

# ガイド当日のコミュニケーション 基礎編

Japan   
Wonder  
Guide

## 河野 有 (こうの ゆう)

- 2005年～ : 株式会社電通
  - ✓ 新聞メディア部門(バイイング・新規事業開発)、営業
- 2013年～ : 1年間世界一周
- 2014年～ : 株式会社ノットワールドを設立。現在同社取締役
  - ✓ ツアー開始直後は、ほぼ毎日ツアーを実施
  - ✓ ツアー造成、ガイド育成、プロモーション等全てを統括
  - ✓ 通訳案内士
  - ✓ 総合旅行業務取扱管理者

ガイド当日の基本コミュニケーションを身に付け  
ゲストを感動させるガイドになる方法を知る！

# 本日のスケジュール

1. なぜゲストはガイドを雇うのか・ガイドの役割
2. ガイドの基本的な立ち居振る舞い
3. ガイドが話すべき内容【3S基礎編】

# 本日のスケジュール

1. なぜゲストはガイドを雇うのか・ガイドの役割
2. ガイドの基本的な立ち居振る舞い
3. ガイドが話すべき内容【3S基礎編】

なぜゲストはガイドを雇う(ツアーに参加する)のでしょうか？

ツアーが楽しい！！

限られた時間の中、  
効率的に都市を回ることができる



ガイドブックに載っていない、  
ローカル情報を知ることができる

ツアーでないと体験できない  
(Special access, Special person)

ゲストが満足する  
(=ガイドの価値がしっかり出せる)  
のは、どんなポイントでしょうか？

# ゲストが何を求めているかを知ることが大事

Friendly

友好的な、親しみのある、やさしい、親切な

Accommodating

親切な、融通の利く、世話好きの

Knowledgeable (informative)

知識のある、物知りな

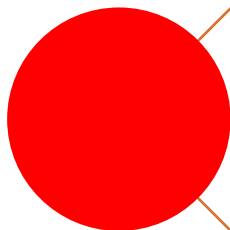
Enthusiastic (passionately)

熱意のある、熱心な

# 満足・感動レベルを目指していく必要がある

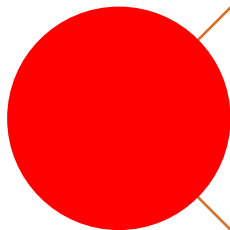
評価基準	内容
高 <b>感動</b>	「ゲスト」の想像を上回る成果だった
<b>満足</b>	「ゲスト」の真のニーズを満たしていた
<b>納得</b>	「ゲスト」のニーズを最低限満たしていた
<b>不満足</b>	「ゲスト」のニーズを満たしていなかった
低 <b>失格</b>	「ゲスト」との約束を守れなかった

# 納得未満だと、ゲストは不満を持つ TripAdvisorから見る、ゲストが満足しなかった事例



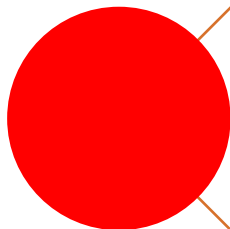
On our own

自分でいけた



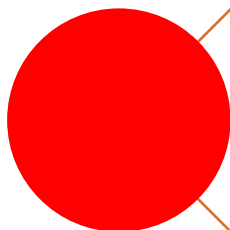
Rushing us

焦らせた、急かせた



Disappointing

失望した



Overpriced

割高だ

# ガイドの役割

- 日本代表
- わかりにくい場所の水先案内人
- コミュニケーションプランナー
- 安全の確保

# 本日のスケジュール

1. なぜゲストはガイドを雇うのか・ガイドの役割
2. ガイドの基本的な立ち居振る舞い
3. ガイドが話すべき内容【3S基礎編】



考えてみましょう

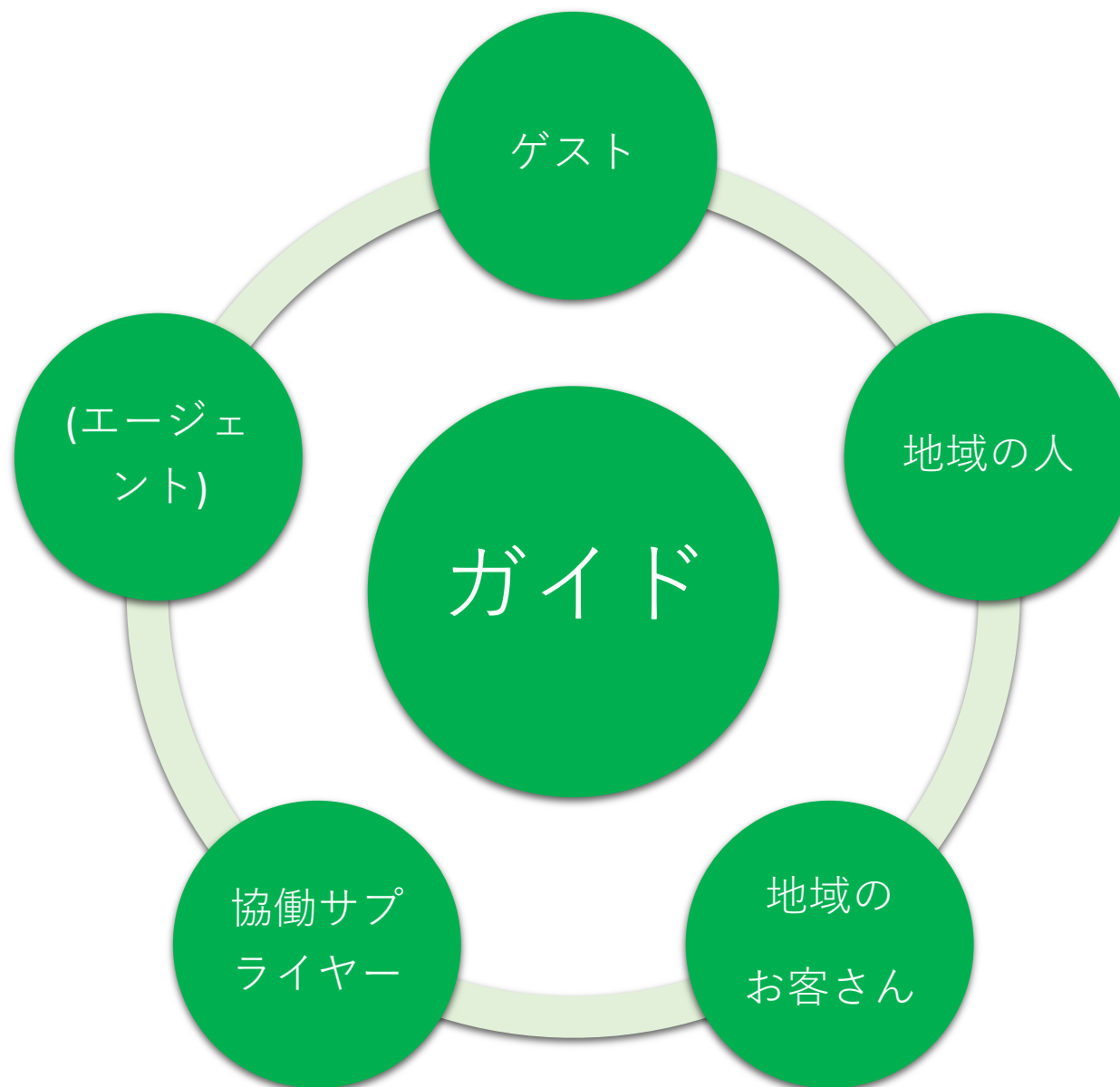
コミュニケーションって、何だろう？

# コミュニケーションとは？

- 人に自分の考えや思いを伝えること、わかってもらうこと
- 人の事を理解すること

→相手を理解し、相手に自分を理解してもらうことで、  
相手がいなければ成り立たない

# ガイド中に気にしなければならない人たち



# ガイドの基本的な立ち居振る舞い

## ゲスト

背筋を伸ばして、明るく朗らかに、大きな声で  
立ち止まって全員の目を見ながら平等に話す  
セリフをしゃべるのではなく、自分も楽しみながら  
会話は双方向  
会話にストーリーをもつ  
メリハリをつけたガイディング  
手持ち資料でドタバタしない

## 地域の人・お客様

地域がないと、ガイドは生きていけない  
地域の方やお客様の邪魔にならない

# ガイドの基本的な立ち居振る舞い

協働サプライヤー（交通、ホテルなど）

協働サプライヤーは、一緒にツアーを作る仲間  
時間や役割は、しっかりと確認する（できれば文章で）

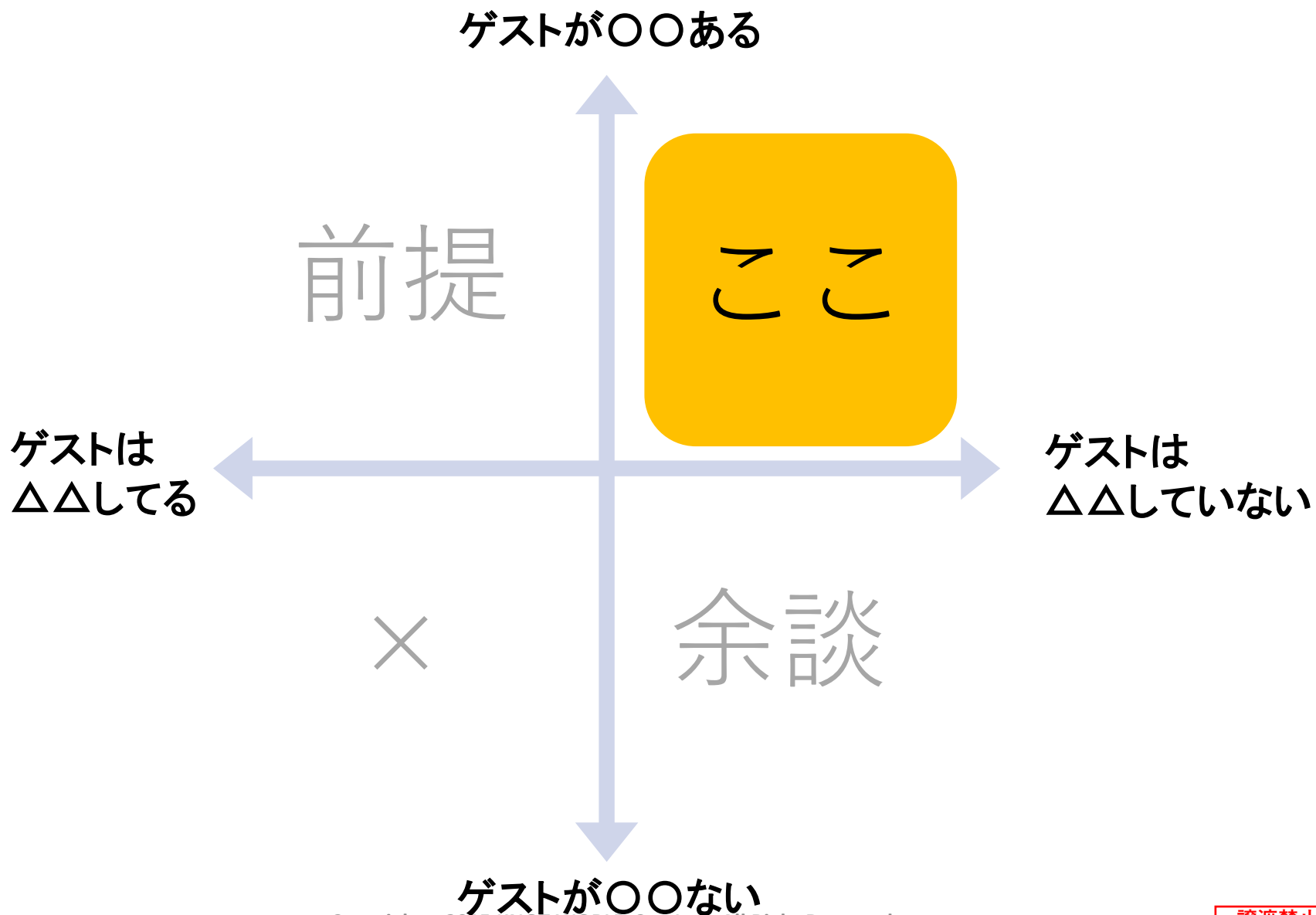
エージェント

プロフェッショナルな対応  
はっきりとした返答

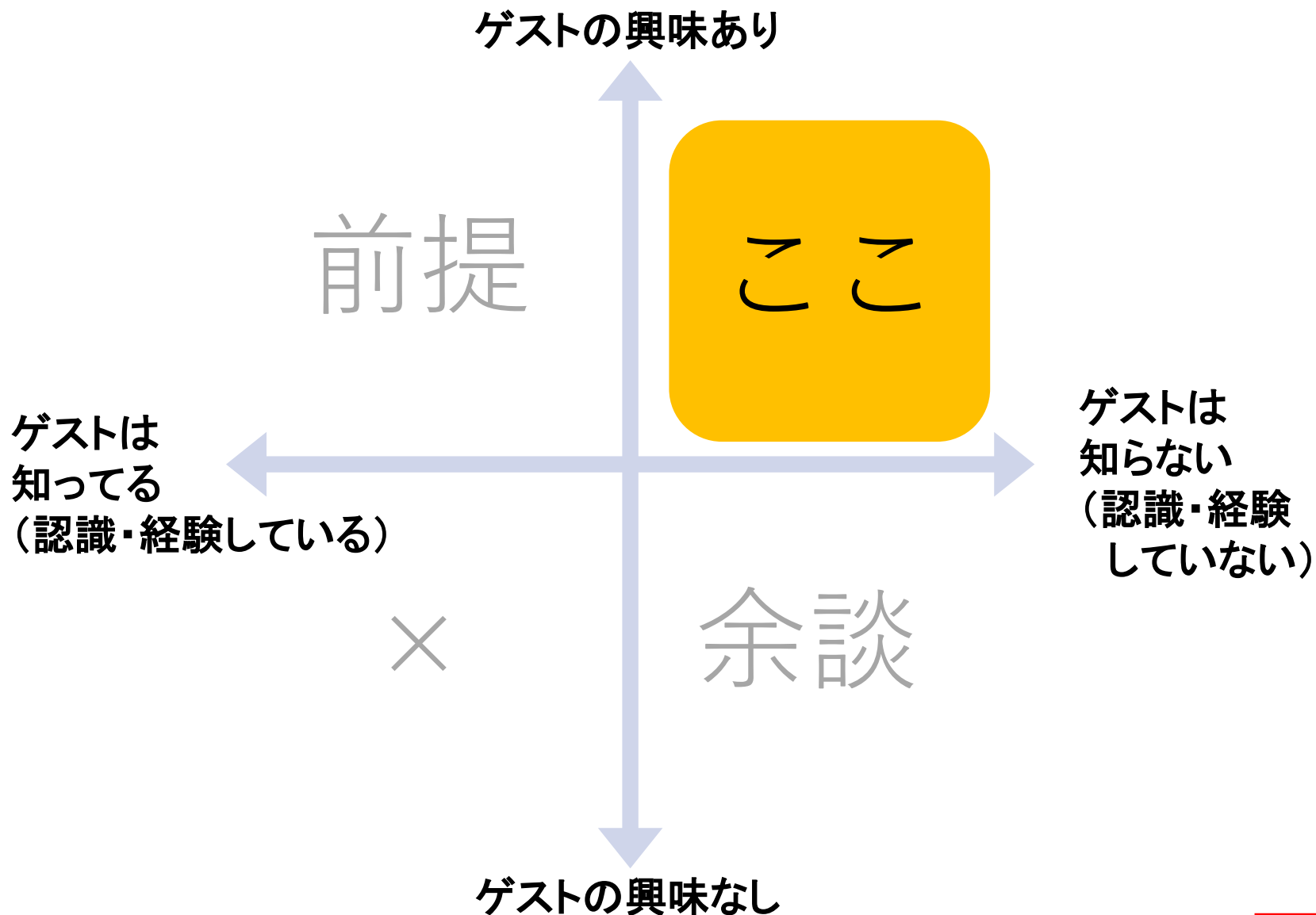
# 本日のスケジュール

1. なぜゲストはガイドを雇うのか・ガイドの役割
2. ガイドの基本的な立ち居振る舞い
3. **ガイドが話すべき内容【3S基礎編】**

# ゲストから情報を引き出す



# ゲストの興味・関心、認識を探ることが大事



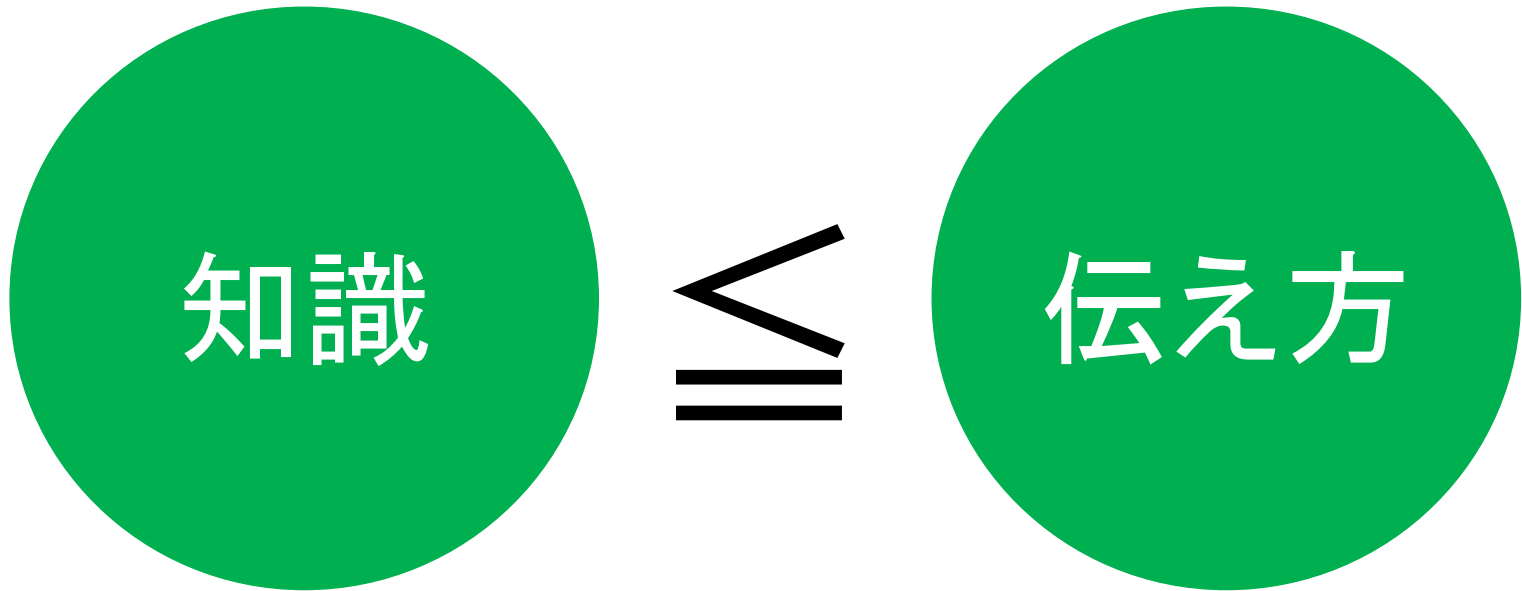


# ガイドに必要なのはどっち？

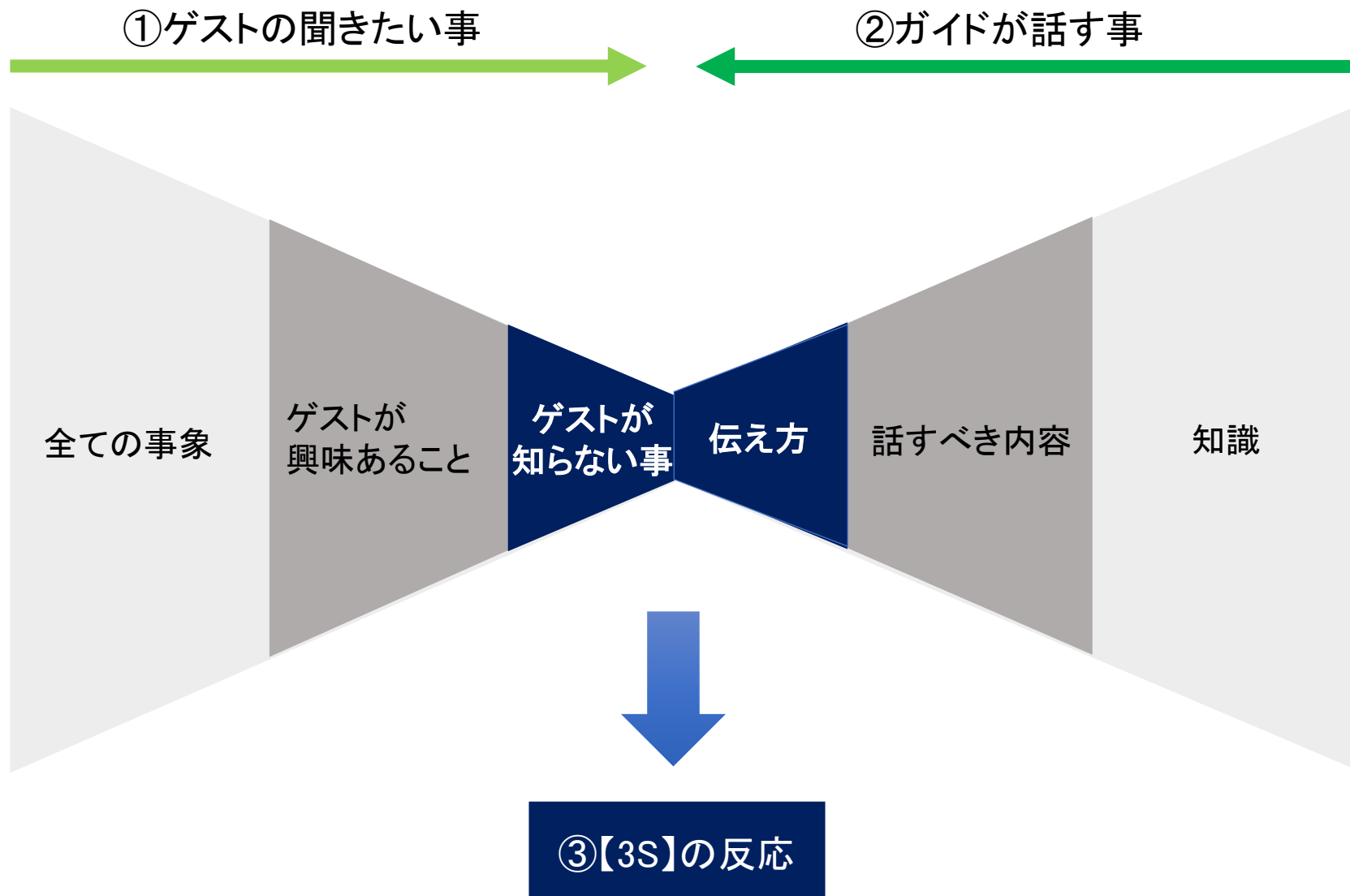
知識

伝え方

両方大事だが、伝え方を間違えると伝わらない



# ゲストが聞きたい事に合わせて、 自分の知識から選択して伝え、ゲストに3Sの反応を起こす





**Smile**  
「面白い！ウケる！」



**Surprise**  
「マジ!？」

**make Sense**

「なるほど！」



# 3Sの使い方ポイント①

## 大枠から詳細へ話す

例)

店の商品を紹介する時は、

広島って●●

→この店は●●

→この商品は●●

### 自分の事を話す

ゲストは、ローカルの人がどう暮らしているかを知りたい

- ・自分はこんな時に使う
- ・自分たちはこうやって楽しむ

など、どんどん自分の話をしてみましょう



回答

これは、●●です  
その理由は、●です



解説

3Sをまじえ、3つくらいのエピソードで、  
物事を楽しく伝える(できれば3段オチ)

展開

話を広げる  
-自分の国ではどう？  
-似たような話が・・・ など

# 例) 自動販売機



## 回答

日本って、自動販売機が多いでしょう。  
自販機の秘密をお伝えさせてください。



## 解説

- ①日本には、なんと240万台もの自販機があるんですよ。自販機からお金を盗む人も非常に少ない安全な国なんです。
- ②青と赤のラベルの違い、わかりますか？(ヒントは、冬になると、赤が増えます)※海外ではHOTは無い。
- ③飲料だけでなく、なんとバナナや下着を売っている自販機もあるんですよ笑 見つけたら買ってみてね。

## 展開

ちなみに、日本のコンビニって、どれくらいあるか知ってる？(約6万店。コンビニが増えている分、自販機は減少)

# ヒント

- 調べれば、ネタはいくらでもある
  - ✓ トリビア
  - ✓ うんちく
- 全部覚えてなくても大丈夫
  - ✓ 常に3つある必要なんてない
  - ✓ 自分のことを話す

後は実践あるのみ！

ガイド当日の基本コミュニケーションを身に付け  
ゲストを感動させるガイドになる方法を知る！

# 本日のスケジュール

1. なぜゲストはガイドを雇うのか・ガイドの役割
2. ガイドの基本的な立ち居振る舞い
3. ガイドが話すべき内容【3S基礎編】

# ガイドの役割

- 日本代表
- わかりにくい場所の水先案内人
- コミュニケーションプランナー
- 安全の確保

# ガイドの基本的な立ち居振る舞い

## ゲスト

背筋を伸ばして、明るく朗らかに、大きな声で  
立ち止まって全員の間を見ながら平等に話す  
セリフをしゃべるのではなく、自分も楽しみながら  
会話は双方向  
会話にストーリーをもつ  
メリハリをつけたガイディング  
手持ち資料でドタバタしない

## 地域の人・お客様

地域がないと、ガイドは生きていけない  
地域の方やお客様の邪魔にならない



# ガイドの基本的な立ち居振る舞い

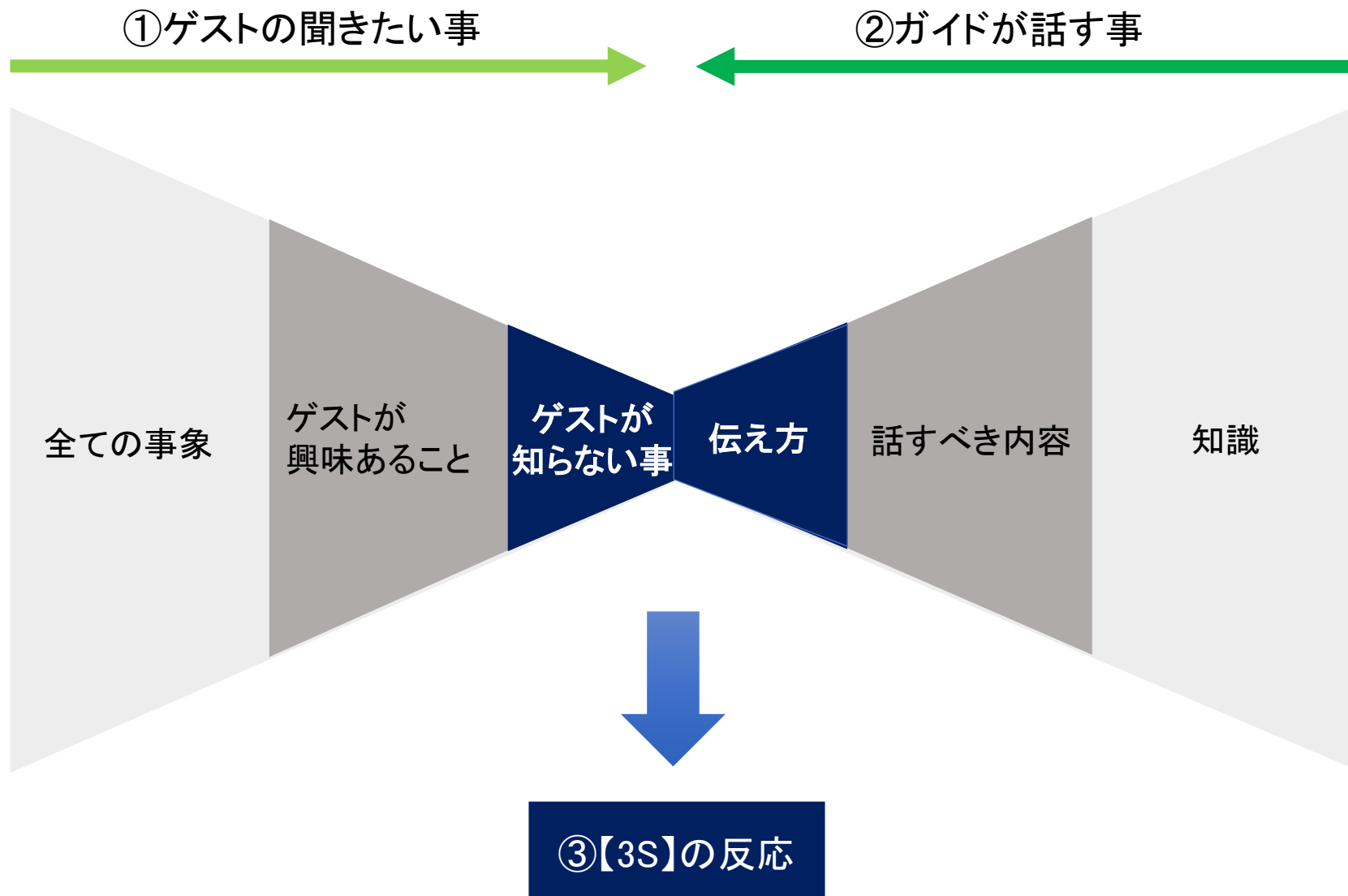
協働サプライヤー（交通、ホテルなど）

協働サプライヤーは、一緒にツアーを作る仲間  
時間や役割は、しっかりと確認する（できれば文章で）

エージェント

プロフェッショナルな対応  
はっきりとした返答

# ゲストが聞きたい事に合わせて、 自分の知識から選択して伝え、ゲストに3Sの反応を起こす



ゲストに、  
自分が大好きな街を、  
心から楽しんでもらいたいという、  
「ゲストへの愛」「地域への愛」  
そして、  
「ガイド業への愛」

**Japan**   
**Wonder**  
**Guide**

**FIN.**