

尾瀬認定ガイド制度の創設

財団法人尾瀬保護財団
阿部 誠・坂井雅範



一般論としてガイドを利用した際に
こんなことはありませんでしたか？

ガイドによって、力量
の差があり、平均した
質の高いサービスを
受けることができな
かった



一般論としてガイドを利用した際に
こんなことはありませんでしたか？

繁忙期に質の高いガ
イドの確保が難し
かった

尾瀬の繁忙期は6月、7月
、10月！



尾瀬ガイドネットワークの活躍

- 尾瀬で活躍する主要なガイド事業者が集い、ガイドネットワークを結成しました



尾瀬ガイドネットワークについて

創設年月日 平成16年5月1日

創設の目的

- 1 ガイドの資質向上
- 2 ガイド相互の交流、情報交換

所属団体数 15団体(1団体休止中)

所属ガイド数 254名(平成19年度現在)

催行人数 39,262名(平成18年度実績)

(入山者比率11.5%)

平均料金(ガイド1名/1日)

- 1 尾瀬ヶ原、尾瀬沼 約20,000円前後
- 2 至仏山、燧ヶ岳 約25,000円前後

尾瀬ガイドネットワークの 「尾瀬ガイドルール」の作成



- 自主ルールによる顧客満足度の追求
- 季節に応じた特色あるガイドングの研究



尾瀬ガイドネットワークの 合同研修会の実施



- 安全に配慮するガイドを育成
- 現場に即応した訓練の実施



豊富なガイド情報の発信

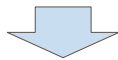


- 顔の見えるガイドの実現
ガイドコース説明
明瞭なガイド料金
個々の事業者の特徴などの説明
- URL
<http://www.oze-fnd.or.jp/main/banner/guide/guide1.html>



さらに飛躍する尾瀬ガイド

・自主団体「尾瀬ガイドネットワーク」から
全ての尾瀬で活躍するガイドたちに向けて



地域(関係する県、市町村等)や尾瀬関係
者が認める認定制度づくりへ



尾瀬認定ガイド制度づくりに 参加する関係者

- ・環境省
- ・福島県、群馬県、新潟県
- ・檜枝岐村、片品村、魚沼市
- ・観光協会(檜枝岐村、片品村、魚沼市)
- ・自然保護団体
- ・地元ガイド、有識者
- ・尾瀬林業株式会社、尾瀬保護財団他



認定ガイド制度が確立することの利点1

- 1 尾瀬のガイドとしてのクオリティを確保します
尾瀬の認定ガイドは以下の技術、知識が必要と考えています。
 - ・自然知識(植物、動物概論)
 - ・尾瀬における自然保護と適正利用に関する知識
 - ・尾瀬の歴史、文化に関する知識
 - ・インタープリテーションの知識
 - ・救急救命法
 - ・アウトドア関連法令
 - ・顧客サービス(接遇、マナーの知識)

認定ガイド制度が確立することの利点2

- 2 ガイドに対する信頼度の向上
地域(県、市町村、地元観光協会等)によって認定されている安心感
- 3 洗練されたガイドの計画的育成
ガイドの人材確保
- 4 地場産業、文化などの体験機会の創出
体験型旅行を演出できるガイド
- 5 自然保護運動の原点「尾瀬」ならではの教育旅行の実現

質の高い尾瀬ガイドを安定確保！

～企画作成担当はここが助かる - その1～



・認定ガイド制度で計画的に人材育成に取り組むため、ガイドの質と量を充実させることができる



ガイドレベルの最低保障！

～企画作成担当はここが助かる - その2～



・認定ガイド制度で知識、登山技術、顧客サービスなどを確保できるので、安心してお客様を任せられます



尾瀬ならではのガイディング！

～企画作成担当はここが助かる - その3～



・認定ガイドは環境教育、エコツーリズムの知識もあるので、「自然保護の原点」ならではのガイドツアーを組むことができます



・質の高いガイドの確保

信用の獲得とリピーターの増加

・高い安全性

高齢者にも安心な尾瀬ツアー

・「自然保護の原点」ならではの教育旅行

家族、学校など新しい顧客の発掘



尾瀬認定ガイド制度実施のスケジュール

- ・来春、制度運営主体「尾瀬認定ガイド協議会(仮称)」が発足
- ・平成21年度から尾瀬認定ガイドが活動を開始予定

「尾瀬認定ガイド制度」で新しい尾瀬の魅力をお客様に提供



尾瀬ガイドルール

(1) 利用者への啓発等

(ア) ガイドを開始する前に、尾瀬における利用上の注意点を説明する。

〈具体例〉湿原への踏み込み禁止、植物等採取の禁止、ごみの持ち帰り等

(イ) 当日のコース、主たるガイド内容（自然観察）等についてガイド開始前に説明して、利用者に尾瀬利用の目的を明確化させ、尾瀬を通じた環境学習の効果を高める。

(2) ガイド催行人数

ガイド1回当たりの催行人数は、一人につき15名前後を目安とする。

(3) 危険回避・事故対応

(ア) ガイド事業者の責務として、賠償責任保険（傷害保険）に加入する。

(イ) 自団体における事故対応マニュアルを作成するとともに、その実地に向けたトレーニングを年1回以上実施する。

(4) ガイド料金等の明瞭化

実施ガイドコース、料金を公表する。また、追加料金がある場合には、併せて公表するとともに、ガイド開始前に利用者にもその旨説明する。

(5) 苦情への対応

利用者からの苦情に対しては、丁寧に対応する。

(6) 尾瀬の美化、自然保護への貢献

(ア) ガイド実施時にはできるかぎり清掃活動を行うこととする。

(イ) ガイドは自然保護への協力を呼びかけることに協力する。

(ウ) ガイドは必要に応じて、自然保護活動に協力する。