応できるかが重要である。(Philippe 氏・Mark 氏)
- ・ 北海道の傾向として、食事の提供量が多い。同じ値段でも質を上げて提供する必要がある。もし可能であるならば、席だけの予約で参加者が選べるようにしてほしい。(中原氏・Mark 氏)
- ・ 北海道は情報が交通の情報やアクティビティの情報が得にくい。そして、情報を得ても天候や地域事情が本州と異なるため、分かりにくい。そのため、送客のための手間がかかる。中間に立ってくれる旅行会社がいれば良いが、手数料が多くを占めてしまうため、高くなり販売が難しい。

(中原氏・Mark 氏)

## 2.6.5. AT ツアー評価シートによるチェックの結果

新型コロナウイルス感染症の影響で変更が生じた個所が多数あったが、網走～釧路の6日間の行程について、招請者からの意見をもとに評価シートの項目をチェックした結果は、下記のとおりである。

### 【網走】

AT ツアー評価シート (小分類)	項目名	評価
ターゲット設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ターゲット設定の明確性</li> <li>・ターゲット設定の適切さ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワイルドライフツアーというと、ハードなフォトグラファーをイメージしがちであるが、実はそうではない。今回のようなアクティビティを楽しみつつ、野生生物観察をする層が大半である。</li> <li>・ファミリーから大人のグループまで楽しめる内容だった。</li> </ul>
コンセプト・ストーリー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ツアーコンセプト設定</li> <li>・ストーリー設計</li> <li>・コンテンツの流れや順番</li> <li>・その体験をする意義</li> <li>・ツアー行程全体での緩急（メリハリ）の設計</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・流水はこの土地ならではの商品であり、能取岬スノーシューも網走湖のワカサギ漁＋スノーシューも、この土地だからこそ体験できるものが凝縮していた。</li> <li>・北方民族博物館と濤沸湖水鳥・湿地センターの2つの施設が連続していた。確かに地域情報を学ぶことは重要であるが、行程の組み方を考える必要がある。</li> </ul>
AT3 要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然</li> <li>・アクティビティ</li> <li>・文化体験</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・産業とアクティビティ、野生生物を一度に見ることができるアクティビティはここだけ。氷下漁は工夫して見られるようにしてほしい。</li> <li>・能取岬スノーシューはプライベート感満載のツアーである。自然の中で楽しめる体験である。</li> </ul>
体験価値を引き上げる要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>・WOW ファクターの設計</li> <li>・ストーリーテリング</li> <li>・エンターテイメント</li> <li>・知識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・流水自体が WOW ファクター。</li> </ul>
ツアー設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来日直後の疲労への配慮</li> <li>・来日直後の基本案内</li> <li>・快適さへの配慮</li> <li>・ツアー全体像の提示</li> <li>・ツアーに関わる日本の基礎説明</li> <li>・ツアーに関わるエリア・歴史の基礎説明”</li> <li>・その土地らしいおもてなし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コネクトリップでの食事はとても地域らしさが出ていて、かつおいしかったので良いと思った。産業についても知らなかった情報が出てきて、とても勉強になった。</li> <li>・鶴雅のホテルも素晴らしい。しかし、buffetに洋食が少なく、その点が長期滞在する上での懸念点である。</li> </ul>



	<p>(お茶・お菓子・お酒等) “</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・その土地らしい食事の設定</li> <li>・食事でのインタラクションの設計</li> <li>・その土地らしい宿泊施設</li> </ul>	
コンテンツ設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インフラの適切さ</li> <li>・ユニークさ</li> <li>・自己変革</li> <li>・心身の健康・健全への貢献</li> <li>・身体的な挑戦</li> <li>・心理的な挑戦</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・流水カヤックはコンテンツとして素晴らしいが、装備が貧弱である。</li> <li>・流水を様々な角度で楽しむことができるツアーであり、この土地ならではの体験である。</li> <li>・ファミリーでも楽しむことができる難易度である。</li> </ul>
サステナビリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境や社会へ過度など負担をかけていないか、もしくは最小化に努めているか</li> <li>・使い捨てプラスチック削減の努力</li> <li>・行程内でのローカル消費の割合</li> </ul>	<p>環境保護についてのレクチャーが十分にあり(流水硝子館)、サステナビリティというよりは今後の自分たちの行動への気づきが得られた。</p>
商談等の販売体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商談等の販売体制</li> <li>・パンフレット・商品情報整備</li> <li>・販売チャネル確保</li> <li>・提供可能時期</li> <li>・体験可能性の観点</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北海道は本州とは季節がずれてしまうため、需要に合わせた季節の設定が必要(イギリスの場合は3月~5月、10月~11月が繁忙期)。</li> <li>・実際にエージェントに販売するならば、2泊~3泊程度のコンテンツを作っていただき、商談に持ってくるべき。その際は2泊は決まっているもので、3泊目はオプションなどが販売しやすい。</li> <li>・全てのアクティビティで何歳~何歳までの対応しているアクティビティか、時期はいつからいつまでか、体重制限はあるのか、などの情報をそろえられればすぐに販売することができる。</li> </ul>
販売に耐えうる商品設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内容や強度のオプション設定</li> <li>・食事の好みや宗教等への対応</li> <li>・インタラクティブな体験設計</li> <li>・アクティビティ要素の追加</li> <li>・その土地らしさ</li> <li>・自然と文化が融合した体験</li> <li>・地元の人との触れ合い</li> <li>・体験内容・強度の適切さ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主に販売している層はATビギナー。そのため、難易度がちょうどよいアクティビティばかりである。</li> <li>・ホテルも洋食が少なく、夜ご飯も海鮮や和食が続き、かつ量が多いため、食事制限が多い欧米の顧客に向けて選択の余地を作っている。</li> <li>・アクティビティは、産業や自然を楽しむ手</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レベル設定に合わせた適切なチャレンジ要素設定</li> </ul>	<p>段、という点がとても興味深く、顧客も喜ぶ体験である。</p>
PSA/DOA としての品質確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手配書/申込書; Operation Sheet の英語版</li> <li>・参加者への最小限の情報シート; MIC - Minimum Information to Client の整備</li> <li>・安全に関する免責事項の確認書類; Safety disclaimer の整備</li> <li>・ファーストエイドの資格</li> <li>・ファーストエイド設備</li> <li>・体力的な問題への対応</li> <li>・欧米顧客サイズへの対応</li> <li>・使用ギアの品質・新しさ等</li> <li>・プランBの用意(代替策)</li> <li>・MIC、Disclaimer の英語整備</li> <li>・緊急行動計画; EAP - Emergency Action Plan の整備</li> <li>・英語対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・英語ができるガイドが重要(ガイドはアクティビティガイド・スルーガイド問わず)。ガイドの質によって販売できるか否かが判断されることが多い。</li> <li>・特に流氷カヤックであるが、装備の貧弱が目立つ。</li> </ul>

【釧路】

AT ツアー評価シート (小分類)	項目名	評価
ターゲット設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ターゲット設定の明確性</li> <li>・ターゲット設定の適切さ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワイルドライフトツアーというと、ハードなフォトグラファーをイメージしがちであるが、実はそうではない。タンチョウを見ることができれば満足してしまう、ビギナー層が大半を占める。</li> <li>・ファミリーから大人のグループまで楽しめる内容だった。</li> </ul>
コンセプト・ストーリー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ツアーコンセプト設定</li> <li>・ストーリー設計</li> <li>・コンテンツの流れや順番</li> <li>・その体験をする意義</li> <li>・ツアー行程全体での緩急（メリハリ）の設計</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・釧路市立博物館は素晴らしい施設であったが、訪れる意味を見出せなかった。それ以上の情報を、美幌岬の見学やアクティビティを通して学ぶことができたため。</li> </ul>
AT3 要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然</li> <li>・アクティビティ</li> <li>・文化体験</li> </ul>	<p>この行程では、十分に野生生物を楽しむことができた。</p>
体験価値を引き上げる要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>・WOW ファクターの設計</li> <li>・ストーリーテリング</li> <li>・エンターテイメント</li> <li>・知識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タンチョウはこの地域にしかない鳥。</li> <li>・猛禽類医学研究所は、人と自然が近い北海道ならではの施設である。</li> </ul>
ツアー設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来日直後の疲労への配慮</li> <li>・来日直後の基本案内</li> <li>・快適さへの配慮</li> <li>・ツアー全体像の提示</li> <li>・ツアーに関わる日本の基礎説明</li> <li>・ツアーに関わる“エリア・歴史の基礎説明”</li> <li>・その土地らしいおもてなし（お茶・お菓子・お酒等）”</li> <li>・その土地らしい食事の設定</li> <li>・食事でのインタラクションの設計</li> <li>・その土地らしい宿泊施設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・網走～釧路の長いドライブの間に美幌岬や、地元のコンビニであるセイコーマートに立ち寄ったりと、疲労に配慮すると同時にその土地だからこそ体験できる立ち寄り場所を設定頂いた。</li> <li>・大雪による交通障害や公共交通機関の運行があまり多くないことも踏まえると、送客のために勉強が必要であると感じた。</li> <li>・本州とは季節が違うため、うまく需要がはまるかどうかは鍵である。</li> </ul>
コンテンツ設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インフラの適切さ</li> <li>・ユニークさ</li> <li>・自己変革</li> <li>・心身の健康・健全への貢献</li> </ul>	<p>保護されているタンチョウを見ることができたり、猛禽類医学研究所のような野鳥を保護する施設を見ることができる等、この行程でなければ体験できない事柄を体験できた。十</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体的な挑戦</li> <li>・心理的な挑戦</li> </ul>	分ビギナー向けのバードウォッチングのルートとして使うことができる。
サステナビリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境や社会へ過度など負担をかけていないか、もしくは最小化に努めているか</li> <li>・使い捨てプラスチック削減の努力</li> <li>・行程内でのローカル消費の度合い</li> </ul>	環境保護についてのレクチャーが十分にあり、サステナビリティというよりは今後の自分たちの行動への気づきが得られた。
商談等の販売体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商談等の販売体制</li> <li>・パンフレット・商品情報整備</li> <li>・販売チャネル確保</li> <li>・提供可能時期</li> <li>・体験可能性の観点</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北海道は本州とは季節がずれてしまうため、需要に合わせた季節の設定が必要（イギリスの場合は3月～5月、10月～11月が繁忙期）。</li> <li>・実際にエージェントに販売するならば、2泊～3泊程度のコンテンツを作っていただき、商談に持ってくるべき。その際は2泊は決まっているもので、3泊目はオプションなどが販売しやすい。</li> <li>・エージェントに販売する際は、アクティビティの内容も必要だが、体験できる年齢・身長・体重・何らかの制限などの基礎情報も必要である。</li> </ul>
販売に耐えうる商品設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内容や強度のオプション設定</li> <li>・食事の好みや宗教等への対応</li> <li>・インタラクティブな体験設計</li> <li>・アクティビティ要素の追加</li> <li>・その土地らしさ</li> <li>・自然と文化が融合した体験</li> <li>・地元の人との触れ合い</li> <li>・体験内容・強度の適切さ</li> <li>・レベル設定に合わせた適切なチャレンジ要素設定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主に販売している層はATビギナー。そのため、難易度がちょうどよいアクティビティばかりである。</li> <li>・和商市場では地域の人々とのふれあいがあり、面白かった。</li> </ul>
PSA/DOA としての品質確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手配書/申込書; Operation Sheet の英語版</li> <li>・参加者への最小限の情報シート; MIC - Minimum Information to Client の整備</li> <li>・安全に関する免責事項の確認書類; Safety disclaimer の整備</li> <li>・ファーストエイドの資格</li> </ul>	・英語ができるガイドが重要（ガイドはアクティビティガイド・スルーガイド問わず）。ガイドの質によって販売できるか否かが判断されることが多い。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ファーストエイド設備</li> <li>・体力的な問題への対応</li> <li>・欧米顧客サイズへの対応</li> <li>・使用ギアの品質・新しさ等</li> <li>・プランBの用意（代替策）</li> <li>・MIC、Disclaimerの英語整備</li> <li>・緊急行動計画；EAP – Emergency Action Planの整備</li> <li>・英語対応</li> </ul>	
--	---	--

#### 2.6.5.1. モニターツアー スルーガイドチェックシートによるチェック結果

被招請者からの意見とツアー催行中の様子をもとに、スルーガイドチェックシートによるチェックを行ったところ、下記のような内容にまとめることができた。

#### <総評>

項目	内容
旅程管理	旅程管理主任者の資格を持っていない。 旅程管理の知識がないように見受けられる。
英語対応	普段英語で案内していたとしても、文化や産業に関する語彙・説明する能力、自然に関する語彙が不足していた。今後は、専門の人材を招いて実地での案内研修を行っていく必要がある。
安全管理	いざというときの医療体制の把握はできていたが、救急救命に関する知識の不足や、顧客に対し提供する情報が不足していた。
コーディネート	行程変更の手配やツアーの催行において、地域の中での連携は問題がないように思われる。
コミュニケーション	ガイド経験がない候補者たちについては、英語力含めてグループマネジメントやインタープリテーション等の能力が足りない状態であった。
サステナビリティへの配慮	地域の人々との連携が見られ、地域経済への貢献については問題なし。 また、フレデリック氏と荒木氏については知床五湖引率者資格を持っているため、各種自然保護に関する法令の理解がある。 しかし、それ以外のガイドについては、各種自然公園法や文化財に対する知識の有無は確認できなかった。 プラスチックやペットボトルの使用は見られなかった。

■受け入れを終えて、各 DMO からの感想

(一社) 網走市観光協会 戸村氏

※モニターツアーの当日は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響のため不参加。そのため、メールにて意見交換の内容を共有。

- ・厳しい環境下で何とか終了できたことが、まずよかった。
- ・頂いた意見は本当に貴重なもの。実際にやってみた方でなければ出てこない意見。
- ・全てに伝えていくと地域らしさがなくなってしまうため、参考にする意見を選別する必要があるが、今後のために活かしたい。

(一社) 釧路観光コンベンション協会 細川氏

- ・モニターツアーも、スルーガイド研修もとても勉強になった。
- ・スルーガイド研修については、実際に外国人 FIT の受入をしている益山氏の意見やガイド内容を聞いたことが、これからの商品造成や研修事業の企画のために役に立つと感じた。橘さんも芳賀さんも課題点の発見や、これからの勉強に多いに役に立ったことだろうと思う。
- ・また、モニターツアーについても、実際の旅行会社からの意見を聞く機会ができて、とても有意義な時間であった。
- ・本来の旅行会社としての活動はしていないため、海外の旅行会社に販売するのは当面の間難しいと感じている。ただ、魅力あるコンテンツ造成に取り組んでいき、国内の旅行会社と更なる連携を深めていきたいので、今回学んだことを活かしていきたい。

## 2.7. 販売体制の構築

両 DMO の現状を踏まえて、当面の販売体制と今後の体制について検討した。

(一社) 網走市観光協会については、現状地域限定旅行業を取得してはいるが、現状人手不足であることに加え、周囲の商品（アクティビティだけでなく、飲食や宿泊も含めて総合的に）を組み合わせ販売できる体制ではないため、AT 商品を造成・販売できる体制にないことがわかった。

同様に、(一社) 釧路観光コンベンション協会についても、現状第 3 種旅行業に登録してはいるものの、業務範囲が釧路エリア全体を包括することができず、広域にわたる旅行商品の造成・販売をできる体制ではないことがわかった。

### ■ (一社) 網走市観光協会

#### 【当面の販売体制】

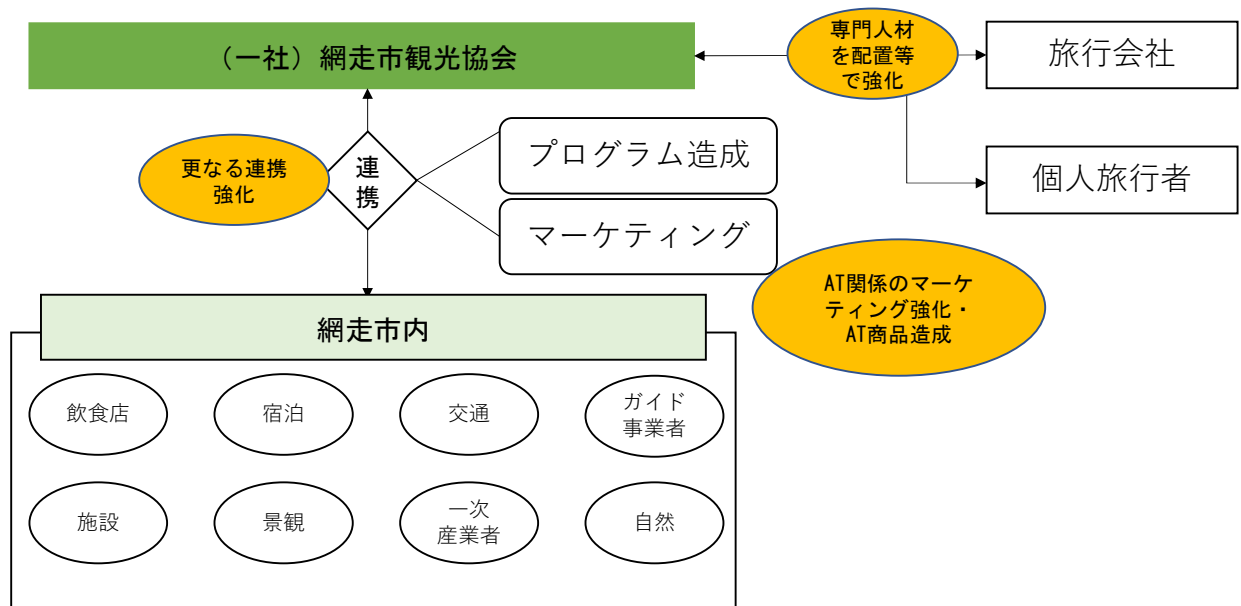
現状は、プロモーション事業、飲食店とのイベント事業などに力を入れており、AT 関係の商品造成・販売の取組はあまりなされていない。そのため、AT 関係の知識の蓄積が薄く、造成や販売体制に課題が見られる。

そのため、協議の結果、上記より、(一社) 網走市観光協会は今回の事業ノウハウを活かし、地域のコンテンツ造成・手配を担っていくこととし、海外への販売は委託事業者が行うことで、役割分担を行うこととした。

#### 【将来的な販売体制】

更なる地域内の連携を強化し、現状造成しているサイクリング商品などの AT 商品の造成に取り組むことを将来的な目標とする。販売については専門人材を配置し、AT 専門の旅行会社への営業力強化を図っていくことを将来的に目指していく。

### 将来



■ (一社) 釧路観光コンベンション協会

【当面の販売体制】

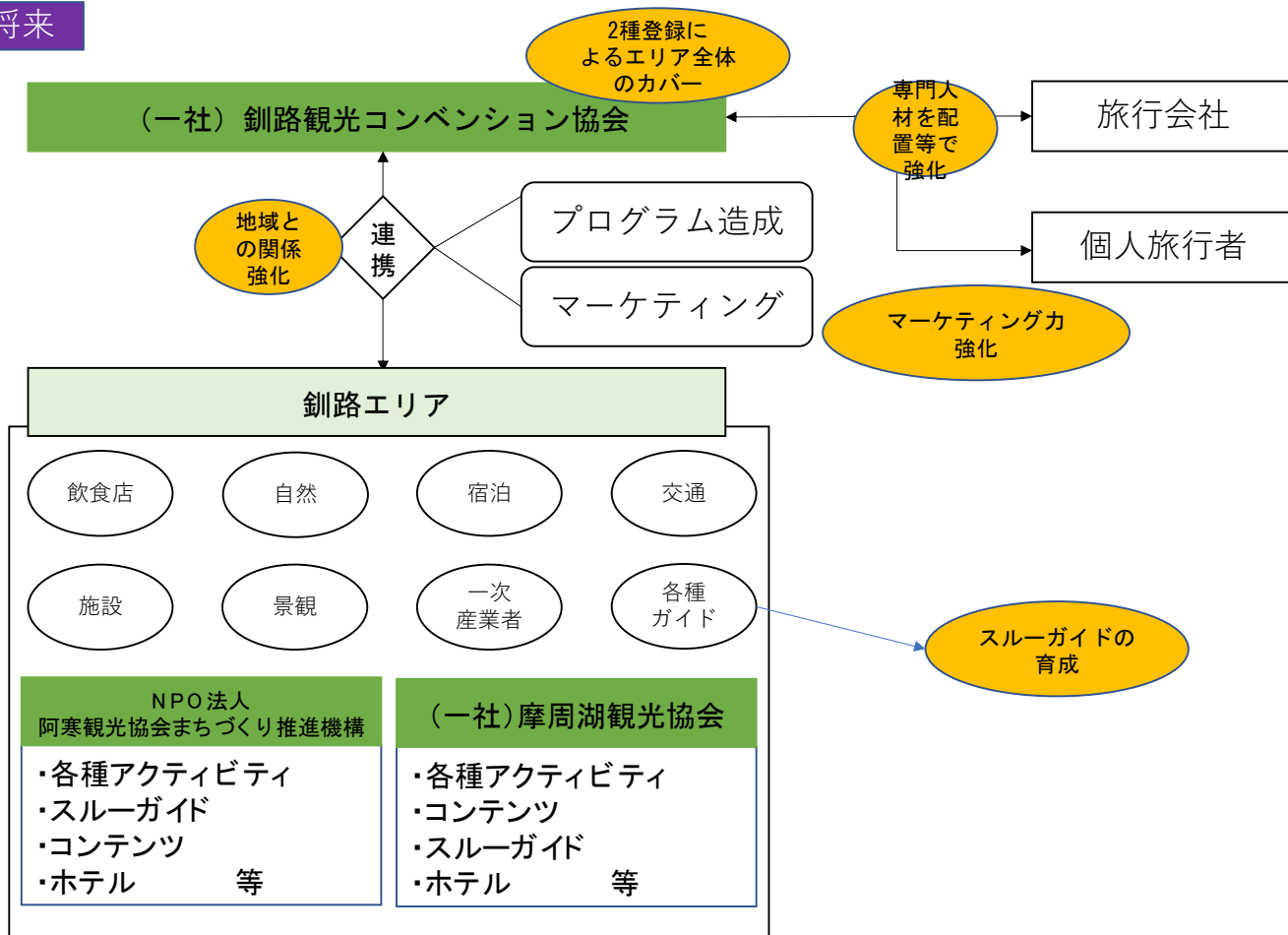
上記より、(一社) 釧路観光コンベンション協会は今回の事業ノウハウを活かし、地域のコンテンツ造成・手配を担っていくこととし、海外への販売は委託事業者が行うことで、役割分担を行うこととした。

また、地域内の既にATに取り組んでいるガイド事業者との連携が薄いため、その強化に取り組み、AT商品造成を強化していくこととした。

【将来的な販売体制】

3種旅行業の状態では釧路エリア全土をカバーできないため、今後は2種旅行業取得を目標とし、域内全域の商品造成・販売に取り組むことができる状態を目指す。同時に、AT商品造成のための知識を増やし、スルーガイドの育成にも取り組み、AT商品だけでなくスルーガイドも合わせた手配ができる状態を目標とする。

将来





### 3. 本事業のまとめと総括

今回の事業は、冬季ATツアーの造成、各地域におけるコーディネーター及びスルーガイドの育成並びに販売体制の構築を目的として実施した。

ツアー造成については、網走は「流氷」、釧路は「湿原」という両地域の特色ある自然を背景とし、野鳥を中心とした野生動物観察をコンセプトに据えてツアーを組み立て、専門家の意見やモニターツアーの被招請者からのフィードバック、海外のATツアーを取り扱っている旅行会社からの意見を反映し、各地域で3泊のツアーを1件造成することができた。加えて、両地域のツアーを同じコンセプトで繋いだ5泊のツアー1件も造成することができた。

各地域においてツアーを組み立てていく中で、ATツアー造成におけるコーディネーターの役割や必要な手順や考え方について、スルーガイドとの打合せやモニターツアーにおける被招請者との意見交換などにより、各DMOが知識を深めることができた。

スルーガイドについても、研修やモニターツアーを通して、ツアーの体験価値を高めるために必要なスルーガイドの役割と重要性について、スルーガイド候補者とコーディネーターとの認識を合わせることができ、候補者にとって貴重な経験となった。また、ツアー組み立て段階における各コンテンツ提供者との事前調整が重要であることが確認され、今後のツアー催行に向けて、地域での連携をさらに強化するという方向性が見えたことと思う。

販売体制については、各地域における課題を整理し解決すべきポイントを明確にした上で販売体制を検討した結果、当面は各地域のコーディネーターが商品造成を行い、販売については、インバウンドを中心としたテラーメイドの旅行商品を扱っている旅行会社である委託事業者を窓口として構築した。

今後、各DMOが経験を積んでいくことで、将来的にはAT旅行商品の販売もできるコーディネーター組織を目指すこととした。

以上の成果が得られた一方で、いくつかの課題も明らかになった。

まず、コーディネーターについて、個々のアクティビティの手配はできるものの、飲食店に対して顧客の趣向に合わせた料理提供を依頼することや、スルーガイドに適切な情報を与えるなどの、実際のツアー催行の際に必要な対応について経験が不足していることに加え、アクティビティなどをストーリーに乗せて組み立てツアー化するために必要な海外の旅行者の趣向に対する知識の不足が感じられた。

もう一つは、ツアーを高付加価値化するためにはスルーガイドの役割が非常に大きいのが、顧客の要望を叶えつつ、地域の魅力を存分に伝えることができるスルーガイドがまだまだ足りないことが改めて感じられた。

いずれの課題も、単に知識を習得すれば解決できることではなく、実践を重ねることによって徐々に解消されると考えられる。そのため、今後はより多様な人材の巻き込みや関係者間の連携強化を図ることのほか、セミナーや実地研修などによる人材育成を実施することが効果的である。本事業は、商品造成の過程で各地域の関係者がコーディネーターとして自立することを目指してきたものであり、各地域において本事業で得られた知見を活かし、上記の取組を継続的に行うことが望まれる。

本事業における各事業内容はスケジュール通り順調に行われ、モニターツアーも急な行程変更以外はほぼ予定どおり最後まで催行した。現地においては、新型コロナウイルス感染症対策に万全を尽くした上で実施し、参加者から感染症発生の連絡は無く、安全な状態で事業を終了することができた。

ご協力いただいた関係者及び参加者の皆様にこの場を借りてお礼申し上げます。

以上