

## SSS 1 7 地域コーディネートの実務

執筆者：加蘭明宏氏（沖縄体験ニライカナイ）

地域において、体験交流活動を推進してゆくためには、地元の方々との関係作りは言うまでもなく、プログラムの企画・実施の流れにおける、旅行会社や学校等との業務的なやりとりが必要になります。特に安全で質の高いプログラムの提供を恒常的に行うためには、一連の業務フローを意識することが大切です。ここでは、地域コーディネーターとして活動する上で発生する具体的な業務項目について学びます。



保育園児とサトウキビ刈り

### 1、担い手人材の確保について

熱意があり地域や人のために役に立ちたいと思っている人。自ら交流し心高まりたい人。本業に加え副業的に取り組み収入を上げたい人。人が好きで心優しい人。感性が高く喜怒哀楽を共感したい人。一つの道を極め奥義を伝授したい人。住んでいる地域が好きで来訪者を嬉しく思う人。等々が担い手として長く関わる事が出来る人ではないでしょうか。このような人を発掘するには、コーディネーターは地域の有力者任せや広報頼みではなく、自らの人間性を磨いた後で時間を掛け地域を巡り、理解者と応援者を増やしアンテナを高くしながら、担い手になり得る人達との出会いを待つ必要があります。但し、出会ったからといってすぐに担い手となれる人はごく僅かな限られた人達でしょう。これから新しく始められる組織の方であれば、コーディネーター自らが指導者（インタープリター）としてのお手本を示すことも必要です。その上、担い手の意識と意欲が高まっている内に実質のお客様（体験者）を呼び込むことも重要な仕事のひとつです。

### 2、プログラムの企画について

地域の方との話し合いや体験活動資源及び担い手予定者を確認した上で進めていくことも大事なことでありますが、ソト（よそ者）の目を持ったコーディネーターが客観的にその地域の魅力を判断し、リーダーシップを持って進めていくことが近道だと思います。沖縄体験ニライカナイでは、1998年にサトウキビや紅芋を始めとする農業体験やイノー観察、ビーチクリーンなどの自然・エコ体験等を企画し受け入れを始めました。当時の沖縄は組織的に農業体験を受け入れているところがない頃でした。サトウキビ体験では、全員が収穫を行い、皆で力を合わせて黒糖作りを出来るようにと企画しました。10年以上たった今でも「サトウキビ収穫から黒糖作り」は当組織だけでも年間1万5千人余の体験者がある人気プログラムになっています。また、当時も人気があったシーカヤック講習において、シーカヤックで海上講習のみを実施する場合は料金の高さや、参加人数が多い時は待ち時間が多く不満の声も

あるのではと思い、「シーカヤック講習及び自然観察」(現在は「シーカヤック講習&海岸観察又はネイチャーゲーム)」というプログラムを企画しました。質の高い専任インストラクターがそれぞれに付き、待ち時間はなく料金も手頃ということで今でも人気が続いています。

ところで、海が綺麗なところだからといった理由で自然体験プログラムを企画してはいけないこともあります。沖縄では海や森の中にも拝所(うがんじゅ)や御獄(うたき)などの神聖な場所もあり、決して乗り越えたり、それに近い行為をしてはいけません。常に感謝と畏怖の気持ちを忘れず、地域の人たちの心を踏みにじらない様にしなければなりません。こういったことは、どこにでもあることではないでしょうか。要はその地域の風習や伝統を大事に思うと共に、先人・先輩達を敬うことだと思っています。「お客様(体験者)が望んでいるから」といった理由や、「エコツアーで良い体験だから」といった理由だけの自分勝手な価値観や感覚で判断してはいけません。分からなければ、地域や役所、漁業協同組合等の担当者や専門家達を交え納得のいくまで相談する必要があります。また、プログラムの企画においては体験対象者、体験場所や体験内容と共に最小受け入れ可能人数や最大人数、所要時間、受入れ時期や受入れ可能日、雨天時を含む荒天対策や安全対策、体験料金、取消料金等を決めることも必要です。その上、賠償責任保険を付保することも重要です。大手旅行会社において7,000万円以上の賠償責任保険を付保していない組織のプログラムは、原則として利用しないところもあるようです。勿論、賠償額は出来ればより高額な保険が良いでしょう。レクリエーション保険等の傷害保険の付保も必要です。今後は危機管理体制の強化を含む安全対策をより厳格に行う必要があると思っています。



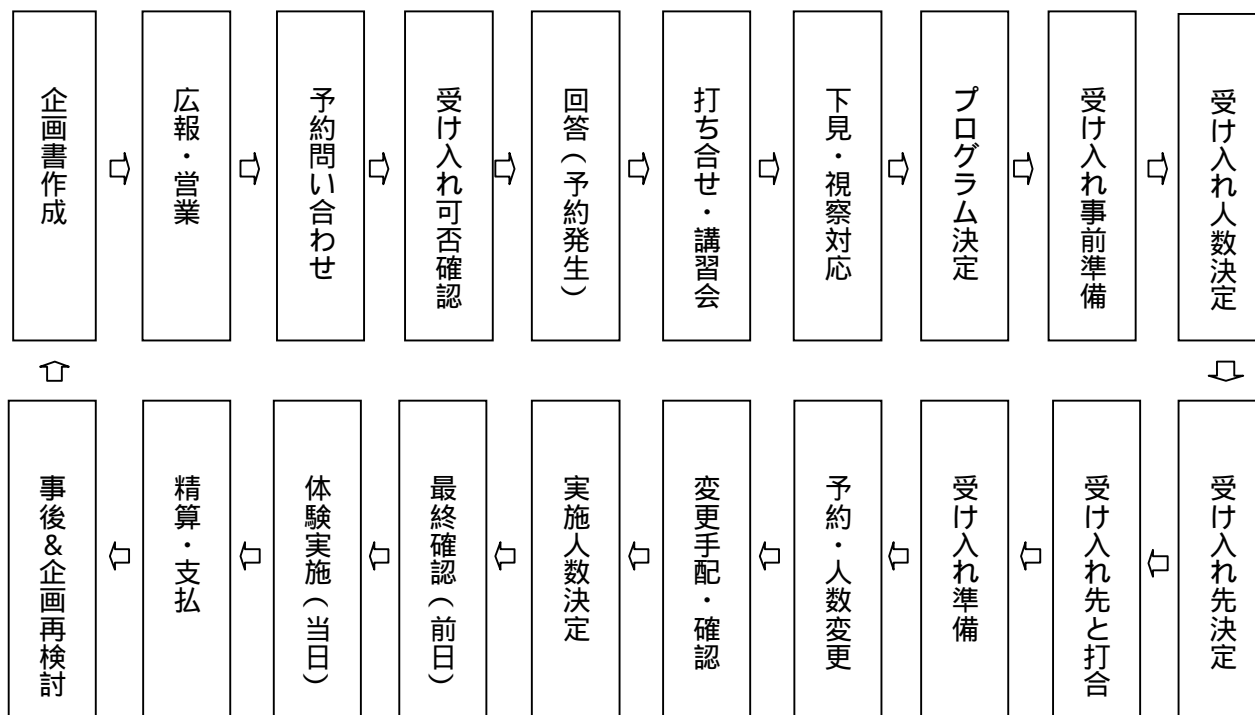
シーカヤック講習



民家でお菓子作り

### 3、企画から予約発生、当日、事後までの流れについて

(沖縄体験ニライカナイの事例・修学旅行の場合)



#### 企画書作成

企画書は実施の遅くとも1年前から2年前までに作成します。修学旅行の場合は早いところで2年前位には予約が始まります。その地域に既に目的地が決定している修学旅行の取り込みを考えているならば、1年前でも間に合うこともあるでしょうが、域外や海外から目的地を変更させることが目的の一つなら、2年前以上の企画が必要になります。言い換えると、企画書作成し広報・営業を始めて1~2年間、成果を挙げることは容易なことではないでしょう。

#### 広報・営業

企画書を作成しホームページを立ち上げた位では、信頼度と教育効果などを求める修学旅行の獲得は順調には出来ないのではないのでしょうか。その後の営業と広報活動がとても重要です。修学旅行であれば大手・中堅旅行会社の担当者か営業責任者に積極的にアピールすることが新規校の獲得には有効です。広報・営業に関しては別の講座もあるようなのでその詳細はここでは触れません。

#### 予約問い合わせ

1 本の電話の大切さと恐ろしさをしっかりと胸に留めておいてください。当方では全く問い合わせもなく、予約が入ることも多くなってきていますが、信頼関係が出来たり信用されない限りは、余程の事情がない限り予約が入ることは滅多にないでしょう。余裕がない時に起こりがちな、ぞんざいな対応や連絡がなかなか付かない地域コーディネーターはあってはならないことです。感じが

良く適切な案内が出来る電話対応と、いかなる時でも問い合わせへの対応を行なう必要があります。そうはいつでも実質 1 人～2 人で予約受付から営業、精算まで行っている地域コーディネーター組織も多いと聞いています。要はちょっとした工夫や言い回しも時として必要なのではないのでしょうか。

#### 受け入れ可否確認

最初の内は「ありがとうございます。確かに承りました。」だけで済むと思いますが、修学旅行の場合は徐々に複数校が同じ日程で重なることと思います。因みに沖縄体験ニライカナイでは、多い日は一日で十数校もの受け入れがあったり更に数校かの取消待ちがあったりします。一度断ると、たとえ先約校が取り消しをして受け入れ可能になったとしても、手遅れとなることが多いので受け入れ可否の確認（先約校の想定）が重要となっています。

#### 回答（予約発生）

予約の回答は即刻が基本です。「確認致しますので 3～4 日、お待ちください」では手遅れとなることもあるでしょう。また、電話だけの受け付けは慎重に行う必要があります。沖縄体験ニライカナイでは、聞き間違いや勘違いを最小限にするために予約や取消しの受け付けは必ず F A X で頂けるよう依頼し、当方からの回答は出来る限り翌日までに書面で行っています。

#### 打合せ・講習会（勉強会）

打合せは旅行会社の担当者や学校の先生、地域の担い手や関係者等と頻繁に行う必要が出て来るとでしょう。あまりの細かさに戸惑うことも出るかも知れませんが、問い合わせ事項の多さは企画書の不備と理解し、早期に追加資料を作成する必要があるでしょう。また、担い手の技量アップのための講習会や各種勉強会は何年たっても定期的に行うべきでしょう。但し、状況が許せば、最初の受け入れは担い手に全て任せる方法もあります。徐々にアドバイスをしてレベルアップする方が、地域コーディネーターと担い手との関係を長く良いものに出来ると思っています。



体験後の交流の様子

### 下見・視察対応

下見は修学旅行や団体客が実施予定の1年前から2か月前位に行われることが多いようです。視察は大手旅行会社の研修旅行に代表されますが、とても重要なものもありますので心する必要があります。組織概要や体験内容、指導者（指導員や農家、インタープリター等の担い手）、体験場所、トイレ、緊急対応方法や病院の位置関係などをチェックしていきます。ここで重要なことは、下見や視察対応するスタッフの質であります。地域コーディネーターは大所高所の気持ちと見解を持つと共に、ユーモアのセンスや機知に富む必要があるのではということです。魅力的な人間であることが重要です。そうでなければ、いくら質の高いプログラムでも利用されることは少ないでしょう。ところで、下見をしたといっても決定ではありません。コース変更で取り消しということも少なくありません。その場合は、取り消し理由や変更先等も必ず聞くようにしましょう。手間や下見までのいろいろな費用は、次に向けての勉強代と思うと腹も立たないのではないのでしょうか。

### プログラム決定

嬉しいプログラムの決定です。ほぼ決まりといってもいいですが、まだ安心は出来ません。沖縄体験ニライカナイでは平成13年9月の米国同時多発テロ後の風評で、当初の年間予約数5万人程が10月以降激減してしまいました。ところで、プログラムの決定から実施までに日にちが十分にあれば、この項でも間に合うのですが、実施までに日にちがあまりない場合は、受け入れ先（担い手）に即連絡が必要です。

### 受け入れ事前準備

機材や設備の準備と整備等が必要になります。遊歩道のチェックをして草刈りや樹木の剪定を役場に依頼したこともあります。安全面や衛生面のチェックは特に重要です。受け入れが続いているシーズン中は、この項の内容は日常的に行われていることでしょう。

### 受け入れ人数決定

最も嬉しい瞬間です。これでまず決定となりますが、最小実施人数を下回ったり、最大人数を上回ることもあります。その時に、たとえ大きく下回っていても簡単には断らないことも大事です。沖縄体験ニライカナイでは、発足当初はかなり厳密に人数内に収まるよう誘導していましたが、最近では少人数でも申し込みが殺到していない限り、お引き受けするように努めています。少子化が進み一校当たりの人数が少なくなってきた昨今では、少人数でも質の高いプログラムを実施できることが求められています。

### 受け入れ先決定

受け入れ先（担い手）を決めます。同じ種目で複数の担い手がある場合が普通だと思いますが、手配に関してバランス感覚を持つと同時に、担い手の事情を斟酌して決める必要があります。平均的にする必要のある組織もあるのですが、それでは本当に必要な担い手が離れていくこともあるのではないのでしょうか。

また、この項で人数が決定次第に受け入れ先を即刻決め手配し、受け入れにあたって問題がないかを最終確認する必要があります。その上、修学旅行であれば依頼主の旅行会社や学校へ確認書（詳



細な請書)を送る必要があります。沖縄体験ニライカナイでは通常、1~3か月前に学校名や実施の日時、実施場所、体験種目、参加人数、料金、付帯事項等を明記した確認書に、体験種目により不要な場合もありますが、サイズ調査表や班割調査表、承諾書や病歴書等を添え、待合わせ場所と実施場所の地図も一緒にFAXしています。

### 受け入れ先と打合せ

受け入れ先に実施希望時間や体験者の人数及び各種情報、荒天対策など体験内容の詳細を打合せします。もしも受け入れ先に問題が生じれば早めに対処し、変更が出る場合は旅行会社等に即刻連絡する必要があります。因みに沖縄体験ニライカナイでは、「実施場所(担い手)は諸事情により、変更となる場合もありますので予めご了承ください」の一文を確認書に加えています。

### 受け入れ準備

ここでの準備とは、と異なり直前での色々な準備となります。沖縄体験ニライカナイでは、海の自然観察や洞窟探検等で準備しているマリンシューズや海中観察、シーカヤック等でのウエットスーツ類のサイズと承諾書や病歴書の確認、予定通り到着するかの判断材料にもなる行程表の確認、保険適用の際にも必要になる参加者名簿の確認、沖縄料理作りや沖縄そば作り等での班分け表の作成やアレルギーチェック、お菓子作りやジャム作り等で必要になる学校名入りシールの作成など細やかな受け入れ準備が続きます。どこまでこだわられるかになっていきますが、より感動の大きい体験を安心して参加できるように努めています。

### 予約・人数変更

体験実施直前でも予約内容の変更や取消しが発生することもあります。人数の変更はあたり前で仕方のないことでしょう。沖縄体験ニライカナイで発足当時であったことですが、旅行会社の担当者の勘違いで実施日が1日前日であったことが、実施日の前々日(当初の予約日の3日前)に判明したことがありました。高校生の修学旅行でしたが、予約が多い日でしたのでとても大変でした。夜中まで準備し何とか事なきを得たのですが、大冷や汗ものでした。ただ、この担当者とは以後、絶大な信頼関係を築くことができました。そのほか、最近では麻疹の集団発生で直前に中止をされた学校もありました。変更や取消しも確実にかつ丁寧に対応することによって、次の予約機会につながります。先方はその対応方も注視しています。決して、その時の感情で対応することなく、相手の立場を理解した上での対応が望まれます。



イノー自然観察で無人島へ

### 変更手配・確認

人数変更で受け入れ先（担い手）に随時行っていたのでは、電話やFAXを受ける方もたまったものではないでしょう。沖縄体験ニライカナイでは、取消しは即時、僅かな減員や時間の変更は前々日までにまとめて行っています。受け入れ先（担い手）の事情を十分に把握した上での対応が求められることは言うまでもありません。

### 実施人数決定

実施人数の決定（旅行参加人数の確定）は、旅行日程が長いと実施の3～4日前に連絡が入ることもありますが、通常の旅行ですと前々日や前日に行われます。この項の最終確認と同時に行う場合もあります。請求書に参加人数を打ち込むのもこの連絡があってからが多いようです。

### 最終確認（前日）

沖縄体験ニライカナイでの最終確認は、前日の午後に入ることが多いようです。最終参加人数、到着予定時刻（来所前の宿舎または見学場所と出発時間）、輸送手段（バスやタクシー、レンタカー等）と台数や乗り合わせ、責任者の名前や緊急連絡先と所在、精算関係、同行カメラマンの有無、荒天対策、注意事項等々を確認します。1日に十数本の確認が入ることもあり、トップシーズンは大忙しになります。

### 体験実施（当日）

いよいよ待ちに待った当日がやってきました。いつまでも感謝の気持ちを忘れないようにすることがとても大事です。沖縄体験ニライカナイでは、修学旅行1校につき1～2名の受け入れ担当者を指導者と別に置きます。緊急時や巡回の対応及び時間管理や要望事項の厳守等に責任を持つためです。もちろん、トップシーズン中でも事務所の中にはスタッフがあり、電話の対応や現場への応援が出来る体制も整えています。

ところで、当日でも病気や怪我、時には非行事件での謹慎処分で取消しといったことまであります。取消料を決めて厳格に徴収している組織もあるようです。沖縄体験ニライカナイでは、最近まで当日取消しの場合は全額収受していましたが、今では病気、怪我等でのやむを得ない事情の場合には取消料を全額免除しています。収入が減るのは痛いことですが、旅行会社の担当者や体験者に、また利用したいという気にさせる心が通う対応が必要と判断しています。



サトウキビ刈り

### 精算・支払

沖縄体験ニライカナイでは契約をしている旅行会社とはクーポン券を当日に頂くことが多いです。そのほか、振り込みや当日に現金で頂くこともあります。もちろん旅行会社には10～15%の送客手数料が発生しています。沖縄においては、マリン関係会社で20%前後の手数料で旅行会社と契約しているところもあるようです。また、エコツアー業者や民家宿泊体験事業者では10%位と比較的低いところが多いようです。もっとも中には、旅行会社にほとんど手数料を出していないところもあるようです。地域や組織により考え方も異なると思いますが、旅行会社との付き合い方はとても重要なことだと思っています。ここで気を付けなければならないことは、旅行会社の経営の健全性であります。地元の校外学習を大人数で実施したものの、入金がなされず旅行会社が倒産してしまい代金が焦げ付いたケースも報告されています。これからの時代は、こういったケースが少しずつ増えるのではないかと危惧しています。沖縄体験ニライカナイでは、要注意旅行会社からの依頼はそれとなくお断りするようにしています。

ところで、担い手の方への支払いは出来る限り早くしましょう。旅行会社からの入金を待っているのは、担い手の事情に答えられないことも出てきます。日当制の担い手には体験当日の支払いが基本です。扱ひ量の多い受け入れ先には、その都度の支払いは返って迷惑になることもありますので、事前に良く相談して決めましょう。状況により契約書を交わすことも必要になることでしょう。

### 事後&企画の再検討

事後において、体験者からお礼状や感想文が送られることもあります。とても感激もので、担い手の皆さんの意欲を高め続けるためにも有効活用すべきでしょう。実施校や旅行会社へお礼状を出すことも重要です。心が通うようになると感じられることもあります。忙しい時でも大事に考え時を逃さず実行すべきです。

ところで、これから始められる地域や組織の方は、必ずと言っていいほど前回の体験場所での内容と比較されることと思います。「なかなか良かったですよ」では低い評価とと思ってください。ぜひ体験者（修学旅行では生徒と先生）や旅行会社の担当者に本音を聞いてください。最初から最高レベルに達しているところは少ないのではないのでしょうか。「もう少し最後の交流時間を長く取って欲しかった」とか「班ごとの人数を少なくして指導者を多くして欲しかった」などと具体的に聞けたらしめたものです。「次の機会には必ず改善いたしますので、次回もぜひ当地域にお越し下さい」と言う事が出来ます。いろいろな声に謙虚に耳を傾けてください。

それが次の企画に活かすことが出来ます。沖縄体験ニライカナイでは設立1年も経たないうちから企画書の改訂版を発行いたしました。それから数年間隔で企画の見直しを行っています。長い間、同じ内容であれば新鮮味が薄れます。少なくとも3～4年の内には内容を見直す必要があると感じています。体験者や旅行会社から注目され続けることも重要なのではないのでしょうか。



#### 4、収益分配の考え方

地域や組織によっても大きく異なるようです。沖縄体験ニライカナイは、設立から3年目まで純粹なコーディネーターとしての仕事をしていました。当時は、農家や陶芸家、レストランのオーナー等に「当方が企画したこの内容ではいくらで指導出来ますか？」と聞いた上で折衝し（聞いた額より多く支払うケースが多かった）それに事務経費等を上乘せする形を取っていました。たとえば、サトウキビ体験は当初840円から3種類設定していました。旅行会社の手数料10%、農家40%、事務経費（当方）50%でした。但し、その後改定に改定を加え、今では「サトウキビ収穫から黒糖作り」は2,200円で、旅行会社の手数料10~15%、農家52%、事務経費33~38%です。事務経費とは、事務員の人件費のほかに事務所や体験施設、畑等の賃借料、各種保険料、作成品シール代、キビや黒糖を入れる袋代、キビ絞り機などの備品等の償却費、水光熱費、通信費、トイレや事務用品等の消耗品費、お茶代、下見経費、車両維持費、諸税等々です。

ところで、コーディネートのみでは受け入れ人数も利益も増えません。沖縄体験ニライカナイでは平成14年頃より直受け比率を増やしています。社員、指導員等の人件費は飛躍的に増えましたが、利益率も飛躍的に向上いたしました。但し、修学旅行の取り扱いが減少した平成20年度は、営業利益を出すことが難しくなってきました。

収益分配の考え方は、担い手が続けられる金額設定をすることが重要だと思っています。受け入れ人数等で多少、工夫も出来ると思いますが、コーディネーターは誠実にかつ真摯に対応し、体験者や旅行会社だけではなく担い手や地域から信頼され続ける存在でなければなりません。

#### 5、地域コーディネーターとしての心構え

地域コーディネーターは、担い手や受け入れ地域の振興や活性化を目指すだけでなく、体験者の欲求や旅行会社の動向を把握し、修学旅行であれば、発地の各自治体の動向や志向の分析も行い、県内外の同業組織のプログラム内容や料金の把握や分析をし、今後の社会状況やニーズをも察知する能力や知恵も必要なのではないでしょうか。担い手の方々よりもいっそう大所高所に立ち、時に熱く、時に冷静に対応し、地域内でのプログラムの品質管理や受け入れシステムの一元化を行うと共に、高いミッションを持ち地域内の中心的またはシンボリックな存在で、頼りにされ続けることが求められているのではないのでしょうか。なかなかたいへんなことではありますが、とてもやりがいがある大きなものでもあります。この世に生を得た以上、人や社会のために役立つことの有難さを常々感じたいものです。

最後になりますが、地域コーディネーターを目指している心高き素晴らしい皆様と関係者の皆様方に、敬意と感謝を心より申し上げますと共に、今後のご活躍を祈念いたします。イッペー・ニフエーデービタン！（たいへんありがとうございました！）