

雲仙の観光ガイド「さるふぁ」

はじめに

観光地では、観光客受け入れ体制の充実が訪れた人々の満足感を高める重要なファクターとなっている。なかでも観光ガイドの存在は特に大きく、その多くは本業の合間を利用し無料で観光案内を行うボランティアガイドである。ところが、ガイド料を観光客から徴収しそれを生活の糧としているプロのガイドは、観光客だけではとても近くに行けそうにない縄文杉を有する世界遺産「屋久島」などに代表される特別な観光地以外ではほとんど見かけることはない。

このようななか、ここ長崎県・雲仙にはプロの観光ガイド組織「さるふぁ」が活発に活動しており、観光客に大変好評を博している。本稿ではこの県内初となるプロガイド組織「さるふぁ」を紹介する。

1. 県内初のプロガイド組織「さるふぁ」

(1) 設立経緯

雲仙は、明治・大正時代には外国人の避暑地として栄え、また1934年に国内初の国立公園に認定されるなど、その観光地としての歴史は長く、宿泊客数は1990年に90万人以上を数えた。しかしながら、同年11月から1995年春頃まで続いた普賢岳の噴火による風評被害やバブル経済の崩壊もあり、現在は40万人前後で推移している（図表1）。

図表1 雲仙の宿泊客数



資料：当研究所にて調査・集計

※雲仙における主要宿泊施設のうち、2000年・2001年は17施設、2002～04年は16施設、2005～07年は14施設を対象に行った調査による。

このようななか、地元住民が中心となって2004年から活動している地域活性化組織「雲仙ブランド委員会」のなかで、観光客受け入れ体制の充実を図るためプロガイドの組織づくりが話し合われ、2006年4月から約1年間ガイド育成研修が行われた。そうして2007年4月、長崎県内初となるプロガイド組織「さるふぁ（代表：佐々木雅久氏）」が誕生した。

（2）「さるふぁ」の特徴

「さるふぁ」には現在、代表の佐々木氏の他に4人のガイドが所属しており、その経歴は元郵便局長やホテルマン、主婦や塾経営者などと多彩である。通常は佐々木氏1人で対応しており、繁忙時には全員で対応する仕組みとなっている。

このガイド組織の名前「さるふぁ」とは英語で“硫黄”を意味する言葉だが、まずはこの変わった言葉の響きにより、雲仙を訪れようとしている人に



「さるふぁ」代表：佐々木雅久氏

「さるふぁ」って何？と疑問を抱かせ、観光客に雲仙への興味の入口となる効果をもたらしている。佐々木氏は、「“さるふぁ”という言葉でまず観光客に興味をもってもらい、自分達はプロのガイドとしてしっかり彼らの期待に応えないといけない。それは緊張を伴うことだが、同時に大変楽しく、わくわくすることでもある。観光ガイドの仕事辛い、嫌だなどと1度も思ったことはない。」と語っている。

（3）活動内容

「さるふぁ」のガイドメニューは基本的に6コース(図表2)となっているが、その他にも観光客の要望に応じて臨機応変に対応することにしており、この基本メニューもこれからもう少し増やしていく予定である。

図表2 「さるふぁ」のガイドメニュー

メニュー	所要時間	金額	内容
地獄モーニングガイド	1時間	400円	朝、地獄一帯を巡る入門コース
地獄予約ガイド	1時間～	500円～	観光客の時間に合わせて温泉街などを巡る充実のコース
絶景ガイド	2時間	1500円	自然の美しさに癒されるコース
登山ガイド	3時間～	2000円～	本格的トレッキングコース
団体ガイド	1時間～	5000円～	地獄ガイドや登山ガイド等を行うオーダーメイドコース
地獄のナイトツアー	1時間	500円	夜間に地獄を巡るコース

プロガイド「さるふぁ」は、“長崎さるく”のボランティアガイド(約400人)のように予定が空いている人がその都度ガイドを行う組織ではない。また、テーマパークなどに代表される特定企業に所属している組織でもない。代表者である佐々木氏1人が毎日ガイドを行っている組織である。案内した観光客数は、組織が発足した2007年(4月～)は年間目標の3,600人に届かない

3,200人であったが、2年目の2008年は、現時点（08年10月末）ですでに4,000人を超えており、プロガイドとして活発に活動中である。



「さるふぁ」によるガイドのようす



2. プロガイド「さるふぁ」の現状と課題

(1) 職業としての『観光ガイド』

「さるふぁ」に所属する5人のガイドのうち、代表者の佐々木氏を除く4人は既に本業の第一線を退いている人などであり、「さるふぁ」を本業としてはいないが、佐々木氏だけはガイド料を主収入として生活している。もっとも、まだガイドの仕事だけで生計を立てることは難しいため、雲仙観光協会など地元における他の観光関係の仕事にも従事している。

しかし、「このまま“さるふぁ”の利用者が増え続ければ、ガイド料やそれから派生する仕事などで生活を営んでいくことは十分可能である。観光ガイドとはこれからの職業である。」と佐々木氏は断言している。現に、佐々木氏は「さるふぁ」での活動が認められ、地元自治体の観光ガイド育成講座の講師を務めたり、また、無報酬ではあるが中学校における総合学習の講師の依頼があったりするなど、ガイ



「さるふぁ」の案内チラシ

ド以外にも「さるふぁ」としての仕事の幅を広げてきており、観光ガイドの“職業化”を実践している。「さるふぁ」では年間5,000人以上はガイドしないと収支がプラスにならないことから、これからは今まで以上に旅行会社とのタイアップを強化するなど、「さるふぁ」の活動を活発化させるとしている。

地方の活性化策として観光産業が有効であるとの指摘がよく見受けられるが、「さるふぁ」の成功が確認された際には、観光ガイドが新たに観光産業における職業として確立された事例となろう。『観光ガイド』という職業が、地方における職の選択の幅を広げ、地元指向の若者の受け皿のひとつになることも期待される。

(2) ボランティアガイドとの違い

観光客からガイド料を徴収するプロガイドと対極にあるのが、観光客から交通費など最低限の経費しか徴収しない（ガイド料は無料）でガイドを行うボランティアガイドである。このため、プロガイドはボランティアガイドとの差別化を図るためにも、観光客にガイド料相応の満足感を与えなければならない。プロのガイドとは、単なる観光地における案内役だけにとどまらず、例えば観光客の具合が急に悪くなった時、食事の変更が発生した時、交通機関の遅れや渋滞により旅行全体の行程変更を余儀なくされた時、などといった想定されるあらゆる事態に的確に対応できなければならない。「さるふぁ」のガイドメニューには登山コースが設定されているが、各コース同様、様々な事態にもプロとしてしっかりした対応が可能としている。

また、近年はボランティアガイドに対する補助金などが減少傾向にあることから、今後はガイド料が有料となるボランティアガイドも増えてくることが予想される。このことから、プロガイドにはボランティアガイドに対する指導的な役割も期待されている。

(3) 「さるふぁ」の課題

① PR不足

「さるふぁ」は、県の協力がある「雲仙ブランド委員会」から誕生した組織であるが、これまで直接補助金などを受給したことはなく、自社HP（ホームページ）の更新も自ら行っており、完全に行政から自立した組織である。しかし、前述したように、今はまだガイド料と講師料で代表者1人の生活費を支えている状態であることから資金的な余裕がなく、広告宣伝活動の面は非常に弱いのが実状である。

「さるふぁ」を利用する観光客は、メディアで採り上げられる回数が県内よりも県外マスコミの方が多いいせいか、福岡や関西方面などその9割が県外客であり、県民の利用は非常に少ない。県内マスコミを含め、今後はどう県民に「さるふぁ」をアピールしていくのかも課題のひとつとなっ

ている。

② 常駐ガイドの増員

「さるふぁ」に所属しているガイドは5人であるが、ガイドそれぞれの事情もあり常駐しているのは代表の佐々木氏1人である。そこで、常駐ガイドが可能な人材を見いだすことが早急に求められる。

③ 他地域ガイドとの連携

今後は、キリシタン文化圏として島原半島とつながりが深い熊本県・天草地方と連携していくことも考えられており、「さるふぁ」と天草の観光ガイドとの広域連携により、新たな観光客の流れを創り出すことができ、双方に大きな効果をもたらすことが期待できる。

おわりに

佐々木氏は、「プロのガイドとは、単に名所・旧跡の説明をするだけでは駄目で、エンターテインメントでなければならない。ショー的な部分が必要であり、ガイドがイニシアチブを取るのが重要である。そうすることで観光客に雲仙に来てよかった、雲仙のガイドはよかった、と満足していただける。」と語っており、実際に本年（2008年）からはそういったリピーターの利用者も増加している。ガイドといえば年配の方を想像する観光客が多いなか、若い40代の佐々木氏をみて驚く観光客も少なくない。

また、佐々木氏は2008年2月、県が中心となって設立した県内のプロ・ボランティア観光ガイド23団体を束ねる組織「長崎県観光ガイド連絡協議会」の会長職にも就いており、雲仙だけではなく、長崎県を代表する観光ガイドとして更なる飛躍が期待されている。

まだまだ知名度が低い「さるふぁ」だが、その情報発信は雲仙のPRにもなることから、広告宣伝活動については地元の行政などが中心となって支援していくことも有効な手段の1つと考えられる。まずは、行政・県民が率先して「さるふぁ」を活用し、この県内初となるプロガイド組織を大きく育てていくことが、他の観光地と“雲仙”とを差別化することにもつながり、また、地域の活性化にも貢献することとなる。

（杉本 士郎）