

17「パッケージツアーガイドの問題点」

ニュースレター（メルマガ・エコガイドジャーナルより厳選・抜粋レポート）2012

・・・特集パッケージツアー・・・

<パッケージガイドの問題点>

●経済面

- 主催や集客が旅行会社のため、能力や資格がある場合
「仕事として安定性」はある
- ある程度のガイド料は確保できるが、所得を向上させることは出来ない（見返りが少ない）
- 参加者の満足度を向上させ、評価が向上しても決まったガイド料しか得られず
自立ができない
- 集客が多い「都市型のガイド」としては、自立可能だが毎回ガイド場所が異なるため
移動に対する労力と時間がかかるため、かなりのハードワークである

●スキル面

- 見返りが少ないので、モチベーションが低くなる
- 見返りが少ないので「ハッスル」しなくなる
- 多数の人を相手にするため、ワンパターンな仕事内容となる
- ワンパターンな仕事内容のため、「やっつけ仕事」となる

●課題

- 「いかに満足度に比例した、ガイド料をいただけるか」
そのために、サービスや満足度を意識した仕事を提供出来るかが課題となる

☆解決策☆

- 「ガイドのチップ制」が有効である
- 基本的なガイド料は1000円×人数分とし、後は現地において参加者が満足度におおじたチップ（1000円以上）をガイドに支払うシステムを構築するとよい
- 「ガイドチップ制のメリット」
- ガイド事業者においても基本ガイド料の半分を頂き、経営が成り立つ、
- 旅行会社においても、旅行代金を低く抑えられる
- 参加者においても、満足度に応じた料金を支払う事が出来る
- ガイドにおいての、労力や評価に応じた報酬がもらえる

このシステムを「以下に認知させるかが解決の糸口である」

日本においては「サービス業のチップ制」という文化がない
パッケージツアーより「個人ガイド」の方が「チップ」を
いただける確率が高い