

ツアーへの対応学ぶ

茅野 八ヶ岳トレイルガイド研修会

茅野商工会議所は20日、八ヶ岳スーパートレイルクラブガイド研修会を茅野商工会館で開いた。同トレイルのガイドやガイド希望者十数人が茅野市内や市外から参加。「おもてなしのプログラムデザイン」時間と空間と関係性の組み立て」をテーマに、体験ウォークなどトレイルコースを利用したツアー参加者への対応や

心構えについて考えた。昨年9月に続く2回目。山梨県立八ヶ岳自然ふれあいセンターの統括などを務める財団法人キープ協会環境教育事業部事業部長の増田直広さんと、八ヶ岳エコソムリエ認定ガイドでひといき荘アウトドアサービス代表の藤井憲一郎さんが講師を務めた。



参加者へのおもてなしなどについて考えた研修会

増田さんと藤井さんはツアー前、ツアー中、ツアー後それぞれの参加者への対応について紹介した。増田さんはア

イスフレイキング(緊張の氷を壊すこと)について説明。▽関係を作ること▽緊張をほぐすこと▽規範をつくること―が狙いとし、参加者同士や参加者とガイド間の良好な関係づくりの大切さを指摘した。藤井さんは「参加の電話が入ったときからツアーは始まっている。事前に参加者情報を把握するとツアーで役立つ」などとアドバイスした。2人はツアーを組み立てる際のことなどについても紹介した。

(朝倉生羽)