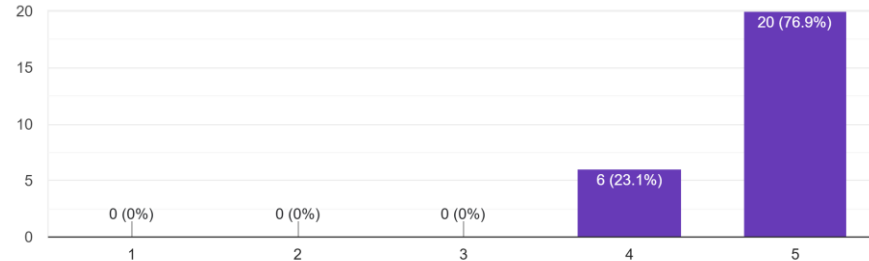


(1) 養成プログラムのカリキュラム座学・ワークショップ

アンケート結果

【コミュニケーション基礎研修/異文化理解】

「コミュニケーション基礎研修/異文化理解」研修の満足度をお聞かせください。
26件の回答



【良かった点・学びになった点】

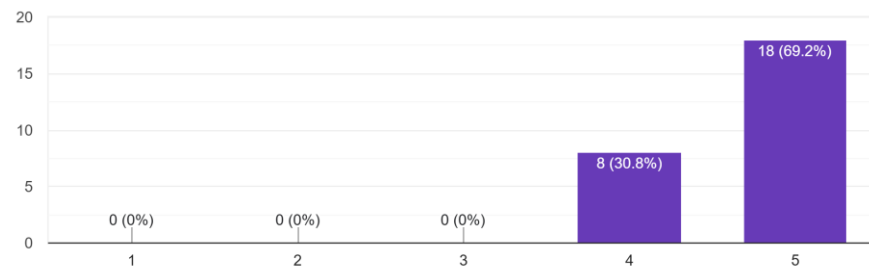
- 研修の機会を頂きありがとうございました。すべてが貴重なお話でした。あらためて相手を理解し自分を理解してもらうことを、また一方的でなくInteractiveであるべきことを再認識しました。
- コミュニケーションについて考えなければならないことをたくさん思い出させていただきました。今後のガイドに生かしていきたいと思います。
- 実践に即した内容が多く学びになった。グループやペアでの学び合いの場面は楽しかった

【改善点】

- レジメを講座の終了時（昼休み前）にいただきたかったです。一応、重要な点はノートにメモを取ったものの、聞き漏らした箇所や記憶が曖昧な部分もあったかもしれないので。
- 異文化理解の時間がほんとに短かったのが少し残念だった。

【ゲストへのエンゲージメント】

「ゲストへのエンゲージメント」研修の満足度をお聞かせください
26件の回答



【良かった点・学びになった点】

- 講師の山村さんは人を惹きつける話し方をされ、自分や知人の経験や体験を交えながら具体的に教えてくださったので、とても分かりやすい研修でした。特に、第一印象のことで、私も接客業を営んでいますので、とても勉強になり、良い第一印象を与えるためには笑顔や声のトーンなど今すぐに取り掛かることができるものだったので、接客にも取り入れたいと思いました。
- 午前中の講義と違った視点からお客様とのコミュニケーションキープの極意を改めて学ぶことができました。
- 研修の途中で席替えや、別のテーブルの方とのワークの時間を作っていただいたことで、いろいろな方とお話できて良かったです。

【改善点】

- アウトプットの時間を少々調整いただき、最後に質問タイムを設けて頂けるとさらによかったと思います。
- 午前中の講義と重複する部分もあったように感じた。

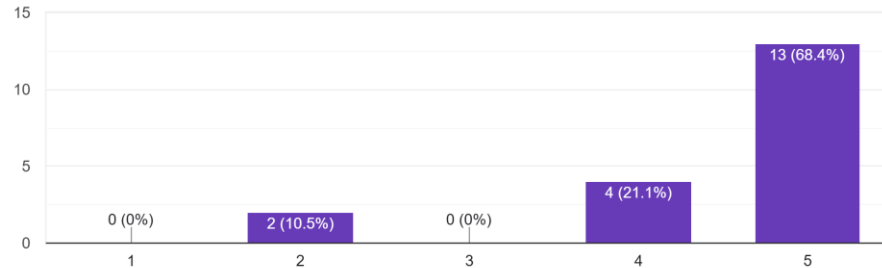
(2) 養成プログラムのカリキュラム現役トップガイドによるガイディング体験

アンケート結果

【伊勢】

「現役トップガイドによるガイディング体験①伊勢」研修の満足度をお聞かせください。

19件の回答



【良かった点・学びになった点】

- 初めて聞く語彙や、言い回しがとても参考になった。普段どのようにゲストとガイドがコミュニケーションをとっているのか参考になった。
- 境内は段差が多いので、逐次注意を促されていた点が、学びになりました。特に当日は雨で滑りやすかったので、注意喚起の徹底は必須だと感じました。伊勢神宮並びに神道に対する深い知識をもってガイドされていて、大変勉強になりました。
- 各々の説明場所での時間配分・説明内容・歩度が参考になった。学術的な事項はあまり詳しく説明するも問題であるが、面白い話題はどんどん取り上げるべきと思った。

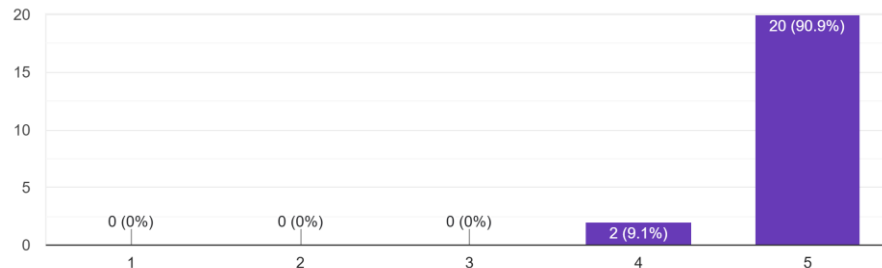
【改善点】

- ゲストの質問がマイクに入らないので、内容と回答を全体に向けてお話してくださると良かった。
- 雨が降っていたこともあり、あまりコミュニケーションが取れなかったのが残念な点でしたが、仕方ないことだと承知しております。

【伊賀】

「現役トップガイドによるガイディング体験②伊賀」研修の満足度をお聞かせください。

22件の回答



【良かった点・学びになった点】

- 参加者に色々質問してくださり、ガイドと参加者の距離を縮める努力をされているのが伝わり、私も活かしたいと思いました。また笑顔が素敵で、参加者の心を引き付けられていました。
- ゲストが心地よい、話かたや距離感が学べた。資料館での説明するポイントなど、よく分かりました。
- ゲストに対して笑顔を絶やさずフレンドリーなアプローチ。ゲストの様々な質問に対して答えていく双方向コミュニケーション力。クリアでしっかりと声が届いている点。

【改善点】

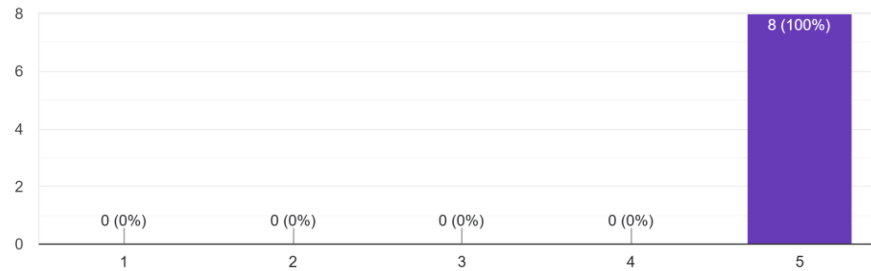
- 忍者屋敷に当日入れなかった点です。ビデオでもよいので、実際にプロの方が屋敷内をガイドされている様子をいただくと非常に勉強になるのですが。
- 城下町探索の時間は短くてもよい。
- 途中お店を通ったので、少し入ってみる、地域の人たちとの繋がり、普段の生活を感じてみる。

(2) 養成プログラムのカリキュラム現役トップガイドによるガイディング体験

アンケート結果

【東紀州】

「現役トップガイドによるガイディング体験②東紀州」研修の満足度をお聞かせください。
8件の回答



【良かった点・学びになった点】

- ガイド前に注意事項をしっかりとアナウンスしなくては行けないのが、山の中の熊野古道を歩くコースならではだと改めて認識させられました。
- 山伏の「懺悔、懺悔、六根清浄」と唱えながら登ったのがとてもよかった。お蔭で熊の出没に怯えることなく踏破できた。全体を通して、ガイド自身の言動から古道歩き楽しさが伝わった。休憩のタイミングやフォトスポットの案内など、的確だった。
- チームワークづくり。登り途中の林道でハイタッチを全員としている姿が印象的でした。ただ、自分が同じことをすると頑張っている感や無理をしている感が出そうなので、私らしいチームワークを作る形を見つけたいと思いました。
- 準備していたファイルや資料もそうですが、ひのきや杉の香りを楽しむ時間があったり、歩くだけではない楽しませ方の勉強になりました。

【改善点】

- 研修動画をもう少し聞きたい印象でした。
- 当日、体調不良により実際に参加できなかったため、どのようなコースに行くのか、どこを案内するのか、どのなことをガイドするべきなのかがビデオでは全て写されていない箇所もあると思いますので、ビデオでは把握しきれないことがあるかもしれません。

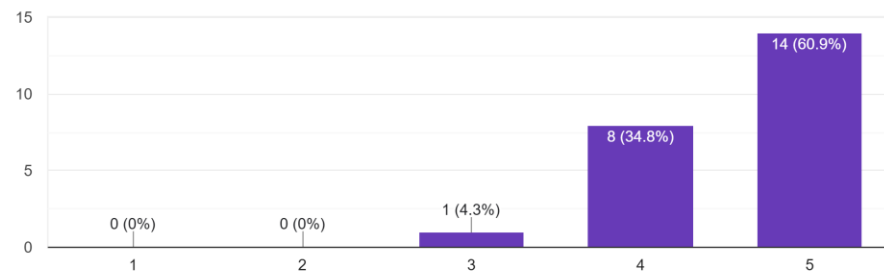
(3) 養成プログラムのカリキュラム英語でのガイディング実践研修

アンケート結果

【伊勢】

「英語でのガイディング実践研修①伊勢」の満足度をお聞かせください。

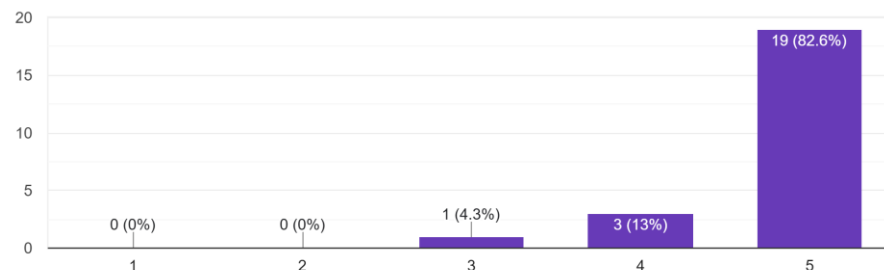
23件の回答



【伊賀】

「英語でのガイディング実践研修②伊賀」の満足度をお聞かせください。

23件の回答



【良かった点・学びになった点】

- 実際に試してみる事で、どこどの説明をしたらよいか、歩きながら伝えるべきポイント、立ち止まって伝えるポイントなどがよくわかりとてもよい経験でした。また、外国人ゲストに伝える点、普段省略している点など、Yuko先生からのアドバイスを頂けて参考になりました。
- トップガイドの研修もかなり勉強になりましたが、同じ研修生のガイド研修でもかなり勉強になりました。他の研修生の良いところや真似したいところ、自分だったらこうしていたかもしれない、もう少し笑顔の方が参加していても楽しいだろうなど、一、研修生として、ツアー参加者としての目線に立ち、学ぶことができました。

【改善点】

- せっかく自分のガイドを聞いていただいた良い機会なので先生や他のメンバーからの個別のフィードバックをいただけると良いと思いました。
- もう少し前から各担当パートを教えていただけると有り難かったです。
- 天候が左右するので、雨天中止にしてほしいです。

【良かった点・学びになった点】

- えりか先生の忍者屋敷の案内をはじめ、他の研修生のガイドを聞くこととても勉強になりました。行程管理や安全への配慮だけでなく、ゲストを引き付けること、わかりやすい説明、場を和ませることの大切さも改めて実感しました。ゲストを含めた自己紹介や締めくくりの言葉はぜひ参考にしたい。また、説明するときの立ち位置への配慮も今後のガイドに生かしたいと思います。
- 自分に足りない気配りを他の研修生から学ぶことができました。
- 私は知識が浅いので、普段からアンテナをもっと広くしておく必要があること、事前準備の大切さ、服装など見た目の改善などを課題としてひしひしと感じました。

【改善点】

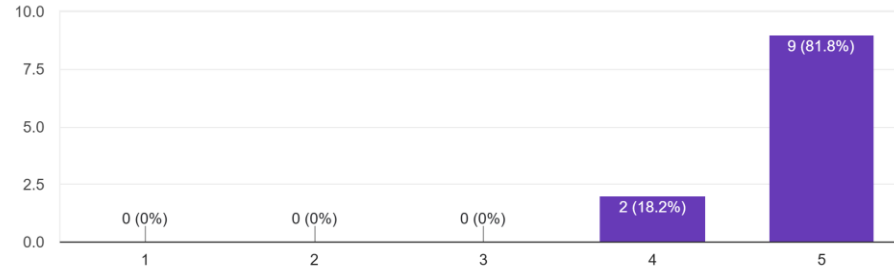
- 次回は、忍者屋敷の忍者ショー(入場料個人負担でも可)のガイディングもあれば嬉しいです。
- 研修としては、最初として十分すぎるほど良かったと思います。特に変更したい点はなく、強いて言えば、スクリプトに補足的な背景説明の注記が少しあるとさらに良いかもしれません。

(3) 養成プログラムのカリキュラム英語でのガイディング実践研修

アンケート結果

【東紀州】

「英語でのガイディング実践研修③東紀州」の満足度をお聞かせください。
11件の回答



【良かった点・学びになった点】

- 実際にガイディングを体験してみると、歩きながらお話をするタイミングや内容の配分など、色々考えることができました。また、他の方のガイディングの様子を見せていただくことで自分ができていなかった点や自分に取り入れたいこと、ゲストの方への気配りやお声がけのタイミング、素敵な笑顔などとても勉強になりました。また、Tim先生からアドバイスを頂けたことも励みになりました。ありがとうございました。
- 実際に現地で熊野古道を歩きながら、他の研修生のガイドを聞いたり、自分がガイド役をしたり出来たことが良い経験でした。特に歩くだけでも大変な熊野古道をゲストへの注意を払いながらガイドをすることの大変さが実感できました。やはり目配りや配慮をする余裕がないことも実感でき、反省すべきことが多かったです。フィードバックで指摘を受けた、丁寧な案内の仕方やゲスト全員への声掛けなどを心掛けたいと思っています。
- 気持ち良く余韻を持たせてツアーを終わらせる為の話し方や、車が来た時の対処方法、悲しい場所では笑顔で話さないなど、自分の至らない部分がよくわかりました。

【改善点】

- 個人的なことですが、時期的にスケジュール調整が難しかったです。ちょうど今回は予定が空き、11月の良い季節に東紀州を歩けたのは良かったですし、ラッキーだったと思っておりますが、冬に研修を設定していただければよりありがたいです。
- 歩いている時は、訓練ガイドの話がよく聞こえなかったもので、イヤホンがあるとよいと思います。
- 健康状態の理由により、トップガイドによる研修に参加できなかったことは非常に残念でした。撮影していただいた動画を拝見させていただき、シミュレーションや練習を行いました。一発本番はとて難しかったです。ですが、動画は非常に助かりました。このことに関しては改善点はありません。
- 動画に関する改善点としては、トップガイドによる研修の動画で、時間の経過などをしれたら良かったのかなと思いました。編集は大変になると思いますが。