

リピーターと  
口コミが増える  
観光活性化  
テキスト

# 2010年版

## 観光

## インストラクター トレーニング

ワクワク!  
ドキドキ!

テキストは実技中心に  
参加者みんながひと  
つになって楽しみなが  
ら実践し、創作作業や  
トレーニングを進めて  
いくように構成されて  
います。

体験型観光インストラクター養成として、訪問者を巻き込み感動を  
呼び起こすストーリーのまとめ方と楽しいコミュニケーション&自己表現術を  
ワークショップ形式(実技)で学びます。



イラスト / 磯浜漁港ホッキ漁の準備

亘理山元商工会

## はじめに

今日では多くの旅行者が、いくつもの観光地を見てまわる旅行より、一つの観光地を"より深く"見てまわる旅行やその土地の人々に触れた大きな感動を求めています。見知らぬ地域で、より価値ある体験をするための手助け、つまり観光客と地域サイドの間合いをはかり、旅行者の体験を通し、内面から沸きあがる感動や発見を見つけてあげる役を果たす「観光インストラクター」が求められています。

旅行者の感覚に訴え気づかせ、驚かせるなど、興味を刺激しつつ、知識や情報を伝える目的だけでなく、現場におけるイメージーションを引き起こす話題として演出していかなければなりません。旅行者はその体験を喜び楽しみながらも、インストラクターが投げかけるメッセージから何かを発見し、知識を習得し、そして自らの生活観や食文化、自然観等にも深く考えをめぐらすチャンスにしていきます。

観光インストラクターは旅行者をリードしながら、あるいは感動の渦に巻き込むプログラムの主演者にならなければなりません。

「体験型感動プログラム」の開発は、観光客数の増加、滞留時間の増大、客層の広がり、リピーターの増加のような直接的な効果と、これに伴う地域産業への波及効果といった地域経済への効用が期待できます。

また、低コストのソフト開発による観光魅力の創出なので資金面では取り組みやすい利点があります。加えて、参加者の感性や知識に訴えかける旅行なので、一般的には知的、教育的、倫理的といった地域イメージの向上をもたらします。さらに「体験型感動プログラム」の開発を通じて地域の見直し、魅力の再発見、価値観の共有、外部との交流による地域活性化といった好循環や住民意識向上も期待できます。

従来型の観光資源に過度に依存した観光とは異なり、体験型感動プログラムの内容で構成された旅行は、注目されている観光資源や特別な自然がないために従来観光市場では競争力が弱かった地域も、プログラムの中身と楽しませる工夫次第で優位に立つことが不可能ではありません。

**平成21年度 亘理山元商工会小規模企業広域活性化事業プロジェクト**

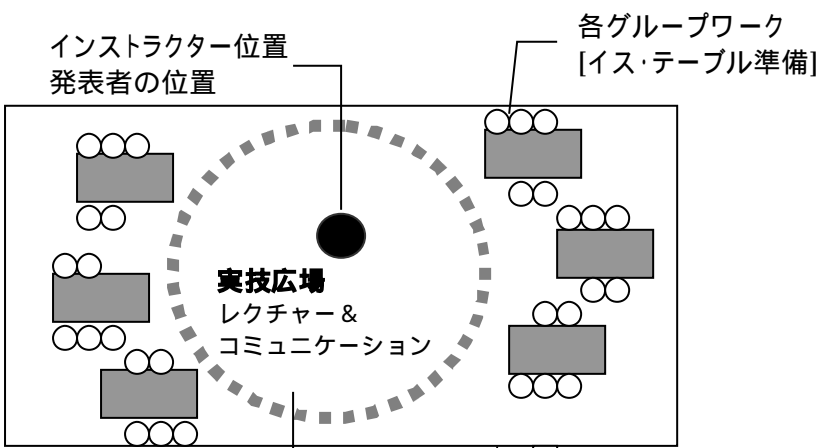


# 観光インストラクター育成セミナー時間割と準備

時間割	ステップ
<b>1日目</b> [2時間] 体験型ツアープログラムの楽しみ方と企画の組み立て方	1. 受付開始 2. 開会 3. インタロダクション・・・「訪問者の興味を引き起こし、感動を呼び起こす」脚本づくりと実技について 4. コースレクチャー[専門インストラクターによるプログラム説明] 5. 脚本づくりのレクチャー[コースプログラムから脚本づくりへ] <b>6. コミュニケーションレッスン[実技1]</b> 7. グループ分けによりブレインストーミング[コースアイデア捻出] 8. 各コースの発表[代表] 9. まとめ
<b>2日目</b> [2時間] プログラムづくりからストーリーづくり・演出・話術の組み立て方	1. 受付開始・グループ分け 2. 脚本づくり&実技レクチャー[脚本から実技のポイント解説] <b>3. コミュニケーションレッスン[実技2]</b> 4. グループワーク[コース内発表まで] 5. 各コースの発表[代表] 6. まとめ
<b>3日目</b> [2時間] ワークショップ参加者みんなで楽しい「発表会」	1. 受付開始・グループ分け 2. 1,2日目セミナーの復習と総合レクチャー <b>3. コミュニケーションレッスン[実技3]</b> 4. グループワーク [コース内内発表まで] 5. 全体発表会、専門のインストラクターより提言 6. 閉会

## 準備

テキスト[亶理・山元の歴史・自然・文化等]  
 ブレインストーミング用紙・アイデアレポート用紙  
 [A4 サイズ、1/2A4 サイズ準備]



各参加者の椅子を丸く並べる

対象 = 観光業に携わる方、生産・加工業者や商業者、ボランティアガイド、体験型学習に携わる方々。これから亶理・山本の観光資源をテーマに交流活動を目指す方々。



# 2

## 観光インストラクター トレーニング!

### 1、参加者の楽しい思い出をつくる

#### その1「場所の説明する」

訪問者の経験したことのない世界に彼らの目を向けさせる。

##### 注意

話が無味乾燥に思われるような情報や知識と判断されることなく、  
訪問者の新たな興味を起こさせることが大切。

#### その2「訪問者を引き込む」

直接体験を提供することにより、楽しい経験ができる。その場所の説明と同時に訪問者を引き込むことにより感動を呼び起こすことができる。

そのために、プログラムは感性訴えかけ、知性に挑戦し、かつ心にうったえるようなものが望ましい。

### 2、プログラム計画

1日目.....体験型ツアープログラムの楽しみ方と企画の組み立て



イキイキしたリズム感を養う  
表現トレーニング

#### 第一段階

題材を決める。

#### 第二段階

テーマを絞る。

#### 第三段階

テーマを一文で表現する。

#### テーマのチェックリスト

- テーマはストーリーの骨組みになっているか。
- テーマはその場所が特別扱いできる理由になっているか。
- 参加者が理解でき、最後にテーマについて「これこれだった」と答えられるか。

#### 参加者の好き嫌いをチェックする

- 好き** = 五感を使って体験させる ユーモア 理解しやすい形で示されている。
- 嫌い** = ×無味乾燥の講義 ×しゃべりすぎる ×専門性が強い・だらだらしたプログラム。

### 〈ストーリーを組み立てる〉

**第一段階**(話の前座に小道具を使った演出やキャラクターに扮する等を取り入れると効果的)

つかむ = 「参加者の心をグッとつかんで話さないこと。パンチの効いた導入で興味を刺激する。



強烈なインパクトの出だし  
コミュニケーショントレーニング

### 第二段階

つなぎ = 「何であんなこと言ったのだろう?」「自分とどんな関係があるのだろう?」に答える。

### 第三段階

本体 = 主要となるメッセージを説明していく。具体的に示す形で話を進める。



背景写真 = ワクワクドキドキ、ハプニングの連続……映画「ローマの休日」

### 第四段階より

まとめ = メッセージを要約し、あるいは行動を奮起させる形で締めくくる。

「それがどうした?」の問いに答えていく。

## 〈プレゼンテーション〉

### 参加者の中心に[舞台に立つ]

語りの第一声の前に見られている。自己表現のイメージづくりが大切。主役を演じることであり、自信と有能さ、そして安心感を確信できるように心がけなければならない。

準備

### 話はじめる[最初の30秒で信頼感が決まる]

その間に暖かさ・自信・能力を感じてもらうことが必要である。

キリッとした態度。

にこやかな対応。

気さくに話しかけられる態度。



台本によるコミュニケーショントレーニング

### 声

友人と話すような会話でのびのびと率直に語りかける。

強調したい部分は意識的にゆっくり大きく話す。

時にコトバを止めて「間」をつくり、大事なポイントを際立たせる。ドキドキさせることもよい。

### 言葉[イキイキとしたイメージを創りだすため言葉を選んでみよう]

動きのある言葉。

具体的な言葉(具体例をあげて話す)。

身近な人や場所でわかりやすい言葉。

あいまいな言葉は使わない。

### 身体表現[身振り・手振り・顔の表情・身のこなしでコミュニケーションしている]

優しく参加者の目を見て話す。

きびきびした態度で自信を示す。

身近な人や場所でわかりやすい言葉。

癖のある目・癖のある口調・癖のある態度は注意。

ジェスチャーを使う。メッセージの内容を深める形でおこなう。

目的をもった動作。優美でなめらかな動作がその場の空気を盛り上げていく。

### 小道具・大道具を使う、服装を決める[実体感が出て、雰囲気盛り上がる]

好奇心を高めるために用意する。さまざまな現場にふさわしい小道具は現実味を帯び、専門家として見てくれる。小道具や現物に触れさせる・体験させることは参加者の記憶に残る。

## ユーモア・問いかけで話にノリをつける

### 〈感動を呼ぶ創造的な手法〉

よいプログラムは新鮮で独創的である。映画監督・ストーリーテラー(語り聞かせ人)・俳優・コメディアンは参加者の心をつかんで話さない。

### キャラクターに扮する。

テーマ理解のために人物やパートごとの役割を演じることも深く理解を生む。

ドラマ性があり、想像力を駆り立て感動をつくることができる。

### 語り聞かせ[感情を呼び起こし、歴史や自然に対する興味を起こさせる]

ストーリーのイメージ化。話を一連の写真を見るように想像させる。伝えたいポイントを絵に描くように伝える。

聞き手も同じく一連の写真を見るようにイメージを想像できるようにする。

ジェスチャーを使い、イメージを鮮やかに描写する。

劇的な効果を上げるため、擬音を使う。戸が開くとき「ギー」、鳥が鳴くとき「ピーピー」と空気を演出する。

頻繁に「間」を取り、イメージを膨らませる時間を与える。3秒ないし、10～12音節以内に間を取ると、聞き手の中で話がスムーズに話が進んでいきやすい。

語り聞かせは親密感を持ち、聞き手一人一人に直接、問いかけるように話し方をする。

小道具は持たずに話で想像力を高める。

一本調子で話さない。気取った声にしない。

早口にならない。ジェスチャーはイキイキと変化に富む。

### イメージの旅を誘導する[想像上の世界に入り込み旅して歩く]

物理的に行くことのできない時代や世界に参加者の心を羽ばたかせるためにおこなう。

テーマをよくつかみ、いくつかの連続するイメージを話の形にし脚本をつくっていく。

想像の世界に入りやすい「場」に参加者を案内し、静かに心が開いていくように演出する。

参加者に十分時間を与え、イメージしやすいように設定する。

参加者に経験を語り合ってもらうのもよい。

### 円を描くようにプログラム(イメージの旅)を計画する

物語の流れも、場所への誘導も円を描くように同じ点から始まり戻ってくるようにする。

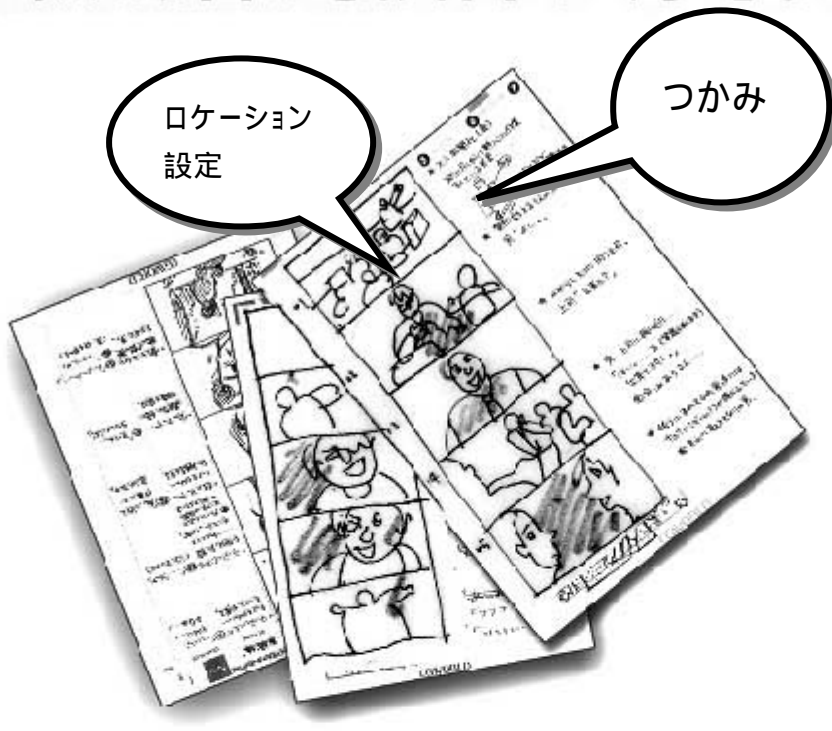
【はじめー中間ー終わり】で話の関係付けられ完結するようにもって行いく。設定したテーマが節目[場所]ごとに展開していくようにする。

場所ごとに小道具や質問、身体表現を使い、参加者の気持ちを引き込んでいく。

到達する目的の場所(テーマにそった)は特有の意味を持たなければならない。漫然と歩くのではなく、新しい視点にふれ探求の面白さを知ることが大切である。参加者は心を開き五感を使って触れさせるように導く。

# 3

## 観光場面ごとの脚本づくりをしてみよう。



ストーリー  
組み立て順序

つかみ



つなぎ



本体



まとめ

場面ごとのタイトル「題材」と「テーマ」の二つ

場面構成

どんな感動のアクションにするか決めておく

**場面ごとの台詞**  
特にどんな殺し文句 [口語文] で観光客の心をゲットするかまとめておく。話を一連の写真を見るように展開。

タイムスケジュール

ワクワク  
ドキドキ！  
楽しみを  
引き出そう。



# 場面ごとの脚本づくりワークシート

CUT	感動シーン	アクション	台詞	時間

現地の案内する場所ごとのワークシートを作成しまとめておく。

# 4

## 自己表現&コミュニケーション [ワークショップ]

### 「初対面の第一印象は表情が一番」

イキイキした笑顔と豊かな表情力を学ぶ

#### レッスン1 「顔面・口のストレッチ」・・・さわやかな顔つきに

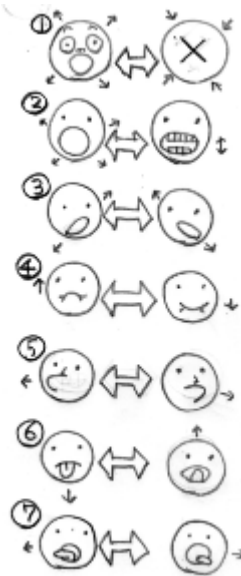
どうしても顔に力が入りすぎてしまいがちです。顔の力を抜くことから始めます。  
(お風呂で血液の循環がよいときにおすすめ。のんびりやってみよう)

#### レッスン2 「イキイキした表情の基本」・・・笑顔づくりに

楽しい気持ちで表情筋を動かし、笑顔をつくる。

「いわば」をゆるめ、  
販売上の作り笑いをしない素直な笑顔に。  
ストレッチで顔の緊張をゆるめる。  
次に口まわりの緊張をゆるめる。  
リラックスしたノドと舌、そして口。  
やり方はスロートレーニングと同じ要領で。  
ゆっくり十五秒くらいの時間をかけて左右ワンセットで  
二回から三回  
くらくら不安にさせてみてみる。

ストレッチング



表情筋レッスン (笑顔を中心に)



#### レッスン3 とびっきりの笑顔になる……………【頬と口】

店先で笑顔がよいと、「感じがイイナ」と思われます。そのためには、表情を動かすこと、口角を上げてみるだけでも笑顔が一段と良くなります。もうひとつ、声を出すとき、一音一音、キチンと口を動かして話すこと。たとえば、「ありがとうございます」は「あ」「り」「が」「と」「う」「ご」「ざ」「い」「ま」「す」のひとつひとつを口でカタチをつくります。そうすると、素直に唇や頬の筋肉が動いて、顔の表情がやわらかく、お客さまから「とても感じがイイナ！」の印象がもたれます。

一音一音、力を抜いて、いつもの2倍くらいの口を動かすつもりで自分の名前と挨拶からはじめてみよう。血液の流れが

良く、筋肉が和らいでいる入浴後、鏡を見ながら、あくまでもゆっくりするのがコツ。

♥ 「 (自分の名前)、よろしくおねがいたします」

♥ 「ありがとうございます」「……………」

ゆっくり一音づつていねいに話す。

#### レッスン4 「人を明るくしてくれる顔」……………【目と眉】



表情が少ないと損することが多くあります。周りの人たちが警戒してしまう場合もあります。だからといって、簡単に豊かな表情にもなかなかないものです。明るくしてくれる顔のレッスンとして簡単な方法は眉を上げること。好印象になり、表情が明るくなり、自然と気持ちも明るくなります。目が小さいなど思う人でも眉の表情をつくるだけで印象が違っていきます。

#### レッスン5 「目の力を抜く・癖声に気づき力を抜く」……………【やわらかな表情】



目に力が入りすぎたり、癖のある声が強すぎると、どうしても**威圧感**が出てしまいます。対するお客さまに、笑っているけど、**ウソ笑い**に見えてしまいがちです。せっかくの**アイコンタクト**も力強いと人から距離をおいてしまわれがちです。「声の印象」は何年たっても、お客様の印象に深く残るものです。目の周りの筋肉の力を抜くこと・癖声の力を抜いてみましょう。

#### レッスン6 「相手を受け入れる」……………(5人から6人グループレッスン)

##### Aアイコンタクトまわし

目と眉を使ってアイコンタクトを回していきます。

落ち着いて しっかり見つめる 目と眉に表情をつけて

##### B声のボール回し

##### 「あ・い・う・え・お」のキャッチボール

「あ・い・う・え・お」のひとつひとつに感情を入れて渡していく。

最初はゆっくり声のボールを投げることからスタート

声のボールに感情を入れる。

受け取ったボールの感情を声と表情で受け取る。

#### レッスン7 「聞く耳を持つ」(ペアレッスン)

##### 顔の表情全部を使って相手を受け止める

ストーリーを自分なりに楽しく表情豊かにお話します。聞き手は顔の表情をクルクル小刻みに動かしながら話にのっていきます。

お互い顔を正面からしっかり見る 一つ一つゆっくり話す お互い話の流れに合わせて小刻みに顔の表情を動かす。



A 説明している時は  
胸に置くように話す。

B 目の前にいる人の  
明確に伝える。

C 顔のマッペルから  
被物等を動かすように  
話す。  
遠くにいる人に話す。

## レッスン8 「話しを受け止める」(ペアレッスン)

### 声のオーム返し

相手の話を同じ言葉で受け止めていく。

## レッスン9 「表情豊かな会話術」(ペアレッスン)

コトバの表現(よく分かる・納得する)

場面・場面で「発声」を3つの距離で使い分けると

低い声を出す・胸あたりに響かせる・少しあごを

引いて深みのある声に。.....説得力を増したい!

顔中心あたりに声が響く・ハミングしてイメージを

つかむ・紙飛行機を投げる・放物線の声イメージ

もっとも通る声。.....少し離れた人にハッキリ伝えたいとき!

頭のとっぺんから大きな放物線を描くようにボールを

投げるように。...遠くにいる人に向かってはっきり伝えたい!

話のうまい人は  
三つの空間を自由に飛びながら、  
豊かな空間表現の中で対話している。

## レッスン10 「聞こえる声の空間」をつくる (ペアレッスン)

ひとりの空間(直径1M).....ひとり言

二人の空間(直径1.5M~2M).....対話(あなたと私がであう)

みんな全部(部屋全体の空間・見える場所すべて)...なにスピーチ!



## レッスン11 「楽しい会話表現のコツ」(ペアレッスン)

「落差」.....フレーズごとに落差を大きくつける。

「間」.....フレーズの間をしっかりつける。

「想像力奮起」.....聞いている人の想像力を奮起させ  
その奮起したドラマを  
転がしていく。

「3秒フレーズ」.....フレーズは3秒くらいにまとめる。

「距離」.....相手との距離に変化を持たせ、  
のっぺりした場をつくらない・ドキドキワクワクさせる。

## レッスン12「マスク表現」感情豊かな気持ちを表現・意味を伝える...(ペアレッスン)

顔の表情とコトバを使わず、からだのみの表現で感情を表現。



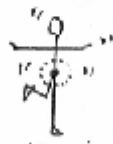
身体表現力を豊かにする  
マスクトレーニング風景

【肩でお話する！】【背中でお話する！】【指でお話する！】【足でお話する！】  
【「触れる」動作表現】【「持つ」動作表現】  
【「感情の切り替え(二つの感情をキレイよく表現)」】

## レッスン13 「キレイに立つ = みんなの中心としての存在」



カリスマ性を  
目指し  
キレイに立つ



丁寧な態度。  
一言一語は出る。  
表情可憐。  
あつて付く聲は  
上り音で優しい振舞い。



話のノリをつくる。  
気持ちがあ  
ひとつになる。  
相手の顔を見ながら話す。  
相手の話をしっかりと  
聴く(聞く)姿勢になる。  
言葉は丁寧である。



わかりやすい案内。  
指差す方向は必ず  
全身を向く。  
目も動かす。  
口角は常に上がる。  
顔を動かして話す。



感謝の態度  
上半身全体を倒して  
丁寧な声  
ゆっくりと話す。  
アイコンタクトを取る。  
顔が輝く。  
キレイな声で人の  
視線を引く。



キレイに立つトレーニング風景

キレイに立つ

ビジネスコミュニケーション  
共感を得る態度