

令和 5 年 6 月 16 日現在

機関番号：13301

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2020～2022

課題番号：20K12397

研究課題名(和文) 資源保全に効果あるツアーガイドスキルの育成：国際比較によるトレーニング指標の確立

研究課題名(英文) Developing effective guiding skills for resource conservation: Cross-cultural analysis to establish a training framework

研究代表者

山田 菜緒子 (Yamada, Naoko)

金沢大学・融合科学系・准教授

研究者番号：80818097

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,400,000円

研究成果の概要(和文)：旅行者の理解・認識不足によるツーリズム資源の損傷や環境破壊は、適切なコミュニケーションを通して予防・改善できる。そのコミュニケーションの要素を探るため、旅行者の態度・行動に働きかけられるインタープリテーションに焦点をあて、その技能を習得できるトレーニング方法を提案することを本研究の目的とした。インタープリターおよびツアーガイドのトレーニングの影響を調べるために、参加者にアンケートもしくはインタビュー調査をおこなった。また、インタープリテーションの多岐にわたる適用可能性を踏まえて、博物館、科学館、水族館、動物園、歴史建造物などでの展示とサインの表現手法を調査した。結果を基に提案を得られた。

研究成果の学術的意義や社会的意義

英語圏で発展して普及されてきたインタープリテーションの手法が、日本においても適用可能であり、通用することが示唆された。英語圏での要素と理論は日本のガイドでも活用できている事例も確認できた。一方で、現状ではその手法がツーリズム分野では広がっておらず、今後の適用の余地が大きい。また、展示やサインなどへのインタープリテーションも、適用が限られており、部分的な普及は見られるものの、充足すべき余地が示唆された。インタープリテーション技能を習得できるトレーニング内容の礎が示され、今後の研究基盤が築かれ、実際の導入事例も見られた。トレーニングの内容や方法、体系については未確立であり、今後も研究が必要である。

研究成果の概要(英文)：Visitor communication is indispensable in a tourism setting to prevent or remediate the degradation of tourism resources and natural environments as well as to enhance visitor experiences. This study focused on interpretation as a communication approach to visitors and examined the applicability of its theories, elements, and skills that have been used in English-speaking countries to the Japanese tourism settings. It was aimed at assessing the efficacy and outcome of training programs of interpretation in Japan and suggesting an effective training framework for Japanese tour guides and interpreters. Questionnaire surveys and interviews were conducted with training participants. Context analyses were carried out on interpretation application in signs and exhibits at free-choice learning settings in which visitor experiences are typically created, including cultural heritage sites, museums, zoos, aquariums, and science centers. Suggestions for tour guide training were provided.

研究分野：インタープリテーション、資源保全、サステイナブルツーリズム

キーワード：インタープリテーション ツアーガイド トレーニング ツーリズム サステイナブルツーリズム

1. 研究開始当初の背景

旅行者の理解・認識不足によるツーリズム資源の損傷や環境破壊は、適切なコミュニケーションを通して予防・改善できる。そのコミュニケーションの一手法として、旅行者の態度・行動に働きかけられるインタープリテーションが考えられる。インタープリテーションの促進により、ツーリズム資源の保全を進めることが期待できる。ツーリズムを持続可能なものにするためには、インタープリテーションの活用が不可欠である。

ツーリズムの急速な発展とともに観光資源の創造とプロモーションに関する議論は進む一方で、ツアーガイドのインタープリテーション・スキルに関する研究は日本では未着手である。先行する米豪の研究者らは、インタープリテーション・スキルを異文化間で比較して、普遍的なスキルおよびトレーニング方法を確立する必要性を指摘している。日本の視点を提示することで異文化間比較を進め、日本の現状に即したトレーニングを検証できる。

他方で、ツーリズムは歴史遺産、文化施設、自然公園、ジオパークなど多分野にわたり、それぞれの分野で目的や対象者は異なる。同じコミュニケーション手法が求められる訳ではなく目的や対象者に合わせたスキルが要るだろう。そこで、異なる分野において共通して求められるインタープリテーションのスキルを明らかにして、それに重点を置いたトレーニングにすることがより効果的だと考える。

2. 研究の目的

ツーリズムにおけるインタープリテーションの活用を進めて普及を図るために、本研究は、ツアーガイドのインタープリテーションに関連する経験とニーズを把握し、必要なトレーニングを明らかにすることを目的とした。そこでは、「日本の現状に即したインタープリテーション・トレーニングはどのようなものか」という問いを解明することとした。その過程で、日本のツアーガイドに必要なインタープリテーション・スキルを理解することを目指した。また、多岐にわたるツーリズム分野に共通して求められるインタープリテーションの知識や技能を見出し、ツアーガイドの技能に必須な要素として位置付けられるものを明らかにしようとした。

3. 研究の方法

コロナ禍による影響で、ツーリズム活動および対面活動が制限されたため、調査方法を変更した。本研究は三段階に分けて進めた。まず、コロナ禍におけるツアーガイドの現状を把握するために、ツアーガイドに質的インタビューを実施した。この目的の1つは、現状把握のみならず、異なる国でのツアーガイドの状況と対応、未来予測を比較分析することであった。そのため、オーストラリアのツアーガイドおよび、日本のツアーガイドに対して、スノーボールサンプリング手法を通してインタビュー回答者を得た。回答者はオーストラリアでは13人、日本では10人であり、合計23人であった。回答は音声録音し、文字化した後、それぞれの言語(英語と日本語)で複数人の研究者によりコンテンツ分析(テーマ分析)を実施した。それぞれの言語で複数人によりコーディングした後、日本語を英語に訳し、英語で二国間のコードを比較分析した。

次に、コロナ禍で変化するトレーニングの影響評価を実施した。ここでは、トレーニングの影響を定性的、定量的に調べて、参加者の認識、スキルの習得、参加者にとっての有用性などを調べた。その際に、二つのトレーニングを対象とした。一つはインタープリテーションの専門組織によるトレーニングプログラムであり、もう一つはツアーガイドの専門組織によるものであった。前者では、その専門組織が2年ほどかけて、専門家、実践者、研究者によるワークショップおよび意見交換を経て、インタープリテーション技能を討議し、新たなトレーニングの枠組みを構築しようとするものであった。この討議に筆者も参画し、インタープリテーション技能について国内外の研究知見を交えたものが検討された。技能の中でも、アメリカをはじめ豪英などの英語圏では広く普及している TORE 手法に焦点を当てた講義と実習が組み込まれたことが特徴である。このトレーニングプログラムが2022年に3回実施され、本調査では、この3回のトレーニングの参加者に対して、トレーニング後にオンラインでアンケート調査を実施した。

また、ツアーガイドの専門組織によるトレーニングは、インタープリテーション技能の習得に焦点を当てたものであり、特に前述の TORE 手法が扱われた。このトレーニングでは、コロナ禍により発展したオンラインツアーに着目し、オンラインツアーの作成と実施を通じたツアーガイドの技能育成がおこなわれた。これに参加したツアーガイド11人に対して質的インタビュー調査をオンラインでおこない、全員から回答を得た。このインタビューの目的は、オンラインツアーと対面ツアーの技能の比較、TORE 手法の有効性、トレーニングの効果を理解することであった。

さらに、ガイドなどの人を介したインタープリテーションだけではなく、サインや展示などでのインタープリテーションの現状を観察により調査した。2021~2022年に、博物館(2箇所)、水族館(3箇所)、ビジターセンター(1箇所)、動物園(2箇所)、科学館(1箇所)、歴史建造物(1箇所)を訪れ、屋内外で設置されているサインを対象とした。サインや展示の内容と用いられている手法を、インタープリテーション理論と照らし合わせ、現在実施されているコミュニケ

ーションのインタープリテーション充足度(インタープリテーションのどの要素が、どれほど適用されているのか)を調べた。これらツアーガイドへのインタビュー調査、トレーニング参加者へのアンケートおよびインタビュー調査、の結果を踏まえて、総合的に分析、考察した。

これらに加えて、エコツーリズムの先進地として知られる屋久島のツアーガイドのトレーニングについて理解することを目的に、トレーニング体系とプログラムの構築に携わった関係者にインタビュー調査を実施した。2023年に、トレーニング実施組織、個人のツアーガイド、行政の担当者ら5人から対面で回答を得た。このインタビューは音声録音し、文字化して、主要点を抽出した。複数人の回答を交錯させて、トレーニングの要素・運営・管理に関してまとめた。

4. 研究成果

まず、日豪のツアーガイド23人から得た回答を通して、両国でのツアーガイドを中心としたコロナ禍での活動、方針、計画が明らかとなった。主に、コロナ禍の影響、影響への対応を左右した要素、影響に対する行動、ツアーガイドの将来像の4側面の傾向を把握した。これらの関係性を図示化し、ツアーガイドの現状を表した。この結果を ICHRIE2022 (アメリカ、ワシントン D.C.) にて口頭発表した。

次に、トレーニングの影響評価の結果が示された。一つ目のインタープリテーション専門組織によるトレーニングプログラムは3回実施された。トレーニング参加者は各回おおよそ30人であり、総計78人から回答を得た。調査結果によると、トレーニングの全体評価は、42.3% (n = 33) の参加者が非常に良い、37.2% (n = 29) の回答者が良いと高く評価していた。トレーニング項目の中でも TORE に関する講義と実習が最も高い満足度を得ていたことが示された。参加者の属性による違いは分析していない。影響評価の詳細は現在分析中である。二つ目のツアーガイド専門組織によるトレーニングは、定期的な会合とオンラインツアー実施に沿って、約1年間にわたっておこなわれた。ここでは、オンラインツアーを実施したツアーガイド11人から回答を得て、トレーニングの影響を把握した。コロナ禍前まで対面でのガイドツアーを実施していたツアーガイドが体験したオンラインツアーの利点と短所、対面ツアーとオンラインツアーとの違い、それぞれに必要な技能、今後のトレーニングの課題について現役ガイドの観点を得た。この結果から、ガイドが重視する手法、能力、トレーニングが示され、詳細は現在分析中である。トレーニングの影響評価を統合的に分析、考察し、オンラインツアーおよび対面ツアーでのトレーニング要素を示すことが今後の課題である。

さらに、博物館(2箇所)、水族館(3箇所)、ビジターセンター(1箇所)、動物園(2箇所)、科学館(1箇所)、歴史建造物(1箇所)における展示及びサインについても観察調査をおこなった。インタープリテーション要素であるメッセージ(テーマ)を持つもの、ストーリー(逸話を含む)があるもの、日常言葉を使うもの、問いかける(考えさせる)ものなどが多く見られた一方で、事実情報の提示、専門用語の使用、文字のみのサインも多く採用されていた。インタープリテーションの適用が十分ではないことが示唆され、改善点も示された。この詳細分析についても今後さらに進めて、パーソナル(対面)およびノンパーソナルのインタープリテーション技能について、特徴と課題、機会を考察していく。

これらの結果を踏まえて、インタープリテーションの技能は、英語圏で提唱されているものの一部が適用可能であること、すでに多岐にわたって採用されていること、トレーニングでも取り組めることが示唆された。コロナ禍を経て、トレーニング内容と形態も変化しており、本研究結果はその変化の初期状態を示すものになるだろう。また、コロナ禍を経て、ツアーガイドおよびトレーニングに求められる技能や手法も変化してきているようである。現状に沿った指針を得るためには、コロナ禍後の変化に伴う、ツアーガイドおよびトレーニングのニーズも把握しなければならない。本研究結果から得られた、トレーニングニーズおよび技能の有効性を踏まえて、長期的影響も調べることで、インタープリテーション技能の習得と適用についてさらに検討できる。インタープリテーションのトレーニング指針を得るためには、これらに加えてさらなるトレーニング調査と現地調査が必要である。本研究結果は、今後の研究を進展させる基盤として活用できる。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計0件

〔学会発表〕 計1件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 1件）

1. 発表者名 Yamada, N., Weiler, B., Rawat, K., & Nielsen, N.
2. 発表標題 Building Resilience: Learning from Tour Guides during the COVID-19 Pandemic
3. 学会等名 2022 Annual International CHRIE Summer Conference, (国際学会)
4. 発表年 2022年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
---------------------------	-----------------------	----

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------