

第1章 都市デザイン研とOB ツアコン

地元の誠意と観光産業側の距離

まちづくりの側から観光の問題へ徐々に関わるようになっていった編者としては、両者の協働作業はまだかならずしもじっくりいっているとは言い難い。各所に両者の考え方の相違が散見されのもいたしかたないことかもしれないと感じる。こうした双方の論理が混じり合って論が進められていることも、両論を立てることで見えてくる観光まちづくりの将来像を模索したいという本書の実験の一部であると理解していただきたい。(西村幸夫)『観光まちづくり』pp.3~4。



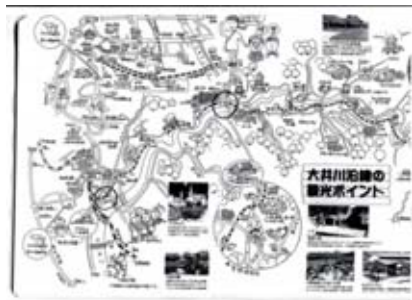
大井川鉄道家山駅においてあった持ち帰り自由のB4折り畳みマップ

2010年元旦、ある旅行社の日帰りバスツアーに参加して、遭遇したことがある。まちづくりについては、現地のNPOが立派な活動をしているのに、それを察知しようとせず対応ゼロだったのが、観光産業側だった。これまで数多く参加してきた各社ツアーのうち、乗務員の対応は最低だった。

その旅行社は急成長の旅行社で、そのサクセス本まで出版されている。私も幾度か同社のツアーに参加したが、この元旦の大井川SL列車ツアーの乗務員ワークは、ワーストワンだった。ということで、普通ならば不快になるところであるが、これを反面教師的ツアーと客観視することで、内心快適な旅になった。ドライバー、ガイド、ツアーコンダクター(ツアーディレクターというところもある)そろい踏みの反面教師ぶりだった。

ツアーといえば、にぎやかな会話をともなうのが常であるが、この日の参加者はほとんど無言、静寂に終始し、表面的には乗務員の対応について無関心、不感症とみられた。どの組織でも構成員

にピンからキリまであり、これをもって同社を一概に非難することはできないが、問題は指摘しておく必要がある。それにしても、問題視したことが多すぎるので、箇条書きにした。



乱暴なコピー（傾き、左端に黒線）



レトロな家山駅



ショッキングな足地蔵の由来

1. ドライバーは無愛想。普通は乗客が乗降するたびに、その顔を見てにっこり声をかけるが、今回は皆無。横を向いていることが多かった。年齢は若そうだったが、実年齢は分からない。

2. ガイドは制服を着た若いきれいな女性で、見た目には好感がもてた。ところが、往復ともほとんど座っているだけでなかなかガイドをしない。肝心の大井川鉄道のこと説明なしである。

3. 私たち2号車は女性のサブ添乗員で、旅程管理主任者は1号車に乗務の男性のようだった。サブ添乗員は、トイレ休憩、弁当、みやげもの、集合時間のほかはほとんどしゃべらず、用事はそのお客のところに寄って行って小声で話す。メリハリ、明るさがない。

4. 車内で配られたのは、たった1枚の乱暴にコピーされた「大井川沿線の観光ポイント図」だけである。同行の友人と一緒にだったが、お連れの方には1枚しか渡せませんと行って、ふたり分渡さない。やむなく私が持ち帰り、スキャンして友人に記録用に送信した。どのツアーでも資料はいくつも配り、さらに先々で集めた資料を追加するサービスが通常であるのに、一体これはどうしたことか。

5. 大井川鉄道家山駅からSLに乗ったが、同駅に着いたのは2時間前。早過ぎて乗車までの時間をどうするか、おどおどして対応が決まらず、バス内延々待機をとということになった。あとでサブ添乗員に、こうした場合は、近所で尋ねればどこか案内できる場所があるはず、とアドバイスした。



ガイドもツアーコンも大井川鉄道の説明をしないので

④家山駅改札口で見つけた『オフィシャルガイド』を急ぎ購入

⑤ホームに入るとSLが入線してきた

6. 私は、同行の友人とまちあるきに飛び出した。歩いてみると、次々と印象的なポイントに出

会った。最も印象的だったのは、「足地蔵」である。「昔大井川の支流の家山川で片方の足を村人がひろいました」という、ショッキングな由来の「足地蔵菩薩」を三光寺に見つけたことだった。

7 .それ以上に感心したのは、家山駅の待合室におかれていたチラシ類も添乗員が教えないので、そそくさと自分で集め、帰宅して整理したところ、思わず歩き回りたくなる「家山周辺ご案内マップ NPO 法人まちづくり川根の会（問合わせ先）TEL.FAX0547-53-2441 H21.12 作成」があった。ここに観光とまちづくりの連結があるではないか。地元は一生懸命しているのに、観光産業側が無作為で知ろうともせず、客を放置した。うまくいけば、交流ができたはずだった。

NPO 作成観光地図の魅力

「ナンバーワンよりオンリーワン」などのスローガンで個性あふれるまちづくりがこれまで各所で喧伝されてきたが、このこと自体、現場の地域社会を元気づけるだけでなく、他社に対しても強烈なアピールを発信していくのである。（西村幸夫）『観光まちづくり』p.14。



足地蔵



足地蔵の由来板



桜の天王山公園

「オンリーワン」は観光資源だけでなく、人的資源も望ましい観光まちづくりも社会の営みも、とどのつまり人のビヘイビアであり、随所で自然発生的な出会いによって、リーダーの卵が生まれていく。それは突然という副詞があてはまることが少なくない。突然が非日常的な不思議な魅力を生み、それに執着することが「オンリーワン」に通じることが案外多い。

この突然は、大なり小なり「小説より奇なり」をともないがちである。元日の大井川鉄道 SL ツアーの際、家山駅で2時間待ちの空き時間が出たとき。観光産業のツアーコンもガイドもその対応ゼロで、暖房の効くバス車内で休憩するしかなくなった。しかし、まちあるき好き同士の友人と私は、その時間が惜しいとすかさずまちに飛び出し、案内資料がないまま、無手勝に雰囲気を感じながら歩いた。

まず駅前から風変わりな建物が前方の丘陵にみえたので、何だろうとそこへ足を向けた。天王山古墳として知られた天王山公園といって、桜の名所であり、川と池の俯瞰がよかった。その建物は、消防の望楼を兼ねた展望台だった。案内板によれば、池は野守の池といって、家山川が閉ざされてできた水辺だった。

そこからあてもなく歩くことしばし、電柱に「足地蔵」と出ている「足」にどきりとして、そこを探し回った。三光寺という夢窓国師開山とある古刹の道沿いに、羅漢群が並んでいる。その奥へ登ったところに「南無足地蔵菩薩」の赤地白抜きの幟がはためいていた。祠前の丸太階段わきに由来板が立っていた。目を近づけて、「オンリーワンだ」とつぶやいた。

「足地蔵の由来 昔大井川の支流の家山川で片方の足を村人がひろいました。その足をこの寺の住職がねんごろにとむらいその霊をなくさめました。その為か今ではこの足地蔵様をお願いすると足

のあらゆる病気に願いが叶うとゆわれ遠くは四国の方より日本でたゞ一ヶ所の靈驗あらたかな足地蔵様の噂を聞き何日もお参りがたえません」

ふたりは、この全国ただ一本の足こそオンリーワンであると感動し、家山駅に戻って観光ちらしを集めたところ、NPO 法人まちづくり川根の会作成の手書きイラスト「家山周辺ご案内マップ」があったのである。あとでよくみると、マップには足地蔵は「日本で1つだけ」と心憎く書き込まれていた。

家山まちあるきも突然だったが、足地蔵をみつけたのも突然だった。しかし、それより驚いた突然は、数ヵ月前に知り合ったばかりの東京理科大修士2年のY君から、広い地球のその一点、家山が実家であるとメールで告げられた瞬間だった。

「天王山公園は父の実家の裏です！ 偶然です！ 驚きました！ 天王山公園はワラビも採れるので楽しい場所です。ちなみに川根の天王山というお茶は、最優秀品のひとつです。足地蔵はY本家の菩提寺です。父が和尚さんと仲が良いです。観光客の方々も番所巡りに来ています」

そして、別のメールでツーリズム実践の意欲を知った。

「川根でアメニティツアーをするならと考えました。川根には川根温泉もありますし、野森の池という説のある池もあります。山菜も採れ、祖父の山や使われていない家などがあるので、まずは私の周りからでもツアーを組んでみようと思います」

この野森は、夢窓国師の悲恋物語の民話がある野守であることを現地で覚えてきたので、野守の池ではと返信すると、「そうです、野守の池です。間違えました。10年くらい前までは野守の池に木造の橋があり、そこをよく渡って池を横断したものでした」と恐縮した返信だった。

Y君は珈琲の焙煎に凝り、まちづくりのNPO法人kissに参加し、吉祥寺に「アメニティなコミュニティカフェ」を出し、次いで西荻窪に移った。卒業後はウェブ関係の会社に勤めながら、毎月2日ほどコミュニティカフェ「kisscafe」をつづけ、数年先に本格ショップにするのが夢という。

吉祥寺のそのカフェで、新しいボランティアグループがいくつか生まれている。吉祥寺と姉妹都市である新潟県小国町の和紙づくりの夫妻から、「山菜採りや紙すきなどの普通の生活しか紹介できないけれど、ツアーをぜひやってほしい。友人を集めてきてくれないかと頼まれ、アメニティツアーを組めればとても喜んでもらえると思います」と、後日会ったときに聞いた。

この青年は、量子化学の専攻である。原子・分子といったミクロな粒子を取り扱う最先端の学問を学ぶにつけて、社会性のツーリズムに惹かれるのであろうか。観光まちづくりとツーリズムへの関心が台頭し、広い地球の一点、静岡県島田市川根地区の中心家山でフォーカスしたのである。家山駅は大井川鉄道の主駅で、蒸気機関車はすべて停車する。この「コミュニティ」と「カフェ」にこだわる量子化学専攻の若者に、個性的なオンリーワンの観光まちづくりツーリズムの胎動を感じた。

旅情ミステリーによる関係地の描写
木谷恭介『大井川SL鉄道殺人事件』（双葉文庫、2004年）

車は坂を駆けくだり、家山駅へ滑りこんだ。その家山駅のまえに、パトカーが数台とまっていた。駅には横山が傲然と立ちはだかっていた。「列車はこの駅でストップさせる。犯人はわたしが確保する。これ以上、余計な口出しはしないでいただく」……汽笛がひびいた。煙がちかづいて来た。SLがゆっくりとホームにはいつて来た。ホームには制服、私服とりまぜて、警察官が十人あまり、水ももらさない陣をしいていた。SLが停車した。停車したSLから乗客が二、三人、とび出して来た。次の瞬間、宮之原は自分の目をうたがった。（pp.264～272）

資格取得へ乗務研修の実際

観光産業は、従事する人たちが一人ひとりのお客様にオーダーメイドのサービスを提供すると言ってよい。そのため一律な製品をつくる製造業よりもサービスの品質にばらつきが出やすいが、サービスが相手に喜ばれたとき、感謝されたときの感動は大きい。(麦屋弥生)『観光まちづくり』p.239。
麦屋は立教大卒、日本交通公社を経て観光・交流による地域づくりプランナー。宮城内陸地震で死去。



観光まちづくりツーリズムの担い手になってほしい研修生たち(マザー牧場、2009.11.6)

観光産業のサービス第一線が、ツアーコンダクターである。どのような研修を受けて資格者になるのか。そこから始めてインナーの実態に迫らないことには、観光まちづくり論も手薄になる。そうならないためには、観光産業の第一線に飛び込む挑戦が必要ではないか。そこで「虎穴に入らずんば虎子を得ず」ではないが、私はツアコンになることにした。

学科では、旅行業法と旅行業約款について詳しく教えられる。旅行業法第12条の11には、学科研修を観光庁の登録研修機関で「旅程管理業務に関する研修の課程を修了し、かつ、旅行の目的地を勘案して国土交通省令で定める旅程管理業務に関する実務の経験を有するものでなければならない」と規定され、その実務経験の研修が千葉県富津市のマザー牧場へのバス研修ツアーだった。「旅程管理主任者」には、国内と総合がある。総合は国内・海外両方を兼ねた資格である。私は年齢を考えて国内に絞り、渋谷区代々木のツアー＆コンダクターカレッジで受講した。

上位の資格としては、国家資格の「旅行業取扱管理者」がある。旅行業者は、この資格者を選任しないことには営業できないという重要な職能であるが、観光まちづくりツーリズムの開拓としては、旅行業そのものに深入りするより、ヒューマンな現場実践のツアコンを選ぶことにした。

2009年11月、新宿から南房総のマザー牧場への日帰り研修バスツアーに参加した。この研修の位置づけは、旅行業法第33条において「旅程管理業務に関する実務の経験は、研修の課程を修了した日の前後1年以内に1回以上又は当該研修の課程を修了した日から3年以内に2回以上の旅程管理業務に従事した経験とする」とある規定にもとづく。

実務研修の体験で得たものは大きかった。麦屋弥生の指摘にもあるように、サービスが相手に喜ばれたときの感動の大きいことを、観光産業サイドから初めて体験できたからである。研修の場合、全員が客に見立てられ、拍手や歓声なども行うので、その反応で喜ばれ度が分かった。

車内ではフロントに後ろ向きに立ち、マイクでお客へ「朝のごあいさつ」をすることから教えられた。また、教官から単体の名所、名物などの説明はあったが、「観光まちづくり」についての示

唆はなかった。いままで客としてかなり参加したバスツアーでも、同様に乗務員から「まちづくり」のことまで説明されたことはなかった。もともと、観光産業の教育側がほとんど教えていないし、乗務員の自発的勉強努力も不足しているのである。

もちろん、安全な運営が最優先のツアーである以上、「オーダーメイドのサービス提供」は基本で、そのうえに臨機のサービスが必要である。しかし、若い研修生たちは緊張して、客への「あらためてお早うございます」の「朝のあいさつ」をマニュアル通りにすることから大変だった。あいさつの基本は、客へのお礼、行程説明、お願いごとの3ポイント。それに自分流に味付けは許されるが、味付けどころか、コチコチになって、マニュアル通りのあいさつをとちる者が相次いだ。

そこで、私の番になったとき、マニュアルを織り込みながら臨機にあいさつし、研修生たちに刺激を与えることを思い立った。

これは、年の功で私が試みることには抵抗が少ないようにみられたからで、「80代ツアー時代きたる！ 赤ちゃんから80代まで！」をぶち上げたのである。客見立ての研修生は、口あんぐりに次いで全員爆笑また爆笑、雰囲気が一変して打ち解けた。

つづいて、「東京湾アクアラインの海ほたるで休憩します。みなさんは、海ほたるという名前を漫然と使っていますが、何というロマンティックなネーミングでしょう。海ほたるは本当にいるのでしょうか、幻想でしょうか。ツアーのみなさま、きょうの旅情は、『海ほたる』ということばかり始めて、いっぱい思い出をお持ち帰りください」とぶったところ、研修生は不意をつかれ、一瞬きょとんとしたあと拍手になった。

旅情ミステリーによる関係地の描写

西村京太郎『東京湾アクアライン十五・一キロの罫』（新潮社、2004年）

東京からグルッと回って、木更津でアクアラインに入り、今、海ほたるに着いたところだった。木更津側から、海上にかかった長い橋を、車で飛ばして行くと、まるで、巨大な船のように見える海ほたるに着く。海ほたるから、海底トンネルに入って、川崎まで、全長十五・一キロが、東京湾アクアラインである。中山は、乗ってきた車を、駐車場に入れ、この海ほたるで、昼食を取るつもりだった。海ほたるは、五階建てで、三階までが駐車場、四階が、ショップとアミューズメントコーナー、五階には、レストランと展望デッキがある。(p.21)

妻の裕子が、「向こうに見える、あのヨットの帆みたいなものは、何かしら？」と、夫の中山に、きいた。「あれは、別名、風の塔と呼ばれる海底トンネルの、換気塔だよ。海底トンネルの場合は、何より、換気が大事だからね」(p.44)

添乗報告書だけでなく



海ほたるパーキングエリアで筆者



マザー牧場到着



女子高生のTシャツのロゴ

マザー牧場に着くと、一緒に歩きたいという研修生たちに取り巻かれた。いちばん熱烈拍手の研修生が、千葉大大学院修士1年の中国からの女子留学生だった。仲間とともに手を振り、大声で私を歓迎して、自由行動の巡回も昼食も一緒に盛り上げてくれた。

いまの日本は過剰なほど多数の大学がありながら、かなりの学生たちは、就職活動の一環として専門学校などへ各種の資格を取るために通っている。ダブルスクールである。旅程管理主任者研修生も実務のベテランから初心者まで幅広く、大学院生や学部生、卒業生らの参加があった。

次に思い立ったことがある。ツアコンら乗務員が仕事だけにかまけない努力を身につけてほしいという刺激を与えるために、教官から出された宿題の添乗員報告書のほかに、自発的にルポを書いて提出した。ツアコンはガイドと違って、ツアーのコンダクター、指揮者であり、万事に気配りの地味な仕事が多い。しかし、いくら忙しくても、それだけにかまけずに、仕事以外の観察も心がけ、それを文でも絵でも作品にし、自己啓発とともに客や旅先とのコミュニケーションへの活用を勧めたかったからである。

そのルポを読んだ教官は、すかさずカレッジの広報誌に掲載した。誌面では「バス研修にご参加頂いた酒井憲一さんより頂いたルポをご紹介します」という見出しで、「癒しのマザー牧場、添乗員バス研修ツアールポ」として載った。こうしてツアコンなどが、忙しさに埋没して作業についての添乗報告書に記すだけで終わるのではなく、われに返って、自主的にものを書いたり描いたりする体験をしてほしいと願ったのである。そしてやがては、観光まちづくりについてもそうしてほしいと思ったのである。次は掲載された上記ルポであるが、観光まちづくりについてそこに書くのは唐突過ぎるので、自分流ながら多様に観察した記述にとどめた。

本州が高気圧に覆われ、オールお日さまマークの天気予報通りだった日、旅程管理主任者をめざす私たちは、南房総のマザー牧場（千葉県富津市）を訪れた。講師のコーチで、マイクによる「朝のごあいさつ」を順番に実習し、海ほたるPA（パーキングエリア）を経てマザー牧場に着いた。東京ドーム60個分の牧場には、いろいろな種類の羊、牛、馬、豚、ダチョウ、アルパカ、ラマ、ロバ、山羊、兎、アヒル、牧用犬などが草原のあちこちにおいて、大きなトラクターに引かれた列車（トラクタートレーン）に乗ってのふれあい遊覧「マザーファームツアー」は、サファリーのやさしい牧場版だった。プロになってツアコン乗務のときは、仕事、仕事でこうした楽しみはできないのだろうか。（中略）

広いみどりのひろばでは、遠足にきたたくさんの女子高生が散開して、弁当を広げた。ひとりの生徒のTシャツの背中に、「舞台で死ねたら本望です」というロゴが刷り込んである。羊のけなげな演技を見たあとだったので、すばやく目がいった。「演劇しているの？」と尋ねると、「いいえ」の返事だった。私と一緒に眺めた研修生は、「ツアコンで死ねたら本望です」と感じたかもしれない。

ツアコン実務研修の帰路は、金谷の海の見えるシーレストラン兼おみやげ市場「ザ・フィッシュ」で休憩、横浜市内に入って、「麒麟横浜ビアビレッジ工場」の見学とビール試飲で研修の最後を盛り上げ、渋滞の道を新宿西口にもどって、研修生ひとりひとりが観光サービス劇の主演になった一日を終えた。

ステータスが上がりつつあるツアコンの今後は、条件反射的に業務以外の勉強と観察能力が自己責任として望まれる。そこでは、対象にまちづくりを意識することである。まちづくりというと、馬籠や湯布院などにしても、まちづくりのおかげでこのような観光地がといったように、機械的に触れられるだけである。表層ではなくて、当地のまちづくりについて熱を込めて説明し、参観箇所にそのポイントを入れ、まちづくりリーダーとの路上交流を織り込むなどの工夫がほしい。

時間に追われるのがツアーの常であるが、短時間でもそうした配慮をすることは、観光客にとって、まちづくりを知ったことはツアーのみやげであったと喜ばれるようになる。現地のそうした交

流は、地元への励みにもなる。ツアー後その地で感動したまちづくりが忘れられず、折々にまちづくり応援に駆けつけたり、引っ越ししてきて地元のひとになったりする日が訪れれば、その旅行社のツアーはさらに評価されよう。

こうした成果を期すためには、ツアープランづくりのツアープランナーを引き込むことである。ツアコンは、立案でなく与えられた日程の十全な運営が業務であるからである。初めに企画ありきであるが、現地での臨機の交流はツアコン裁量で行える。としても、与件としての日程完遂が先決であり、そのためには、ツアープランナーが「観光まちづくり」を意識した企画立案が必要である。

ツアコン学科研修

実務研修に先立つ学科研修は、旅行業法、標準旅行業約款、その他の約款について詳しく、さらに全国のおびただしい温泉地、観光地を覚えなくてはならなかった。『観光まちづくり』に出ている湯布院、内子、高山、鞆の浦、佐原、喜多方、風の盆、東北三大祭りから、難読固有名詞なもろもろの観光地名と主な名所、名物を覚えるようにいわれたものの、温泉など知らないところがぞくぞくと現れ、カードをつくって暗記した。

しかし、「まちづくり」については、時間がないというより、教材意識がないようで、教えられることはなかった。ツアーコンダクターやガイドが、ツアー先の観光まちづくりの人たちと観光客との交流に、少しでも役立つ手法を学び得る教育システムが試みられてほしいと思った。

観光客と住民の交流の機会を増やすことは、観光関係の図書では書かれているが、お題目に流れている。まして、まちづくりについての交流はうたわれていない。あっても観光資源のまちづくりで、それが観光を引き起こしたにしても、それは本来のまちづくりがよくいって、住民が住みよくなった結果であることを認識する必要がある。



旅情を高めるチラシ このチラシに惹かれて、私は佐原・潮来はとバス日帰りツアーに行った(2009年6月)

旅情ミステリーによるツアコンの描写

夏樹静子『東京駅で消えた』(中央公論社、1989年)

第九章ツアーコンダクター：「外国旅行のバックを扱う会社で、ツアーコンダクターをしております」「ツアーコンダクターというと、添乗員のようなものですか」「まあそんなところです」「ああ、それで外国へ……いや、それでは外国へたびたび行かれるわけですね」「そうですね。月の半分くらいは」「ほう、かなり多いですねえ」高辻潤子は、昭和三十四年生まれ、今年二十八歳。外国語のレベルが高いことで知られる都内の私大を卒業し、商社に就職したが、二年で辞め、<オー

ティックス>へ入り直して四年になる。(pp.170~171)

「添乗員を務めて、帰ってくれば、つぎのツアーまでは休暇ですか」「お休みといえばお休みですけど、仕事はけっこうあるんです。行ってきたツアーのレポートを書くとか」「レポートね。どんなことを書くんです？」渡辺は若いだけに、ほかの世界への好奇心も実際に強い。「そうですね。たとえば、どこのホテルの食事や待遇がよかったとか悪かったとか、現地ガイドがどうだったとか、旅行中のいろんなアクシデントも報告しなけりゃなりません」

「なるほど」「つぎに参加するツアーの打合せや下調べもあります」「四年やってても、下調べが必要ですか」「もちろん。行き慣れた国はまだいいんですけど、初めての先だと……」「通訳みたいな役目も兼ねるわけでしょう？」「そうですね、たとえば……イスラエルなんか行くと、現地で英語のガイドを雇うんですけど、その話を日本語に訳して説明する時、旧約聖書を読んでいないとわけがわかりません」

「ははあ、そんなものですか。ツアーコンダクターという職業も、なかなか勉強が大変なんですねえ。では、そのツアーとツアーの間も、きちんと会社に出て仕事をされるんですか」「いえ、そんなに拘束はされません。第一、会社には自分のデスクもないんですもの」潤子ははじめてちょっと苦笑した。

高辻潤子の勤める<オーティックス>のオフィスは、大手町のビルの中にある。中規模の旅行代理店の子会社で、コンダクター約五十人のうち、七対三で女性が多いという。囑託の身分であるコンダクターには、デスクも出勤簿もない。ただ、小さなロッカーとメールボックスが与えられていて、課長からの伝言などはメールボックスに入れてあるそうだ。(pp.174~175)

中町信『山陰路ツアー殺人事件』(ケイブンシャ文庫、1992年)

添乗員は、例によって、氏家と早苗が幾度となく耳にした型どおりの挨拶を始めた。二十歳前後の、あどけない丸顔の女性で、経験不足を丸出しにしたような、ぎごちない話し方をした。

「今回の旅行の主なコースと宿泊地を、ごく簡単にご紹介させていただきます。初日の今日は、この羽田空港から島根県の出雲空港まで飛び、バスで日御碕、出雲大社とまわり、昼食後は松江市の名所を見物し、お泊りは玉造温泉となっております。二日目はバスの長旅になりますが米子市を抜けて鳥取砂丘を見物、そのあとは山陰海岸を眺めながら、城崎温泉泊まり。最終日の三日目は、天橋立、傘松公園とまわり、大阪空港から、十八時三十五分発二〇八便で東京に向かう予定となっております」(pp.40~41)

添乗員の鈴田がマイクを握り、宿泊場所の「有楽ホテル」について説明をし、そのあとで、各自に部屋割りの小さなカードを配った。松江市内から玉造温泉まで、約四十分。(p.73)

松葉ガニを中央にした食膳は豪華で、山陰地方の珍味が所せましと盛りこまれてあった。二、三人が食膳に付いていなかったが、添乗員の鈴田が短い挨拶をして、夕食が始まった。(p.80)

バスは予定の出発時刻を大幅に遅れて、天の橋立を出発した。大阪空港までの所要時間は、約三時間半。十八時三十五分発二〇八便に搭乗できるぎりぎりの時刻で、添乗員の鈴田は、途中のトイレ休憩は予定を変更し、一回に短縮したい、とちょっと悲痛な声で乗客に告げた。降り続いていた霧雨は、バスが福知山に近づくころから、横なぐりの大粒の雨に変わっていた。(p.241)

津村秀介『飛驒の陥穽 高山発 11時19分の死者』(講談社文庫、1998年)

車掌のアナウンスも一味変わっている。「尾張名古屋から越中富山までの路線。途中飛驒は紅葉の盛りでございます。といったガイド調なのである。そうした車内アナウンスに導かれて高山本線に入ると、たわわに実をつけた街道沿いの柿の木、取り入れ間近な稲田の周辺で咲き乱れるコスモス、火の見やぐらが残る古い町並などの風景が車窓を通過して行く。……「山峡の緑を映す緑色の溪流が、眼下に見え隠れする。「列車は飛驒木曾川国定公園を通過中です」と、車内アナウンスが入った。「親しみを感じさせる車掌さんね」と、美保は言った。(pp.251~252)

観光関係資格者輩出の千住大学

千住大学は文章学科単科として、2008年度1年間開講、2009年度1年間同窓会活動という2年計画の社会実験である。学校教育上の大学ではなく、宿場であった足立区千住川原町の千住遊学庵を教室にして開かれた。私が学長となって地元の要望に応じて開設した。千住大橋に近く、芭蕉のおくのほそ道矢立の地であり、それにあやかって文章を学ぶ月2回の開講だった。

20人受講し10人が卒業した。授業は旅をめぐる教材や討議から、南北千住や東海道品川宿まち歩きなども行ったが、観光業への関心が高まり、在学中に旅程管理主任者受講や総合旅行業管理者の受験と合格に沸き、卒業生は株式会社「ウノ・ミュージック・ツアーズ」という旅行社を立ち上げた。この社長は、在学中にツアコン学科研修を修了している。ツアコンは、私が2009年8月に国内旅程管理主任者になったあと、3ヵ月後に卒業生が取得した。私のほかは女性である。



湯河原独歩の湯足湯



会津鉄道でわか車掌の筆者(右端)

千住大学同窓会誌『千樹』10号(2009.7.16)に、「総合旅程管理主任者(添乗員)も受かりました」という近況報告を載せた女性は、15号で「ツアコン資格ゲット イエイ!」の題で、2009年12月に参加した実務研修バスツアーの休息地湯河原のスナップをつけて、次の手記を寄稿した。

バスツアー研修に参加しました。前の日から極度の緊張と期待で、当日は集合時間より1時間半も早く集合場所へ到着! 朝の6時半です。41人が参加した研修ですが、さすがに全員が同じ目標にむかって必死にがんばっている気持ちで、ひとつになりました。

バスの中のマイクを持ち、初めての挨拶、予約確認など。たった1日だったけど、同じ気持ちのさまざまな年齢の41人はすぐに打ち解け、緊張して「お客さまへの朝の挨拶」(マイクをもって!)をした私に「良かったですよ!」と声をかけてくれたりと、たくさんのもらい感動をした1日でもありました。

そして、このツアー内容を実際に作られたのが、この日参加した研修生の皆様だったことを帰りのバスの中で聞いたときに、本当に本当に感動しました。こうやって今まで自分が何気なく行っていた旅のツアー内容は、ひとりひとりの手で、実際自分の足でその場所に行き、お客さまにどうやって喜んでいただけるかを考える。移動時間、到着、出発のタイミングなどとても細かく、お食事内容など、一生懸命調べて作ったひとつの作品のようなものということに、初めて気がつきました。人に忘れられない旅のお手伝いができるお仕事.....素敵ですね。

一方、私は2009年秋に会津鉄道で旅をしたとき、トロツコ列車の車内で制服制帽で臨時車掌を楽しんでほしいと従業員にいわれ、それに応じた。西村幸夫が大分県ツーリズム大学学長であることも承知していたので、この姿もツアコン実務研修中の姿もみてほしかった。思えば、ツアーコンダクターの「コンダクター」は、車掌の意味でもある。

千住大学の社会実験がつづいておれば、『観光まちづくり』をテキストに、それを学び合うことができ、後続のツアコン希望者たちに「観光まちづくりツアコン」を教えることができた。