

速報

日本におけるエコツアーガイドに関する認識：
阿蘇くじゅう国立公園での調査から*¹CHEN FANGYUAN*²・大田真彦*³

CHEN FANGYUAN・大田真彦：日本におけるエコツアーガイドに関する認識：阿蘇くじゅう国立公園での調査から 九州森林研究 77：149－152, 2024 本研究では、阿蘇くじゅう国立公園でのエコツアーに関する現地調査を通じて、ガイドと観光客のエコツアーガイドおよびガイドングに対する認識を把握した。その上で、両者の認識の差異から政策的・社会的示唆を得ることを目的とした。調査手法は、ガイドへのアンケート、観光客へのアンケートとヒヤリングを組み合わせた。サービス内容（態度・語彙など）や教育上の重要性などについては、ガイドと観光客の認識には相違は少なかった。他方、観光客の反応による説明の調整（臨機応変さ）、ナレーションスキルなどの点では認識の相違が見られた。そのため、ガイド自身は解説や顧客サービスに気を配っていると感じていても、観光客はガイドのサービスやスキルをガイドほどには評価していない可能性が示唆された。両者の認識の差をなくすためには、エコツアーガイドが、観光客からのフィードバックを受けられる機会を設けるといった改善策が考えられる。また、エコツーリズムの概念やエコツアーガイドの重要性を観光客にも普及させることができれば、ガイドの利用率を効果的に高め、エコツアーガイドの雇用率や所得を増やすことができる可能性がある。そのためには、エコツアーガイド個人および関連団体が、広報力を強化することも重要と考えられる。

キーワード：エコツーリズム、解説能力、認識、環境教育

I. はじめに

1982年に国際自然保護連合（IUCN）が開催した第3回世界国立公園保護地域会議で初めてエコツーリズムの概念が提出され、1992年の第4回会議ではエコツーリズムの育成を含む自然保護のための幅広い勧告が採択された。エコツーリズムについては統一的な定義はないものの、日本エコツーリズム協会は、自然保護、観光の成立、および地域経済の活性化をエコツーリズムの3つの柱としている（田島，2003）。エコツアーは、エコツーリズムの理論に基づいた観光方式の1つで、ガイドが介在しながら、地域の自然文化との触れ合いを通じて地域経済の活性化を図る観光のことである。それゆえ、エコツーリズムの推進において、地域の魅力を伝えるガイドは大きな役割を担っている。

日本では、1990年代から屋久島をはじめとした自然観光地でエコツアーを実施する民間事業者が登場し始め、世界自然遺産の登録地である小笠原や知床でも、地域の自然資源を守るためにエコツアーが観光業として確立された（海津，2011）。しかし、これらの地域では、エコツーリズムの発展に伴いエコツアーガイドの制度が徐々に整備されてきたものの、国や専門機関によるエコツアーガイドの資格認証制度の基準が統一されていない。また、ガイドはアルバイトか臨時のボランティアであることもあり、その場合、ガイドの質にばらつきがあると指摘されている（平井，2012；訪日ラボ，2020）。

エコツアーガイドについては、ガイドに求められる能力や役割についての研究と、エコツアーガイドの実態についての研究に大別できる。前者に関し、武・斎藤（2011）は、エコツアーガイドに求められる役割と能力は、顧客サービス、環境教育、資源管理、

および地域貢献の4つと述べている。枚田（2001）は、エコツアーガイドが、観光地の歩道・トイレ等の施設の整備や状態の把握という役割に加え、観光客に対する環境教育を行う役割を担う可能性がある」と指摘した。林（2011）は、エコツアーガイドが、認知（エコロジーに関する知識の普及）、感情（態度や価値観への影響）、および行動（スキルの伝授）の3つの面で観光客に影響を与える教育者としての役割を担っていると指摘した。

後者の研究に関し、平井（2012）は知床における複数のエコツアーを現地調査し、心得・ガイドラインへの配慮、解説における生態学的・地形的知識、ルートや安全配慮の実態などを報告した。その上で、知床のような原生的自然環境で野生動物も多い地域では、エコツアーガイドに対する観光客の満足度に加え、安全確保が最優先されるべきだと指摘した。深見（2011）は、環境保全と観光振興の両立のため地域の推進体制を構築する必要があり、屋久島ガイド協会のエコツアーガイドのみならず、屋久島町議会、地域住民など多様な主体が一堂に会して合意形成を得る協議過程を重視するべきだと指摘した。瀬戸口ほか（2004）は、屋久島のエコツアーガイドの形成背景を5期に分けて現状を明らかにした。

しかし、これまで日本のエコツアーガイドの研究では、国立公園等を訪れる観光客が、ガイドの解説能力やサービスについてどのように認識しているかを扱った研究は少ない。さらに、エコツアーガイド自身がどのように自分の解説能力やサービスを認識しているか、それが観光客の認識とどのように違っているかを考察した研究は見られない。本研究では、阿蘇くじゅう国立公園での現地調査を通じて、ガイドと観光客の、エコツアーガイドおよびガイドングに対する認識を把握する。また、両者の認識の差異から政策的・社会的示唆を得る。なお本稿では、「ガイド」は案

*¹ Chen, F. and Ota, M.: Perceptions on ecotour guides and their guiding in Japan: A case study from the Aso Kuju National Park.

*² 長崎大学大学院水産・環境科学総合研究科 Grad. Sch. Fish. Environ. Sci. Nagasaki Univ., Nagasaki 852-8521, Japan

*³ 長崎大学総合生産科学域 Inst. Integr. Sci. Tech. Nagasaki Univ., Nagasaki 852-8521, Japan

内・解説を実施する人、「ガイドイング」はガイドによって実施される案内・解説活動と定義する。

II. 調査地と方法

1. 調査地の概要

環境省（2023）に基づき、阿蘇くじゅう国立公園について概要を示す。当地は、1934年に阿蘇国立公園として指定され、熊本県と大分県にまたがる、九州中央部に位置する国立公園である。阿蘇地域には、南北25 km、東西18 km、周囲128 kmの世界最大級のカルデラ地形を持つ、最高峰の高岳をはじめ阿蘇五岳からなる中央火口丘とその周辺に広がる草原が特徴である。この草原生態系は、多様な動植物の生息地であり、かつ、地域景観という重要な観光資源でもある。草原生態系は、火入れ、適切な放牧管理、水源管理などを通して人為的に維持される必要があるが、社会経済状況の変化や農畜産業の後継者不足と高齢化、さらに2016年4月の熊本地震による草原資源の大きな被害により、阿蘇くじゅう国立公園では草原景観の人為的な維持が困難になりつつある。

このような生態系・景観維持の危機の深刻化に先立ち、2007年に環境省は「阿蘇地区エコツーリズム基本構想」を策定した。2008年には阿蘇エコツーリズム協会が設立され、また、「阿蘇エコツーリズム・ガイドライン」が策定された。エコツーリズムの推進と普及に伴い、阿蘇地域の草原自然環境を保全しつつ、それを活かし、持続的な地域づくりへとつなげる方向性が生まれている。また、阿蘇地域は、2014年に阿蘇ユネスコ世界ジオパークに認定された。

阿蘇地域では、阿蘇エコツーリズム協会と連携して、ジオツーリズム（ジオパークを対象としたツーリズム）も実施されている。ジオパークガイドも火山・地形などについて専門的な知識を学び、認定を受けた案内人であり、エコツーリズムの要素を含むものであるため（深見、2011）、本調査では、エコツアーガイドとジオパークガイドの双方を対象とする。

調査時点（2022年）で、阿蘇地域では、合計51名のエコツアーガイド（16名）とジオパークガイド（35名）が確認できた。エコツアーガイドはくじゅうネイチャーガイドクラブに所属し、ジオパークガイドは阿蘇ジオパークガイド協会に所属する。前者は、ほとんどが日本山岳ガイド協会認定登山ガイドの資格を有し、後者は、阿蘇ジオパークガイド養成講座を受講し、修了証を取得することが条件である。阿蘇地域のエコツアーガイド・ジオパークガイドは、一定の基準を満たした専門性を有するプロフェッショナルなガイドと言える。ガイドたちは、さまざまなトレッキングコースを設定・案内するだけでなく、阿蘇火山博物館の紹介や博物館外の自然環境の知識普及の役割を果たす。他方、ガイドングそのみで生計を立てている専門ガイドでは必ずしもない。

料金については、内容（登山、トレッキング、ウォーキング、セラピーなど）、所要時間、参加人数などで異なるが、エコツアーの日帰りトレッキング・登山は、6時間未満のコースの場合1ガイドあたり20,000円、最大10名まで参加できる（くじゅうネイチャーガイドクラブ、2023）。ジオツアーについては、1日1ガイドあたり2名の参加で5,800円、5名以上の参加で3,200円になる（阿蘇ジオパークガイド協会、2023）。

2. 調査方法

本研究では、2つのアンケート調査およびヒアリング調査を実施した。アンケート1は、阿蘇くじゅう国立公園のエコツアーガイドとジオパークガイドを調査対象とした。アンケートは15問で構成されており、後述のように、エコツアーの解説で重要と考える要素などについて質問した。2022年2月から3月にかけて先述のガイド51名にメール等で連絡し、最終的に25件の有効回答を得た。

アンケート2では、観光客に対して、エコツアーガイドサービスに対する満足度を5段階で把握した。満足度は5が最も高く、1が最も低い。具体的には、後述のように、ガイドのサービス意識、専門性、ナレーションスキル、およびガイドの効果の4つの項目について質問を行った。2022年4月12日から13日にかけて阿蘇くじゅう国立公園を訪れた人の中からランダムにアンケートを依頼した。最終的な有効回答数は71件となった。

また、アンケート回収時に、応じて頂ける方には、エコツーリズムの認識について簡単なヒアリングを実施した。30名に話を聞くことができた。

III. 結果

1. ガイドへのアンケートの結果

回答者全員がガイドの重要性を認識しており、かつ、92%が今の自分の解説能力に基本的に満足していた（表-1）。しかし、解説能力についての自己評価は、「かなりそう思う」の割合が12%に対し、「ある程度そう思う」の割合が80%と、慎重な姿勢が見られた。回答者全員が観光客の反応を重視しており、また、ガイドを行う際、客の反応に合わせて内容を調整できているという認識を持っていた。

回答者全員が、ガイドングに対する自分の解説能力を向上させようとしていた。その方法として最も多かったのは、「本、新聞、インターネットなどを読んで自分の知識レベルを上げる」というもので、次に、「他のガイドと定期的にコミュニケーションを取り、経験を共有する」が続いた（図-1）。観光客のニーズに応え、信頼を高めるためにガイドとしてのスキルアップを意識していることがうかがえる。

ガイドを通して観光客の自然保護区の保護意識や保護目的の理解が高まっていると感じるかという質問に対しては、「かなりそう思う」が12%、「ある程度そう思う」が80%であった（表-1）。また、観光客に対して地域の理解を広げたり、伸ばしたりすることに繋がっていると思いますかという質問についても、「かなりそう思う」が44%、「ある程度そう思う」が52%であった。両者とも高い自己評価であったが、前者の観光客の自然保護意識の向上については「かなりそう思う」の割合は比較的低く、地域の理解についての方が貢献度の意識は高かった。

また、エコツアーガイドの解説で最も重要な要素については、「ナレーションスキル」と「ガイドマナー」が抜きん出て多く、その他はそれほど重視されていない結果となった（図-2）。ここでのガイドマナーとは、挨拶、安全注意事項の指示、地域の文化や習慣を尊重するための観光客への指示や行動などである。総じ

表-1. エコツアーガイドの自己認識 (N= 25)

	全くそう 思わない	あまりそう 思わない	ある程度 そう思う	かなり そう思う
観光サービスにおけるガイドの位置づけは重要と思いますか？	0%	0%	16%	84%
現在の自分のガイド解説能力に満足していますか？	4%	4%	80%	12%
ご自身が行うガイドの内容は、体系的・合理的で、テーマに合っていると思いますか？	4%	0%	68%	28%
ガイド中に観光客の反応を重視していますか？	0%	0%	32%	68%
ご自身がガイドを行う際に、お客様の反応に合わせて解説の内容を調整することができますか？	0%	0%	72%	28%
ガイドの仕事のため、自分の解説能力を再訓練して向上させていますか？	0%	0%	52%	48%
ガイドを通して、観光客の自然保護区の保護意識や保護目的への理解が深まっていると感じますか？	0%	8%	80%	12%
ご自身がガイドを行うことで、観光客に対して地域の理解を広げたり、伸ばしたりすることに繋がっていると思いますか？	0%	4%	52%	44%

表-2. エコツアーガイドに関する観光客の認識 (N= 71)

質問項目	満足度					
	1	2	3	4	5	
サービス意識に関する満足度	ガイドの態度は優しく愉快だ。	0%	4%	27%	31%	38%
	ガイドの服装は清潔だ。	0%	1%	39%	34%	25%
	ガイドは観光客の質問に辛抱強く答えることができる。	0%	3%	37%	39%	21%
	ガイドが常に観光客の安全に気を配ることができる。	0%	1%	34%	37%	28%
専門性に関する満足度	ガイドは観光客が理解しやすい言葉で説明することができる。	0%	0%	27%	51%	23%
	ガイドの説明内容が生態環境の主題に沿っている。	1%	1%	44%	38%	16%
	ガイドの説明プロセスは内容が豊富で、解説は単なる風景の紹介以上のものである。	3%	4%	27%	31%	35%
	ガイドの解説がユーモラスで面白く、観光客の興味を引くものである。	0%	4%	47%	31%	18%
ナレーションスキルに関する満足度	ガイドは解説の間に観光客とコミュニケーションをとることに注意している。	0%	4%	24%	51%	21%
	ガイドが観光客の反応を素早く察知し、説明内容を調整することができる。	0%	7%	35%	39%	18%
	ガイドがツアー前にポジティブな雰囲気を作り、観光客のモチベーションを高めることができる。	0%	1%	28%	37%	34%
	ガイドは言葉だけでなく、ボディランゲージを使って解説を補強している。	0%	1%	38%	39%	21%
ガイドの効果に関する満足度	ガイドにより、自然保護区を深く理解することができる。	0%	1%	21%	45%	32%
	ガイドにより、生態系の保護に対する意識が刺激され、それについて学ぶことができる。	0%	3%	37%	28%	32%
	ガイドの解説は啓発的かつ教育的意義がある。	0%	1%	17%	35%	47%

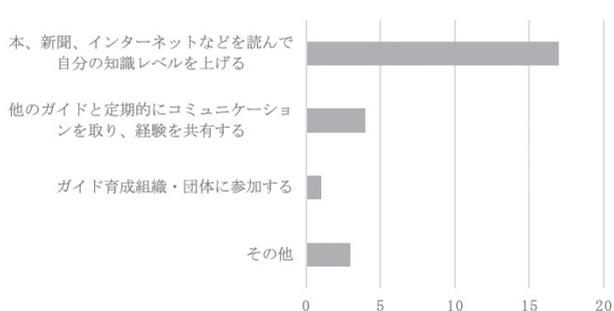


図-1. ガイド能力を向上させるための方法 (N= 25)

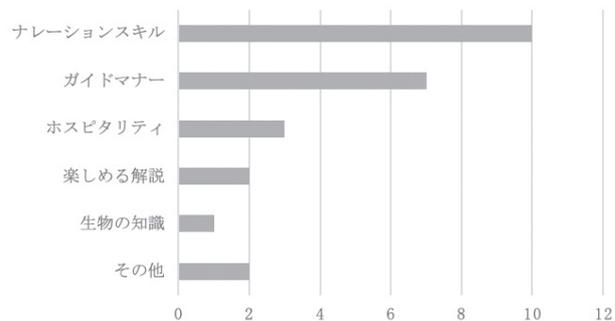


図-2. エコツアーガイドの解説で最も重要と考える要素 (N= 25)

て、対人関係上のスキルが重視されていると言える。

2. 観光客へのアンケートの結果

サービス意識について、ガイドの愉快さ、清潔さ、質問への辛抱強さ、および安全への気配りに関し、満足度4以上が60%以上を占めた。一方、満足度が2という客も少数だが存在していた(表-2)。

ガイドの専門性の中で、語彙に関しては、74%が満足度4以上と回答した。しかし、説明内容が生態環境のテーマに沿っているか、解説がユーモラスで面白いかの質問については、満足度4以上が50%程度であり、満足度5が他の質問より少なかった。また、説明プロセスの豊富さについて、満足度2以下の割合が高かった。

ナレーションスキルについて、コミュニケーションを取ることに注意、雰囲気作り、およびボディランゲージについては総じて満足度が高かった。一方、観光客の反応による説明の調整(臨機応変さ)については、満足度4以上が58%と低めの結果となった。

ガイドの効果に関しては、自然保護区への理解と教育的意義については70%以上の回答者が満足度4以上であったが、生態系の保護に関する意識の向上については、満足度4以上は60%にとどまった。

3. 観光客へのヒアリングの結果

アンケート回答後のヒアリングからは、「エコツアーの理念やあるべき姿など、詳しい説明はできない」、「エコツアーは料金が安い」、「ガイドをつけるエコツアーよりも、個人でのツアーを楽しむの方が実際には多い」といった声が聞かれた。エコツアーリズムやエコツアーガイドについて、詳しくは説明できないという反応が半数以上と、認知が不十分であることが明らかになった。

また、ガイドは参加者に比べて自然に関する知識や経験がある場合が多いので、経験自慢、知識や考えの押し付けになってしまうケースがあるという声も聞かれた。ガイドが横柄な態度を取るようなこともあったという。

IV. 考察

サービス内容(態度・語彙など)や教育上の重要性などについては、エコツアーガイドと観光客の認識には相違は少なかった。基本的には、観光客はエコツアーガイドの態度や能力を肯定的に評価していた。

他方、認識が異なっている点も複数あった。例えば、エコツアーガイドは概ね、客の反応に合わせて内容を調整できているという認識を持っていたが、観光客の満足度は他の項目と比べて低かった。また、エコツアーガイドが最も重要だと思っているのはナレーションスキルやガイドマナーであったが、観光客では、解説がユーモラスで面白いかの質問に対する満足度は他の項目と比べて低かった。加えて、観光客へのヒアリングからは、ガイドの

態度に対する問題視の声も聞かれた。

ガイド自身は解説や顧客サービスに気を配っていると感じていても、観光客はガイドほどにはガイドのサービスやスキルを評価していない可能性が示唆された。両者の認識の差をなくすためには、エコツアーガイドが、観光客からのフィードバックを受けられる機会を設けるといった改善策が考えられる。優れたエコツアーガイドになるためには、確かな語彙力と柔軟なコミュニケーション能力が必要であり、それはエコツアーガイドの良し悪しにも直結する(魏, 2017)。

エコツアーガイド産業全般について、エコツアーリズムの概念やエコツアーガイドの重要性を地域住民だけでなく観光客にも普及させることができれば、ガイドの利用率を効果的に高め、エコツアーガイドの雇用率や所得を増やすことができる可能性がある。そのために、まず、エコツアーガイド個人および阿蘇ジオパークガイド協会、くじゅうネイチャーガイドクラブなどの団体が、広報力を強化し、観光に赴く際にエコツアーガイドの重要性を認識してもらうことが重要と考える。ガイド業はサービス業であり接客業なので、客に接する際のサービススキルの向上は、業界全体として必要と言える。特に、直接的なガイドのスキルだけでなく、自分たちの作ったツアーに客を呼ぶためのマーケティングスキルや営業スキルという部分が不足している可能性がある。この点の能力向上は今後の業界の発展のためにも必須だと考えられる。

引用文献

- 阿蘇ジオパークガイド協会 (2023) 阿蘇ジオガイドとは. <http://www.aso-geopark.jp/kyoukai/price/> (2023年12月15日利用)
- 深見聡 (2011) 地域総合研究 39 (1・2) : 43-52
- 平井純子 (2012) 駿河台大学論叢 44 : 121-141
- 枚田邦宏 (2001) 林業経済研究 47 (1) : 35-40
- 訪日ラボ (2020) エコツアーリズムの課題と事例 | 自然環境保全と観光の関係・両立させるための取り組み. <https://honichi.com/news/2020/03/30/ecotourismkadai/> (2022年4月5日利用)
- 海津ゆりえ (2011) エコツアーリズムとはなにか. エコツアーリズムを学ぶ人のために (真板昭夫・石森秀三・海津ゆりえ編). 世界思想社, 14-20
- 環境省 (2023) 阿蘇くじゅう国立公園. <https://www.env.go.jp/park/aso/point/index.html> (2023年10月20日利用)
- くじゅうネイチャーガイドクラブ (2023) くじゅうエコツアー. <https://kuju-ngc.com/sample-page/> (2023年12月15日利用)
- 林丹 (2011) 発展研究. 2011年第5期 : 81-83
- 瀬戸口真朗ほか (2004) ランドスケープ研究 67 (5) : 601-604
- 武正憲・斎藤馨 (2011) ランドスケープ研究 74 (5) : 531-536
- 田島康弘 (2003) 鹿児島大学教育学部研究紀要 人文・社会科学編 55 : 31-47
- 魏旭武 (2017) 知識経済 (19) : 44-45
(2023年11月10日受付; 2024年1月16日受理)