

## SS5 ホスピタリティの実践

執筆者：江崎貴久氏（オズ海島遊民くらぶ）

近年、自然体験活動やエコツアーの人気が高まっていますが、参加者は自らの休息や楽しみのためにプログラムに参加するのが一般的です。この意味で同分野の活動が“サービス業”であり、参加者に満足して頂くための意識・行動がエコインストラクターに求められます。ここでは、エコインストラクターの資質「ホスピタリティ」について、その考え方や実践のポイントを学びます。



### 1、ホスピタリティとその重要性

#### 1) ホスピタリティ

ホスピタリティとは、「おもてなしの心」とよく訳されますが言い換えると「相手の心や気持ちを理解する」という「思いやりの心」のことです。ホスピタリティの語源はラテン語の「ホスピス」で、兵士や旅人のために教会が作った施設でした。「Hospital（病院）」、「Hotel（ホテル）」の語源でもあります。しかし、とても感覚的なものでわかりづらいと思われる方も多いと思います。その原因は、おもてなしの効果が目に見えず、“おもてなしの心”の存在が自分の中に確信できるまでに時間がかかるからでしょう。ですが、実は全く見えず、また実感が難しいものではありません。よくホテルや旅館の接客などにも求められる大切な精神ですが、これは、主従関係のような奉仕の精神とは全く違い、お互いが人として対等な関係の上にある思いやりの心がホスピタリティなのです。有料の接客サービス業だけではなく、旅先でたまたま出会ったその地の住民にもおもてなしの心を感じることもあるでしょう。これはまさに対等な関係です。道を尋ねた時、地元の方々が親切に教えてくれたり、時には探している場所まで一緒に案内してくれたりという話もよく耳にするものです。知らない所、自分の場所ではない所を訪れた慣れない環境にある人々に、その環境をよく知った迎える側の人々が「ようこそ、お越し頂きました。」という感謝の気持ちと共に不慣れな土地や環境で快適に不安なく時間を過ごしてもらえようと思う親切な心遣いがおもてなしの心です。

#### 2) ホスピタリティを生み出す心と、ホスピタリティの重要性

まず、自分の中におもてなしの心の元になる気持ちを感じてみましょう。ホスピタリティの元になる気持ちは、大切に思う気持ちです。あなたにとって、とても大切な誰かを思い浮かべてください。たとえば、家族や両親、友達、恋人。その人たちに接する時や何かをしてあげたいと思う時、どんなことを思うでしょうか。「こうしてあげると喜ぶかな」、「今これが必要なんじゃないかな」・・・そんなふうに想像します。こうした相手を思う気持ちや愛情が、具体的な行動につながっています。また、愛情とは立場が違えば、形が変わります。たとえば、学校の先生と生徒の場合はどうでしょう。先生は自分の教え子に愛情を持って接するでしょう。しかし、その大切に思う気持ちは家族や恋人同士の愛情とは違った形で表現されます。友達や恋人同士なら支え合うことを前提に相手のことを考えるで

しょうけれど、先生と生徒の場合は、生徒が成長しいつか自立できることを目的に愛情を注ぎます。親子となれば、支え合うと共に子どもの自立も願い大切に愛情を注ぐでしょう。しかし、これらはホスピタリティではありません。

ホスピタリティは、人が人に対して持つ愛情や大切に思う気持ちを生み出す精神や心の一種ですが、その人と人との関係がお客様と接客者の場合に接客者側がお客様を大切に思う気持ちを生み出す心を、ホスピタリティというのです。接客者がお客様に対して提供する「もの」ではなく「行為」がサービスであり、ホスピタリティは決して具体的に何をするか、何をすることが正しいのかが決まっているものではありません。その行動やサービスの背景にあり、接客者の話し方や行動を支配する心なのです。ですから、ホスピタリティが高い人とホスピタリティの低い人が同じサービスをしたつもりでも、お客様としては同じサービスを受けたとは感じないでしょう。その心は、目に見えませんが形にした時にはっきりと質の差となって表れます。たとえば、飲食店のサービスでは接客者の印象だけではなくお茶の味、ご飯の炊き上がりの味、お料理そのものの味や盛り付けに至るまで差ができます。これがインストラクターやガイドの場合であれば、ものの指し示し方、話し方、表情、プログラム内容、結果的には楽しさに至るまで全てに明らかな差を作り出します。その差は個性ではなく、サービスやプログラムの質の差となって現れることが重要視される所以なのです。

## 2、ホスピタリティの実践

エコインストラクターと参加者の関係では、初対面もしくは知り合ってから対面の頻度が少ない場合がほとんどです。また、全くの接客者とお客様という関係ではないエコインストラクターと参加者の関係で、ホスピタリティとはどのように実践していくのかを考えていきましょう。

### 1) エコインストラクターにとってのホスピタリティ

一般的に、ホスピタリティという言葉が、お客様と接客者との間で成り立つものであると前述しました。この「お客様」という意識が、エコインストラクターにとって求められるホスピタリティの入り口です。ただし、体験プログラムを提供する際に、「参加者＝お客様」という意識が必要である一方で、教育活動の受講者であるという位置づけを理解することも大切です。

参加者も「お客様」としてうやうやしく待遇されることを期待してはいません。とはいえ、全くの受講者のような関係も求めてはいません。プログラムの参加目的が、楽しみのための余暇活動である場合も多くなり、そうした近年の傾向と需要によって指導員と参加者でありながら、参加者と同レベルのお客様という意識が必要となっているので、指導員と参加者の関係を保ったまま、その心の土台の部分にお客様という意識と「おもてなしの心」を持って接して頂きたいものです。

### 2) プログラムにおけるホスピタリティの効果

参加者の方々は、エコインストラクターの専門知識に大きな期待度があります。とはいえ、知識や専門性は参加者がエコインストラクターやプログラムに心を開いてなければ、いくら懸命に解説しても、理解はしても参加者の心の中まで響かずに満足度は低くなるでしょう。満足度が低ければ、記憶される期間も情報も少なくなります。エコインストラクターの専門性や知識を得たお客様に高い満足

度を持ってもらうことで、教育活動としての高い効果も期待できるのです。そのために、参加者やお客様の立場に立ち、エコインストラクターにふさわしいホスピタリティを持ちましょう。

### 3) プログラム実施にあたってのホスピタリティの実践

ではプログラムの実施において、おもてなしの心はどの段階から必要でしょうか？

もちろん、プログラムの企画段階からプログラムの実行、その後の反省まで全ての段階でホスピタリティが必要です。参加者が最後までプログラムに夢中になり楽しく、また参加したいと思えるよう、具体的なおもてなしの心を活かすポイントについていくつか考えていきましょう。

(1) 企画内容の項目ごとに、参加者の高い満足度を得るための工夫をする意欲を持ち続けましょう。

#### 解説シナリオ作り中でのホスピタリティの実践

全ての場面で参加者がどう感じるか、専門的な内容をどうしたら理解して楽しめるのかを考えて、企画していきます。

【例】解説とアクションの一体化で、参加者がプログラムに飽きない工夫をする。

恐竜の化石現場での解説。夜の暗闇の中で、化石は本物ではなく、レプリカのみという条件での解説シーン。本来なら夜という暗さに少し恐怖を感じ、不安になる参加者がいるかもしれません。プログラムを楽しめる心境ではなくなってしまう。そこで、逆にいろいろなことを想像させる夜の闇のロマンチックで幻想的な雰囲気を利用し想像の恐竜の世界へタイムスリップ。暗さへの恐怖や不安より、前向きな想像力の世界で、恐竜に夢中にさせるようにしました。懐中電灯の光を真上に伸ばし、恐竜の首の長さを想像したり、その長い首を折り曲げて草木を食べる姿を思い浮かべたりして空想の世界の中で恐竜に会うことができます。



写真：恐竜の長い首と高い身長を想像して、何も無い夜空を見上げる参加者たち。

#### 安全管理と安心感

特に参加者への注意について、プログラム前の配布資料に盛り込むだけで済ませようとする、プログラム中の安全説明が、つい口うるさく感じるような頻度になってしまったり、冷たい印象になってしまうこともあります。参加者がたくさん注意をされたように感じると、歓迎されていないように感じたり、人として信用されていないように感じたり、不快な気持ちになります。プログラム開始前の注意は3つ程度、配布資料での告知については丁寧な言

いまわしを心掛けてください。そして参加者のプログラム中のリスクについて、言葉で注意する以外にその危険を回避する方法はないかを考えてみましょう。



写真：事前に3つの約束をする。

【例】準備できる予防対策を考える。

夜、明かりのない屋外で行う海ホタルの観察会では、保護者がいても自分の子どもがわからなくなってしまう可能性があります。また、好奇心から集団から離れ、行きたい所へ行ってしまうかもしれません。夜という特別な場の雰囲気壊さず、プログラムが安全に実施されるために、丁寧に静かに注意を促すことが重要です。また、プログラム開始前に参加の子どもや保護者への注意に加え、観察対象の生態や環境に配慮した上で、ライフジャケット装着以外に市販の蛍光ブレスレットを家族ごとに色分けしたり、兄弟でわかるように色分けしたりして付けさせます。参加者の子どもたちはおもちゃ感覚で喜んで外すことはありません。



写真：子どもの確認のために闇に浮かぶ蛍光ブレスレット。

(2) プログラムの実施当日、参加者の高い満足度を得るために準備した企画内容を効果的に実施するため、参加者の心を開きやすくする努力をしましょう。

第一印象

プログラムの第一印象はエコインストラクターの第一印象です。好感の持てる第一印象のエコインストラクターは、企画内容を引き立て複数の参加者の一体感にもつながり、プログラム中の管理もしやすくなります。身だしなみには気を付け、プログラム前には必ず鏡でチェックしましょう。身だしなみを整えたら参加者の前に出る時の立ち姿には見られている意識を持ち、

集合や開始のあいさつの第一声は明るく元気に笑顔を始めましょう。参加者が安心感を実感する最初の一步です。

また、エコインストラクターが参加者に対して受ける印象も重要です。第一印象が良い参加者の場合は途中に何かトラブルが起きてもその印象を信じてください。逆に最初の参加者の印象が苦手を感じる場合があります。それは時にプログラムを実施していくエコインストラクター自身のその日の自信や不安につながります。そんな時はどれだけ念入りに納得のいく準備をしてもエコインストラクターが参加者にマイナス印象を持ったとたん、参加者のエコインストラクターへの印象もどれだけか低くなってしまいます。参加者のマイナス印象に囚われないように、参加者の親しみが持てる部分や素敵だと思えるようなところを一生懸命探してください。自分達が企画したプログラムを希望して参加している方ですので、それだけでも共感できる部分があるはず。円滑になるべく参加者全ての満足度を高めるためにプラス思考で考える努力をしましょう。プログラムが終わる頃には、きっとその方の印象も良くなっているはずです。

#### 参加者の緊張をほぐす

初めて出会った人々が集う場合は、特に参加者の皆さんが緊張しています。これからプログラムを楽しく安心して過ごしてもらうために、困ったことが起きた時にエコインストラクターに相談したり、参加者同士が協力したりしやすい雰囲気作りをする工夫をしてください。アイスブレイキングの方法としてスキルの実習でも紹介されているかと思います。こういう方法をとる時、意味を感じられなかったり長過ぎると興味が下がったりしますので、マンネリ化と長さに注意してください。参加者の表情やしぐさにはさりげなく目配りをしながら行い、参加者が集中していない様子が伺える時には早めに切り上げるようにしてください。ただし、最後まで自信を持ってやりきりましょう。

#### プログラムの実行と同時進行で気配りの工夫

企画書やシナリオはしっかり作成してあっても、天候や状況の変化にはその場その場で臨機応変に対応する柔軟性が必要です。また、専門知識の少ないほとんどの参加者が予想以上に興味を持ってくれたり、逆に予想ほど興味を示さなかったりと意外な反応があることもあります。そんな参加者の反応にも敏感に対応しましょう。

**【例】磯観察の企画。**前もっての調査をしていたにもかかわらず、天候による影響もあってか、磯場の温度が予想以上に暑い日が続き、当日生き物がほとんど見当たりません。生き物が少ないことは仕方がないにしても、「代わりに参加者の皆さんの期待に応える何か他の感動をさせてあげたい」と思い予備に用意しておいたシュノーケルを使うことにしました。真夏で、参加者は水着にライフジャケットになることも可能だったので、簡単なシュノーケルでの魚の観察に変更しました。

またプログラムの実施中、専門用語が多過ぎないように注意してください。また専門用語を使う時は全ての参加者に意味がわかるように年代や参加者の専門性のレベルによって

言葉を言い換えます。参加者に子どもが多い場合で保護者が少しいるような時などは逆に簡単な言葉で解説し、補足的に専門用語を添え、知的好奇心にも応えるようにします。

【例】中央構造線や断層の解説をする場面で、「断層」という言葉がわからない小学2～5年生。いつもと同じ言葉での解説では理解できない参加者もいます。「簡単な言葉で説明してあげたら、全員がわかりやすい。しかし、高学年の参加者は、低学年に合わせている印象を受けると、自分達に語りかけられていないように感じるか、子ども扱いされているように感じおもしろくなくなってしまうかもしれない」と思い、視線を低学年、高学年と話す内容によって変えつつ、以下のように解説しました。

「(全員に向かって)南側から来た地面が北側の地面にドーンってぶつかった時に出来た地面の境目が、この線。(高学年に向かって)中央構造線って言います。(全員に向かって)この地図の中で今みんながいる所はこの辺り。線のすぐ南側。ここでは、(高学年に向かって)片岩といいます。(全員に向かって)この石みたいに崩れやすい性質の石が多いの。地球ができてから長い年月をかけて出来上がった性質なの。だから、ここからは崖側に気をつけて歩いていきましょうね」



写真：中央構造線の解説。

### プログラム中の参加者の安心・安全の確保

前もって、予測されている危険以外に当日の環境変化による危険もあります。実施中は常に自分のアンテナを張り、いつもと違った変化や危険がないかを敏感に注意しながらプログラムを実施してください。この時、そのアンテナを張り危険を感知しようとする緊張感が表情や行動に表れていると、参加者に余計な不安や不快感を与えます。本当に参加者に注意を促さなければいけない時以外は、さりげなく目配りや心配りをすることで不必要に参加者がプログラムに集中できない原因を作らないようにしましょう。

### (3) プログラムの終了後、アンケートの利用

アンケートを用意する場合、終了後必ず集計をし、良かった点と反省点を確認し、次のプログ

ラムで参加頂く方々のために活かしましょう。良かった点は、今後のエコインストラクターの自信となり参加者の皆さんへ向ける笑顔の素になります。反省点は満足度をより高め、プログラムの効果を高める材料になります。アンケート結果を有効に活用するために、良かった点、反省点のそれぞれの原因について、深く考察しておくといよいでしょう。

#### (4) クレームへの対応

アンケートが、単なる意見にとどまらずクレームであったり、後日のフォローが必要であったりする場合があります。現場では言えなかったり、その時スタッフに相談したが期待していた対応をしてもらえなかったりした時、参加者はアンケートや後日連絡という形で伝える場合があります。そんな時は、わかった時点ですぐに対処していきましょう。まず、プログラムの責任者と相談してください。明らかに謝罪が必要な場合は、直接ご連絡するかお手紙を差し上げるか、早い対応が効果的です。もし、自分が対応しなければならない時は、まず、参加者の話をよく聞いてください。こうした場合、まず参加者は自分の気持ちを話したいとか伝えたいということが一番の希望です。ですから、すぐに言い訳に聞こえるような発言はしないよう注意し、参加者の本当の気持ちを理解してあげてください。参加者が全てを言い終える前に、主催者側が説明しようと先走るあまり口を挟んでしまうことがあります。これは、「聞いてもらえない」「言い訳をしている」と感じるものですから、充分気をつけて、必ずまずはしっかり最後まで話を聞いてください。その上で、判断と対応をしましょう。

#### (5) 参加者拡大のため、ファンを作り、リピーターを増やしていく

一度参加した方々は、プログラムやエコインストラクターの面白さや信頼感があるので、再度参加を希望している方々も多くいらっしゃいます。そんな方々に、イベントごとや季節ごとにお知らせをしてあげると、喜んで頂けるでしょう。

### 3、ホスピタリティ能力を高めるために

ここまで、具体的なおもてなしのポイントについていくつか挙げてみましたが、これが全てではありません。前にも記述しましたが、何をすることがホスピタリティではなく、参加者のためにと考え行動したことがホスピタリティの現われです。ホスピタリティを高めるための方法は、本当のところ実践と日常の心の持ち方の訓練しかありません。プログラムの実践中と日常との両方でホスピタリティを高めるチャンスがたくさんあります。

#### 1) プログラムの実践でホスピタリティ能力を高める

どの瞬間も参加者の気持ちを考え、様々な場面にホスピタリティを活かしてください。実際現場でどのように形に表すかは、エコインストラクター自身に掛かっています。明確な答えが無い場合がほとんどです。私の経験した一例です。公募で集めた地元の小学生を対象としたプログラムを実施し、プログラムの都合上5~6名ずつの班分けを前もってしなければなりません。それを検討するスタッフには子どもを持つ母の愛情を知っている主婦や独身者で社会的な人など、いろいろなタイプのメン

バーが集まっています。集まった参加者の班分けには、同じ学校別、同じ学年別、男女別など、いくつかの方法があります。参加者のことを大切に思う気持ちは同じですが、それを形にする時にはそれぞれの立場で違った意見になるものです。主婦で子どもを持つスタッフの一人は、「この体験でさらに友情が深まる可能性が高いので、もともとの友達同士のグループから1人だけ離れて班分けしてしまったら、今後の学校生活で、もしかしたらその1人だけがグループに入りづらくなるかもしれない。だから、同じ学校や友達同士は同じ班にした方がいい」とか「兄弟は離れると、兄は面倒を見なくてよくなるのでたくさん楽しめるが弟は不安になり楽しめなくなるかもしれない。スタッフはどこまでフォローできるか」などの意見が出ました。一方、「それではきりがないし、ここで把握していない人間関係があるかもしれないので、不公平感が出る。公平に全てをバラバラのグループにして、その日に新しい友達を作るチャンスにしてはどうか」という意見も出ました。どちらも参加者の立場に立っています。こんな時、正しい答えは無く、実施するスタッフで結論を出すしかありません。しかし、ここで大切なことは、常に参加者の立場に立ち、議論し検討し時間をかけるという姿勢が、より高いホスピタリティへとつながっていくことなのです。

## 2) ホスピタリティ能力の向上は日常での心の持ち方と訓練から

人への親切心や思いやりの心は、その人がどのように人生を生きてきたかにより育まれるものです。接客業の場合には、スタッフがお客様を喜ばせてあげたいとか楽しませてあげたいとか、心から思っているかということ面接などで質問をすることがあります。そんな時「どうしても思えない」と言う人も中にはいます。そんな場合は残念ですが接客業には向いていませんし、離職してもらうことがあります。接客業ではなくても人への思いやりや親切心が少ないと品質が落ちることがあるかもしれません。ですが、自然や文化に接し大切にしようとするエコインストラクターを目指す方々は、人に対しても思いやりがある方です。ですから、日々の訓練でその心の表し方は、どんどん素直に好感の持てるものにすることができます。日常でできる少しの訓練の例を以下に挙げてみたいと思います。

- (1) 自分がお客様の立場の時、接客してくれる人に対しても当然の親切やサービスと思わずに、感謝の気持ちを素敵な笑顔や「ありがとう」という言葉で表現してください。
- (2) 仕事場、家庭、プライベートを問わず、「おはよう」「ありがとう」「さようなら」「すみません」など、今までよりももう少し心を込めたあいさつを心がけてください。そして、想像できる限りの家族や同僚スタッフの立場に立って相手の気持ちを常に考えてください。
- (3) 自分が接客者や誰かに何かしてほしいことがある時、自分がどんな表情やしぐさ、行動をしているか客観的に気づいてみる努力をしてみましょう。
- (4) 外出先で、周りの人間ウォッチングをしてみましょう。レストランに座った時、買い物をする時、自分以外のお客様と接客係を観察してみましょう。ただし、周りの人々に不快感を与えないようにさりげなく観察をしましょう。

以上の4つは少しの意欲と勇気ですぐに行き、毎日できることです。日々積み重ねなければ自分の身には付かないものを、これらの心がけにより得ることができます。既に無意識で身に付いている方は、少し参加者の立場に立って考えるだけで、人として魅力いっぱいのエコインストラクターになっていけるでしょう。まだ、そうでない方々はぜひ、この日々の積み重ねこそ大切にしてもらい、魅力的な



エコインストラクターの大切な資質として、人としての魅力を高めてください。自分の内面にあり、ふだんあまり外に出していない素晴らしい部分を表に向けて発揮してください。思いやりの心や優しい心は誰もが持っているものです。その心と、人の心を敏感に理解するアンテナをつなげるだけで、ホスピタリティがエコインストラクターの魅力を高め、プログラムの質をも上げるきっかけとなります。