

工) 旅行会社の選定

地域発着型の小規模なツアーであっても、参加者の行動に配慮した行程とするには、旅行会社の知見は重要です。特に、現地事情に詳しい地元旅行会社や、SITの実績が豊富な会社との連携が有効だといえるでしょう。移動に利用するバス会社・タクシー会社等についても、地域の奥深いところに入り込むようなツアーでは、道のりに詳しい地元事業者

の活用が有利になります。

また、今般のモニターツアーのように、内容と参加条件をあらかじめ明示して広く参加者を募るようなツアーを企画・販売する場合や、交通機関の手配・宿の手配を伴う場合には、「旅行業法」への留意が必要です。募集パンフレットも、記載すべき事項が規定されており、慎重に制作する必要があります。

■満足度を高めるポイント

❖地元の旅行会社を使うことは、地域らしさの演出にもつながる。 **共通**

■気を付けるべきポイント

❖取り上げた観光資源の中には、勾配が強い道、幅員が狭い道を通らなければ辿り着けないものがあつた。そこで、地元旅行会社の下見、地域をよく知る市の担当者の意見を踏まえて、車両を大型バスではなくマイクロバスする等、地元の協力のもと事前に検討を重ね、ツアー当日の行程を滞りなく進めることができた。 **B**

❖使用したいバスのサイズ、通る場所を地元バス会社に伝えたとこ、幅員不足により通行できないと言われた。バス会社の提案により、一回り小さいサイズのバス、幅員が充分なルートに変更することで、当日を安心して迎えられた。道路事情に詳しい地域の会社だからこそその強みである。 **D**

❖地域住民の日常生活空間を行き来することが多かったが、地元の事業者であれば好意的に見られるようだ。 **共通**

② ツアー全体に関する意見・感想

モニターツアーの参加者からはこうしたSITへの参加経験の豊富な、いわゆる「目の肥えた参加者」ならではの意見も聞くことができました。また、ツアーの作成、当日の運営、ガイドなどの立場で参画していただいた地元関係者からは、これまでに経験したことのないSITツアーの造成・実施に取り組んだことによる新鮮な感想も聞かれました。更に、ツアーを企画・

主催した旅行会社からは、素材、ガイドの質共に優れており、今後もツアーで集客できる潜在力の高さについて指摘がありました。一方で、モニターツアーという制約の中では、旅行会社の強みや個性を発揮することができない面もあつたという見方もあり、旅行会社と連携・協働を行う上では、旅行会社の強みや個性に配慮して欲しいという意見もありました。

<参加者>

●参加者同士仲も良く、こうしたツアーは多くの仲間を広げると共に豊かな人生も与えてくれるものだと感じた。他の参加者も関心が似ていて仲間のように楽しんでいた。

●案内人の方の知識量がとても豊富で、このレベルの解説者が同行していただけるならばツアーとして申し分ない。しかし、このレベルを安定的に提供するのも大変だと感じた。

<地元行政・関係者>

●これまでイベントなどで案内することはあつたが、今回のように企画段階から専門的な旅行会社と協働でコースを設定したことはなかつたので、新たな気づきが多かつた。何より実際に案内する中で、お客さんが驚いたり、喜んだりする姿がとても新鮮だった。地域の資源を伝え、つないでいくことの大切さを再確認した。

<旅行会社>

●当社のリピーターとしてこれまで何度も海外も含めたSITに参加いただいているお客様から最高の評価をいただいた。何よりもガイド(地元行政所属の学芸員)の方々のレベルの高さに驚いた。当社が他の多くのツアーで依頼しているガイドより知識も技術も優秀。こうした皆さんには、どんどんこのような場に出てきていただきたい。

●今回の行程には、見所をすべて詰め込まなかつたが、その方が「見られなかつたところにも行ってみたい」や「この場所で〇〇を体験したい」といった、また訪れたいと思わせる効果があつた。今後もこのような余白は、その地域にとってもリピートにつながるだろう。

●これまでも甲州街道を歩いたことがあり、東海道や中山道も歩いた経験のある参加者がいた。概ね一人で歩き、分かりにくい箇所だけ旅行会社のツアーに参加したが、いずれもコースを踏破するために黙々と歩いたのでほとんど内容を覚えていないとのこと。しかし今回は専門的なガイドがじっくり案内してくれたので、多くのことが理解できたという。想い出にしっかり残るだろう。

●ガイドの方にはきちんと謝礼を渡すべき。ボランティアでは旅行会社のツアーに向かない。プロとしての意識と対応が重要である。

●協力が得られれば、これをきっかけに道のツアーをシリーズ化したい。それには地元の皆さんの理解と協力が不可欠だ。地元と、旅行会社をつないでくれる人・機関があるとよい。

●こうしたツアーでは、旅行の企画、販売、実施・催行、お客様管理までを少人数のスタッフで一元管理する専門性の高い中小の旅行会社が秀でている。しかし知名度等から地元行政の協力が得られにくい。特に、今回のようにレベルの高い地元学芸員にガイドを依頼することは難しい。コースの作り込みも地元の協力があつてこそできた。個性のある旅行会社に対する理解を深めて欲しい。

●見所の多い場所を日帰りで巡るのはもったいない。1泊や2泊の宿泊にすべきだ。ツアー費は高くなるが、旅行会社としても利益が得られる。また、宿泊することによって、夕食後の懇談などで日中は聞けなかつたような話をガイドや講師から聞くことができる。一日を振り返ることによってより印象深いツアーになる。

●募集開始前に想定した以上に問い合わせが相次ぎ、キャンセル待ちが出たのには驚いた。それだけ参加者の関心を集める内容だったのだが、旅行会社だけでは実現できなかった。参加者に満足していただける解説の提供や訪問先の選定・確定には地域との協力が不可欠だった。