
令和4年度

アドベンチャートラベラーの期待に応えるガイド育成実証事業

報告書

令和5年3月

国土交通省 北海道運輸局

目次

1. 業務の概要.....	2
(1) 事業名	
(2) 事業目的	
(3) 業務の内容	
(4) 成果目標と成果指数	
(5) 実施体制	
(6) スケジュール	
2. 業務の内容.....	5
(1) AT旅行者の期待に応えるためのナレッジ集積・資料化	
(2) AT旅行者の期待に応えるガイドを目指した研修	
(3) 課題解決に向けた方向性の検討	
3. 総括.....	30

1. 業務の概要

(1). 事業目的（事業仕様書より引用）

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、高付加価値なアクティビティ体験や長期滞在等の要因から、通常の約2倍の旅行支出があると言われているAT旅行者を獲得するため、AT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2023年大会を招致した。ATWS2023開催後に増加するAT旅行者の満足度を高めるには、その期待に応える人材、とりわけガイドの存在が重要であるが、AT旅行者の期待に十分にこたえるレベルのガイドはまだ十分ではない状況にある。そこで、AT旅行者の期待に応えるための知見をまとめ、資料化し、北海道内のガイドに対して実地研修を行い、その結果を分析することで、AT旅行者受入れに必要なガイド育成に関する課題解決の検証を行う。

本事業の目的

- ① ATWS開催後に増加するAT旅行者の満足度を高めるために、その期待に応えるための知見をまとめ、資料化する。
- ② AT旅行者の期待に応えるための知見をまとめ資料化したものを活用し、北海道のガイドに対して実地研修を行い、その結果を分析する。
- ③ ①②の事業を通じて、AT旅行者受入れに必要なガイド育成に関する課題解決の検証を行う。

(2). 業務の全体構成

① AT旅行者の期待に応えるためのナレッジ集積・資料化

多くのAT旅行者を実際に対応してきたガイドであるマーク・ブラジル博士、ブラジル・真弓氏を有識者として選定し、空港・ホテル・屋外のフィールドといった、状況ごとにどのような対応が求められるかという知見と北海道を案内する上で必要な英単語をまとめ、今後AT旅行者へのガイドレベルの向上を目指すガイドやガイド候補者の参考となるように資料化し、北海道内のガイドへ提供した。

② AT旅行者の期待に応えるガイドを目指した研修

①で作成した資料を基にマーク・ブラジル博士、ブラジル・真弓氏を講師とし、OJT要素を取り入れたAT旅行者の期待に応えるためのガイド研修を実施した。実施にあたってはAT旅行者の期待に応えるガイドになっていくための態度変容のきっかけとなる要素を仮説として立て、それを研修の中で検証する形で行った。また、実施にあたっては屋外のフィールドなどを活用し、ATツアー開始から終了までの様々な場面を設定し実施した。

【実施時期】

- ・事前顔合わせミーティング 令和5年2月24日（金）16:00～17:15（オンラインにて）
- ・研修 令和5年2月28日（火）、3月1日（水）、3月2日（木）、3月3日（金） 3泊4日

【参加人数】

- ・6名

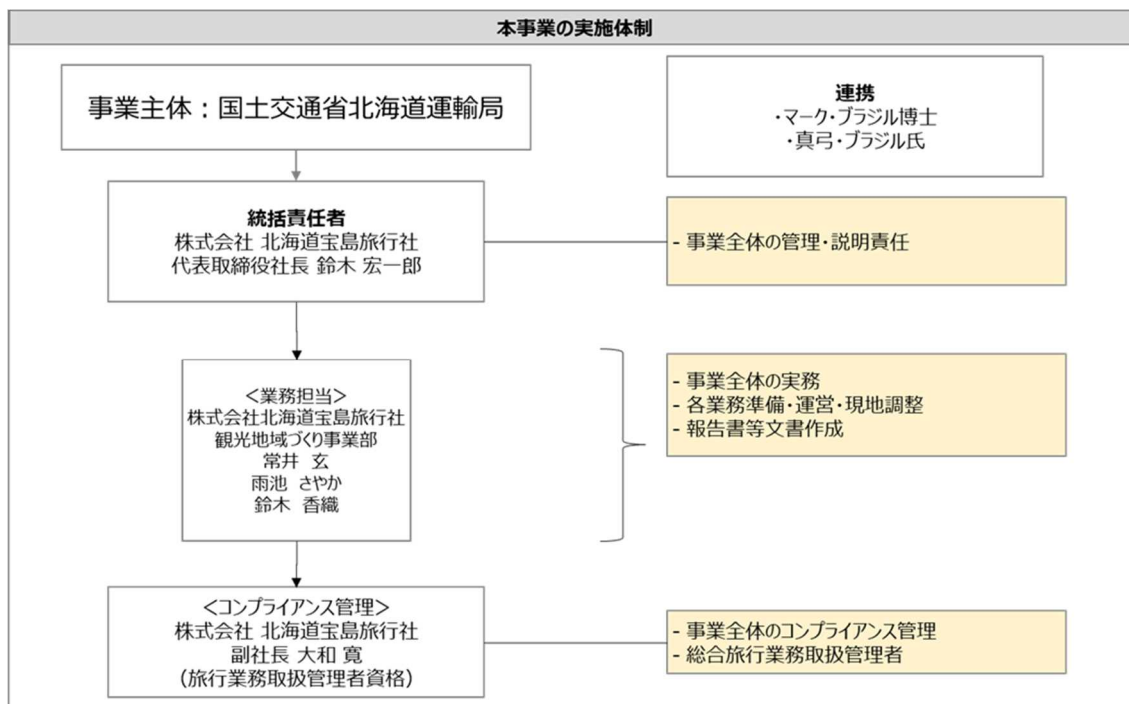
③ 課題解決に向けた方向性の検討

①にて資料を提供したガイド及びガイド候補 30名（ネイチャーガイド、通訳案内士、地域コーディネーター、ツアーオペレーター）に対してアンケート調査を行い、資料の拡充に向けた取りまとめを行った。また②のガイド研修後にアンケートまたはヒアリング調査を行い、仮説の検証、研修の今後の展開に向けた方向性・課題を分析し、研修内容や研修実施主体など AT 旅行者の期待に応えるガイド育成に必要な課題解決に向けた提案などのとりまとめを行った。

(3). 成果目標と成果指数

項目	目標	実績
ガイド用資料配付数	30 部以上	30 部
態度変容に関する仮説	5 件以上	5 件
ガイド研修受講者	5 名以上	6 名
課題解決に向けた提案	3 件以上	6 件

(4). 実施体制



(5). スケジュール

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
(1) AT 旅行者の期待に応えるためのナレッジ集積・資料化	資料の作成		研修参加者の意見反映			
(2) AT 旅行者の期待に応えるガイドを目指した研修	研修内容企画・打合せ	参加者募集	実地研修			
(3) 課題解決に向けた方向性の検討	仮説の構築	方向性の検討				
報告書の作成						

2. 業務の内容

はじめに

- ・本事業で扱う「アドベンチャートラベラーの期待に応えるガイド」の定義について
＝ 目指すガイド像の設定、明確化

※令和3年度冬期AT ツアー造成に向けた情報整理・研修事業

「アドベンチャートラベルツアー造成研修会」マーク・ブラジル博士 講演内容より作成

「AT 旅行者の期待に応えるガイド」とは

- ① 顧客（＝AT 旅行者）が何を求めているかを知っている、把握することができるガイド
- ② 顧客についての情報を把握しているガイド
(例：顧客の興味、年齢層、これまでの経験や運動能力、滞在時間、特別な対応の有無（食事・健康状態・何かしらの制約等）)
- ③ 顧客とコミュニケーションをとり、顧客を知ること、最終的に彼らにとって何が最も望ましいのかをデザインし、実現できるガイド
- ④ 顧客からの視点を理解・認識した上で、情報を伝えることができるガイド
(例：その時々のお客様にあわせた適正な表現でアクティビティの強度を伝えること、顧客が持っているであろう背景知識とリンクさせてガイドトークを行う など)
- ⑤ 顧客の期待値をコントロールできるガイド
(例：時に、ちょっとしたローカルのスナックの提供など、顧客が予期していなかったサプライズの盛り込みなど)
- ⑥ 顧客とともに達成感や喜びを分かち合うことができるガイド
(例：山頂に到達した瞬間や、道中で目にしたのものへの共感など、達成感や顧客の喜びをともに分かち合うことができること)
- ⑦ 適切な情報提供ができるガイド
(例：タビナカにおける日ごとのブリーフィングでの翌日以降の旅に関する情報の量の調節など、顧客の期待のコントロールを意識した情報提供ができること)
- ⑧ 自身が旅を楽しむガイド
(理由：ガイド自身が旅を楽しむことは、顧客の満足度や顧客の居心地の良さを生み出し、その結果が、顧客の旅の満足度に繋がるため)

⑨ 緊急時に適切な対応ができるガイド

(例：どんな状況でも、常にポジティブで、自信を持ち、顧客に対して適切なタイミングと手段、量で情報提供を行うことができ、代替案についての備えを持ち、頭の回転の速さと柔軟性を持って対応することができる)

⑩ グループダイナミクス（集団力学）を理解した上でグループマネジメントができるガイド

(例：「Set Clear Goal（顧客にとってのゴールを明確にすること）」、「Provide Lots of information（ツアープランに関する十分な量の情報の提供。特に変更点についてはより一層丁寧に伝えること）」、「Celebrate Achievement（何かを達成した時に、集団でその達成を祝うこと）」)

本企画提案内においては上記のことがらについて実現することができるガイドを、「AT 旅行者の期待に応えるガイド」と設定し、同時に、目指すガイド像としても、設定する。

(1) AT 旅行者の期待に応えるためのナレッジ集積・資料化

多くの AT 旅行者を実際に対応してきたガイドであるマーク・ブラジル博士、ブラジル・真弓氏を有識者として選定し、空港・ホテル・屋外のフィールドといった、状況ごとにどのような対応が求められるかという知見と北海道を案内する上で必要な英単語をまとめ、今後 AT 旅行者へのガイドレベルの向上を目指すガイドやガイド候補者の参考となるように資料化し、北海道内のガイドへ提供した。

① 有識者の選定

選定した有識者及びその理由は下記の通りである。

有識者1 マーク・ブラジル博士 Dr Mark A. Brazil
Founder, Japan Nature Guides、Naturalist、作家、
HATA（北海道アドベンチャートラベル協議会）顧問



1955年英国生まれ。Keel University（英国）にて英文学と生物学の学位を取得後、Stirling University（Scotland）にて動物行動学（Animal Behaviour）の博士号取得。1998年より道内私立大学教授職を務める為に北海道へ移住。『生物多様性と保全』

について教鞭をとる。専門知識を買われ、1980年代より、NHK、BBC（英国放送）、NHNZ（旧 Natural History New Zealand）等自然番組制作アドバイザーを務める。2007年に大学を辞した後、以前より関わっていた AT 業界での仕事を増やし、海外を拠点とする数々の AT 旅行会社等主催のネイチャーツアーを率い、ランドツアーまたは Expedition Cruise 船にて世界各地を旅行。また、1980年代より、国内大手旅行会社の、インバウンドエコツアー旅程デザインに関わり、「エコツーリズムコンサルタント」として契約。更に、Expedition Leader として、実際にインバウンドツアーを

率いて国内各地を旅している。AT インバウンドツアーの旅程デザインから、実施、AT 市場におけるいち消費者及び外国人としての視点、また、最近では AT 有識者として、国内各地の AT ツアー評価者として招聘されるなど、幅広い知見を保有している。

2021年6月、英語版の道東ガイドブック『Wild Hokkaido』を北海道新聞社より出版。

2022年『JAPAN THE NATURAL HISTORY OF AN ASIAN ARCHIPELAGO』を Princeton University Press より出版。

2018年より、弟子屈町在住。

<選定理由>

- ・1980年代から40年以上にわたるネイチャーガイド経験を保有し、かつ、これまで世界中を舞台に、100回以上のエクスペディションツアーに参加するなど、AT分野において現場での実践をベースとした豊富な経験値を有するため
- ・過去に北海道運輸局様主催の事業等で、ATガイド像のレクチャーを行うなど、当該分野における人材育成事業で講師を務めた実績を有するため

有識者2 ブラジル・真弓氏 全国通訳案内士

北海道出身、北海道育ち。趣味は読書、映画鑑賞、スキー、クロスカントリースキー、登山等。2009年より、海外アドベンチャートラベル会社の Expedition Cruise Ship が訪日ツアーをする際に乗船して仕事をする、assistant administrative staff member 兼 demonstrator/lecturer としての活動を開始。様々な国籍のお客様、またはスタッフと働いた経験あり。また、夫である Dr. Mark Brazil と共に、海外での陸路でのエコ・ツアー時に、co-leader（共同リーダー）として共に、北アメリカ、ヨーロッパ、南アジア、東アジア、南アメリカ、オセアニア等にて、15名前後の多国籍のお客様のツアー（2～3週間）を引率している。2016年に国家資格である全国通訳案内士の資格を取得後は、国内旅行会社の依頼で、海外のバードウォッチングや自然写真家のグループの、2週間程度のツアーのスルーガイドとして、九州から北海道までガイドしている。2018年春に、札幌近郊から道東弟子屈町へ移住。



<選定理由>

- ・2009年より海外アドベンチャートラベル会社の Expedition Cruise Ship が訪日ツアーをする際に乗船して仕事をされるなど、当該分野において10年以上の実践経験を有するため
- ・海外での陸路でのエコ・ツアー時に、co-leader（共同リーダー）として、北アメリカ、ヨーロッパ、南アジア、東アジア、南アメリカ、オセアニア等にて、15名前後の多国籍のお客様のツアー（2～3週間）を引率するなど、世界基準での現場経験と知識を有するため

② 資料化の流れ

ア) 資料に盛り込む要素の特定

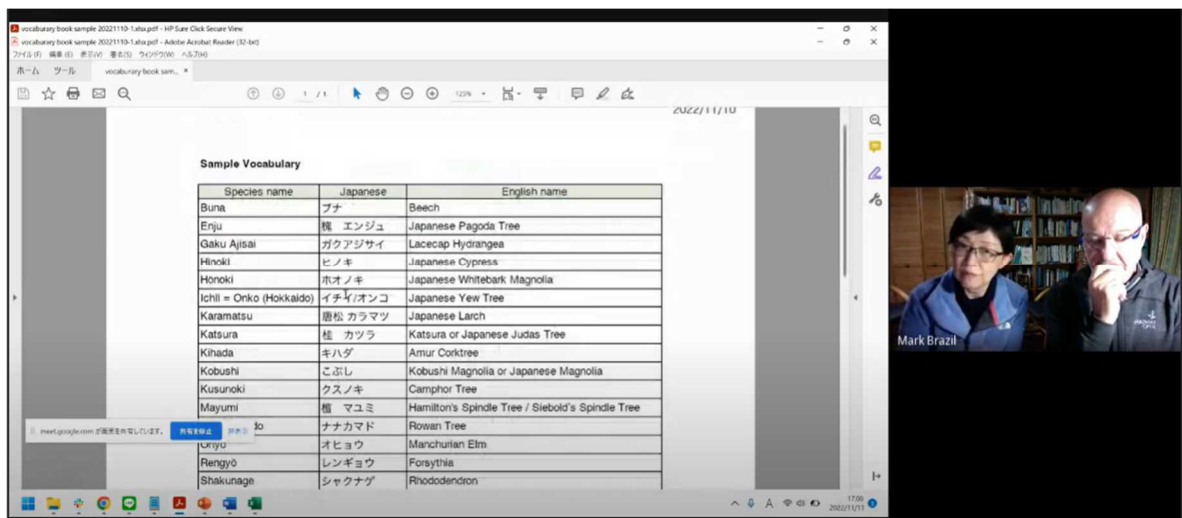
与件：

- ・ AT 旅行者を実際に対応してきたガイドを有識者として選定し、その知見を盛り込む。
- ・ 空港・ホテル・屋外のフィールドといった状況ごとに、どのような対応が求められるかという知見を AT ツアーの展開を考慮してまとめる。
- ・ 今後 AT 旅行者へのガイドレベルの向上を目指すガイドやガイド候補者の参考となるよう資料化し、提供する。
- ・ 対象とするガイドは、一つの AT ツアー全体を通して案内が可能な、いわゆるスルーガイド。

有識者であるマーク・ブラジル博士、ブラジル真弓氏と事務局で打合せ(令和4年11月11日(金) 16:30~17:30)を行い、以下の通りの構成を基本とした。

構成：

- ①イントロ introduction (まえがき)
- ②場面別のポイント ⇒ (例) 準備/空港/宿泊/食事/各フィールド/お別れ
/アフターフォロー
*場面ごとの心得・注意点・レクチャー
*場面ごとの英語表現 (こんな表現をした方が良い・しない方が良いなど)
- ③コラム ⇒ R3 年度運輸局研修事業の基調講演でお話いただいた内容でガイドに関する部分
「AT Itinerary Development, Client Expectations and Expectation Management」
*Expectation management (顧客の期待への対応)
*Expedition psychology (冒険旅行に関する心理学)
- ④ボキャブラリー (20topics)



オンライン打合せの様子 (令和4年11月11日(金) 16:30~17:30)

③ 作成した資料

詳細は資料編に記載

タイトル : A Guidebook for Adventure Travel Leaders in Hokkaido

構成

- 1 Foreword はじめに
- 2 On First Meeting Your Guests お迎え
- 3 At Your Accommodation 宿泊施設にて
- 4 Itineraries & Managing Expectations 旅程管理と期待の管理
- 5 Plans and Timing 計画とタイミング
- 6 Expedition Psychology AT ゲスト心理
- 7 Geography 地理
- 8 Geology 地質
- 9 Climate & Weather 天候と天気
- 10 Nature 自然
- 11 Seasons 季節
 - 1 Winter 冬
 - 2 Spring 春
 - 3 Summer 夏
 - 4 Autumn 秋
- 12 Habitats 生息環境
 - 1 Mountains 山
 - 2 Coasts 海岸
 - 3 Forests 森林
 - 4 Lakes & Wetlands 湖/湿地
- 13 Biodiversity 生物多様性
 - 1 Flora (Vegetation) 植物 / 樹木/草木
 - 2 Fauna (Mammals) 哺乳類
 - 3 Avifauna (Birds) 鳥類
 - 4 Insects & Spiders 昆虫
- 14 Health & Safety 健康と安全
- 15 Food 食物
- 16 Ainu History & Culture アイヌの歴史と文化
- 17 Japanese History & Culture 日本の歴史と文化
- 18 Afterword あとがき
- 19 Questions & Recommended Reading 質問と参考図書

(2) AT 旅行者の期待に応えるガイドを目指した研修

(1) で作成した資料を基にマーク・ブラジル博士、ブラジル・真弓氏を講師とし、OJT 要素を取り入れた AT 旅行者の期待に応えるためのガイド研修を実施した。実施にあたっては AT 旅行者の期待に応えるガイドになっていくための態度変容のきっかけとなる要素を仮説として立て、それを研修の中で検証する形で行った。また、実施にあたっては屋外のフィールドなどを活用し、AT ツアー開始から終了までの様々な場面を設定し実施した。

① AT 旅行者の期待に応えるガイドになっていくための態度変容のきっかけとなる要素の仮説(5つ)

- ・将来の AT ガイド候補者が、先述した「AT 旅行者の期待に応えるガイド」になっていくための態度変容のきっかけとなる要素についての仮説

要素1 ロールモデル(参考となるガイド像)の存在の有無【ロールモデル】

一例: 1980年代から約40年間のネイチャーガイドとしての経験を保有し、これまで世界中を舞台に100回以上のエクスペディションツアーに参加するなど、その分野に関する豊富な経験値を有したガイド(=マーク・ブラジル博士)等

要素2 互いに切磋琢磨する仲間・コミュニティの有無【コミュニティ】

説明: 目指すガイド像に近づくために、互いに切磋琢磨し、ともに歩みを進めることができるコミュニティがあるか否か

要素3 対象とする顧客像の理解【顧客理解】

説明: 顧客について理解ができていること。顧客の期待について理解ができていること。また、それらを理解する必要があるということ、認識できているか否か

要素4 追い求めたいと思うトピックに出会える機会の有無【トピック】

一例: (顧客に情報を伝える上で大切な考え方は「Context(文脈)」「Comparison(比較)」「Contrast(差異)」/ ツーリズムのゴールデンルール「Under Sell and Over Deliver(顧客期待値のコントロール)」等

要素5 自らがガイドするフィールドについての知識の有無【地域理解】

説明: 顧客の視点から見て、自地域がどのようなことが顧客にとって興味を惹くのか等を理解した上で、自地域の魅力について顧客に伝えることができる知識、手法の有無

上記は、次ページに記載したこれまでに実施してきた AT 人材育成に関する業務及びその現場での有識者や関係者とのやりとりから導き出した要素(仮説)である。

今回は、「アドベンチャートラベラーの期待に応えるガイド育成」において、上記5つの要素が、AT 旅行者の期待に応えるガイドになっていくための態度変容のきっかけとなるか否かを検証する。

令和4年度

アドベンチャートラベラーの期待に応えるガイド育成実証事業 報告書

その上で、今後のAT旅行者の受入にに必要なガイド育成のプログラム構築にあたり検証結果を反映させていくことを目指す。

<参考にしたこれまでのAT人材育成に関する主な業務>

令和3年度

- ・北海道運輸局 AT スルーガイド研修会運営業務
(有識者(マーク・ブラジル博士、真弓・ブラジル氏)による道内ATガイドに対する研修会の実施)
- ・北海道運輸局 冬季ATツアー造成にむけた情報整理・研修事業
(海外事例調査、ツアー実施・販売に向けた必要項目の整理、AT理解促進のための座学・実地研修)
- ・北海道運輸局 冬季ATツアー造成事業①(大雪～美瑛エリア)
- ・北海道運輸局 冬季ATツアー造成事業②(千歳～ニセコエリア)
- ・北海道運輸局 冬季ATツアー造成事業③(釧路～網走エリア)
- ・北海道観光振興機構 AT商品造成人材育成事業
(道南、道央、道東でのAT商品造成及び人材育成に関する座学・実地研修の実施)

令和2年度

- ・北海道運輸局 ATガイドの質的・量的改善に関する実証事業
(道内5か所でのネットワーキングイベントの開催、道内全域を対象にした札幌での研修会の開催)
- ・北海道運輸局 R2GCC事業 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
(道内PSA、DOAの磨き上げ)

② 参加者

ガイド研修の参加者は、下記の通りである。

1. 小林 由紀子氏 所属: Yuki Travel Service
2. 阿久澤 小夜里氏 所属: Boreal Forest ボレアルフォレスト
3. Zachary Kurtz氏 所属: Kurtz Guide Services
4. Vincent Yelle氏 所属: EZ0base
5. 尾櫃 友香氏 所属: テールウインド
6. 鳥羽 晃一氏 所属: ガイドオフィス 風

③ 研修行程

ー事前顔合わせ zoom

研修効果を高めることを目的として、事前にオンラインでの顔合わせミーティングを実施した。また、事前顔合わせ zoomの前に、**A Guidebook for Adventure Travel Leaders in Hokkaido**のドラフト版を参加者に送付し、研修修了後までに同テキストブックに関するフィードバックが欲しい旨を、参加者に伝えた。

令和4年度

アドベンチャートラベラーの期待に応えるガイド育成実証事業 報告書

開催日時：令和5年2月24日（金）16:00～17:15（Zoomにて）

出欠：出席 マーク・ブラジル博士、ブラジル真弓氏、小林 由紀子氏

Zachary Kurtz 氏、Vincent Yelle 氏、

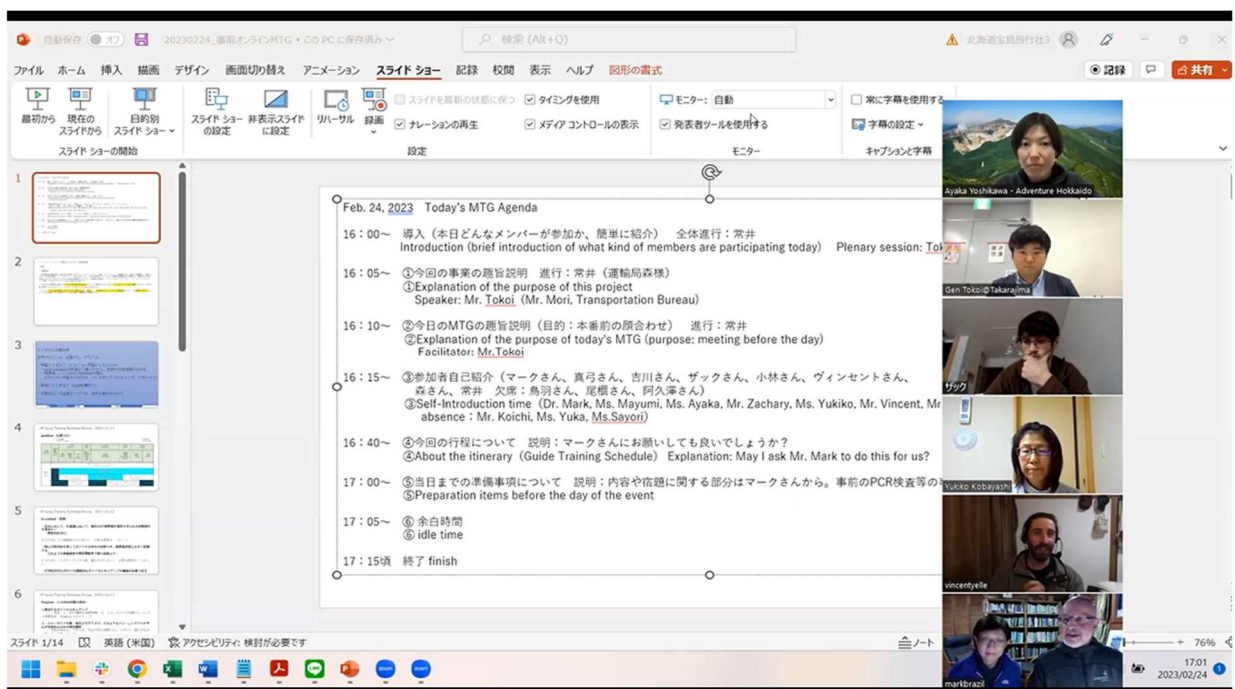
Adventure Hokkaido（合） 代表 吉川 彩香氏

北海道運輸局観光部観光企画課（AT 担当） 国際第一係長 森 恭兵氏

（株）北海道宝島旅行社 常井 玄、鈴木 香織

欠席 阿久澤 小夜里氏、尾櫃 友香氏、鳥羽 晃一氏（欠席理由はガイド業務等のため）

内容：研修趣旨説明、自己紹介、研修行程について、事前準備について 等



研修趣旨説明

（株）北海道宝島旅行社 常井より

・今回の研修は、AT ガイドの期待に応えるためのガイドになっていくことを目的として実施する。

・また、受け身としての研修ではなく、それぞれが異なる経験や知識を持つメンバーがあるので、参加者同士で、積極的にそれらの経験や知識を共有する場として設定している。経験を共有し、それぞれがディスカッションを行い、また、同時にそれぞれのガイディングの実践を通して、スキルを向上させる場として考えている。

マーク・ブラジル博士より

・今回、事前顔合わせのミーティングをオンラインで持った理由は、通常初日は初対面の人同士もいて、打ち解けるのに時間がかかるため。よりスムーズに研修に参加者が入っていけるよう、事前顔合わせの場を設定した。

・また、想定するガイド像としては、1日限りのガイドではなく、顧客に対して複数日同行するガイドを想定している。その場合、1日限りのガイドとはまた異なるスキルも必要とされるため、それらについて、今回の3泊4日の研修の場を通じて、理解を深めたい。

各自自己紹介
研修行程について
<p>マーク・ブラジル博士より</p> <ul style="list-style-type: none"> ・室内と野外のアクティビティを混在させた行程としている。この時期は、野外のアクティビティとしては、スノーシューが利用しやすいので、それを実施予定である。 ・また、ある程度事前にプランニングはしておくが、日ごとのアクティビティは、その日の天候によって、変更する可能性がある。 ・日中の時間だけではなく、朝食や昼食、夕食の時間も皆で共有し、その時間で、ガイドングについての意見交換などを行う。 ・装備については、スノーシューができる装備で来ること。また、ガイド同士でお互いのガイドングを見る機会は、ガイドにとって貴重な機会となる。例えば、同じ対象物をインタープリテーションする場合も、ガイドによって切り口や伝え方が異なることがわかるであろう。そのような、お互いのガイドングからの発見を、今回の研修の機会では、たくさん得る機会として欲しい。 ・ぜひとも、1分ごとに、ガイドとゲストの役割を、参加者自身がスイッチするような気持ちで参加してほしい。
事前準備について
<p>マーク・ブラジル博士より</p> <ul style="list-style-type: none"> ・野外での活動ができる基本的なアウトドアの装備で参加してほしい。 ・温度に関しても、基本的には氷点下、時には-8度、-9度にもなる。積雪の量も多いため、防寒対策と温度変化への対応ができる重ね着の用意はしっかりしてほしい。 ・仮想の旅程で良いので、5日間のツアーの旅程の説明の準備をしてきて欲しい。また、併せて、1日みのドイツツアーの旅程の説明の準備もしてきて欲しい。研修行程中に、各ガイドに、それぞれのシチュエーションの中の設定で、プレゼンを行ってもらう予定のため。

一 実地研修 3泊4日

講師：マーク・ブラジル博士、ブラジル真弓氏

企画運営補助：Adventure Hokkaido (合) 代表 吉川 彩香氏

参加者：

1. 小林 由紀子氏 所属：Yuki Travel Service
2. 阿久澤 小夜里氏 所属：Boreal Forest ボレアルフォレスト
3. Zachary Kurtz氏 所属：Kurtz Guide Services
4. Vincent Yelle氏 所属：EZObase
5. 尾櫃 友香氏 所属：テールウインド
6. 鳥羽 晃一氏 所属：ガイドオフィス 風

事務局：

北海道運輸局観光部観光企画課（AT 担当） 国際第一係長 森 恭兵氏
 (株)北海道宝島旅行社 観光地域づくり事業部 プランナー 常井 玄

合計 11名

行程：

DAY 1 令和5年2月28日（火）

15：00 ガストホフぱぴりお 集合（住所：弟子屈町屈斜路湖畔砂湯）

15：00～17：30 オリエンテーション 場所：ぱぴりおダイニングルーム

- ・マーク・ブラジル博士による自己紹介（これまでの経験、実績等）
- ・同氏がガイドを始めたきっかけの話
- ・今回の研修に参加するにあたって各自に意識してほしいことについての説明
（お互いの経験やスキルをシェアする場であること、皆でディスカッションすること）
- ・キーワード：**facts are boring**

＝事実をただ伝えるだけは面白くない。ストーリーと組み合わせて伝えることで顧客の興味を惹くことができる。

Context & Comparison

＝顧客にストーリーを楽しんでもらうためには、Context（文脈）と Comparison（比較）を意識して伝えるのが良い。

Under Sell and Over Deliver

＝顧客の期待値コントロールが重要である。売る時は期待値を低めに設定できるように、実際に体験してもらう時はその期待値を超える経験を提供できれば、顧客の満足度は高まる。

- ・各参加者が「ガイドを始めたきっかけ。なぜガイドを始めたのか？」を共有した。
- ・ガイドとして、いかに第一印象が重要かということについての話
- ・宿泊施設に関する説明やタイミングで意識すべき点についての説明



18：00～20：00 夕食 場所：いなか家 源平



DAY2 令和5年3月1日(水)

8:00~9:00 朝食 場所: ぱぴりおダイニングルーム



9:00~9:30 レクチャー&ディスカッション 場所: ぱぴりおダイニングルーム

- ・スルーガイドとスポットガイドの違いについて

10:00~10:30 ロールプレイング 場所: 屈斜路湖畔 砂湯

- ・目の前に見えるものに対して、それぞれがそれぞれのやり方でインタープリテーションを即興で行った。また、1Dayの行程についての説明のロールプレイングを実施した。

(トピック: 屈斜路湖、白鳥、砂湯、カルデラ湖、土地の成り立ちについて等)



11:30~16:15 ロールプレイング 場所: 摩周湖 外輪山 (摩周第1展望台⇄第3展望台)

- ・スノーシューで摩周湖の外輪山を歩きながら、目の前に見えるものに対して、それぞれがそれぞれのやり方でインタープリテーションを即興で行った。

(トピック: 樹皮剥ぎ、摩周湖の成り立ち、植生、動物 (オオワシ、オジロワシ等)、火山)



令和4年度

アドベンチャートラベラーの期待に応えるガイド育成実証事業 報告書

17:30~18:00 レクチャー&ディスカッション 場所：ぱぴりおダイニングルーム
・グループツアーとプライベートツアーのガイディングの違いについて

18:00~19:00 夕食 場所：ぱぴりおダイニングルーム



DAY3 令和5年3月2日(木)

8:00~9:00 朝食 場所：ぱぴりおダイニングルーム



8:45~10:00 レクチャー&ディスカッション 場所：ぱぴりおダイニングルーム

・「ガイドが、ツアー初日の夜に複数日の行程の全体像を説明する」という状況設定のもと、各参加者が、それぞれのやり方で行程についてのブリーフィングを実施した。



令和4年度

アドベンチャートラベラーの期待に応えるガイド育成実証事業 報告書

11:00~15:30 ロールプレイング 場所：摩周・屈斜路トレイル 仁伏の森

- ・スノーシューで仁伏の森を歩きながら、目の前に見えるものに対して、それぞれがそれぞれのやり方でインタープリテーションを即興で行った。

(トピック：摩周・屈斜路トレイル、樹皮剥ぎ、植生(カツラ等)、動物(エゾフクロウ等)、屈斜路湖、地衣類等)



17:30~18:00 レクチャー&ディスカッション 場所：ぱぴりおダイニングルーム

- ・北海道の地理や地形、気候、自然、安全性・衛生面の環境の良さ、本州との文化の違い等について、どのように顧客に説明をするか。

18:00~19:00 夕食 場所：ぱぴりおダイニングルーム



DAY4 令和5年3月3日(金)

8:00~9:00 朝食 場所：ぱぴりおダイニングルーム



9:30~12:00 ロールプレイング 場所：硫黄山 つつじヶ原自然探勝路

- ・スノーシューでつつじヶ原自然探勝路を歩きながら、目の前に見えるものに対して、それぞれがそれぞれのやり方でインタープリテーションを即興で行った。

(トピック：火山、温泉、硫黄山、植生、動物（足跡）、コケ等)



12:30~14:00 昼食・まとめ 場所：食堂と喫茶 poppotei

- ・3泊4日の行程を振り返り、全体のまとめを行った。

- ・キーワード：ストーリーテリングに重要な3つのC “Context, Compare, and Contrast.”

＝Context（文脈）

顧客に物事をわかりやすく伝えるためには、背景の文脈や全体像から伝えなければならない。

Compare（比較）

顧客に物事をわかりやすく伝えるためには、顧客目線で見えてイメージしやすいものと比較して対象を説明することが重要である。

Contrast（差異）

顧客に物事を印象的に伝えるためには、差異を伝えることが重要である。



(3) 課題解決に向けた方向性の検討

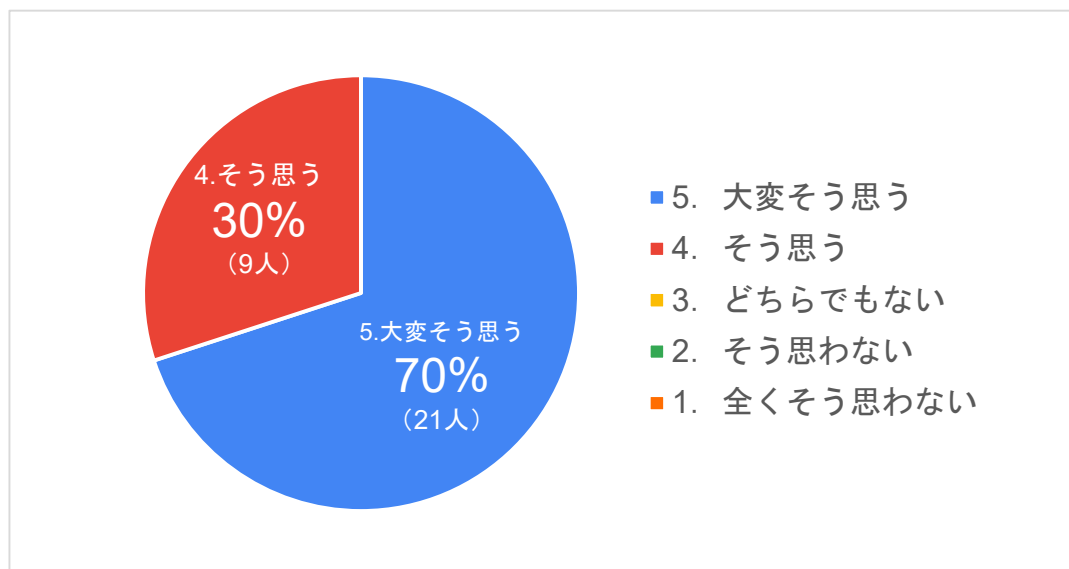
(1) にて資料を提供したガイド及びガイド候補 30 名（ネイチャーガイド、通訳案内士、地域コーディネーター、ツアオペレーター）に対してアンケート調査を行い、資料の拡充に向けた取りまとめを行った。また(2)のガイド研修後にアンケートまたはヒアリング調査を行い、仮説の検証、研修の今後の展開に向けた方向性・課題を分析し、研修内容や研修実施主体など AT 旅行者の期待に応えるガイド育成に必要な課題解決に向けた提案などのとりまとめを行った。

資料を提供したガイドに向けたアンケート調査

◆アンケート調査項目及び回答

資料「A Guidebook for Adventure Travel Leaders in Hokkaido」について

【設問1】 本資料を読むことで、あなた自身の AT 旅行者へのガイドレベルの向上に繋がりますか？（n=30）



アンケートに回答した 30 人の内、30%の 9 人が「そう思う」、70%の 21 人が「大変そう思う」と回答した。

(「ガイドレベルの向上に繋がる」と回答した主な理由)

- ・ first meeting での対応の他、nature や history など多岐にわたりまとめられていてとても参考になった。
- ・ 北海道でのガイディングに必要なマニュアルとして要点が押さえられているので活用しやすい。
- ・ ガイドの心構えに始まり、その役割について丁寧に書かれている。その上で北海道の地理・地質・気候・天候・自然・季節の特徴など、幅広く分かりやすく教えてくれている。
- ・ 様々なことにとっても細かく具体的に書かれている。
- ・ AT ガイドに必要な情報が記載されており、勉強になった。また、北海道ならではの情報がメインとなっているので、北海道で AT ガイドをするには知っておくべき情報だと感じた。
- ・ 説明がツアーの流れに沿っていて、具体的でとてもわかりやすい。トラブルを起こしがちのお

お客様の対応が具体的に書かれており、「なるほど！」と思う内容である。

- ・ I think it helps create a framework for understanding what it means to be a guide, and can be especially useful for people just getting into the industry and are not sure where to start.

(ガイドであることの意味を理解するための枠組みを作るのに役立つと思うし、この業界に入ったばかりで何から始めたらいいのかわからないという人には特に役に立つだろう。)

- ・ スルーガイドとして、様々な場面で細やかな声かけが必要な点をリマインドさせてもらった。また、様々な場面ですぐに使える役立つ英会話フレーズが載っていて大変貴重な資料だと思った。
- ・ AT ガイドは普通のガイドとは違う部分が多々あるので、AT 関係に特化した情報が様々な分野で網羅されており、また実践で活かせる形にまとめられていて、理解しやすく、役に立ちそうだった。
- ・ ガイドとしての立ち位置や知っておくべき情報が細やかに書かれてあり、ガイド前に読み返すのにも良い。実践にとっても即した内容で分かりやすい。あとがきで具体的にどう改善すれば良いか書かれてあり参考になった。語彙集も有難い。
- ・ 一般的なガイドテキストよりも範囲が限定されているので。
- ・ AT のスルーガイドが気を付けるべきことについて網羅しつつ、一つずつの説明が簡潔でとてもわかりやすい。実際のツアーにすぐ役立つことができると思う。また、これまで担当しなかった分野・アクティビティではどのような単語が出てくるか予測が難しいが、こちらに単語リストとしてまとめられているのが非常にありがたい。
- ・ 全体的な心構えや、様々な場面で心掛ける点について分かり易く記述されているため。
- ・ It provides a good reminder of things to remember when leading a trip, broad background knowledge to connect stories to and the vocab list will help translating!
(この本は、旅行を引率する際に覚えておくべきことを思い出させ、ストーリーをつなげるための幅広い背景知識を提供してくれており、語彙リストは翻訳に役立つ!)
- ・ 筆者の経験や豊富な知識の共有は、ガイドの実践に大変役立つと思う。
- ・ Having vocabulary will make the guide more confident and in turn the guests will feel more satisfied.
(ボキャブラリーを持つことはガイドに自信を持たせ、ひいてはゲストの満足度を高める。)
- ・ 大部分の北海道についてを知る事が出来るので、良い資料であると感じたため。
- ・ 北海道のユニークな恵まれた自然を改めて思うことができた。著者であるお二人の北海道を、愛する気持ちが伝わった。
- ・ 自然の物に対する正しい英語の用語だけではなく基礎的なお客様との接し方なども書いてあり、知識的にも一般常識的にもとても参考になるから。
- ・ 実際にガイドをするときに役に立つ情報が盛り込まれているから。
- ・ 特に最初の1 (Foreword「はじめに」) から7 (Geography「地理」) までの項目が具体的に、どの時点でどのような事が必要かをお客様の立場から説明されている点。18番 (Afterword「あとがき」) は一番大切なガイドの基本だと思う。19 (Questions & Recommended Reading「質問と参考図書」) で設定された質問が有益である。

- ・北海道に焦点をあてて、トピックを網羅しているのありがたい。
 - ・ガイディングの具体例があるところ。
- (その他)
- ・知識の強化には大変役立つ教材ですが、その得た知識を使って実際にガイドをする経験を積まないことには、ガイドレベルが向上したとは言えないと思う。
 - ・ATに限らず、北海道を訪れるインバウンドへのガイドレベルの向上につながると思う。
 - ・アウトドアガイドだけでなく、北海道を案内するガイドに有益な基本的情報が紹介されている。

【設問2】本資料の良い点、役に立つ点はどこだと思いますか？

(内容に関する回答)

- ・トピックごとにコンパクトに必要な情報がまとまっていて、かつ英語で表現する方法が端的に書かれているので、実際の現場で即役に立つと思う。
- (ただし、ある程度の英語力が必須かと思う。)
- ・最終ページに質問があったが、自分の言葉で英文を作ってみるというのは非常に重要な練習になるのでとても良いと思う。
 - ・どのテーマも、幅広い内容のものがコンパクトにまとめられていて、わかりやすかった。また、それぞれの内容をどのように英語で表現したらよいかの参考にもなるので、助かる。
 - ・**useful vocabulary** が豊富に掲載されていて、とてもわかりやすい。
 - ・北海道の野生生物や植生を伝える上で、的確な単語、情報が集約されている。
 - ・顧客と出会い、過ごす時間を丁寧に記してくださっているところ。サンプルフレーズ。単語表。
 - ・ガイドとしての配慮、気の使い方をしっかり指示しているところ。
 - ・ATガイドで必要な特殊(自然、動物、気候など)な英単語を箇条書きで記載されており、普通のガイドでは使わないが、ATガイドでは必要な英単語を学ぶことができる。
 - ・1 内容が具体的、とても理解しやすい 2 重要キーワードが太文字
3 例文もすぐに使える表現、また役に立つ単語が状況別に豊富に紹介されている
 - ・Sections 4 (旅程管理と期待の管理), 5 (計画とタイミング) and 6 (ATゲスト心理) **to me proved to be the most useful as a cheat-sheet of sorts to remember when on tour.**
(私にとってセクション4、5、6は、ツアー中に覚えておくための有意義な紙情報として最も役に立った。)
 - ・実用的な文章やフレーズが載っている点。また、様々なシチュエーションで、スルーガイドとして伝えるべきことなどが載っている点。いつそれを伝えるのが効果的か、何でそれを伝えるのか、なども詳細に載っていてとても役に立つと思った。
 - ・ツアーリーダーとして求められる物理的・心理的な準備を的確にまとめている点。色々な自然文化等の分野の情報が北海道の視点でまとめられている点。生物名などの通常の通常観光以上のレベルのワードがまとめられていて応用しやすい点。サンプルフレーズがある点でこういった場面でどう言ったらいいかイメージしやすい点。最後の質問等を考える訓練や参考文献などリアルにATガイドをしたい人に参考になる。WOW!な体験を毎日お客様に提供するという心構えなどは非常に参考になった。
 - ・トピック別に訳語が確認できること。実際にガイドシーンで使える例文があること。

- ・ただの説明や提示だけでなく例文もあり実際に使いやすい。
- ・自然、文化、歴史などの知識的な部分や、ツアー手順の具体的な流れ等使いやすい項目が多い。
- ・情報量がちょうどいい（コンパクトなのでツアー中に持ち歩きできる）。単語リスト、フレーズ集が実践的で使いやすい（普段使うフレーズでも、ネイティブの言い方を学べるのありがたい）。それぞれのシチュエーションごとに留意すべき点が簡潔にまとめられている。Further Reading がある点。
- ・広範囲な内容をカバーしている点。単語帳が掲載されている点。英語表現が参考になる点。
- ・A good mix of guiding advice and Hokkaido knowledge.
(ガイドのアドバイスと北海道の知識がうまくミックスされている。)
- ・The afterword is essential reading for any guide coming from the “memorise facts” style of training that Hokkaido Outdoor Guides seem to get.
(あとがきは、北海道のアウトドアガイドが受けるような「事実を暗記する」スタイルのトレーニングを受けてきたガイドにとっては必読の書だ。)
- ・知識・経験を資料化することで、理解・納得が出来るまで何度でも読み返す事ができる。
- ・Vocabulary (単語)
- ・大部分の北海道について知る事が出来るので、北海道についてを学ぶ事に対して良い資料であると感じた。各項目ごとに英語、アイヌ語、ローマ字、漢字の単語リストがあるので、(専門用語に近い) 分からない単語を調べずとも掲載されているのが良いと感じた。
- ・1. 平易な英語で書かれているため、そのまま英語ネイティブでないお客様への説明に仕える点。2. 日本人として当たり前と感じていて説明を抜かしがちな内容を再認識させてくれている点。3. それぞれの項目でとても丁寧に説明がされている点。
- ・具体的な内容とわかりやすい説明。
- ・日本語、英語で用語が書いてあること。それぞれの項目でわかれているのも検索しやすい
- ・7章から項目ごとに概要と単語リストを紹介している点。サンプルフレーズも参考になる。特に18章 (contrast, compare & contrast) が実践的で有益。
- ・具体的な内容をあげている点。名前を帽子やジャケットの見えるところにつけておくとよいとか、ただの事実の羅列は退屈で、ストーリーで話すべき、そのために context, compare, contrast をつかうとよいなど。
- ・1-7 (はじめに～地理), 18 (あとがき), 19 (質問と参考図書) でガイドする際に大切だと思う点がわかりやすく説明されている点。語彙が整理されていて覚えやすい編集がなされてる点。ネイチャーを中心に各項目で学ぶべき語彙が網羅されている点。各項目の例文。
- ・Habitats と Biodiversity が細分化されて説明されているので、実際にお客様をガイドする場所に特化できるのが嬉しい。18 (Afterword 「あとがき」) はガイドする際の中身が濃いアドバイスのためになる！自分のガイディングを見直すことができた。

(その他)

- ・テキストの使用を、今回のような研修とセットにすることが理想的だと思う。
事前学習として読み、実際の研修時にその表現を使ってみることで確実に身につく。

【設問3】本資料の改善点について、あなたが感じたことをお知らせください。

- ボキャブラリーについては、品詞が書いてあるとわかりやすいかもしれない。ただし、ワードを辞書で調べてどのように使うかを自分で考えない限り覚えられないので、あえて書かないという手もあるかと思う。
- コミュニケーションの重要なコンセプトである、Context, Comparison, Contrast, Body language, Stories and Wow factors, Undersell and Overdeliverなどは、テキストの各チャプターにそのワードがズバリ書かれていたり、ワードはなくても意味が含まれていたりするが、“Communication”や“Delivering Messages”のようなチャプターを1つ追加しても良いと思う。
一方で、もし研修とセットにするのであれば、今回のように研修の中で練習を通して繰り返しこのコンセプトを学ぶことで身につく事なので、あえてテキストに書かれていないことで一生懸命メモを取るなどにより、より覚えるという可能性もあると思う。
- 鳥や動物の名前、お花や木の名前、食材の名前など、もっとたくさんリストアップしていただけると嬉しい。リストの順番も、日本語の五十音順？などにしていただけると、探しやすいかも、と感じた。
- 気になったところ 1. : 8. Geology のところの単語表の中に「死火山」という表記がありますが、日本では現在使われていない言葉なので気になりました。海外では存在する言葉なのでしょうか？『以前は、現在噴火または噴気活動を続けている火山を活火山、現在は活動していないが歴史時代に活動した記録が残っている火山を休火山、歴史時代の活動の記録がない火山を死火山と分類していました。しかし、年代測定法の進歩により火山の過去の活動が明らかになり、火山の寿命は長く、歴史時代の噴火活動の有無だけで分類することは意味がないので、近年は休火山や死火山という分類はなされていません。』 ←気象庁 HP より
- 気になったところ 2. : 8. Geology のところの単語表の中に「安山岩」も加えていただけたらと思いました。日本は安山岩の火山が多いと聞いていますので是非お願いします。
- ガイドに特化した単体の分量多めのサンプルフレーズ集があると助かると思います(シチュエーションが無数だとは思いますが…)。
- 英単語表記の部分にローマ字読みの記載がありますが、ローマ字表記の代わりに、その英単語の特徴/解説を簡単に英語で説明できるものがあれば、実際にゲストに説明する時に役立つかと思いました。
- ガイドをするとき(事実など)説明しながら、お客様にもっと理解してもらえるように、また楽しんでもらえるように、いつも「ストーリー」を考えています。新聞記事、NHK BS のプログラムなどから話題を探し、自分がお客様だったらどんなことを聞きたいかなどを考えています。可能であれば、ガイドの話で「ストーリー」を作っていく時の大切なポイントやどんな風に「ストーリー」をまとめていったら良いか、などアドバイスがあれば良いと思いました。
- While the sections on the nature, geology, etc of Hokkaido prove a great reference for Japanese guides with the abundance of English vocab, I think I personally would benefit more from information on logistics, maintaining relationships with guides on tour, etc. (北海道の自然や地質などに関するセクションは、英語の語彙が豊富な日本人ガイドにとっては大いに参考になるが、個人的には、ロジスティクスやツアー中のガイドとの関係維持などに関する情報の方が有益だと思う。)
- 既に多くの単語リストを載せていただいている、特に北海道内の自然で使える動物や植物の名前

など、とても役立つなと思いました！もし可能なら、魚の名前、縄文文化なども載っていると良いかなと思いました。アイヌ文化については、1ページにまとめるのは難しいと思いますが、概要を説明するためのフレーズがあり便利だと思いました。1点、過去形で書かれていたのが少し気になりました。

- ・私自身が専門的なアウトドアの知識がないところで、普通のガイドから屋外のアクティビティを含む AT などのツアーを扱うことでのリスクについて常に不安に感じているところなのですが（安全性の確保や緊急の応急措置などが必要な場合が起こったときにどうするかなど）Health & Safety の項目がもう少し詳しく説明してもらえるとより参考になると思った。（事前の説明だったりどの範囲までをカバーするかだったり）
- ・今回はページ数に限りがあったと思いますが、できれば索引があると良かったと思います。
- ・例文や単語をもう少し増やしてほしい。
- ・AT でよくあるアクティビティ（登山、サイクリング、カヤックなど）で使われる単語集もあるとありがたいと思いました。
- ・I wonder if the afterword would be even better as the foreword- to set the tone that the content of the guide is not to be memorised and regurgitated, but to be used as a basis for telling your own stories while guiding.
(あとがきに書いていることを前書きに持ってくることで、ガイドの内容は丸暗記され、復唱されるものではなく、ガイドをしながら自分自身の物語を語るための基礎として使われるものだというトーンを設定することができ、さらに良いものになるのではないだろうか。)
- ・I think categorising the vocabulary would make it easier to use.
(語彙を分類すれば、もっと使いやすくなると思う。)
- ・通訳ガイドが、ネイチャーガイドさんへの繋ぎとして AT 旅行者に相對することを想定して書かれているならば、十分な内容であったと感じています。その上で、通訳ガイドとネイチャーガイドがどのような情報をシェアすると、それぞれがお客様をスムーズに案内を出来るかなどの情報があると、(今は) AT にあまり関わっていない私のようなガイドにも嬉しいと思いました。
- ・もしできるならアルファベット順、あいうえお順で用語が検索できるとより使いやすいと思いました。
- ・すべてのガイドがこれだけの英文をすぐに読めるわけではないので、日本語訳と併記してあるとありがたいです。
- ・説明文は書き言葉なので、話し言葉で書かれているページ下の例文がもっと多いと良い。
- ・事実は退屈という強烈で素晴らしいメッセージに加えて、ストーリー仕立てで話す作り方の例があるといい。
- ・このテキストの意図とは違うかもしれないが、日本の社会や文化の情報がもう少し多いとさらに良い。
- ・アイヌの説明が物足りないです。「イランカラプテ」の英語での意味を書きましたが、それは茅野さんが言ったことで、必ずしもそれがすべてではない、と知ってから私は私が説明するときは1つの解釈だと付け加えることにしています。
- ・北海道の歴史も地学的説明ももっと詳しくしてほしいです。

◆資料の拡充に向けたとりまとめ（改善点であった事項からの抜粋・整理）

- ① 現状の資料では 18（あとがき）に記載されている Context, Comparison, Contrast, Body language, Stories and Wow factors, Undersell and Overdeliver などは、ガイドが保有すべきスキルのうちコミュニケーションの重要なコンセプトなる事柄なので、それらの説明を含んだ「Communication」又は、「Delivering Messages」といった章分けで整理しても良いのではないかと。
- ② 拡充を望むという意見があがった事項
 - ・鳥や動物の名前、お花や木の名前、食材の名前など、もっとたくさんリストアップしていただけると嬉しい。
 - ・8. Geology の単語表の部分への「安山岩」の追加。日本は安山岩の火山が多いと聞いているので。
 - ・ガイドに特化した単体の分量多めのサンプルフレーズ集。
 - ・英単語表記のローマ字読みの記載の代わりに、その英単語の特徴/解説を簡単に英語で説明できる記載があっても良いのではないかと。実際にゲストに説明する時に役立つと考えるため。
 - ・ガイドの話で「ストーリー」を作っていく時の大切なポイントやどんな風に「ストーリー」をまとめていったら良いかのアドバイス。
 - ・ツアー中のガイド間の関係性の維持など、ロジスティックスに関する部分の記載があると有益なのではないかと。
 - ・魚の名前、縄文文化についての事柄などの記載。
 - ・Health & Safety の項目がもう少し詳しく説明してもらえるとより参考になると思った。（事前の説明だったりどの範囲までをカバーするかだったり）
 - ・今回はページ数に限りがあったと思いますが、できれば索引があると良かったと思う。
 - ・AT でよくあるアクティビティ（登山、サイクリング、カヤックなど）で使われる単語集もあるとありがたい。
 - ・通訳ガイドとネイチャーガイドがどのような情報をシェアすると、それぞれがお客様をスムーズに案内を出来るかなどの情報。
 - ・もしできるならアルファベット順、あいいうえお順で用語が検索できるとより使いやすい。
 - ・すべてのガイドがこれだけの英文をすぐに読めるわけではないので、日本語訳と併記してあるとありがたい。
 - ・話し言葉で書かれているページ下の例文がもっと多いと良い。
 - ・このテキストの意図とは違うかもしれないが、日本の社会や文化の情報がもう少し多いとさらに良い。
 - ・アイヌの説明が物足りない。北海道の歴史も地学的説明ももっと詳しくしてほしい。

[設問 4] その他、本資料の内容に関してお気づきの点があれば、自由にご記入ください。

- ・植物や動物など固有名前は、発音なども含めて英語で説明するのはとても難しいので、このガイドブックを使って指差しで説明できるとお互いにストレスがなくとても良いなと思いました。持ち歩きたいので、あまりかさばらない本だといいなと思いました。
- ・大変素晴らしいガイドブックです。今後必ず役立てます。北海道版だけでなく東北、関東、中部、関西、中国、四国、九州、沖縄版など国内をブロック分けした同様のガイドブックもあると無敵

だと思いました。今後ともよろしくお願ひします。

- AT ガイド概論的な資料に感動をしています。これからガイドを目指す人にとっての入門書として、現ガイドにとっては振り返りのポイントとして、とても良い資料だと思います。スルーガイド様向けの内容でしたが、アクティビティガイドとしても共通して会得すべきことが網羅されておりました。貴重な資料を拝見させていただきありがとうございました。
- 私自身は AT の専門ガイドではありませんが、北海道をガイドするにあたって AT の内容を多く含んだツアーを担当させていただく機会が多いので、こちらの資料にとっても関心があります。今回読んでいてわかったことは、私が普段スルーガイドで心がけていることと AT のスルーガイドに必要な事には、基本的に違いがないことが改めて分かりました。また、日本語対応のネイチャーガイドさんと一緒に案内する場合に気をつけるべき大事なことも学ぶことが出来ました。これからも何度も読み返していきたいと思います。このような素晴らしいガイドブックを作成していただきありがとうございました。ツアー前には、例文を声に出して読んでウォーミングアップしたいです。冊子版の作成の予定があれば、ぜひ購入したい。
- AT ガイドの必要要素だけでなく、英語スキルの向上や英語でガイドをする際にとっても役立つ冊子だと感じました。ただ、英語レベルが一定以上のガイド向けのツールであると感じました。英語を始めた方向けであれば、もう少し日本語での説明があると、より幅広い方が使いやすく、また重宝されるのかと思いました。
- とても実践的な内容でガイドからの視線で書かれてあり読みやすく、とても良かったです。これからの AT に使わせて頂きます。ありがとうございます。
- 予算がつづくかぎりアップデートしてほしい。テキストを使って研修を実施してほしい。
- このような資料を求めているガイドは多いと思います。今回共有していただき大変感謝しております。ありがとうございます。
- 単語もたくさん取り上げて頂きありがたいです。幾つか自分が使っているものと違う単語もあったので学んで使いこなせるようになりたいと思いました。
- 北海道のことを非常に分かりやすく説明して下さい、とても勉強になりました。
- 6章の「group's dynamic」を知って嬉しい。ATに限らず団体をガイドするときにはいつもなんとなく感じていることです。ではどうやって見極めて対応するかは難しいですが…。
- とても画期的な良い資料を作成していただきました。マーク・ブラジルさんと真由美さんと関係者の皆さまありがとうございます。素晴らしいです。これを使ってブラジルご夫妻の肉声での研修を受けたいです。
- ガイドにとっては有難い情報が豊富で、ブラジルご夫妻に感謝です！

研修後の有識者・参加者へのアンケート・ヒアリング調査

先述した仮説（要素1～5）を検証するため、下記のヒアリング・アンケート調査を実施した。回答は以下の通りである。

・マーク・ブラジル博士、ブラジル・真弓氏へのヒアリング結果

（仮説：要素1～5について）

要素1 ロールモデルの存在の有無

→ 自らのガイドスキルを高めていくために、参考となるロールモデルの存在は有益である。

要素2 互いに切磋琢磨する仲間・コミュニティの有無

→ 今回の研修の組み立てもそうであったように、普段ガイド同士がお互いのガイディングを見る機会はあまりないと考えている。だがしかし、お互いのガイドが持つ知見、視点を共有して、互いにスキルを吸収することは、それぞれのガイドのレベルアップに有効だと考えている。そのため、本研修もそのような組み立てにしている。

要素3 対象とする顧客像の理解

→ 顧客を知り、顧客の期待値をコントロールすることは、ガイドスキルとして、非常に重要なことである。

要素4 追い求めたいと思うトピックに出会う機会の有無

→ 今回の研修のように、様々な視点からガイディングをお互いに実践することで、各自が得ることがたくさんある。

要素5 自らがガイディングするフィールドについての知識の有無

→ 日本人が日本の素晴らしさ、希少性等に中々気づけないように、来訪者目線で、自らのフィールドの価値を再認識することは、ガイドする土地の価値を顧客に伝える上で、非常に重要なことである。

（研修の今後の展開に向けた方向性・課題）

・研修参加者の英語能力を一定以上に保つことが、研修の運営上、重要だと感じている。

また、基本的に、ATを始めとした高付加価値旅行のお客様に対しては、スルーガイドは、高度な英語能力を必要とされることが前提のため、そのようなガイド人材の育成を想定した研修であるならば、なおさら、参加者を集める際に、高度な英語能力の保有は最低限設定しておくべきであると考え

・参加者へのアンケート結果

[設問1] 今回の研修の機会が、自らのガイド能力を高めるモチベーション向上の機会になったか否か。

はい 6名 いいえ 0名

[設問2] ガイド能力向上のモチベーションアップにつながった要素は何か？

	参加者 A	参加者 B	参加者 C	参加者 D	参加者 E	参加者 F	集計
要素1 ロールモデル の有無	○	○	○	○	○	○	6
要素2 コミュニティ の有無	○	○	○		○	○	5
要素3 顧客理解	○	○		○	○	○	5
要素4 追い求めたい と思うトピック に出会える 機会の有無	○	○	○	○	○	○	6
要素5 地域理解	○	○	○		○	○	5
その他 自由回答	下記 ア	下記 イ		下記 ウ	下記 エ	下記 オ	

その他 自由回答

ア) 自分が今後身に着けるべきことが具体的にわかったため。

イ) ガイディングのスキル、英語のスキルはもちろんですが、自然や法律についての知識を常に最新のものにしていく（学んでいく）ことが大切だということも教えていただきました。

ウ) 普段とは異なる期待を持ったゲストや、異なるガイドング方法を見ることができたため。

エ) 参加者として来ていた皆さんも経験豊富でたくさんのガイド方法や知識に触れることができた。

オ) 今まで経験してきたガイド技術やもてなし方など基本的には海外からの旅行者にも対応できることが確認できた。

◆態度変容のきっかけとなる要素として仮説立てした部分についてのとりまとめ

＜仮説の検証結果＞

仮説…要素1～5は、AT 旅行者の期待に応えるガイドになっていくための態度変容のきっかけとなる要素である。

検証結果…各参加者への態度変容のきっかけとなった要素について質問した所、概ね、上記の要素1～5が態度変容(ガイド能力向上に係るモチベーションアップ)のきっかけとしてあてはまると回答があったため、この仮説は正しいと結論づける。

◆研修内容について参加者からの意見

【研修の運営に関して】

- ・全員が1台の車で移動して、車内でのブリーフィング(下車後のホテルチェックインやアクティビティの説明など)やガイディングのロールプレイもできればなお良かった。(もしくは2台に分乗して、マークさんと真弓さんにそれぞれ乗車していただきファシリテイトしてもらう)

【英語力の向上に関して】

- ・英語でのガイドをしてみたいけれど、何から始めたら良いのかわからないという方も、英語レベルに合わせた今回のような研修の機会があると、一步進む良いきっかけになるのではないかと感じました。

【研修の内容や長さに関して】

- ・ガイド経験が浅い人間にとっては、3日間でインプットする情報が少し多すぎると感じた。途中で、少し休息の時間を挟めると良いかもしれない。講師にとって、4日間に研修期間を延ばすことは現実的にスケジュールの調整が難しいかもしれないが、できれば研修のペースとして、その方がより定着するのではないかと。

【研修の雰囲気に関して】

- ・研修参加者の間で、少し恥ずかしがる部分があったと感じた。研修の機会を最大限効果的にするためには、各自が弱さをさらけ出すことをためらわず、そうすることで、グループとして一体感も出て、よりお互いの研修効果を高められると思う。

【参加者同士でディスカッションする時間の確保】

- ・出来たら参加者全員で同じ宿泊先に泊まれたらよかったかなと思います。一日の行程を終えたうえで参加者同士のディスカッションが出来たら更によかったかなと感じます

【研修の実施時期に関して】

- ・ガイド業の閑散期、5月中旬から5月末、11月上旬に開催できると参加しやすい。

3. 総括

(1). 研修の今後の展開に向けた方向性・注意点

◆研修の今後の展開に向けた方向性

アドベンチャートラベラーの期待に応えるガイドになるため、又は、本人がそれを目指そうとする態度変容を促すために、以下の要素を仮説として立て、各要素を取り入れた研修を実施した。

- 要素1 ロールモデル（参考となるガイド像）の存在の有無【ロールモデル】
- 要素2 互いに切磋琢磨する仲間・コミュニティの有無【コミュニティ】
- 要素3 対象とする顧客像の理解【顧客理解】
- 要素4 追い求めたいと思うトピックに出会える機会の有無【トピック】
- 要素5 自らがガイドするフィールドについての知識の有無【地域理解】

P28 のアンケート結果によると参加者全員について本研修がガイド能力向上にかかるモチベーションアップにつながったと言う回答であり、また各要素についてもモチベーションアップにつながったとする回答がすべての要素につき8割以上となった。

そのため本実証事業で検証した要素を取り入れた研修を持続的に行っていくことがガイド育成に関する課題解決に対して有効であるといえる。

◆研修実施にあたっての要諦

本実証事業で検証した要素を取り入れた研修を今後継続的に実施していく際の要諦を仮説の要素ごとに次の通りまとめた。

- ア) 講師人材の選定（要素1）
- イ) 研修プログラム構築にあたって、継続的にコミュニティを形成できる内容とすること（要素2）
- ウ) 解像度高く、具体的に、対象となる顧客像が理解できるプログラムの設計（要素3）
- エ) 実践的な現場での経験値から来る臨場感が高いトピックの提供（要素4）
- オ) 顧客目線を見た時の、自らがガイドを行うフィールドについての深い知識の獲得（要素5）

(2). 研修内容や研修実施主体など AT 旅行者の期待に応えるガイド育成に必要な課題解決に向けた提案

◆研修内容

上記注意点ア～オを念頭に置いた研修内容の設計の提案を行う。

i) 選定する講師の要件

以下に挙げたような能力・経験を持つ講師を選定すること。

- ・これまでに100回以上のツアーリーダー経験など、豊富な現場での経験値がある人材。

- ・対象となる顧客目線で、ガイドングを行うことができる人材。
- ・自らがガイドングを行うフィールドについての深い知識を保有し、アウトプットすることができる人材。

ii) 継続的にコミュニティを形成できる仕組みの構築

単発の研修1回で終わるのではなく、研修実施後も、継続的にお互いでの情報交換や、フォローアップができるような仕組みを構築すること。

iii) 具体的な顧客像の設定

- ・アドベンチャートラベラーの中でも、出身国・居住国・年齢・性別・職業・世帯年収などの属性情報や、同行者・旅の目的・参加するツアー形態（ex. 募集型ツアーなのか、プライベートのオーダーメイドツアーなのか等）、日本への訪問歴（ex. 初来日なのか、訪日リピーターなのか等）など対象となる顧客像を細分化して具体化したものをその研修における対象ペルソナと設定して、研修を実施すること。

iv) 適切なトピックの設定と提供

- ・事前に複数のトピックを設定しておき、研修の場では一方的な座学中心のレクチャーのみではなく、興味を引くように実践的な現場での経験値から来る臨場感が高いトピックとの出会いを誘発すること。

v) ガイドングを行うフィールドについての深い知識の獲得

- ・土地の成り立ちや、自然、歴史、文化など、顧客目線で見た時に深掘するポイントを認識しつつ、アウトプットすることができるような研修内容を組むこと。

◆研修実施主体

今後このような高度な研修を持続的に実施することは AT 旅行者受入において非常に重要であるが、ガイドを専業とするものがこのような研修の企画・募集・運営をすることはノウハウも時間も不足しており困難である。そのため北海道の AT の理解促進と啓発活動、宣伝誘致、人材育成、海外からの問い合わせへの対応を活動内容とし、ノウハウを持った北海道内における AT 推進の中間支援組織などが事業として継続的に取り組むことが適当と考えられる。

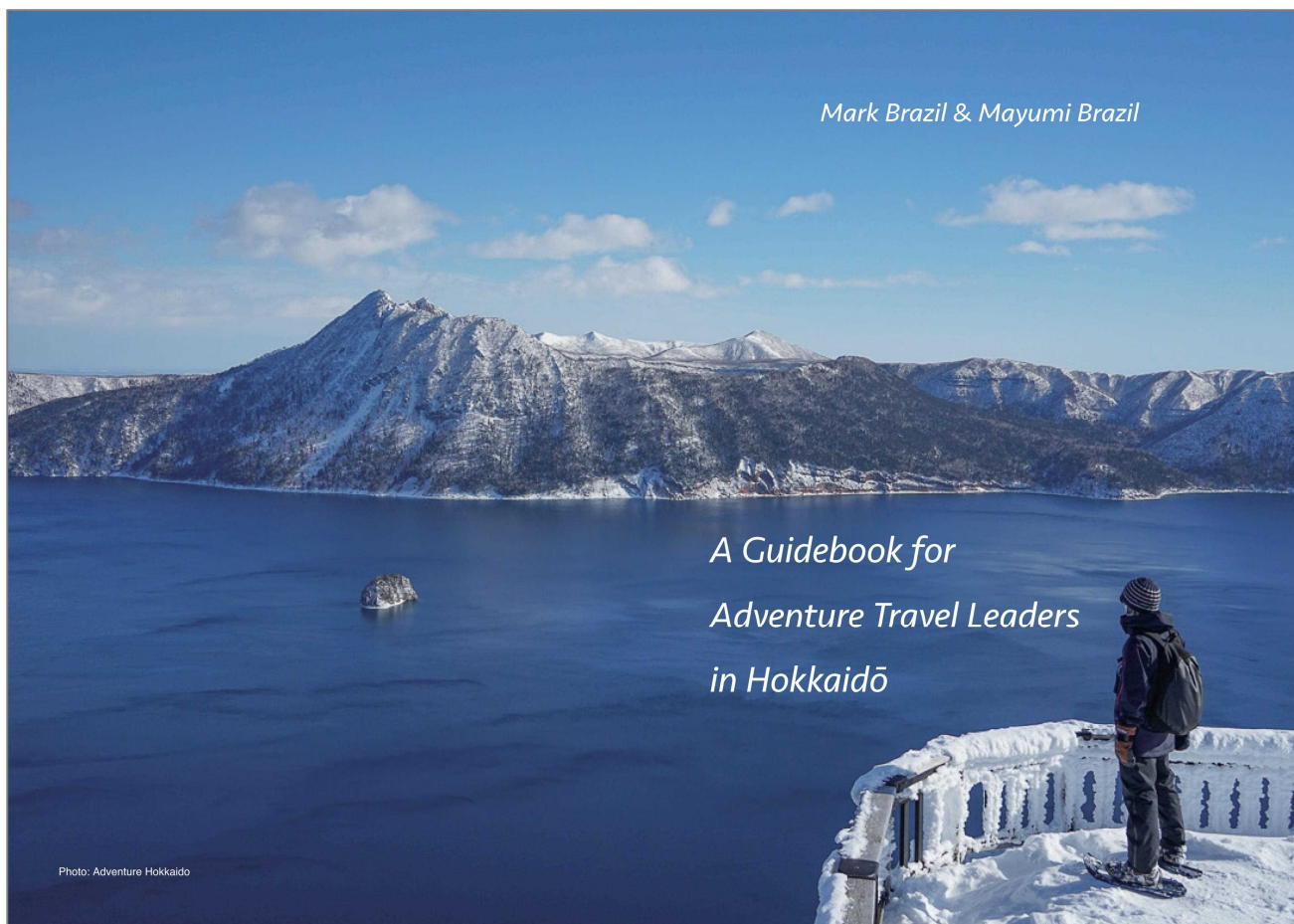
以上

令和4年度

アドベンチャートラベラーの期待に応えるガイド育成実証事業

報告書 <資料編>

令和5年3月
国土交通省 北海道運輸局



Dedication

This work is dedicated to the memory of our dear friend and mentor Chieko Sakihana (1941–2019). Chieko-san, as she was always affectionately known, was one of the greatest guides Japan has ever produced. We both learned greatly from her and we both owe her an enormous debt of gratitude. We thank Chieko-san for all she taught us about Japan and about guiding.

A Guidebook for Adventure Travel Leaders in Hokkaido

First Edition 31 March 2023
produced for
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

Copyright © Mark Brazil, Mayumi Brazil & Hokkaido Transport Bureau

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior permission of the publishers



Photo: Adventure Hokkaido



Acknowledgements

We thank Kyōhei Mori of the Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism, for commissioning this work. We also thank Ayaka Yoshikawa of Adventure Hokkaidō, Yukiko Kobayashi, Paul Green and Angus Macindoe for their helpful comments, suggestions and input.

Contents

1 Foreword	はじめに
2 On First Meeting Your Guests	お迎え
3 At Your Accommodation	宿泊施設にて
4 Itineraries & Managing Expectations	旅程管理と期待の管理
5 Plans and Timing	計画とタイミング
6 Expedition Psychology	ATゲスト心理
7 Geography	地理
8 Geology	地質
9 Climate & Weather	天候と天気
10 Nature	自然
11 Seasons	季節
-1 Winter	冬
-2 Spring	春
-3 Summer	夏
-4 Autumn	秋
12 Habitats	生息環境
-1 Mountains	山
-2 Coasts	海岸
-3 Forests	森林
-4 Lakes & Wetlands	湖/湿地
13 Biodiversity	生物多様性
-1 Flora (Vegetation)	植物相 (樹木/草木)
-2 Fauna (Mammals)	動物相 (哺乳類)
-3 Avifauna (Birds)	鳥類相 (鳥類)
-4 Insects & Spiders	昆虫と蜘蛛
14 Health & Safety	健康と安全
15 Food	食物
16 Ainu History & Culture	アイヌの歴史と文化
17 Japanese History & Culture	日本の歴史と文化
18 Afterword	あとがき
19 Questions & Recommended Reading	質問と参考図書

1 Foreword

This Guidebook is for outdoor adventure **through guides** and **field leaders**, and for those engaged in the wider guiding market who want to improve their guiding skills. For most of the various topics covered in the chapters that follow, we include an introduction to the topic, followed by a dedicated 'useful vocabulary' section, which includes 30 or more English words with their translations in *romaji* and *kanji*. Most chapters conclude with a few sample phrases using words in the vocabulary. Although space has limited the number of topics and the extent of the vocabulary that can be introduced, we hope that this guidebook will prove a useful resource for outdoor guides wishing to learn or improve their English-language skills.

Adventure guiding provides us with opportunities to be active outdoors in the company of like-minded people. An outdoor guide's role is a busy one, filled with many activities and responsibilities which include the provision of information, entertainment, and safe excursions into the outdoors. In Japan, the term **through guide** is used to describe someone who accompanies guests throughout their journey from their arrival to their departure, including their daily activities, and speaks the native language of their guests. Outside Japan, **outdoor guides** may be referred to as **tour leaders**, because they lead all activities *and* guide their guests throughout their tour.

An adventure guide's role involves looking after the needs of their guests for their entire tour, which may last several days. It also involves being with guests throughout each day from morning to evening, sharing in all experiences. Typically, an adventure guide will also share meals with guests, providing or facilitating conversation at meal times. The essence of being a good guide is being sociable with guests, being a good communicator, and being able to explain the tour, the activity, the local culture and any interesting aspects of each location. It is essential that the guide undertakes extensive preparation before their tour in order for it to be a success.

As an outdoor adventure guide we must be enthusiastic and dedicated, we must provide information, communicate actively, and lead all the activities of the day. Our role is not only to occupy, entertain and educate our guests but also to satisfy their varied interests and send them home wishing that they had even more time to spend here in Hokkaidō. Part of being a good guide is a willingness to keep on growing; there are new things to learn every day; we can learn from each other, from our experiences and also from our guests. Life-long learning is our goal.

As our role is to share experiences with our guests and to lead them in a range of activities, clear, confident communication and leadership, combined with flexibility, and sensitivity to guests needs, is essential. Look for the **WOW!** factor in every day and share it.

Calmly gather information from those around you, including your driver, so as to extend your own knowledge. Communicate early and often. Guests prefer to know what is going to happen and when, so keep them well-informed about your plans, your goals, the weather and any necessary changes. Be clear, especially about timings. Gather everyone together to be able to share information with all in your group at the same time, this prevents the spread of inaccurate information from guest to guest. Giving a daily briefing at dinner or breakfast (or both) is a wise move. And, always have a back-up plan!

A good place to give everyone the most important factual information, especially departure and return times, is inside your vehicle before setting out for the activity.

You may receive questions from one guest, but be aware that everyone may be interested in the same subject, so repeat the question to the group and explain the answer to everyone at the same time. Each guest wishes to feel that they are special and receiving special treatment. However, it is important that *all* guests feel special. *Treat all guests as equally special.*

We hope that this Guidebook proves useful to you. We aim to expand it in the future and welcome your feedback to improve future editions.

2 On First Meeting Your Guests

An open, friendly greeting begins with **"Welcome"**, a bow or a handshake, *and* a smile. Put your guests at ease by telling them your name clearly; even spell it out for them. Many people have strongly visual memories and will find it easier to remember a new name or word they can spell. Use your **real name**, not a **nickname**. Nicknames are too familiar for a first greeting. You will know their names already, from their booking, but even so it is helpful in a group to have everyone introduce themselves so that they can get to know each other.

A good way of helping guests remember your name is to have it printed on two **badges**. Put one on your hat and one on your jacket. Your guests will then have constant **visual reinforcement** of your name every time they look at you.

As you greet each guest, make **eye-contact** with them. Look them in the eyes as you speak with them. This shows that you care about them as individuals. If you are meeting a group, make sure to look around the group, making eye-contact with each member as you speak to them.

Perhaps you will meet at an airport or a railway station and have a vehicle waiting for you. In that case, after a brief introduction of names take them straight to the vehicle so that you can talk to them all more easily once you are on your way to your first destination.

It is helpful to begin with a **brief personal biography** — where you are from, where you were educated, and what your particular interests are. Move on to give a **general overview** of the itinerary, before giving a more detailed plan of the day. Then, talk about a **relevant topic** for the location/island/prefecture that you are in, or that you are going to visit.

During your first meeting and first explanations to your guests, be very observant of them. Study their **body language**. Body language and **facial expressions** are important keys for you to gauge whether to talk more, or talk less, to continue on the same topic, or to change to another topic. Are your guests looking awake and alert? Are they looking sleepy with jet-lag and tired from a long journey, or perhaps they are hungry because they have missed a meal? Learn to read these **subtle signs** that people show so that you can cater to their needs. If they are looking tired and sleepy, don't talk about history or give vital information about timings, as they won't be able to absorb the information. Instead, liven up the time with an **amusing story** — something at which they may laugh.

Always remember that your guests are taking a vacation — they are traveling for fun.

Sample Phrases

- Hello! Welcome to Hokkaidō!
- My name is Mayumi Brazil. Please call me Mayumi. That's **spelled** M-a-y-u-m-i.
- Please tell me which country you are from.
- Is this your first time in Japan?
- **Let me remind you** first about our itinerary; then, I will tell you about our plan for today.
- I have lots of information to share with you, but today I'd like to begin with a story about our destination as we are going to Tsurui, which is an area **famous for an iconic bird** — the **Red-crowned Crane**. So, I'd like to tell you about the place, the bird, and the bird's **significance** within Ainu and Japanese culture.
- **Please feel free** to ask me questions at any time.
- I have lots of topics that I'd like to talk to you about during our journey, but if there are subjects that particularly interest you please let me know and I will aim to talk about them too.
- How is the temperature on the bus? I want you to be warm enough, but not so warm that you fall asleep — you might miss something!
- We will be arriving at our accommodation soon, so please look around your seat and around your feet as you gather up your **belongings**, to make sure that you haven't dropped anything.

3 At Your Accommodation

Each accommodation is different. Therefore, it is important to check the style, rooms and details of the accommodation well *before* you arrive. Armed with that information you will be able to explain about the accommodation to your guests, and your guests will feel well prepared. Use the last 15 minutes of your journey to talk about the accommodation, how it differs from your previous accommodation, and talk about the meal ahead.

As removing shoes at the entrance of a Japanese inn may seem completely strange to your guests, give yourself time to talk about **shoe culture** and the significance of the entrance (**genkan**). If you don't explain cultural differences your guests will do what they always do at home. Because that is the only way they may know. Explain about the rooms. (Do the rooms have beds? Do they have **futon**? Do the guests need to lay out their own **futon** or will hotel staff lay them out?) If the accommodation is Japanese style, explain about tatami and futon. If your accommodation has a **hot spring** or a **shared bath** explain all about **bathing culture** — where to change, where to wash, and how to use the bath itself. All of these aspects of accommodation may be new to them.

Once you have checked in, explained where the dining room is, and sent all of your guests to their rooms, visit each of them and offer to explain aspects of their room to them. They may have difficulty in understanding the heating and lighting controls, or the toilet, shower and bath. They may not know about **yukata**. Be ready to assist them.

At the meal, many of the dishes and ingredients may be unfamiliar. Be ready to explain each of them to your guests. Holding up a sample dish, or describing the colour and shape of the dish, is a good way to introduce these items. Some guests may be unfamiliar with using chopsticks, so be prepared to teach them. Alternatively, you may need to request knives and forks for them.

Few accommodations in the countryside have English-speaking staff, so be sure to let your guests know how they can contact you in case of difficulty or emergency.

Some accommodations have interesting collections of art pieces, some may have woodblock prints by famous or local artists. You may recommend your guests to explore alone, or you might wish to guide them and show them the artworks.

Sample Phrases

- Tonight's accommodation is Japanese style, so please be prepared to take off your shoes in the entrance area. Remember don't step up with your shoes on, and don't step down in your socks!
- This accommodation is a hot spring hotel. Let me give you directions to the hot spring, so you can try it.
- Our accommodation tonight is a family run **minshuku** (bed, breakfast and evening meal). Our rooms are private, with **futon**, but the **facilities are shared**. I will show you where the toilets, showers and bath are.
- In your room you will find a cotton **robe**. This is called a **yukata**. You can wear this in your room as a sleeping robe and for relaxation, but you are also welcome to wear it when you go to the hot spring and to the dining room.
- Remember to wrap your **yukata** from the left over the right. **[Explain why!]**
- Dinner will be served at 18:30. Let's meet just before the meal so that I can explain tomorrow's programme to you.
- I recommend bringing your camera or smartphone to dinner, as the dishes will be **photogenic**.
- Make sure to **recharge** your camera batteries overnight.
- Have you slept on **futon** before? Let me explain how we lay them out.
- Don't leave your smartphone charger behind!

3 At Your Accommodation

4 Itineraries & Managing Expectations

Your guests will be well aware of the itinerary of their tour — they chose it. Nevertheless, it is important to preview the itinerary at the beginning of the trip to remind everyone of what is involved and to help them **manage their expectations** of the tour.

The easiest itinerary to lead is one that you have designed yourself. You know why you chose the order of locations and accommodations and can explain everything easily. If you are guiding an itinerary that someone else, or a travel agent, designed, research it carefully before you begin. Talk to the travel agent and ask questions until you clearly understand the theme of the tour and why each location (and restaurant) was chosen.

Western guests especially ask lots and lots of "Why?" questions. Such as: Why are we visiting this place? Why are we staying here? Why did you choose this restaurant? What will we see here? What can I photograph at the next location? If you have carefully researched the itinerary you will have answers to all of these questions, and you will be able to respond to your guests and make them feel comfortable. They will understand that you know the itinerary and that you care about their interests and needs.

As you preview the itinerary you can describe many aspects of the tour, such as:

- How much time will be spent outside, and whether you will visit any indoor facilities such as museums and visitor centres.
- The **approximate** starting and ending times of **daily activities**.
- You can mention if there are days with especially early starts. Some guests are unused to them.
- Describe any activities that may be new to guests.
- Tell guests about arrangements for **bathroom breaks**, and the plans for lunch (For example, "On most days we will buy our own picnic lunch materials from a local store", or "If the weather is bad, we may visit a local restaurant".
- Remind guests about being well-prepared and carrying waterproof gear with them each day.
- Share the weather forecast (especially **precipitation**, wind strength and temperature) with everyone at dinner so that they can prepare the appropriate layers ready for the next day.
- Explain also about the terrain to be visited the next day, so that guests are prepared with suitable footwear and walking gear.
- Mention photographic **opportunities** so that photographers can be sure to carry the best lenses with them.
- Explain that water is **potable** throughout Japan and remind guests to refill their water bottles before they set out in the morning. You can remind them again about this at breakfast time.
- Warn them to carry their identification (passport) with them at all times.

Most guests will be well-prepared, but sometimes someone may forget something. So, as a guide, it is good to carry some spare gear that you can offer to lend them. Carry emergency energy bars, chocolate or snacks in case someone becomes hungry. Hungry guests can become tired and grumpy, or even "**hangry**", and such guests can be difficult to deal with.

As you end your preview, remind your guests of the most important things that they need to carry with them on every day of the trip:

- their identification (passport)
- their camera/smartphone
- their binoculars
- their backpack with spare clothing and waterproof clothing
- a filled water bottle (advise them on how much water to carry)
- snacks
- any vital medications they may need to take during the day

4 Itineraries & Managing Expectations

5 Plans and Timing

For guests, knowledge offers security. So, providing your guests with information on the timing of the day ahead and on the timing and length of activities *before they ask*, gives them a sense of confidence. Conversely, holding information back makes it look as if you are playing a **power-game**. It is important to find a **comfortable balance** between too little and too much information. Too much information at one time may **overwhelm** your guests. It is a good idea to talk only for a few minutes, then be quiet for a while — unless your guests have questions. After a short break you can begin talking again.

It is important to explain ahead of time about the **necessary** clothing, footwear, gear or amount of water that guests should carry so that they have time to prepare it — so it is best to give this information the night before the activity. Guests will feel more comfortable if they know what is going to happen and feel well-prepared for it. Therefore, if your plans change during the day (perhaps because of changing weather conditions, or the pace of your guests) keep them updated and make it clear that you are always **considering** their best interests, **comfort** and **safety**.

A convenient opportunity to remind guests about timing is just before leaving the vehicle, or as the group gathers together just before the activity begins. Meal times are also excellent opportunities to share information with a group. Draw attention to yourself so that everyone in your group is listening to your **important announcements**. You can draw attention by standing up, if everyone else is sitting down. Or, if everyone is already standing, find a step or a high spot from which to speak.

Your main plan will have been made long before the trip begins. Your guests may already have received a quite detailed itinerary before they arrive. Be sure to mention contingencies within the itinerary. Wherever possible consider what your Plan B will be. **Contingency planning** is especially important if the activity involves **inherent risks**. Even an easy trail that you hike regularly presents certain risks. Be aware of the risks, so that you can mentally prepare for them, and warn your guests about them. If the weather changes during a hike or an excursion what will you do? Will you carry on? Will you turn back? What will you communicate to your guests? What will you do if someone becomes sick or injured? It is good to consider a Plan C — just in case A and B don't work out.

Adventure travellers spend a great deal of money on their holidays. Each day is precious (and expensive!) and few people want to waste precious time. Make sure that you are always early (on time is not enough). Encourage your guests to be early too. If everyone arrives early, set off early. Your guests will appreciate that they don't have to wait, and that you are doing more. Thank your guests for being on time. That way they will realise that you are being serious about **timeliness** and that you are doing everything possible for them to see more, to do more and to experience more.

Sample Explanation 1 The Night Before

Tomorrow, our main activity is a full-day hike starting from here at 08:30. You will need your boots, your hiking backpack with spare clothing including rain gear, a sun hat, and at least two litres of water. Don't forget your camera, binoculars and identification. We will pick up a picnic lunch on the way.

Sample Explanation 2 At Breakfast

We plan to start our hike at 08:30. Please check your gear and use the bathroom before we leave. We will hike for approximately 2 hours to a viewpoint, then about 90 minutes to our planned lunch stop. After eating our picnic lunch it will take about 3 hours to complete our route. We aim to return to the vehicle between 16:00 and 17:00, allowing for stops to admire views, take photographs and to eat lunch. I will let you know along the way if our timings change.

5 Plans and Timing

6 Expedition Psychology

When you meet and interact with your guests, it is important to remember that they may be older or younger than you. They may be better educated than you. They are likely to be highly-trained professionals and may be wealthy. Their life experiences will have been very different from yours. They may be teachers, professors, lawyers or company executives — and they may be used to being in charge! Remember though that *you are their local expert*, you know your area and your subject. Your role is to share your knowledge with them. However, if you can understand their backgrounds it will be easier for you to **pitch your information** in such a way that they understand the context. That will give you a good point of connection with them.

Guiding groups, and guiding individuals, couples or families, is very different. When guiding individuals, couples or families it is easy to discuss day plans with your guests and adjust them as necessary. Perhaps they are fit and prefer to spend longer hiking than planned, or conversely perhaps they are older, or less fit, and prefer to take their time, to walk slowly and to take lots of photographs. They may suddenly wish to do some souvenir shopping and you can make time available for them to do so. In each case, you can be flexible and adjust your day plan to meet their interests, needs and expectations so that they have their own special experience at their own pace. As it is their own **private tour**, no-one else can complain about the changes. The members of couples and families already know each other well, so if there are any issues between them they are not your responsibility, you can leave them to resolve any issues within their own party.

Guiding **group tours** is very different indeed. It requires a different approach and mindset as a guide. Your itinerary has been designed, based around the theme of the trip (perhaps cycling, hiking, nature-watching, or birdwatching). The pace of the tour, the activities, the accommodations and the meals have all been chosen to suit the **average interests** and **average needs** of the guests. You cannot, and should not, adjust the itinerary in response to any one guest's requests — otherwise the other guests may be upset. The only exception is if you see that the modification to the itinerary is easily made, doesn't compromise any other elements of the tour, and perhaps even improves the general experience.

Unlike couples and families, the guests in groups have probably never met before. They are travelling with strangers. They may, or may not, get along with each other. Because of this, groups develop their own dynamic, their own atmosphere. It is sometimes difficult to see what is driving the **group's dynamic**.

Most guests are content to follow the leadership of their guide in all things and are easy to guide. Some are kind-hearted and may want to help, where they can. Some guests are lively, happy and their mood is infectious — we call them "*the life and soul of the party*". Unfortunately, some guests are unhappy and seem only content when they can find something to complain about. Their negativity can badly affect a group — we call them "*well poisoners*". As a guide you will meet all types of people and will need to manage and lead all of them.

Some guests, especially those with highly responsible jobs may be so used to telling others what to do, that they cannot resist interfering, offering advice, or even trying to take over leadership. With such individuals in a group it is important that you stand firm and explain to them calmly that they have joined a group tour and therefore they are expected to do what the group does, not what they would like individually. It is your role to manage the dynamics of the group.

If any guests become problematic, or are complaining, then the atmosphere of the group can change. The best approach with such guests is to request a **private meeting** with them. Suggest that they walk outside with you, away from the group, so that you can talk over the issue with them and discuss what is happening and why. The ability to deal with difficult people is a skill that comes naturally to some guides, but comes only through long experience and practice for others.

6 Expedition Psychology

13 Biodiversity: 3 Avifauna (Birds)

Because of the severity of Hokkaido's winters, rather few bird species are resident here throughout the year, but many migrate to or through Hokkaido. Resident species include several species of woodpecker and various kinds of small woodland birds such as Eurasian Nuthatch and Marsh Tit. During autumn and spring large numbers of waterfowl (ducks, geese and swans), shorebirds, thrushes and buntings pass through. Around the coasts, off capes and in harbours there may be many cormorants, gulls (mostly Black-tailed Gull and Slaty-backed Gull) and sea ducks such as Harlequin Duck, scoters, and mergansers. During spring and summer, breeding birds arrive and many of these are colourful, such as Blue-and-white Flycatcher, Narcissus Flycatcher and Siberian Rubythroat, or have distinctive songs such as Japanese Bush Warbler and Eastern Crowned Warbler. Hokkaido is home to several resident iconic bird species, in particular Red-crowned Crane, White-tailed Eagle and Blakiston's Fish Owl. In winter these are joined by the world's most dramatic eagle — Steller's Sea Eagle. Hokkaido has become a popular destination in winter for birdwatchers and bird photographers.

Table with 4 columns: English, Katakana, English, Katakana. Lists bird species and their Katakana spellings.

Sample Phrases

- Red-crowned Crane is endemic to northeast Asia and native to Hokkaido, Russia and China.
Summer birds are common and colourful and have delightful songs.
Bird calls are signals — usually alarms — whereas bird songs are to hold a territory for breeding and to attract a mate.

13 Biodiversity: 3 Avifauna (Birds)

13 Biodiversity: 4 Insects & Spiders

On sunny late winter days the first butterflies appear, tempted from hibernation by warming air temperature — these are species that have overwintered as adults. More and more butterfly species appear in spring and summer and soon they are joined by a diverse array of dragonflies. As soon as early summer days turn hot and become humid during late May and June, Japanese Cicadas become noisy, producing a deafening high-pitched sound. Soon it is the turn of the Small Hokkaido Cicada, then more butterfly and dragonfly species emerge. Some summer species are spectacular, such as the Alpine Black Swallowtail, Black-veined White, Boreal Dragonfly and the large Subarctic Darner. Hokkaido has a rich insect fauna including numerous beetles, which range in size from the enormous Rhinoceros Beetle to many species of tiny ladybirds (or ladybugs).

As the heat of summer fades, hints of autumn appear in the changing colours of the vegetation and in the insect sounds — more and more species of crickets can be heard chirping, while autumn dragonflies become abundant. During September and October insects steadily fall silent. Low temperatures kill most adults, yet their life cycles continue as eggs hidden away in crevices and cracks in tree bark or equally well-hidden larvae that survive deep in the soil or in rotting wood, or as hibernating adults. Tiny, fluffy white bugs, such as Woolly Apherid (Japanese Snow Bug), appear in great numbers in late autumn and presage the first snowfalls of winter.

Thanks to the warm microclimate that exists at ground level around areas with geothermal activity, some insects remain active throughout the winter. In particular, certain crickets, such as the Band-legged Ground Cricket can be heard chirping while all around lies deep snow.

Table with 4 columns: English, Kana/Kanji, English, Kana/Kanji. Lists insects and spiders with their Kana and Kanji names.

Sample Phrases

- The nectar of the large, creamy flowers of the Heartleaf Lily attract beautiful swallowtail butterflies.
Shield Bugs (Stink Bugs) and Ladybirds (Ladybugs) hibernate over winter in tree cavities. They will even find their way into houses hoping to spend the winter there.

13 Biodiversity: 4 Insects & Spiders

14 Health & Safety

Japan is considered to be a safe country with a good health service. There are clinics or hospitals in almost every town and city, making healthcare readily accessible and reasonably priced — although using English can be a challenge as it is rarely spoken by healthcare professionals. It is important to carry travel insurance that includes health and rescue cover.

Air and water quality are excellent in Hokkaido. Water supplies in Japan are all potable. It is safe to use tap and spring water throughout Hokkaido, in fact it is considered very tasty, but avoid drinking from streams unless filtering or boiling the water.

Food hygiene and food preparation are to high standards and food providers are all regulated and licensed, so there is no need to fear any food — unless you have a particular food allergy. The traditional Japanese diet (Ch. 15) is considered to be a healthy one.

There are no major local infectious diseases to worry about. However, deer ticks (active only during the summer and autumn months) can carry Lyme disease, but cases of infection are rare. Red Fox can carry echinococcus tapeworms, but as their eggs are transmitted by hand-to-mouth contamination just avoid touching anything foxes might touch — that's one reason why it is best not to drink from streams.

Table with 6 columns: English, Romaji, Kanji, English, Romaji, Kanji. Lists common health and safety terms in English, Romaji, and Kanji.

Sample Phrases

- There are few health issues to worry about while travelling in Japan.
Very few medications are available over-the-counter in Japan. A prescription from a Japanese doctor is necessary to purchase medications.
Some people have allergic reactions to various kinds of food, and certain insect bites or stings.

14 Health & Safety

15 Food

Hokkaido's agriculture and fisheries are vitally important, contributing to a stable food supply and providing approximately 20 percent of Japan's domestically produced calories. The island's location, soil conditions and climate, its cold winters and cool summers, its long days and long hours of sunlight, and its considerable difference between daytime and night-time temperatures, make it naturally suitable for large-scale lowland farming, upland farming and dairy farming. Hokkaido is, in fact, Japan's premier food production region with a total cultivated land area of 1,147,000 hectares.

The wide open landscape of much of lowland Hokkaido represents 25 percent of Japan's total cultivated land, and the prefecture is so productive that its calorie-based food self-sufficiency rate is the highest in the country.

Field crops and dairy farming predominate, and the different farming styles have a noticeable impact on the landscape. Hokkaido ranks number one annually in its production of sweet corn, potatoes, Japanese yams, wheat, barley, long white radishes (daikon), carrots, asparagus, broccoli, pumpkins and onions, and ranks number two for rice, tomatoes, soybeans, and garlic. It also produces large quantities of a wide range of other crops.

Fisheries and fishing communities dominate the coastline. Inshore fisheries catch a wide range of species of crab, squid, sea urchin and fish; rivers produce large quantities of salmon, many of which are caught offshore; and large quantities of several species of giant kelp and other seaweeds are harvested. Therefore it is no surprise that most meals served in accommodations in Hokkaido rely heavily on seafood, and frequently include dairy too.

Table with 6 columns: English, Romaji, Kanji, English, Romaji, Kanji. Lists food items and their names in English, Romaji, and Kanji.

Sample Phrases

- Japan's traditional main staple source of carbohydrate is rice, but now more and more people also eat bread. Potatoes are especially common in Hokkaido.
Traditional Japanese meals consist of rice, miso soup, fish, pickles and perhaps one or two more dishes such as seaweed.

15 Food

16 Ainu History & Culture

Ainu culture can trace its roots back through time to the animistic Jōmon people of 14,000 years ago. The Ainu legacy is all around us throughout Hokkaidō in the names of rivers, mountains, and settlements. But who and where are the Ainu? Today, the indigenous Ainu people have been overwhelmed by and heavily integrated into the Japanese way of life.

Ainu Mosir is the name of this island in the Ainu language, and here Ainu were masterful hunters of bears, salmon and seals and expert collectors of edible plants and mushrooms. Their resources (stone, wood and bone) all came from nature. Their housing was built of natural materials, particularly wood and grasses, and heated by means of a central hearth. Their clothing was largely woven from plant fibres, especially the inner bark of certain trees, and also made from animal skins. They were animistic and revered elements of the world around them as deities. Their lives were rich in rituals and folk tales each of which revealed a connection to the land of Ainu Mosir.

There has been a resurgence in interest in Ainu culture, music and language, especially since the United Nation's International Year for the World's Indigenous People in 1992. Interest in and respect for Ainu culture is prominent amongst international visitors to Hokkaidō.

Table with 6 columns: English, Ainu, Japanese, English, Ainu, Japanese. Lists various Ainu terms and their equivalents in English and Japanese.

Sample Phrases

- There are different dialects of Ainu, but the common polite greeting is Irankrapte! This warm-hearted form of address means "Allow me to softly touch your heart."

16. Ainu History & Culture

17 Japanese History & Culture

Japanese culture flourished in the main islands of Japan, especially in Kyūshū and Honshū, while Ainu culture survived in Hokkaidō. From the 16th century onwards Japanese settlers occupied and ruled the southwestern Oshima Peninsula of what was then known as Ezo, Yezo, Yeso or Yesso (These old names crop up frequently in animal and plant names still used today). This occupation led, inevitably, to clashes with the local indigenous Ainu inhabitants who were descendants of the Jōmon people.

After the 1868 Meiji Restoration — the single most important date to remember for anyone interested in Japanese history — Japan annexed Ezo and renamed it Hokkaidō. Colonisation by increasing numbers of Japanese followed and peaked in the 1940s and 1950s as agriculture was introduced. Japanese history in Hokkaidō is therefore short, much like western history in New Zealand. Although Japanese cultural traditions (such as Shinto, Japanese Buddhism, drumming, festival dancing, cuisine etc) were carried in to Hokkaidō by settlers, there is little visible historical infrastructure. The oldest buildings date back no more than 150 years, and buildings, shrines or temples even 100 years old are rare. Hokkaidō, therefore, has a relatively modern appearance.

Hokkaidō has, since 1868, been considered something of a frontier land. Its landscape, wide-open spaces, climate, and way of life are considered rather exotic for Japanese.

Table with 6 columns: English, Romaji, Kanji, English, Romaji, Kanji. Lists various Japanese historical terms and their equivalents in English and Japanese.

Sample Phrases

- The famous Hokkaidō Shrine, in Sapporo, was built in 1869, but it is not the oldest in Hokkaidō. Esashi Ubagami Daijingu was first constructed more than 370 years ago!

17. Japanese History & Culture

18 Afterword

We have been guided by innumerable guides in many countries around the world including Japan. We have spent countless hours being lectured at by guides who have tremendous knowledge, but who only deliver facts and at times have sent us to sleep with those facts. We have reached one fundamental conclusion and that is — facts are boring! We cannot stress that enough — facts are boring!

So, what should guides do with all of the information, and all of those facts, that they have learned? The key is to combine facts together to tell stories. Whereas facts are boring, stories are interesting.

Yet for guests to really enjoy their stories there are other necessary ingredients too for guides to consider. We call these the three Cs: Context, Compare, and Contrast.

Giving the context to a story means explaining the big picture. For example, its good to tell a story about all the crater lakes and volcanoes in Hokkaidō; however that story will be much more interesting if a little background geology is used to explain why there are so many volcanoes here.

Using comparisons (discussing elements that are similar) allows listeners to grasp the significance of information, whereas facts can simply be meaningless. For example, stating that "Mt Asahi is 2,290 m tall" is a simple fact, and on its own isn't very interesting. Stating that "Mt Asahi is a 2,290 m tall stratovolcano", is an improvement, as it could lead into an interesting story about volcanoes. Comparing it with other volcanoes gives much more meaning to the story — for example: "Mt Asahi is a 2,290 m tall stratovolcano, so it shares similarities with Mt Fuji in Honshū, Mt Rainier in USA, and Mt Etna in Italy."

Using contrasts (discussing elements that are different) is another powerful way of enhancing a story. Stating that "At 2,290 m tall Mt Asahi is the highest mountain in Hokkaidō", is another improvement over "Mt Asahi is 2,290 m tall". However, explaining that "Although at 2,290 m tall Mt Asahi is the highest mountain in Hokkaidō, it is more than 1,000 m lower than the highest peaks in Honshū. Nevertheless, because of the great difference in latitude and climate between Honshū and Hokkaidō, the peak of Mt Asahi is well above the tree-line and therefore a hike that needs to be taken seriously" becomes an interesting beginning to a story contrasting the mountains in the centre of Hokkaidō with those in Honshū and other parts of Japan, and offers an opportunity to explain about the environment, the conditions, and perhaps the geology of the region.

Whenever you think of a fact, think of where that fact might fit in a longer story and think about what you can compare or contrast it with so as to "paint-a-big-picture".

Story telling is something that requires considerable practice, but as guides we have lots of opportunities to repeat and improve our stories over time.

We would like to end with another important element to consider when guiding. There is a basic principle, "a golden rule", to ensure success when guiding guests. That rule is:

Under Sell and Over Deliver.

What this means is that when you describe your destination or the day ahead, or any aspect of your tour, avoid making guarantees about how wonderful or exciting it is going to be — those emotions are what you hope your guests will experience for themselves. Instead, explain why you are looking forward to the day, but hold back on describing the most exciting elements. After all, there are no guarantees in life. If you describe something that doesn't actually happen on the day, then your guests will know that they have missed out on something special and therefore they will be disappointed. That would be over selling and under delivering. However, if the exciting elements actually do happen, then your guests will experience the Wow! factor above and beyond your description, and they will be delighted with their day.

18. Afterword

19 Questions & Further Reading

Questions to think about

- What makes the geography of Hokkaidō so special?
What is the significance of the Tsugaru Strait?
How would you describe the climate of Hokkaidō?
What is summer like in Hokkaidō?
How would you describe winter in Hokkaidō?
How does the mammal fauna of Hokkaidō differ from that of Honshū?
How can you introduce Japanese food?
What is unique about Japanese accommodation?
What activities are best in Hokkaidō, and in which seasons are they most enjoyable?
What can we do to travel responsibly and to reduce our environmental impact while travelling?

Recommended Further Reading

The best advice we can give for expanding your vocabulary for conversation with your outdoor-focused guests is to read as much as possible in English on all subjects related to outdoor activities and natural history. Practice out loud what you plan to say. Whether you are mountain hiking or skiing, canoeing or paddle boarding you will encounter fantastic scenery and find fascinating animals and plants as you go. A little understanding and knowledge about the landscape and the creatures that live there will provide bonus information for your guests — whatever their motivation for visiting Hokkaidō. There are also a number of useful books about guiding in Japanese. We recommend the following as helpful resources:

- Brazil Mark 2018 Helm Field Guides: Birds of Japan. Helm; London.
Brazil Mark 2021 Wild Hokkaido: A Guidebook to the National Parks and other Wild Places of Eastern Hokkaido. The Hokkaido Shimbun Press; Sapporo.
Brazil Mark 2022 Japan: The Natural History of an Asian Archipelago. Princeton University Press; US.
Eguchi Hiroyuki 2011 日本まるごと英単語帳 Nihon Marugoto Etango-chō. NHK Publishing; Tokyo.
Japan Butterfly Conservation Society 2017 フィールドガイド 日本のチョウ Field Guide to the Butterflies of Japan. Seibundo Shinkosha; Japan.
Matsumoto Yoshie 2014 改訂版 英語で日本紹介ハンドブック An Introductory Handbook to Japan and Its People. Aic; Japan.
National Ainu Museum 2014 アイヌの歴史と文化 Ainu History and Culture. National Ainu Museum; Japan.
Ozono Akira, Kawashima Itsurō, Futahashi Ryō 2017 ネイチャーガイド 日本のトンボ Dragonflies of Japan. Bunichi Co, Ltd; Tokyo.
Odachi Satoshi, Ishibashi Yasuyuki, Iwasa Masahiro, Fukui Dai & Taitō Takashi 2015 The Wild Mammals of Japan Second Edition. Shōkadō Book Seller; Tokyo.
Umezawa Shun 2018 北海道の草花 Wild Flowers of Hokkaidō. The Hokkaido Shimbun Press, Sapporo.

19. Questions & Further Reading



© MARK BRAZIL

Mark Brazil BA, PhD
Author, Expedition Leader and Lecturer

Dr Mark Brazil is a frequent expedition leader of small, land-based, wildlife-focused expeditions in Africa, South America, South Asia, and East Asia. He is a regular lecturer on board expedition cruise vessels travelling widely from the Arctic to Antarctica and many destinations between. He has been an expedition leader or lecturer on more than 100 expeditions worldwide. Mark was born and educated in the UK, and has degrees in Biology and English Literature and a doctorate in Psychology. He has had careers in conservation biology, in natural history television, as a university lecturer, and as a freelance wildlife-expedition leader and writer. He has lived in England, Scotland, New Zealand and is now a long term resident of Hokkaido, where he lives in the Akan-Mashu National Park with his wife Mayumi Brazil. Mark began leading nature tours in 1980, became involved in the expedition cruise industry in 1998 and since 2007 he has worked exclusively in the wildlife and adventure travel industry as a consultant, expedition leader, guide and lecturer. Between international assignments he works as a consultant designing itineraries for travel companies. His experience in nature tourism and adventure travel ranges from designer and developer to leader, consumer and as an adventure travel evaluator and mentor to guides. In addition to birding and general natural history Mark also enjoys a range of outdoor adventure activities including mountain-hiking, fat-biking and canoeing. Mark combines his scientific interests with writing about the natural world. He began writing for magazines in the 1970s and newspapers in the 1980s and is now a widely published author with several hundred articles and more than ten books to his name.

His books include: *The Whooper Swan*; *Wild Asia: Spirit of a Continent*; *Helm Field Guide to the Birds of East Asia*; *The Nature of Japan*, and *Helm Field Guide to the Birds of Japan*. His most recent books are *Wild Hokkaido. A Guide to the National Parks and other Wild Places of Eastern Hokkaido* (2021), and *Japan: The Natural History of an Asian Archipelago* (2022).

Mayumi Brazil
Interpreter Guide

Mayumi Brazil is a Japan's National Government Licensed Interpreter Guide. She was born and educated in Hokkaido, Japan. Her interests include Japanese Literature, film, and contemporary Japanese culture. She enjoys cross-cultural experiences and particularly enjoys explaining her own culture to others. She is self-confident in a multi-cultural environment, organized, attentive to detail and customer needs. She is motivated to provide a positive experience for those with whom she travels.

Mayumi has worked in various capacities in the travel and service sector. Since 2009, she has worked as a fixer and an interpreter, traveling extensively throughout Japan from Hokkaido to Okinawa with clients ranging from BBC Radio to groups and families. Her overseas travels have taken her to North and South America, Europe, East Africa, South and East Asia, New Zealand and Australia.

Mayumi has worked on board expedition cruise ships as a lecturer, expedition team member, and cultural demonstrator around Japan, South Korea and Taiwan, for various companies including: *Abercrombie & Kent*, *Noble Caledonia*, *Orion Expeditions*, *Silversea Cruises*, *Albatros Expeditions* and *Zegrahm Expeditions*.

On land, she has co-led wildlife-focused expeditions in Bhutan, Brazil, Bulgaria, India, Japan, Nepal, Rwanda, Sri Lanka, and Zambia, and has worked as an interpreter/guide in Japan for companies catering to photographers, naturalists and birdwatchers, including: *Avian Adventures*, *Natural Habitat Adventures*, *Speyside Wildlife*, *WildShots*, *Steppes Travel*, and *Miru Adventures*.

Mayumi currently lives in Teshikaga, east Hokkaido, with her husband Dr Mark Brazil.