

屋久島・永田浜における ウミガメ観察マニュアル

～ウミガメの観察会や調査に関わるみなさんへ～

2009

環境省

平成21年3月

● 観察会参加者へのおもてなし ----- ●

遠方からはるばる屋久島に訪れた参加者の方々には、屋久島に良い印象を持って帰ってもらいたいものです。それだけではなく、観察会を行う地域の方にとっても観察会をやったよかったと思えることが大切です。

そのために必要なことは、参加者と観察会スタッフの心のふれあいではないでしょうか。

それを実現するのが「おもてなし」と「思いやり」。

ここでは一般的な「おもてなし」のなかから、観察会で参加者とふれあう地域の方々が心に留めておくと良いと思われるものを紹介します。

事前予約

[電話の対応]

目の前に相手がいるつもりで対応しましょう。相手は、声だけで判断します。
ポイントは・・・

- ・ 名乗る
- ・ 復唱して確認する
- ・ 質問への回答が分からない時は、相手の連絡先を聞いてかけ直す
- ・ 先に切らない

観察会

[身だしなみ]

スタッフ同士で、お互いの身だしなみをチェックしあいましょう。

[表情]

参加者への感謝の心を常に持つよう心がけ、笑顔で接しましょう。

[身分証の提示]

まず身分証を見せて、正式なスタッフであることを示しましょう。

[あいさつと添える一言]

あいさつは、参加者の心を開く鍵であり、場の雰囲気をも明るくするものです。明るいあいさつを心がけましょう。

「こんばんは」「ありがとうございました」のあとに、「遠方からお越しいただきありがとうございます」「屋久島はいかがですか」「気をつけてお帰り下さい」など、あいさつに一言添えるとさらに心が伝わります。

〔出迎え、見送り〕

笑顔とところのこもったお辞儀で、出迎え、見送りましょう。

〔言葉遣い〕

場に合った声の大きさと、分かりやすく、明るく、心のこもった言葉を届けましょう。
また、否定的な言葉は避けましょう。

- × 「ウミガメが上陸しているので、騒いではいけません」
- 「ウミガメが上陸しているので、静かにお待ち下さい」

〔会話〕

次のことは避けましょう。

- ・ 特定の参加者とだけ話をする
- ・ 参加者とヒソヒソ話をする
- ・ 参加者にうわさ話、人の悪口、愚痴を話す
- ・ 参加者のプライベートな話題に触れる
- ・ 自分のプライベートな事情を参加者に話す

〔誘導・案内方法〕

歩調や説明のスピードは、参加者のペースにあわせましょう。

〔ウミガメ以外の情報提供〕

参加者から明日の天気や島の見所、島のお店などを尋ねられることがあるかもしれません。なるべく情報を収集して、教えてあげられるようにしましょう。永田集落の魅力もお伝えしましょう。

〔年配者等への対応〕

高齢者や障害を持つ方には「お手伝いできることはありませんか」と確かめた上で、希望に沿った対応を心がけましょう。

また、暗闇の中で危険な箇所を十分にお伝えするよう心がけましょう。

〔外国人への対応〕

外国語が苦手だからと尻込みせず、笑顔で迎え、ジェスチャーをまじえて接しましょう。
また、習慣が異なることもありますので、理解をした上で対応しましょう。

〔不満、苦情への対応〕

参加者が増えれば、それだけ不満や苦情も出てくると思われます。
迅速かつ誠実に対応しましょう。

ポイントは・・・

- ・まずは、話を聞きましょう。
- ・反論があっても、ひととおり最後まで話を聞きましょう。
- ① こちらに落ち度があった場合は、至らなかった点を認めて誤り、貴重な情報をいただいたことへの感謝の言葉を伝えましょう。
- ② もし、参加者の誤解が明らかであれば、相手の感情が落ち着くのを待って、納得いただけるよう丁寧に説明しましょう。
- ③ ただし、明らかな嫌がらせには毅然とした態度が必要です。

参考：奈良のおもてなしハンドブック