



インバウンド
ガイド協会

セルフチェックシート

自己評価の方法

既実践していることや、今後伸ばすことのできる領域を見極めるために、セルフチェックシートを用いて自身のガイドスキルを三段階で評価しましょう。

| 記入例 | 行動基準 | 区分 | 詳細 | 評価 |
|---------|---|-------------------------------------|-----------------------------|----|
| Mindset | 顧客視点：ガイドは「サービス業」でもあり、常に旅行者の立場に寄り添い、ニーズを汲み取って行動することが求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 旅行者の状態に気を配ることができる | ○ |
| | | 基礎 | 旅行者からの要望を適切に理解できる | ○ |
| | | 基礎 | 旅行者の期待値を意識し、満足度向上に努めることができる | △ |
| | | 応用 | 旅行者の要望を予測することができる | × |
| | | 応用 | 予測した要望に応じて準備・行動ができる | × |
| | | 応用 | 旅行者の潜在的な要望・興味を引き出すことができる | △ |
| | 応用 | 旅行者の満足度を最大化するために、さらなる提案・改善を行うことができる | △ | |

○ ツアーを実施する際には必ず取り組んでおり、どのような場合であっても実践している。

△ ツアーを実施する際に意識はしているが、実際に行動に移せるときとそうでない時がある。

× これまで意識したことがない、もしくは意識したけれど実践で行動に移すことができなかった。

| 領域 | 行動基準 | 区分 | 詳細 | 評価 |
|---------|---|-----------------------------------|---------------------------------------|----|
| Mindset | 顧客視点：ガイドは「サービス業」でもあり、常に旅行者の立場に寄り添い、ニーズを汲み取って行動することが求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 旅行者の状態に気を配ることができる | |
| | | 基礎 | 旅行者からの要望を適切に理解できる | |
| | | 基礎 | 旅行者の期待値を意識し、満足度向上に努めることができる | |
| | | 応用 | 旅行者の要望を予測することができる | |
| | | 応用 | 予測した要望に応じて準備・行動ができる | |
| | | 応用 | 旅行者の潜在的な要望・興味を引き出すことができる | |
| | | 応用 | 旅行者の満足度を最大化するために、さらなる提案・改善を行うことができる | |
| | リーダーシップ：ガイドは旅行者を先導する存在であり、周囲の状況を鑑みながら、旅行者や関係者を統率することが求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 旅行者に対してツアーの目的・行程を説明し、共通理解を得ることができる | |
| | | 基礎 | 業務中に判断が必要な事項に対して、旅行会社等に確認したうえで意思決定できる | |
| | | 基礎 | ガイドとしての役割を、責任をもって完遂できる | |
| | | 応用 | 旅行者のマナー・エチケットを毅然とした態度で正すことができる | |
| | | 応用 | 旅行者同士の意見・ニーズを調整して、選択肢を提案できる | |
| | 応用 | 複数人のガイドと共に業務を行う際、他のガイドをリードできる | | |
| | 応用 | 10名以上の多人数のグループに対して、上記の行動を取ることができる | | |

| 領域 | 行動基準 | 区分 | 詳細 | 評価 |
|---------|--|---------------------------|-------------------------------------|----|
| Mindset | 柔軟性：天候や旅行者の要望等により、事前の計画通りに案内できない場面も多く、臨機応変に対応することが求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 旅行者の要望に応じて適切な行動を取ることができる | |
| | | 基礎 | 様々な事象に対し先入観を持たず考え、行動できる | |
| | | 応用 | 複雑な要望にも対応して適切な行動を取ることができる | |
| | | 応用 | 業務中に予期せぬ要望・トラブルが発生した場合に、臨機応変に対処できる | |
| | 多様性の尊重：旅行者や訪問する地域の住民等、様々な文化背景や考えを持つ者に配慮した言動が求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 自分と異なる文化背景・考え方を否定せず、尊重した行動を取ることができる | |
| | | 基礎 | マイノリティ（社会的少数派）に対し、尊重した行動を取ることができる | |
| | | 応用 | 他者に対して多様性の尊重を求めることができる | |
| | 倫理・法令順守：ガイドも他の職業と同様、職務遂行において職業倫理や法令を遵守することが求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 旅行者のプライバシーに配慮できる | |
| | | 基礎 | 業務中に得たすべての情報を適切に扱い、管理できる | |
| | | 基礎 | 一般的なマナー・モラルを順守し、率先して実践できる | |
| | | 基礎 | 公序良俗・社会的な規範を順守できる | |
| | 基礎 | 法令・制度を順守して行動できる | | |
| | 基礎 | 旅行会社や訪問する施設等が定めたルールを順守できる | | |

| 領域 | 行動基準 | 区分 | 詳細 | 評価 |
|--------------------|---|-------------------------------------|---|----|
| Basic Capabilities | 体力・健康：職務遂行において心身の健康が何より不可欠であり、長時間の業務を全うできる体力が求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 自身の肉体的・心理的健康状態を正しく把握できる | |
| | | 基礎 | 自身の状態を踏まえ、ツアーの受注・催行の判断を適切に行える | |
| | | 基礎 | ツアーを安定して催行できるだけの肉体的・心理的健康を備えている | |
| | | 基礎 | 適切な予防措置を講じる等、自らの肉体的・心理的健康を維持し、業務に支障が出ないように努めている | |
| | 論理的思考力：旅行者への案内や課題の解決において、物事を論理的に思考して対処する能力が求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 課題を正確に把握し、内容を理解できる | |
| | | 基礎 | 情報の真偽を、根拠を元に判断できる | |
| | | 基礎 | 旅行者・旅行会社等に対し、論理の飛躍なく物事を分かりやすく説明できる | |
| | | 応用 | 課題をいくつかの要素に分解して考えることができる | |
| | | 応用 | 物事の優先度・重要度を基に、合理的な判断を行える | |
| | | 応用 | 課題に対して、因果関係を整理して考えることができる | |
| | 創意工夫力：旅行者を満足させるために、常に新たなアイデアを考え、工夫を凝らすことが求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 新しいアイデアについて情報を収集し、業務に活用している | |
| | | 基礎 | 旅行者の満足度を向上させるために、積極的に提案できる | |
| | | 基礎 | 課題に対し、既存の概念にとらわれず様々なアイデアを考え、実行できる | |
| | 基礎 | 自分ならではのスタイルを追求し、提供するサービスの品質向上に努めている | | |

| 領域 | 行動基準 | 区分 | 詳細 | 評価 |
|--------------------|------|----|---|----|
| Basic Capabilities | | | マネジメント：旅行者や周囲の状況を常に把握しながら、事前の計画等に沿って、対応することが求められる。 | |
| | | 基礎 | 目標を設定し、達成に向けて計画を立てることができる | |
| | | 基礎 | 時間・計画を順守して行動できる | |
| | | 基礎 | 自分の行動を振り返り、自己研鑽を行い、行動を改善できる | |
| | | 応用 | 状況の変化に合わせて、目標・計画を適切に調整できる | |
| | | 応用 | 複数の物事が同時に進行している場合でも、適切に対応できる | |
| Basic Capabilities | | | ITスキル：旅行者や旅行会社との連絡、情報収集等、職務遂行上の様々な場面においてIT機器の取扱いが求められる。 | |
| | | 基礎 | インターネット等を用いて情報収集ができる | |
| | | 基礎 | IT機器・アプリ・ウェブサービス等の使用方法を理解している | |
| | | 基礎 | アプリ・ウェブサービスに関する比較的簡単なトラブルを自分で解決できる | |
| | | 応用 | 新たなアプリ・ウェブサービスを積極的に活用し、業務の効率化や改善ができる | |
| | | 応用 | アプリ・ウェブサービスの使用方法を他者に教えることができる | |
| Basic Capabilities | | 応用 | 自分が使っていない機器・アプリ・サービスについても理解を深めている | |
| | | | | |

| 領域 | 行動基準 | 区分 | 詳細 | 評価 | |
|---------------|------|--|--|----|--|
| Communication | | 言語力：旅行者や訪問する地域において話される言語に関して、一定の能力（読み書き・会話）が求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 案内に使用する言語で書かれた長文を正確に理解できる | | |
| | | 基礎 | 案内に使用する言語で誤解を与えない文章を書くことができる | | |
| | | 基礎 | 案内に使用する言語で、ツアーに関連する内容の説明・会話を行うことができる | | |
| | | 応用 | 旅行者の国・地域特有のアクセントや語彙を聞いて理解できる | | |
| | | 応用 | 案内に使用する言語で、幅広い話題について説明・会話を行うことができる | | |
| | | 応用 | 案内に使用する言語で、相手の発言の意味・意図を推測し、考えたことを流ちょうに表現できる | | |
| | | 応用 | 様々な表現を理解し、旅行者の言語レベル・場面に応じて適切に使用できる | | |
| | | 傾聴力：他者との効果的な意思疎通において、相手の話を注意深く聞き、理解することが求められる。 | | | |
| | | 基礎 | ゲストの話を極力遮らず、相槌・アイコンタクト等も用いて相手の話を注意深く聞くことができる | | |
| | | 基礎 | 意見の押し付け・否定をせず、相手の話を辛抱強く聞くことができる | | |
| | | 応用 | 適切に質問を行い、相手の伝えたいことを引き出すことができる | | |
| | | 応用 | 相手の声・表情・しぐさ等から心情を汲み取ることができる | | |

| 領域 | 行動基準 | 区分 | 詳細 | 評価 |
|---------------|---|----|--|----|
| Communication | 表現力：旅行者を案内する際、相手により伝わりやすくするために、表現の方法を工夫することが求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 資料やジェスチャー等を積極的に用いて、相手が内容を理解しやすいように工夫できる | |
| | | 基礎 | 難しい内容でも固有名詞や専門用語等を使わず、平易な言葉で説明できる | |
| | | 応用 | 相手のレベル・反応に応じて、伝える情報の粒度を調整できる | |
| | | 応用 | 相手の理解度・伝える内容に応じて、伝える手法を工夫できる | |
| | 交渉力：異なる意見の対立が生じた場合、ガイドは主体的に対処策を示し、解決することが求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 対立が発生した際に、当事者の意見・主張を理解し、必要に応じて代弁できる | |
| | | 基礎 | 解決すべき事項を当事者間で共有できる | |
| | | 基礎 | 問題に対する対応方針について、何らかの方向性を提示することができる | |
| | | 応用 | 当事者の期待値を調整できる | |
| | | 応用 | 当事者間で利害が一致する、より良い選択肢を提案できる | |
| | チームワーク：円滑な職務遂行のため、旅行会社や訪問する施設の職員等、関係者との連携・協力が求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 業務にあたり自身の役割を理解できる | |
| | | 基礎 | 旅行会社等に対し、状況・業務完了の連絡を適時適切に行うことができる | |
| | | 基礎 | 懸念・問題が発生した際、旅行会社等に対し速やかに連絡・相談できる | |
| | | 基礎 | 事前準備および業務中、他のガイド・旅行会社等と協力して業務を遂行できる | |
| | | 応用 | 業務にあたり自身・他者の役割分担を理解し、主体的に調整できる | |
| | | 応用 | 状況に応じて他のガイド・スタッフ（運転手等）のサポートを率先して行うことができる | |
| | | 応用 | 訪問する施設等の職員と連携・協力し、質の高い体験を提供できる | |

| 領域 | 行動基準 | 区分 | 詳細 | 評価 |
|-----------|--|--------------------------------------|---|----|
| Technique | 旅程管理・作成：旅行者を円滑に案内するために、旅程を事前に理解または、適切に作成することが求められる。 | | | |
| | 基礎 | 基礎 | 旅行会社等から受け取った旅程を正確に理解できる | |
| | 基礎 | 基礎 | 旅程に関して、事前に確認・手配すべき項目を把握している | |
| | 基礎 | 基礎 | 単一エリア、もしくは短時間の旅程を作成することができる | |
| | 応用 | 基礎 | 複数エリア、もしくは半日以上の旅程を作成することができる | |
| | 応用 | 基礎 | 旅行者の要望を満たす旅程を作成できる | |
| | 応用 | 基礎 | 地域の特色を捉えた旅程を作成できる | |
| | 応用 | 基礎 | 情報をもとに旅程の催行可能性を検証できる | |
| | 応用 | 基礎 | 旅程作成時に当日起こりうるトラブル・災害等を考慮できる | |
| | 準備・催行管理：計画した旅程を円滑に催行できるよう、入念な事前準備と催行状況の管理（時間・費用等）が求められる。 | | | |
| | 基礎 | 基礎 | 当日訪れる場所、休憩場所、移動手段等についての情報収集を行い、準備・手配できる | |
| | 基礎 | 基礎 | 訪問先に事前に連絡し、ツアーを円滑に進めることができる | |
| | 基礎 | 基礎 | 時間・予算を管理しながらツアーを催行できる | |
| | 基礎 | 基礎 | 旅行者に旅程を適切に伝達し、内容について合意できる | |
| | 応用 | 基礎 | 当日の不測な事態に備えて対策を講じることができる | |
| 応用 | 基礎 | 当日の状況に応じて、旅程の調整を適切に行うことができる | | |
| 応用 | 基礎 | 当日旅程に変更が生じる場合、旅行者・旅行会社等へ適時適切に情報共有できる | | |

| 領域 | 行動基準 | 区分 | 詳細 | 評価 |
|-----------|--|----|---|----|
| Technique | 安全管理：旅行者の安全を保つため、起こりうるトラブルや事故を予測し、未然に防止するための対応が求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 当日訪れる場所、休憩場所、移動手段等についての情報収集を行い、準備・手配できる | |
| | | 基礎 | 訪問先に事前に連絡し、ツアーを円滑に進めることができる | |
| | | 基礎 | 時間・予算を管理しながらツアーを催行できる | |
| | | 基礎 | 旅行者に旅程を適切に伝達し、内容について合意できる | |
| | 危機管理：予期せぬトラブルや事故が発生した際、被害を最小限に留めるために適切な対応が求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 災害、迷子、遺失物等、トラブルの種類とその対応策について理解している | |
| | | 基礎 | トラブル発生時、国・旅行会社の定める各種対応方針を理解し、実践できる | |
| | | 基礎 | 救護活動の流れを理解し、実践することができる | |
| | | 基礎 | リスクに備えて損害保険等を確認し、必要に応じて手配できる | |
| | 演出：旅行者が体験するあらゆる出来事において、その魅力を最大限に引き出し、旅行者を魅了することが求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 演出の工夫をすることで、ツアーの質が向上することを理解している | |
| | | 応用 | 下記のいずれか1つ以上の項目を実践することができる | |
| | | | ツアーの主題に準じて、訪問先や訪れる順序に一貫性を持たせることができる | |
| | ツアー内の訪問先・体験の内容とその順序を工夫し、ツアー全体にメリハリを持たせることができる | | | |
| | 旅行者間や旅行者・地域間の交流を促し、一体感を醸成することができる | | | |
| | ツアー中だけでなくツアー前後にも旅行者へ連絡し、満足度を向上させることができる | | | |
| | 自分の感情や主張を適度に伝え、旅行者の共感を呼ぶことができる | | | |
| | 旅行者が主体的に参加できる要素を各所に盛り込み、参加を促すことができる | | | |
| | 豊かな表現や傾聴等の技能を用いて、旅行者を魅了する説明・対話を行うことができる | | | |

| 領域 | 行動基準 | 区分 | 詳細 | 評価 |
|-----------|--|--|--|----|
| Knowledge | 歴史：主に史跡や文化施設を案内する際、歴史上の主要な出来事や人物に関する知識が求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 歴史上の主要な出来事について理解している | |
| | | 基礎 | 各時代の重要な史跡や史料について理解している | |
| | | 基礎 | 歴史上の主要な出来事同士の関係性、歴史の流れについて理解している | |
| | | 基礎 | 史跡や文化施設を訪れた際に、展示物や主要な歴史・文化について説明できる | |
| | | 応用 | 特定の時代や歴史的テーマについて深い知見を有している | |
| | | 応用 | 史跡や文化施設を訪れた際に、歴史背景や文化等を関連付けて説明できる | |
| | | 応用 | 他国や他地域の歴史上の出来事との関係性を交えて説明できる | |
| | | 応用 | 歴史に関する繊細な内容に配慮することができる | |
| | | 応用 | 歴史上複数の解釈が存在する物事について、国等の公式見解を理解している | |
| | 社会・文化：人々の暮らしを案内する際、社会や生活の成り立ち、芸術や娯楽等の文化に関する知識が求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 日本の政治・経済・産業について特徴や仕組みを理解している | |
| | | 基礎 | 言語、宗教等、日本国に関する基礎情報を理解している | |
| | | 基礎 | 日本の伝統文化・象徴的な文化について、それぞれの概要や主な特徴を理解している | |
| | | 基礎 | 現代の芸術や娯楽について、一般的な内容を理解している | |
| | | 基礎 | 日本の生活様式の特徴や変遷について理解している | |
| | | 応用 | 日本社会について、制度の変遷や他国からの影響等の側面から多面的に理解している | |
| | | 応用 | 政治・経済等に関する様々な主張について理解し、発言に配慮することができる | |
| | | 応用 | 日本の伝統文化・象徴的な文化について、それぞれの成り立ちや背景を理解している | |
| | 応用 | 日本の伝統文化・象徴的な文化における特定の領域について、作法や所作を理解し実践できる | | |
| | 応用 | 現代の芸術や娯楽等の時流や流行について、主な傾向や特徴を理解している | | |
| | 応用 | 現代の生活様式について、他国や他地域の文化との共通点・相違点を理解している | | |
| | 応用 | 日本社会・文化における特定の領域について、深い知見を有している | | |

| 領域 | 行動基準 | 区分 | 詳細 | 評価 |
|-----------|---|----------------------------------|---|----|
| Knowledge | 地域特性：日本は地域の特色が豊かな国であり、案内するそれぞれの地域における特徴を理解することが求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 国内各地方の気候・地形等の特徴について理解している | |
| | | 基礎 | 国内各地方の主要な観光資源・歴史・文化等について理解している | |
| | | 基礎 | 訪問する地域特有の観光地や特産品等について、歴史・文化背景とともに理解している | |
| | | 応用 | 国内各地方の気候・地形・観光資源・歴史・文化を相互に関連付けて説明できる | |
| | | 応用 | 訪問する地域の観光資源について、歴史的・地理的な背景等を理解して、ツアーのテーマを設定することができる | |
| | | 応用 | 地域住民に話を聞く等、現地でしか得られない情報を取得している | |
| | 国際：海外からの旅行者を案内する場合、諸外国の歴史や文化、世界情勢に関する知識が求められる。 | | | |
| | | 基礎 | 旅行者の宗教や食事制限に関して、その特徴や適切な対応方法を理解している | |
| | | 基礎 | 旅行者の国・地域の文化・習慣を理解している | |
| | | 基礎 | 他国の歴史・社会情勢に関する繊細な内容に配慮することができる | |
| | | 応用 | 他国の歴史に関して、主要な出来事について理解している | |
| | | 応用 | 他国の社会・文化に関して、概要や主な特徴について理解している | |
| | | 応用 | 日本と他国を含めた社会情勢や、二国間以上の歴史上の関係性について理解している | |
| | 業界：旅行・観光業界における一般的な知識や時事、ガイドに関連する法令・制度に関する知識が求められる。 | | | |
| | | 基礎 | ガイド業務に関わる制度・法令について理解している | |
| | | | 旅行者が利用するサービスの仕組みや利用方法について説明できる | |
| | | 応用 | 国内観光業界の主要な時事について理解している | |
| | | 応用 | 旅行・観光業界における他の職種や商慣習について理解している | |
| | | 応用 | 旅行・観光業界における一般的な消費者の傾向や特性について理解している | |
| | | 応用 | 国内の旅行・観光業界における最新の情報について地域別に理解している | |
| | 応用 | 海外の旅行・観光業界における主要な時事や時流について理解している | | |

自己評価結果

行動基準別に基礎・応用でどれだけ○と△の数があったかを集計し、自身の強みや今後伸ばしていける部分を把握しましょう。

○=1点、△=0.5点

| 領域 | 行動基準 | 基礎 | 応用 |
|--------------------|---------|----|----|
| Mindset | 顧客視点 | | |
| | リーダーシップ | | |
| | 柔軟性 | | |
| | 多様性の尊重 | | |
| | 倫理・法令順守 | | |
| Basic Capabilities | 体力・健康 | | |
| | 論理的思考力 | | |
| | 創意工夫力 | | |
| | マネジメント | | |
| | ITスキル | | |
| Communication | 言語力 | | |
| | 傾聴力 | | |
| | 表現力 | | |
| | 交渉力 | | |
| | チームワーク | | |

| 領域 | 行動基準 | 基礎 | 応用 |
|-----------|---------|----|----|
| Technique | 旅程管理・作成 | | |
| | 準備・催行管理 | | |
| | 安全管理 | | |
| | 危機管理 | | |
| | 演出 | | |
| Knowledge | 歴史 | | |
| | 社会・文化 | | |
| | 地域特性 | | |
| | 国際 | | |
| | 業界 | | |

| 全体集計 | |
|------|--|
| 基礎 | |
| 応用 | |