

てんびんガイドだより



近江八幡観光ボランティア
ガイド協会 広報部
TEL : 0748-33-6061
FAX : 0748-32-4125
近江八幡駅北口観光案内所内
HP: <http://www.oumi8guide.com>

この度の令和6年能登半島地震で被災された皆様に心よりお見舞い申し上げます。被害を受けられた皆様の安全と一日でも早く平穏な生活に戻られることを心より祈願いたします。

1月10日に日牟礼八幡宮にて、ボランティアガイド協会新年祈願祭が厳粛に執り行われました。静寂の中吐く息白く肌寒い中 震災で大変な目に合われ悲しみ、まだ現在も避難生活のつらさや先行き不安や苦しみ悲しみから解放されない人たちに一時も早くの復興がなされますことをお祈するとともに、今年一年の無事安全に、多くのお客様におもてなしが出来ることを協会員それぞれに祈願されたことと思います。



新年会は、場所を変え昨年末に新装開店されたレストラン『寛閑観』で、行われました。美味しい近江牛をいただき会員の皆さんとの親睦を深め今年一年また頑張るガイドをすることを約束して新年会を終えました。
「広報部 成田傳良」



2024年

ガイド協会の活性化に向けて

会長 塩山 耕司

新型コロナウイルス感染症も2類から5類となり、様々な制限も順次緩和されてきています。

近江八幡への来客数も徐々に回復してきておりますが、インフルエンザが蔓延してきており、会員の皆様はまだまだ気を付けてガイドして下さい。

今年の干支は「甲辰(きのえたつ)」です。十干の1番目にあたる「甲」は、甲冑の文字から鎧や兜を連想させ、物事に対して耐え忍ぶ状態を表わす文字であり、生命や物事の始まり、成長も意味するそうです。十二支については、中国殷の時代の中国天文学で空を十二等分した名称として十二支が使われていましたが、長い年月が経って、広く暦を表すようになったようで、その中の5番目の「辰(龍)」だけが架空の動物で、「振るう」という文字に由来しており、自然万物が振動し、活力が旺盛になる状態を表すそうです。この2つが重なり合う2024年は、辰年のキーワードである「変革(転機)」が示すように時代が動く年と予想され、これまでの努力が実って夢が叶いやすい年になると言われています。

我々のガイド協会も、会社の雇用延長等でガイド志願者が少なくなってきており、また、今のガイド実務者の高齢化で、活動の先行きが心配な所ですが、「甲辰」のご利益を受け、また、皆さんの組織活性化行事等の推進で、ガイド協会に新しい芽が出てきて、「おもしろ/おかしく」ガイド出来る体制が整っていくようになることを祈っています。



2023年12月7日 赤穂城 ガイド協会日帰り研修旅行

山本守俱

久しぶりの5時起きで7時過ぎには集合場所の八幡病院跡駐車場へ到着。既に待機の会長はじめ研修部他関係の方々に感謝しつつ広々とした座席のバスに無事乗車できました。

駅北口観光案内所前で全員が揃い、いざ赤穂城めざして出発!!! その際に幹事さんの草津サービスエリアでの休憩予告は最初早すぎると思いましたが高齢の私には絶妙のタイミングのトイレ休憩は助かりました。幹事さんの細やかな配慮に感謝でした。

道中バスの中での学習(赤穂城クイズ等)では全員に回答の機会を頂け盛り上がりました。その中で話されていた「13年も費やして完成した伴家住宅の着工年1827年をいやになるほど(18や2ニ7ナ)時間をかけて完成したと覚えた」との話はさすが先輩ガイドのご努力を学習しました。

赤穂城跡に到着して 遺跡のすぐ近くにあるお店で食事をすませ、二班に分かれて観光開始。赤穂市ボランティアガイド協会の会長と元会長が我々の為にガイドして頂け、この機会に基本的なガイドマナー等を興味深く観察させて頂きました。

我々のガイド頂いた方のお話で、お客様に年号を言うときは必ず同時期の有名な出来事とセットに話すとの事。事前の準備を怠らず、ガイドの自己満足に終わらない聴き手第一の基本姿勢をみた思いです

訪れた展示品のなかで近江八幡と同じ古式水道に使われ八幡には無い陶器製の土管や真竹の管等がありました。あとで調べると赤穂水道1616年(千種川):近江八幡水道1607年(井戸)【出典 神戸大学工学部助手 神吉和夫】で八幡の方が9年早かった事が解りました。

今回の研修旅行 大変有意義でした。お世話頂きました皆様には本当に有難うございました。



大石神社 義芳門



義芳門 参道の四十七士石像

赤穂城跡三の丸大手門・隅櫓を背景に



先輩ガイドから学ぶ

ガイドで何を伝えるべきか

中村友宥

私は、平成18年(2006年)にボランティアガイド協会に入会しガイドを始めました、同期は5名で現在岩戸さんと2人だけとなりました。

ガイドになった理由は、

今まで地域の為に何もしてこなかった、定年を迎えて何か地域に貢献することが無いかと考えたとき「愕然」としたのです。楽器が弾けない・歌も歌えない・絵も描けない何もない、今まで何をして過ごしてきたのかと。

この時、八幡にはボランティアガイド協会という観光客を案内するボランティアガイドがあることを市公報で知り、歴史が好き、人の前で話すのには慣れていると、早速申し込みをすると、観光塾を受講しないとガイドにはなれないと言われ、それでは受講しますと言うと、観光塾は明日から始まりますのでまた来年申し込んで下さいと断れてしまいました。

結局平成18年2月に観光塾を受講しガイドの仕事の始めたのです。

ガイドを始めたとき、基本的な考えや、思っていたこととお話したいと思います。

1 ガイドの心得・基本

(1)自分の健康管理に気を付けること

情熱とやる気おもてなしの心があっても体力、体調がよくないとそのことはお客様にすぐわかり楽しくない

(2)お客様を知る

「敵を知り、己を知れば百戦危うからず」孫子の言葉があります。

ガイドを依頼されたお客様は、最初に「このガイドさんはどんな話し方をする人なのか話は楽しいかな、八幡はどのようなところかな」など色々な思い、期待を持ってガイドさんを見えています。つまり初対面であるから緊張と期待を込めてみておられるのです。

最初の第一声でガイドの70%は決まるのです。

まず、お客様を知るため事前に、年齢・どの様な団体か・どの様な話を望んでいられるのか、お客様が住んでおられる観光地、名品・ガイド希望内容などを把握して、自分と共通したことは無いかを見つけ、最初の挨拶時に入れる。

(3)案内時間と話の内容を事前にまとめておく

ガイドの時間は、直前に短く成ったり、長く成ったりするので、新聞記事と同じように「見出し・リード・本文」と話し方をまとめる。

待ち合わせ時間の30分以上前に行く。

(4)話に区切りをつけて合間の時間を考える

話の内容はガイドマニュアルが基本、全部覚えて一生懸命話しても、誰も聞いてくれない。「立て板に水の如く話をされる上手だ」な止まり。お客さんは説明される建物などを観ながら、どの様な商売をしていたのか、八幡には地震がなかったのか、どのくらいの番頭さんがいたのか、給金はもらっていたのかな、など個々色々考えながら観ているときにガイドさんの話がどんどん進むと、そちらに神経をとられ、ガイドが終わった時、観光に来たのに観たものの印象が残らず、八幡の街並みや歴史文化を十分に感じてもらうことなく終わってしまう。ポイント、ポイント的に話、無駄な話はしない「地元の人しか知らない」話を入れる。パンフレットやマニュアルに記載されていない話を聞くとガイドさんを依頼してよかったと言われる。

街の印象は、ガイドで決まる。

2 日常の研鑽をする。

お客様に話をする内容は自分の知識の10%くらい、心に余裕があれば相手に自然と伝わり「くだらない」質問はなくなる、余裕が信頼感と安心を与える。

普段から先輩や、同僚とコミュニケーションをとり新しい情報を蓄積する。

3 ガイド中の注意事項

話し中は、周りの道路状況、場所を考え通行車両の邪魔にならないか、お客様が側溝などに足を取られないか確かめる。

ガイドの話をよく聞いて、うなずき相槌をするお客様も多々おられるがついそのお客様の顔ばかりを見て話をしていないか、話をするときには端から端まで満遍に顔を見ながら話をする。

できれば、ガイド中に2~3回は笑いが得られるように心がける。

4 ガイド終了後の反省

ガイド終了時、お客様の反応はどうであったか、拍手をもらったか、お礼の言葉をもらったか、反応が悪かった場合は何が原因か常に見直す必要がある。

- ・何回も八幡に来ているが、ガイドさんの話を聞いて近江八幡のことがよく分かった。

- ・またガイドをお願いしたいが指名できますか

- ・アチコチでガイドをお願いしているが、八幡のガイドが一番良かった

などのお声を頂くと疲れも吹っ飛びガイド冥利につきる。

5 最後に

何度も言いますが、ガイドは話が旨いから良いのではなく、ガイドに最も必要なものは笑顔とおお客様の心に染みる話ができる人。朴訥でもよい、誠実に一生懸命話をするのがお客様の心を打つ。ガイドは、街中の観光スポットや今まで培ってきた文化や風景、その文化の中で生活してきた近江八幡市民の考え生き方を案内し伝えるのが仕事です。

中には、街並みや自然、歴史に全く興味のない人や、会社の慰安旅行で渋々話を聞いている場合など自分の学んだ知識で一生懸命話してもお客さんに喜んでもらえないことがあるのは当然です。この時自分が体験した事、お客さんの興味のある事柄を交えて話をするとお客さんは喜んで下さいます。日頃から情報や、話の引き出しを沢山持つように研鑽すべきです。

このためにも事前にお客さんの情報を集めることが必要なのです。以上、ガイドをするとき自分が心がけていることを書きましたが、いかにお客さまの心を掴むのか、この時近江商人の生き方考え方を伝えることも重要で、日本には何の資源もない、有るのは人だけ、信用の上に商売が成り立っている信用を無くすれば日本は世界からはじき出されてしまう、世界の国々を見たとき信用を失った国がどれだけ苦労しているか。

現代人が忘れがちな見えないものへの感謝の心を伝え、伝統的建造物群保存地区を案内しながら、現代も脈々と続いている「三方よし」の文化、信頼を積み重ねて生活を守り続けてきた近江八幡を少しでも知ってもらいたいと願いつつガイドに励んでいます。