四国西予ジオパークのジオツーリズム普及に向けて

～ガイド養成の仕組みからジオツーリズム力 UP を考える～

愛媛県西予市　西谷　佳真

１．はじめに

西予市は愛媛県南部の中心に位置し、県内では 2 番目に広い 514.8k ㎡の面積を有している。日本最古級の黒瀬川構造帯などの個性的な地質や、四国カルスト、宇和海リアス式海岸、河岸段丘といった特徴的な地形、海抜 0mから 1,400mまでの海・里・山に多種多様な生態系や伝統・文化が存在しており、これらを評価されたことにより市内全域を「四国西予ジオパーク」として、平成 25 年 9 月に愛媛県内では初となる日本ジオパークに認定された。西予市は平成 16 年に明浜町、宇和町、城川町、野村町、三瓶町の 5 町が合併し誕生したが、旧町意識が抜けず、長年旧町単位でそれぞれ施策がなされていたため統一感のなさが課題となっていた。ジオパーク認定以降それらを多様性として包括し、徐々に「旧〇〇町民」でなく西予市民として一体となってジオパークを盛り上げようという機運が醸成されていったが、ツーリズムに関しては十分な効果が実感できていないのが現状である。

このレポートでは、四国西予ジオパークを活用したジオツーリズムの普及についてガイドに焦点を当てて考え、認定ジオガイド制度の見直しや養成方法、質の高いガイドを維持するための顧客満足度を調査する仕組みについて提言する。第 2 節ではジオパークの概念から、ジオツーリズムにおけるガイドの重要性について確認する。第 3 節ではこれまでの取り組みから、四国西予ジオパークにおいてガイドはどのような位置付けだったのかを振り返る。第 4 節では他地域の事例から四国西予ジオパークで目指すべきガイド像について考察し、第 5 節の提言へとつなげていきたい。

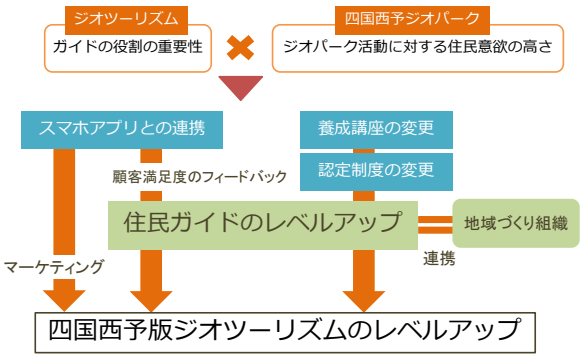

図１：本レポートの構成

２．ジオパーク活動の目的

(1)　ジオパークとは

まずはジオパークについて整理する。ジオパーク（Geopark）という言葉は、地球・大地・地形・地質などを表す「ジオ（Geo）」と、公園の「パーク（Park）」を合わせた用語で、科学的に見て貴重な、あるいは美しい地質的遺産（地層、岩石、地形、断層、火山）を含む一種の自然公園を意味している。そしてその対象は地質的な遺産だけでなく大地と関係した生態系や人々の営みも含んでいる。ジオパークでは、まずその中で価値のある場所を「ジオサイト」に指定して多くの人々が将来にわたって利用できるよう保護を行う。その

上で、教育・普及活動を通じて地元の人々がそれらの価値や魅力を理解し、観光（ジオツーリズム）へ活かすなどして地域振興を図る。このように、「保全」「教育」「ジオツーリズム」の 3 つの要素がうまく循環し、持続可能な方法で地域を活性化させることがジオパークでは要求されている。「教育」や「ジオツーリズム」を通した持続可能な社会･経済発展を標榜している点が世界遺産とは一線を画す特徴である。そして、日本ジオパークネットワーク（JGN）が実施した「JGN 活動状況調査」によると、多くの自治体がこのジオツーリズムを通じた「観光拠点づくり」や「交流人口の拡大」を、ジオパークを始めた当初の目的としていることからも、ジオツーリズムが地域振興の起爆剤として期待されていたことが伺える。

図 2：ジオパーク推進活動概念図

出典：四国西予ジオパーク推進計画より引用

（2）　ジオツーリズムの考え方

そもそもジオツーリズムとはどういった観光形態なのか。ジオツーリズムはエコツーリズムやグリーンツーリズムのようにニューツーリズムの 1 つに位置付けられている。認知度はまだまだ高くなく、平成 28 年に（公財）日本交通公社が実施した「JTBF 旅行需要調査」によると「今後 1～2 年の間に行ってみたい国内旅行及び海外旅行タイプ」として「ジオツーリズム」と回答したのはわずか 3.3%となっている。ジオツーリズムはただ景色を鑑賞するといったような静的な活動にとどまらないのが特徴である。ジオサイトについて、地球科学的（考古学・生態学・文化的な価値も含む）なことを学ぶことが柱として存在しており、ジオサイトを単に見学するものでなく、「大地の変動を繰りなして形成された景勝地のストーリーを知り、博物館施設で大地の遺産の全体像を学び、追体験することでその恩恵に浴する」といった動的なフィールド活動である（深見：2014）。そのため、各ジオサイトでは、解説看板などを使ってその地質的価値を学ぶことができるようになっている。

しかし、ジオツーリズムにはその難しさも指摘されている。地学・自然学は専門用語の多さや地質時間の時代スケールが難解というイメージが一般に定着されている。歴史の場合は有史以降であれば、数千年のスパンで話題が展開されるが、地学では数十万年から数億年まで時間を遡る必要がある。そのため、ジオサイトが地学・自然地理学的にどのような価値をもつのかを理解するのは、必ずしも簡単なものではなく、ジオツーリズムにおいては、それらの価値をわかりやすく伝えるガイドが重要な役割になってくるのである。

３．四国西予ジオパークの現状と課題

（1）　テーマ「四国山地と宇和海が育んだ海・里・山―4 億年の物語」

ここで、来訪者が学び、楽しむことのできる四国西予ジオパークの特徴を整理する。四国西予ジオパークは、「黒瀬川エリア」、「肱川上流エリア」、「北部宇和海エリア」、「四国カルスト・舟戸川エリア」の 4 つのエリアから成る。最大の特徴は、日本最古級の地質「黒瀬川構造帯」の上に成り立っている点である。黒瀬川エリアの城川地区を流れる黒瀬川流

写真 1：代表的なジオサイト「須崎海岸」

域の地質は周囲とは異なり、シルル紀（約 4 億 2500 万年前）のサンゴや三葉虫の化石が数多く発見されている。日本列島の地質は約 2 億 5000 万年前から始まる中生代から新生代にかけて作られたものがほとんどであり、人類の誕生が 600 万年前から 500 万年前であることを考えると、その古さや貴重さがわかる。この地層は、西は九州から東は関東まで続く。城川地区がまだ「黒瀬川村」と名乗っていた昭和 30 年代に、初めて詳しく研究されたため、その名が付けられている。そして、この黒瀬川構造帯は 1 つの古大陸を形成し、プレート移動や衝突などの活動を経て現在のような細長い分布になったのではないかという説がある。サンゴの化石を分析すると、この構造帯が温かな場所に存在していたことがわかる。かつて南半球には巨大なゴンドワナ大陸が存在しており、黒瀬川構造帯もその一部だったのではないかと考えられている。これ以外にも諸説あり、成り立ちは未だ解明されていないが、このようにプレート運動の動きに着目することで四国西予ジオパークの面白さが見えてくる。わかりやすい地形的な特徴ではないが、例えば四国西予ジオパークの代表的なジオサイト「須崎海岸」には 4 億年前の地層が縦方向に大きく広がっているなど、思わぬところにプレート運動の跡が隠れていることがある。それらを発見するのも四国西予ジオパークの楽しみ方の 1 つである。

もう 1 つの楽しみ方は、こうした大地の特徴を活かし、私たちの祖先が歩んできた生活・文化を知ることである。例えば、盆地が広がる肱川上流エリアの宇和地区では、その広大な土地を利用し、古くから稲作が盛んだった。一帯からは、縄文時代や弥生時代の土器が多数出土し、有力な支配者の存在を物語る古墳が残っている。北部宇和海エリアの海岸部に目を移すと、リアス式海岸の豊かな漁場を舞台に、漁業が盛んに行われてきた。また、石灰岩の石垣を積み上げて作られた段々畑では、空からだけでなく海や白い石垣から反射される太陽光を利用してできる日本有数の柑橘の産地としても有名である。四国カルスト・舟戸川エリアの四国カルストでは、雨水などによる浸食で形成された石灰岩のなだらかな地形を活かし、放牧が盛んに行われている。このように四国西予ジオパークでは、海から山まで多様な地形の上に多様な生活・文化が成り立っている。

(2)　ジオパーク活動と西予市の現状

ジオパークになったことは地域住民にとってはこのような地域資源の新たな価値を再考する良いきっかけとなった。市内の企業では、この大地の恵みから生まれた自社商品に大地のストーリーを加え「四国西予ジオの至宝」として地域ブランド化に取り組んだ。地域活動においては、定期的な清掃活動の一環としてジオサイトの保全活動が行われている。上述したジオサイト「須崎海岸」では地域の一般男性が毎日通いつめ、サイト内の安全点検を行うなど市民の自主的な保全活動が広がってきている。西予市はもともと観光地ではないために、住民自身が工夫してジオパークを活用して地域を盛り上げようという機運が生まれており、四国西予ジオパーク活動の特徴はこうした住民機運の高さであると言える。

一方で、ツーリズムに目を向けてみると、西予市内の総入込客数は平成 22 年の 2,492,080 人以降減少傾向にある。平成 28 年には 2,112,068 人にまで減少している。平成 25 年の日本ジオパーク認定以降を見ると、「文化・歴史」「スポーツ・レクリエーション」が減少している。「買い物」「産業観光」「自然」がわずかに増加しており、徐々に観光客の減少幅は少なくなってきているものの、ジオツーリズムによって観光客を増加させるまでには至っていない。

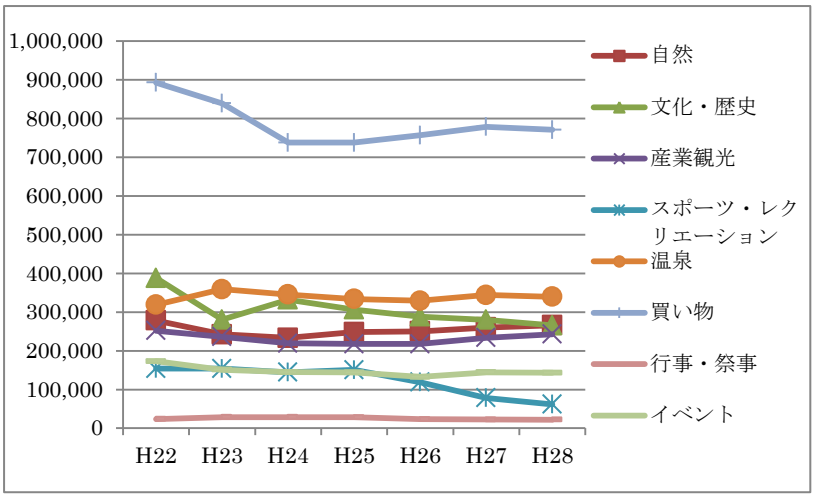

図 3：西予市内入込客数（項目別）

1 つの原因としては、日本ジオパーク認定前、全国で 24 地域だったジオパークも平成 29 年 9 月現在では 43 地域（準会員を含めると 61 地域）に増えていることが原因として考えられる。全国的に見ると「ジオパークであること」の希少性は薄れてきている。その中で、如何に他地域と差別化していくかが課題となる。四国西予ジオパークでは、平成 27 年度から独自の活動として、「リアル風景と音楽の融合」をキャッチフレーズに四国西予ジオミュージックプロジェクトを開始し、アマチュアクリエイターからジオサイトのイメージに合う音楽を募集した。採用した楽曲はオーディオプレイヤーに納め、市内道の駅で貸し出しを行い、交流人口の拡大に取り組むなど他地域との差別化を図る取り組みも行なっているが、具体的な活用方法にはまだまだ課題が残る。

もう 1 つの原因としては、平成 27 年度までジオパークに関する問い合わせの対応を推進協議会事務局のある西予市まちづくり推進課内のジオパーク推進室で担っていたことが考えられる。ジオパーク推進室が問い合わせ窓口となっていたことで、観光客からの需要が一番多い土日祝日の対応が不十分であった。平成 28 年度からは、ジオパークの活用による地域活性化を目的に設立された一般社団法人 SGS に窓口業務を委託し、それに加えてガイド利用の申込受付を行うことで、ジオツーリズムに関する受入窓口の一本化を図っている。

このように西予市では、ジオパーク認定以降も年々観光客が減少している。それにもかかわらず、観光客を呼び込むための戦略的アプローチができていないことが課題となっている。今後、市内民間事業者等と連携し、マーケティング調査やターゲットの設定、観光振興計画の策定などが必要となってくる。

(3)　地域主体のガイド活動

ジオツーリズムのガイドについては、現在、地域住民がその役割を担っている。平成 26 年度に、ジオガイド養成講座の受講者を中心に「四国西予ジオガイドネットワーク」を結成し、組織的なガイド活動を開始した。この団体が主要なジオサイトを案内先としてカバーしている。平成 27 年からは、ガイド部会とサポート部会とを設け、ジオガイドの後方支

援や新たな資源の掘り起こし、ジオサイトの安全管理及び整備点検も行なっている。

それ以外にも黒瀬川エリアの「穴神鍾乳洞」を中心に活動している「川津南やっちみる会」、北部宇和海エリアの「狩浜の段々畑」を中心に活動している「かりとりもさくの会」、肱川上流エリアの「桂川渓谷」を中心に活動する「野村自治振興協議会」など特定のジオサイトの案内のみを活動にしている団体が 3 団体ある。これらの団体は、自分たちの住んでいる地域（旧小学校区）の活性化を目的に活動する地域づくり組織で、ジオパーク認定後、様々な地域課題への解決策の 1 つとして、自主的に活動を始めた。

川津南やっちみる会では平成 29 年度からフットパスコースの整備も始めている。フットパスとはイギリスを発祥とする考え方で、「森林や田園地帯、古い町並みなど地域に昔からあるありのままの風景を楽しみながら歩くことができる小道のこと」である。これらとガイド活動とを組み合わせることで新たな地域の魅力発信に取り組んでいる。かりとりもさくの会では、観光客だけでなく大学生に対しても段々畑のガイドを行なっている。ガイドの 1 人によると、外部専門家の目で文化や風土が解明されていく中で価値の再確認や新たな気づきが起こり、当時、労働の困難さから「恨めしく、厄介な存在」だった段々畑が「未来に残すべき地域独自の宝」に変わっていったという。野村自治振興協議会では、地元の公共施設内の利用されていなかった部屋を整備し、コミュニティカフェ兼ビジターセンター「こじゃん tea」をオープンするなどジオパークを活用した観光拠点づくりにも取り組んでいる。また、歴史・文化系のガイド団体としては、国の重要指定文化財であり、ジオサイトでもある「卯之町の町並み」をガイドする「宇和町並みガイドの会」もジオパーク認定前から活動している。四国西予ジオパークでは、これらの団体が、四国西予ジオガイドネットワークの活動と競合しているのではなく、ガイド交流会などを通して情報共有するなどし、お互いに活動を補完し合っている。

団体名	登録者数	概要
四国西予ジオガイドネットワーク	23人	推進協議会が主催するジオガイド養成講座の修了生からなる組織。市外在住の登録者も。
川津南やっちみる会	3人	ジオサイト「穴神鍾乳洞」を案内する地域づくり組織。ジオパーク認定後、ガイド活動を開始。
かりとりもさくの会	15人	ジオサイト「狩浜の段々畑」を案内する地域づくり組織。ジオパーク認定後、ガイド活動を開始。
野村自治振興協議会	4人	ジオサイト「桂川渓谷」を案内する地域づくり組織。ジオパーク認定後、ガイド活動を開始。
宇和町並みガイドの会	15人	伝統的な町並みを案内するガイド組織。ジオパーク認定前から活動。

表 1：市内ジオパーク関連ガイド団体

一方で課題も抱えている。各ガイド団体の登録者数は表 1 の通りであるが、四国西予ジオガイドネットワークのサポート部会登録者、複数団体への登録者を差し引くと、ガイドとしての登録者は 31 人となっている。このうち実際に活動をしているのは 10 人程度である。また、ガイド料金は、四国西予ジオガイドネットワークが 1 人あたり 500 円（5 人未満の場合は 1 組 2,500 円）、川津南やっちみる会は 1 団体あたり 1,000 円（20 人以上は 2,000 円）を徴収している。ガイド団体によって細かな料金設定は異なるがいずれも四国ジオガイドネットワークの料金を基準にしており、低価格でガイドを行っている。ガイド団体全体（ジオパーク関係の案内のみ）での年間利用件数・利用者数は平成 26 年度が 94 件 1,565 人、平成 27 年度が 125 件 2,318 人、平成 28 年度が 99 件 2,400 人となっており、これらのガイド団体はガイド事業の収入だけでは生活ができないため、シニア世代が中心となっ

てしまっている（70 代：7 人、60 代：15 人、50 代：8 人、40 代：1 人）。このように、高齢化、担い手不足の問題も抱えている。また、講座を開催する年によって内容に差があったことやガイド自身の日々の努力、活動実態によって知識や技術に大きく差が発生している。そこで、推進協議会では、今年度から認定制度を導入し、ジオガイドとして活動していくために必要な知識や技術について基準を満たした者を公認ガイドとして認めることで、質の担保や能力の均一化を図っている。認定までには、ジオパークの理念や仕組み、四国西予ジオパークについて学ぶ入門講座やホスピタリティ研修、救急救命講習の受講、リスクマネジメントやプログラム作成の手法について学び、最終的には模擬ツアーを実施する必要がある。「①四国西予ジオパーク全体のテーマとジオストーリーの理解」「②ジオサイトの魅力を物語形式で伝える力」「③四国西予ジオパークの顔としての自覚・責任感」の 3 つの能力の取得を目標にしている。養成講座にはジオパーク専門員として活動している地域おこし協力隊員が主に講師役を担っており、既存のガイドも受講生として参加している。

４．観光地におけるガイド活動

(1)　プロフェッショナルなガイドとは

他の先進地ではガイドとはどのような存在なのか。例えば、観光先進国スイスのツェルマットでは、歴史、伝統、自然、科学などあらゆる現象をその場で説明するガイド業は最先端の情報サービス業と言われ、高収入のガイドも存在する。ツェルマットはマッターホルンを始めとする 4,000m 級のアルプスの名峰に囲まれた世界有数の山岳リゾートの 1 つで、スイスのほぼ最南端に位置している。国際空港や都市部からは遠く、ガソリン車の乗り入れが禁止されたカーフリーリゾートであるため、自動車では隣町までしかアクセスできず、旅行者はそこから列車に乗り継ぐ必要がある。このような地理的に不便な場所にもかかわらず、人口約 5,700 人の小さな村に年間約 200 万泊もの観光客が訪れる。そして訪れた観光客の満足度は極めて高く、7 割以上の方がリピーターになる。

ここでは、山岳ガイド協会のメンバーが約 80 人、スキー教師が約 200 人いるが、単に山を案内したり、スキーを教えたりするだけの存在ではない。それぞれが独自の工夫で観光客を楽しませ、地元の魅力を伝えるインタープリターとしてのスキルに長けている。どれほど技術が高くても観光客を楽しませるコーディネート能力やプロデュース能力がなければプロフェッショナルとは認められないと言われ、まず初めに観光客の満足度をいかに高めるかという点を繰り返し教えられるという。

この事例からは、プロとして活動しているガイドは常に顧客を第一に考え、満足度を高めることを大事にしていることがわかる。「顧客第一」の精神を持っているからこそ、すべてのサービスで顧客を満足させることができる。地域の魅力を伝える際にも単なる知識の押し売りではなく、本当に求められている情報が提供でき、地域資源への深い理解をもたらすことができる。ガイドという存在によって、より付加価値の高い観光を実現できる、「人的な観光資源」とも言える。

(2)　活躍する住民ガイド

もう 1 つ、岩手県田野畑村のエコツアー「番屋エコツーリズム」の事例を紹介したい。

田野畑村は東北新幹線の盛岡駅や花巻空港から 3 時間以上かかる、陸中国立公園のほぼ北の端に位置する小さな漁村である。200m にも及ぶ断崖絶壁が海岸線を彩る風光明媚な場所で、「北山崎」という観光地を中心として、海と崖の景観と、小さな漁村風景などが見られる。交通の便が悪い場所にありながら年間 100 万人の観光客が訪れる場所だったが、展望台からの景観を楽しむという通過型の観光スタイルで、観光客と住民との交流が少ないことや村内消費の機会が少なく、経済効果が薄いことなどが課題となっていた。

そこで、滞在型の観光スタイルにシフトすべく、プログラム企画やガイド養成などを行い、「番屋エコツーリズム」を誕生させた。平成 16 年度から体験プログラムを開始し当初は年間 1,251 人の受け入れだったが、平成 21 年度には 7,998 人にまで増加するなど、年々右肩上がりに上昇していった。ここでは住民ガイドの生き様や村の生業をツーリズム素材とし、観光客に提供している。小船に乗りながら、海辺の自然、漁場の様子、断崖スケールを真下から仰ぎ見る「サッパ船アドベンチャーズ」や、番屋の機能、内部の様子、漁の道具の使い方など普段の生活の様子を解説する「番屋群漁師ガイド」などでは、地元漁師が訛りのある巧みな話術でガイドとして活躍している。東日本大震災後は、震災伝承や防災学習もプログラムに加え、津波の歴史とメカニズムを学ぶジオツーリズムも取り入れている。これらの取り組みによって住民ガイドにとっては、観光客や地元の役に立つという自負から自己研鑽意欲の向上や郷土愛、生きがいづくりにつながり、観光客にとっては自然や人とのふれあいによって心がいやされたり知的欲求が満たされたりするなどして地方や社会問題への関心が芽生えるなどの効果があったと言われている。

(3)　四国西予ジオパークで目指すガイド像

これまでのことを踏まえ、四国西予ジオパークの目指すガイド像を考えてみたい。四国西予ジオパークでは、これまでの住民意欲を活かし、住民ガイドの育成に力を入れていきたい。住民ガイドの良いところは、「訪れる人々の歩く速度や視点」でガイドを行うことができる点にある。この特徴を活かして住民ガイドにしか出せない味を大切にしたい。また、持続的な活動のためには、やはり地域住民主体の活動でなければならない。現在は利用者に対し少額のガイド料を徴収している。実質的には、準ボランティアガイドのような位置づけである。しかし、少額ではあるが、料金をいただいている有償ガイドとして、できる限り顧客を満足させることを第一に考えるプロフェッショナルな位置づけに近づけたい。そういった取組により、ガイドの質を高めていき、将来的には高付加価値のガイドが生まれるような仕組みを目指していきたい。

これらを前提に、対象となる観光客のポジショニングを 2 つの軸で整理する。まず対象者のジオパークに対する「知識レベル」を 1 つ目の軸とする。ジオパークの来訪者は地質学・地理学の知識が全くない人から非常に詳しい専門家レベルの知識を持つ人まで様々である。2 つ目の軸は「ガイド形態」である。自然を対象とするガイドの形態には、動き自体に楽しさの要素が強い「アクティビティ系」から、自然観察などを通して、動きよりも知識を得ることに楽しさの要素が強い「観察系」に分けられると考える。1 つ目の軸である「知識レベル」は、「全く知識のない人」から、他のジオパークを体験したり、自分でジオサイトを回ってみたりして「少し知識のある人」までをターゲットとする。一般的にジオ

ツーリズムはまだまだ普及しておらず、ジオパークに関する知識を持つ人は少ない。また、愛媛県内唯一のジオパークとして、「全く知識のない人」にも対応できるガイドでなければならない。2 つ目の軸である「ガイド形態」は、観察系をターゲットにしたい。四国西予ジオパークでも主に海で楽しめるアクティビティは、ある程度需要がある。しかし、四国西予ジオパークの特徴を考えると、一目で分かるジオサイトももちろん存在するが、上述したようにプレート運動の地形の動きを知ることに面白さがある。そのため、来訪者からは、アクティビティのような動きを重視したものよりも、じっくり観察するような形態が求められると考えられる。以上がジオツーリズムに興味を持ち、来訪した人に対してのポジショニングである。

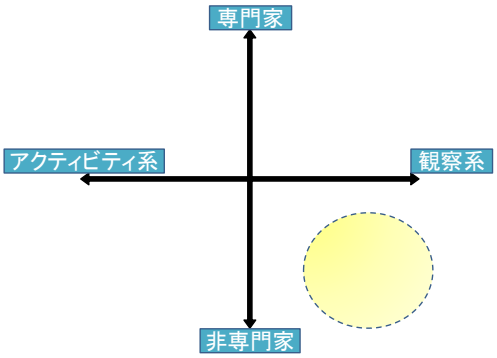

図 4：ターゲットとする観光客

ジオガイドを利用する人はある程度ジオパークに対して「興味を持っている人」であるが、西予市に別の目的で来訪する「まだ興味を持っていない人」も当然いる。そのため、顧客を第一に考える「ホスピタリティ」やジオパークの基礎知識などは住民にも広く浸透させたい。地元の産品の話をしたり、別の観光地を案内したりする中でジオパークのストーリーを加えることで、それらの魅力もより引き出せるだろうし、新たにジオパークに興味を持ってもらえる可能性もある。

（4）　ガイド養成の目標値

これらのジオガイドは、ジオパーク全体で平成 38 年度までに 60 人を目標に養成したい。第 2 次西予市総合計画によると市内の観光客数の目標は平成 38 年度までに年間 250 万人となっている。平成 28 年度現在で市内観光客数は年間約 211 万人なので、そこから 10 年間で年間約 39 万人増加させなければならない。上述のアンケート結果から一般的にジオツーリズムに興味のある人が全体の 3.3%という結果を考えると、ガイドを使ったジオツーリズムによって、最低その 3.3%に当たる年間約 13,000 人の観光客を増加させたい。年間 2,400 人のガイド利用者を 10 人程度で受け入れている現状から、これらを足した将来の年間利用者 15,400 人に対して 60 人程度のガイドを養成していく。

５．四国西予ジオパーク版ジオツーリズムの普及に向けて

以上のことを踏まえて以下のことを提言したい。これらの提言は、まず市が事務局を持つ推進協議会が中心となって行う。持続可能な制度にしていくために、地域づくり組織や民間業者と連携し、住民意欲をより一層高めていけるような仕組みを目指し、それにより、制度のあり方について住民と議論をしながら一緒に考えていきたい。

（1）　ジオガイド認定制度の新たな認定基準

1 つ目はジオガイドの認定制度の変更である。まずは「初級ジオガイド」、その次の段階として「認定ジオガイド」と段階的に認定することを提言する。現在は養成講座修了者を対象に模擬ツアーを実施し、それに合格した者を一律に「認定ジオガイド」としている。

現状ではガイドによって能力に差があることが課題であり、一定の質を保証するために認定基準を厳しく設定する必要がある。しかし、西予市はもともと観光地ではないために他分野であってもガイドの能力を持つ者は多くなく、いきなり高いレベルの能力を求めるのは現実的ではない。初めから「諦めた」状態になってしまい、モチベーションの低下も予想される。認定基準を低くすると、名前だけの「認定ジオガイド」が乱立する恐れがあり、質が保証できなくなる。

そこで、将来プロのガイドとなるために必ず持っていて欲しい最低限の基準をクリアできた者をまずは「初級ジオガイド」として認定する。初級ジオガイドに認定された者は、認定ジオガイドのアシスタントとしてガイド経験を積みながら技術や知識を磨いていくような仕組みを提案したい。初級ジオガイドには、最低限必要な能力として、将来プロのガイドになるために「顧客第一」の意識をつけてもらいたい。そのため顧客満足度に大きく関わる「ホスピタリティ」を基準に設定する。ツェルマットの事例から学ぶことができるように、ホスピタリティは観光客を満足させるためのすべてのサービスの基礎とも言える。また、実際にガイドをするにあたり、観光客の身を守るための「安全管理能力」、ジオサイトの魅力を伝えるためにジオパークに関する「最低限の知識」も必要である。これらに一定の基準を設けて、まずはアシスタントガイドとして活動できるようにしたい。

次に「認定ジオガイド」に求められるものは、プロのガイドの能力である。初級ジオガイドの能力に加えて来訪者の知的好奇心に応えるためのより詳しい「専門知識」、それらを使って知識のない人を楽しませられるような「インタープリテーション能力」、プログラムを構成する「コーディネート能力」も認定基準に加えたい。その中でも上述のポジショニングを踏まえて、各ジオサイトにて「知識のない人」に対して想像力を掻き立てて、そこで起こっていたプレートの動きを気づかせられるような「インタープリテーション能力」を特に重視して認定する。また、四国西予ジオパークでは「多様性」が一つの特徴である。認定ジオガイドにも多様性を求めたい。認定ジオガイドの「専門知識」には、全体のジオパークの知識に加えて、最低 1 つの地域に対してその活動を深く掘り下げて紹介できるくらいの知識を求めたい。四国西予ジオパークには、川津南やっちみる会のフットパスコースや野村自治振興協議会の「こじゃん tea」などその地域にしかない工夫された取り組みが数多く存在する。認定ジオガイドになった際には、単なるジオサイト巡りではなく、そのような地域活動の跡を紹介できるガイドツアーを企画してもらいたい。

(2)　新ジオガイド養成講座

それに伴って養成講座の仕組みについても考え直す必要がある。上記のように整理し直すと、「現行の認定ジオガイド」にホスピタリティや安全管理能力の基準を加えたものが今回提言した初級ジオガイドの能力に当たると考えられる。そのため、初級ジオガイド向けの養成講座には現行のジオガイド養成講座のカリキュラムを基本にするが、まずは「顧客第一」の考えを浸透させるため、ホスピタリティ研修を最初に時間をかけてじっくり行う。初級ジオガイドの能力は来訪者が偶然出会うことが予想される地域住民にも広く浸透させたい。そこで、これらの講座は無料で実施したい。プロとなる認定ジオガイドを目指す人向けに開催する養成講座では、有料としたい。深い専門知識や高度なインタープリテーシ

ョン能力を学ぶため外部講師の招聘が必要になるし、プロを目指すからには遊びや趣味としては受けて欲しくはない。

また、これらの養成講座は 4 つのエリア単位で実施する。現在でも特定の地域づくり組織と連携し、複数地域での養成講座を実施している。地域づくり組織との連携は不可欠であるが、ジオパークにおいては大地の変動によるダイナミックなストーリーが面白さにつながるため、「地域」の範囲が狭くなり過ぎることで、面白さが半減してしまう恐れがあるからだ。エリアごとに開催し、より広範囲のジオサイトに目を向けることで、地域づくり組織に所属するガイドには、自分の地域のジオサイトの面白さをもっと伝えて欲しい。そして、各エリアの養成講座では、その活動についてより深く知るために、養成講座の中で「現地研修」として、そのエリアの地域づくり活動について学ぶ機会を設けたい。

(3)　スマートフォンアプリによる顧客満足度やニーズを調査する仕組み

3 つ目は、ガイド後の顧客満足度を測る仕組みを構築したい。観光客の満足度を上げることが目標であるので、調査しフィードバックする必要がある。例えば、協議会でスマートフォンアプリなどの開発をし、アプリ内でアンケートに回答できるようにするなどの方法が考えられる。市内民間業者等と連携し、会員カードのようにポイントが貯められるような仕組みにしたり、ジオサイトに入るとジオミュージックが取得できたりするような機能を追加する。そのような仕組みにすることで市内消費につなげたい考えもあるが、来訪者がどのようなものを買ったのか、どのジオサイトを回ったのかを把握することができ、ガイドサービスの改善だけでなく、今後の戦略的な観光客誘致に向けてツアー企画など幅広くマーケティングに活用できる。

6. おわりに

四国西予ジオパークは、住民主体の活動を促進する動きが評価され、執筆中の 12 月 22 日に日本ジオパークに再認定された。第 1 期においては第 1 段階として、郷土愛や住民機運の醸成という目的は概ね達成されたと言える。ジオパーク活動も第 2 段階に入り、これからは産業への波及を求められるようになってくる。活動を持続的可能なものにしていくためにも、ジオツーリズムなどを活用した産業の活性化を目指していきたいところである。

（参考文献）

〇観光ガイド事業入門立ち上げ、経営から「まちづくり」まで　藤崎達也（2012）学芸出版社
〇観光立国の正体　藻谷浩介・山田桂一郎（2016）新潮社
〇ジオツーリズムとエコツーリズム　深見聡（2014）古今書院
〇広報せいよ８月号（2017）
〇日本ってどんな国－地球の芸術･ジオパーク－　(一社) 全国地質調査業協会連合会 (2016)
〇はじめての観光魅力学　山口一美編（2011）創成社
〇かりとりもさくの会ホームページ
〇公益財団法人日本交通公社ホームページ
〇四国西予ジオパークホームページ