

富士山・箱根ツアー ガイドマニュアル



目次

【1】旅程管理	1
【2】ガイドイング	6
【3】トラブル対応	19

【1】旅程管理

【1】旅程

東京→〈中央道〉→富士ビジターセンター(富士ビジターセンター展望台で写真撮影等)
→5合目・五合園レストハウス・神社→ランチ→芦ノ湖、湖尻→箱根園→駒ヶ岳ロープウェイ
(山麓山頂間往復)→(小田原厚木道路)→(東名高速道路)→東京下車解散

【2】旅程詳細・訪問箇所

(1) [富士ビジターセンター](#)



ここは単にトイレ休憩のみでなく、下車案内個所です。年中無休。立ち寄ったらノートにサインをする。パンフレットを頂き後でお客様にわたす。無料。

トイレも多くきれい。2階のテラスから写真撮影。お願いすれば10分間程の富士山の英語ビデオを上映してくれるので事前に案内し、そこまで参加者を誘導する。時間が充分取れない時は事前に案内しないほうがよい。

最近中国語の予約が多く20分の休憩では間に合わないことがある。行楽シーズンの雨の日は団体で混む。集合は遅くなりがち。

特に富士山の見えない場合、展示物などを説明し少しでも富士観光の雰囲気を作り出すよう腕を振るいましょう。視界が悪い時はここで時間を多くとつてもよい。

富士山は午前中見えやすいので、ここまでノンストップで来るのも良い。

富士山は、冬以外は見えにくいことを説明する。2階にカフェテリアがありテイクアウトも可能。食券を買って注文すること。バスが多いので、番号をしっかりと覚えておいてもらうこと。

(2) [スバルライン](#)



冬期クローズ1(2月から4月初旬位まで)。悪天候(台風など)もクローズ。

夏期は混むので4合目の大沢駐車場でUターンしなければ、渋滞のなかに突っ込んでしまい、

バスは動かない。

状況によってはお客様の了解を得て、大沢駐車場でUターンする。

悪天候で視界が悪くても5合目手前で急に見えることがあるので転運手さんに頼んで停めてもらう。

天気の良い日は、河口湖、西湖、南アルプス、八ヶ岳が見える。上りに40分、下り35分位かかる。夏の1~2週間の間マイカー規制があるので渋滞は避けられる。

(3)富士山5合目



五合園レストハウス

五合園レストハウスは、12月~4月の間、スバルライン開通前までクローズ。基本的にはこちらに立寄る。ラッキーベルのプレゼントもあり。郵便局もあり。3階に展望台あり。

五合園レストハウス近くで下車。駐車場に停車しているバスに集合。間違えないように丁寧に説明する。5合目行く途中に、左側にある駐車場をよく見て頂き覚えておいてもらう。

富士山が見えない日は、お客様に雲上閣の上側の富士山頂上を注意して見ていてもらう。

1~2分でも頂上が見えることがある。

又曇りの日、雨の日で富士山が見えない場合は、単に土産屋内で時間を過ごすのではなく脇にある小御岳神社に案内して富士山の見えない時をまぎらわす。まれに、五合目で雲の上に現れることがある。たいへん美しい。

(4)ランチ

10:00までに、バスごとのランチの数(内、ベジタリアンの数も)をレストランに連絡すること。

お客様には、食事の内容を伝えること。

中央道の大渋滞で遅くなった場合(河口IC湖で12:30を過ぎてしまった)は、先に食事をとった後、富士山に登るほうが良い。

レストランがハイランドの場合、ジェットコースターに乗る時間はないとはっきり伝え、迷子がでたらホテルの方にも探してもらう。(敷地が広いため)

レストランに到着したら、何人のグループがいくつあるのか事前にしっかり把握し素早く席に案内する。

(レストランに応じて)ごはんのおかわりは出来ることを伝える。お水と日本茶は無料だが他の飲み物をオーダーしたい方は、食後各自精算してもらう。

数を確認しランチのサインをする。

グループ同士と一緒に座れるように誘導する。幼児がいる場合は、事前にハイチェアを用意してもらう。

ノーランチのお客様には、食事箇所にて利用できる施設内レストランや近隣店舗を案内する。事前にホテルに電話でレストランの混み具合を聞いておくこと。

(レストラン箇所によっては)駐車場が混んでいると、バスは遠くにとまるので、配車に時間がかかる為、運転手さんに配車時間と出発時間を言うておく。

(5)ランチ箇所から湖尻まで
東富士五湖道路利用可。

(6) [芦ノ湖遊覧船](#)

何時の船に乗るか事前に必ず連絡しておくこと。
(基本ルート)湖尻→箱根園→関所跡→元箱根

- ・湖尻～箱根閣と、箱根園～関所跡(元箱根)間は同じ値段。
- ・関所跡や元箱根にバスをまわす場合、伊豆箱根船舶と箱根観光船の駐車場が違うので注意。また、バスの運転手さんも関所跡と元箱根を間違えやすい。
- ・箱根園→関所跡→元箱根と船で行く場合、関所跡でお客様が降りないよう注意。
- ・箱根園から船に乗る場合、お客様の買い物が長引いてしまうと船に間に合わないので注意する。
- ・湖尻から船に乗る場合、お客様に湖尻には帰って来ないことを説明。船、ロープウェイに乗りたくないお客様には箱根園のバスの出発時間も案内する。
- ・湖尻栈橋には、船の出発10分前に集合してもらう。(改札は5分位前からだが、お客様の買い物が長引くことがあるので)
- ・箱根園アーケードの寄木細工コーナー店はクレジットカードが使える、トリックボックスのデモンストレーションあり。
- ・遊覧船に乗る前にサインをする。
- ・遊覧船に乗る時、アナウンス。乗船人数を数える
- ・必ず船は、1つ目の箱根園で降りるよう案内。船の下船時にもアナウンス。3階のデッキもまわって、下船を案内。船は、霧、強風で止まりやすい。霧ダイヤあり(毎時30分のみ)。

(7) [駒ヶ岳ロープウェイ](#)



ロープウェイは、バスの台数が多い場合、ガイド間でどのバスが先に乗るか優先順位をよく話し合っておく。人数が多い場合臨時便をだしてもらうよう交渉する。

強風の為、運休になるケースがある。天候がすこぶる悪い場合は、他の代替箇所へ、変則運行日に当たる場合はカットしても良い。

天候又は交通渋滞で、芦ノ湖遊覧・駒ヶ岳ロープウェイに行けない場合、以下の代替箇所に行く。

[成川美術館](#)、[箱根関所跡](#)、[河口湖遊覧船](#)、[箱根海賊船](#)、[箱根園水族館](#)、[箱根ロープウェイ](#)、[大涌谷](#)、[河口湖\(カチカチ山\)ロープウェイ](#)、[久保田一竹美術館](#)など。

- (8)観光最終地点から箱根地区ホテルへ(宿泊付商品にご参加いただいているお客様が対象)
- (9)伊豆箱根ハイヤーを手配し、それぞれのホテルへ送迎する。バスに対象のお客様がおられる場合は、15:00 頃に小田原配車センターに状況連絡をし配車場所と時間を伝える。変更になる場合は都度連絡する。
- (10)乗せこみ時には、荷物有無(バス下部に入れた荷物が残っていないか必ず確認する)、行き先、人数等を確認してお見送りする。
- (11)下車する前に、車中に忘れ物をしないよう念を押す。(忘れ物が非常に多い)

【3】注意事項

(1)バスターミナル

- ・切符の枚数の確認、お客様の人数、ツアーと氏名を確認する。
- ・ホテル小涌園、湯本富士屋ホテルオフ、小田原駅オフなど、変則のお客様を確認する。
- ・JR券の数をチェックし、不要な券はチェックインに返す。
- ・バスドライバーと旅程を確認しておく。
- ・バスターミナル内で、チェックインを終えたお客様を、トイレや乗車されるバスへご案内する。出発前に車内でも手洗いを済ませているか確認する。特にお子様に注意を払う。
- ・車内に飲み物が用意されていると思っっているお客様がいらっしゃるため、飲み物が必要な方は出発前に購入して頂く
- ・車内でお名前や人数を確認して他のツアーに参加されるお客様がいらっしゃるかどうか確認した後、バスを出発させる。

(2)出発時の案内

- ・出発時、終了時に参加して頂いたお礼をする。
- ・お客様は富士山を見ることを非常に期待しているので特に天気の悪い時期は「見えるか見えないかは行ってみないとわからない、見えない可能性もある」と簡単に説明しておく。また、あまり天気のこと謝る必要はないが、はじめから見える可能性は全くないなどと言うては失礼です。自分が逆の立場だったらどうか？と常に考えるべきです。
- ・旅程を案内し、シートベルトの着用の義務の説明をする。
- ・走行中、窓を開けることはご遠慮して頂く。(ドライバーさんより、走行中に窓を開けると車内のカーテンが外へと舞ってしまい危険であるとのこと)また、特に子供が窓から顔や手を出さないように注意する。
- ・ゴミは座席前のポケットにあるビニール袋に入れてもらう。日本にはあまりゴミ箱がないことも案内する。
- ・座席をリクライニングする場合は、後ろのお客様に一声かけるよう案内する。
- ・車内禁煙の旨と、携帯電話での通話をご遠慮頂く旨伝える。
- ・喫煙は所定の場所ですて頂く旨伝える。また、吸殻を道端等に捨てないようにして頂く旨も伝える。

(3)バス

お客様の荷物のバスへの置き忘れが非常に多いので、バスを降りる際はよく確認していただく。

(4)ランチの連絡

10:00までにランチ箇所へ詳細連絡。

【4】その他

- (1) バス乗務員に対して、1時間半において15分の休憩を必ず入れる。
運転に支障があるので運転手さんと絶対にトラブルを起こさないよう気を付ける。気分よく運転していただくため要望がある場合は丁寧にする。
- (2) バス乗務員へのチップを渡す際は、レシートに必ずサインを頂き清算書に添付する。
- (3) ツアー中、お客様への返金が発生した場合、サインをもらうために、赤レシートを常備する。
- (4) 知人の東京駅出迎えのための取次ぎは一切せず、お客様同士で直接行なっていただく。

以上

【2】ガイドイング

1【出発の挨拶】

おはようございます。ようこそ日本へ。

本日は富士山・箱根ツアーにご参加いただきましてありがとうございます。

最初に本日のスケジュールを説明します。まず [富士山](#) に直行します。富士山は 120km 南西に位置しています。[富士山世界遺産センター](#) に寄り、富士山五合目まで参りますが、天候が悪い場合は通行可能な所まで上ります。その後、富士山の麓のホテルで昼食です。午後は箱根に行き [芦ノ湖遊覧船](#)、[駒ヶ岳ロープウェイ](#) をお楽しみいただきます。天候、点検の都合で船、ロープウェイが運休の時、また道路状況によっては箱根水族館、箱根ロープウェイ、大涌谷、海賊船、成川美術館、箱根関所跡、河口湖(船、ロープウェイ)、久保田一竹美術館等で代替する場合があります。ツアー終了後、箱根に滞在される方、小田原から新幹線で東京に戻られる方、またこのバスで戻られる方とわかれます。新幹線でお帰りの方は品川駅か東京駅で、バスは新宿か銀座でツアー終了になりそこからはお客様ご自身でお帰りいただきます。帰り方はガイドが地図をおわたしてお一人お一人詳しく説明いたします。この音声ガイドは車内のみでご使用いただきます。

2【東京タワー】

東京タワーは 1958 年に 1.5 年の歳月をかけて完成した塔です。高さはパリのエッフェル塔のほうが高く見えますが、東京タワーのほうが 11m 高く 333m です。自立式鉄塔としては、東京スカイツリーが出来るまで 51 年間一番高い建造物でした。東京スカイツリーは、高さ 634m で世界一高い鉄塔です。

3【東京】

日本は四つの大きな島(北海道・本州・四国・九州)と約 7 千の小さな島で成り立っています。面積 37 万 8000 平方キロメートルで、ここは関東平野で山は見えませんが 75%が山です。15%が耕地で、そのうち 57%が田です。人口は 1 億 2600 万人で、約 11%、1400 万人が、ここ東京に住んでいます(2020 年 9 月現在)。東京は、政治・経済・文化全ての中心です。日本は 47 都道府県に別れていますが、ここ東京は、千葉・埼玉・神奈川の 3 県に囲まれています。神奈川県は県庁所在地は横浜で、日本で二番目に大きな都市です。東京ディズニーランドや成田国際空港は、千葉にあり、多くの人々は、これらの県から通勤・通学しています。

4【東京の歴史】

東京は昔江戸と呼ばれ、歴史は古都奈良や京都ほど古くはありません。奈良は 710 年に首都になり、794 年に都は京都に移り 1000 年以上続きました。ここに 1456 年に太田道灌が江戸城を築城したのが始まりです。1590 年に徳川家康が移り、江戸城中心に発展してきました。以来、1868 年まで江戸幕府の中心でした。江戸城は皇居となり明治維新で将軍に代わり 122 代の明治天皇が京都から移り住んで以来天皇の居住地になっています。間もなく高速道路に乗りますので、皆様シートベルト着用をお願いします。芝公園の入り口は大変狭く、熟練ドライバーしか通ることができません。なお、今日のドライバーは、MR. /MS. ○○です。

5【首都高】

首都高速自動車道は1994年東京オリンピック開催に向けて、1958年着工し、1962年以降順次開通しています。首都高の多くは老朽化していますのでいずれは高架ではなく地中に埋める計画があります。六本木ヒルズはモダンなシティライフを楽しむための複合施設としてつくられました。

230 のショップとレストラン、オフィス、映画館、美術館、アパート、ホテル、テレビ局などがあります。「アークヒルズ」(ARK)は、赤坂(『A』: Akasaka)と六本木(『R』: Roppongi)のつなぎ目(『K』: knot)に由来し、オフィス、レストラン、ショップ、ホテル以外にサントリーコンサートホールがあります。

霞ヶ関は官庁街で、国会議事堂・首相官邸をはじめ、多くの中央行政機関・東京高裁・警視庁等が集中しています。首相官邸は2002年4月に完成し、地上5階、地下1階建てで高さは33.8mあります。49部屋あり建設費は435億円かかりました。

日本では首相がたびたび替わるので住み慣れた頃もう引越しなければならないようです。左にご覧いただけますのは、高さ248mのミッドタウン東京です。これも複合施設でホテルや130のショップ、レストランがあります。「ハイクオリティデイリライフ in 東京」というコンセプトで名付けられました。トンネルを抜けますと右側に皇居がご覧いただけます。

6【皇居】

皇居には、御所・宮殿・宮内庁庁舎・皇宮警察などあり、289エーカーの広さです。東側地区東御苑は一般公開されています。江戸城には、門が36ありましたが、皇居は7つです。正門は石橋・鉄橋を総称して二重橋と呼ばれ、年に二度1月2日の一般参賀と2月23日の天皇誕生日に一般公開されます。

宮殿は、1968年に4年の工事で完成しました。地上2階地下1階23,000平方メートルの建物です。吹き上げ御所は、武蔵野の面影を残す、都心唯一の場所といわれるほど雑木林と野草の生茂る所です。

御所はここに1993年完成し地上2階地下1階4,500平方メートルあります。

前方のプレーンコンクリートのビルは最高裁判所ですオープンコンペで選ばれた岡田新一の設計で1974年完成しました。

7【国会図書館】

国会図書館は、18歳以上の人のみ使用可能です。日本では18歳になると成人と見なされ、選挙権が与えられ、飲酒・喫煙が可能となります。また、親の許可無く結婚もできます。

8【赤坂御所】

赤坂御所は、1960年に建設され、何度も改築されてきました。5,460平方メートルの鉄筋コンクリート建てです。

迎賓館もあり国賓が来日した時はここにお泊りになります。迎賓館では1993年に東京サミットが開かれました。

2000年には南にある島の沖縄で沖縄サミット、2004年には北の北海道で洞爺湖サミットが開催されました。

9【[国立競技場](#)】

現在の国立競技場は、＜東京オリンピック・パラリンピック 2020＞の主会場にすることを念頭に、旧・国立競技場の全面改築により、2019 年 11 月に建てられました。

約 350m×約 260m の地上 5 階・地下 2 階のスタンドがフィールドを囲み、約 6 万席の観客席は全てカップホルダー付きの個別席となっています

東京オリンピック・パラリンピック 2020 では、それぞれ、開会式・閉会式の他、陸上競技の会場として使用されました。

10【[明治神宮](#)】

明治神宮は 1920 年に完成し、明治天皇を祀っています。明治天皇は 1912 年に崩御されこの地で葬儀が行われました。明治神宮が建てられた時、2 万本の木が全国から寄付され、この森が出来ました。毎年お正月三が日に、日本で一番多くの人々が参拝に訪れます。明治天皇誕生日の 11 月 3 日は祝日(文化の日)です。文化、芸術に貢献のあった人に勲章が授与されます。

11【[新宿](#)】

新宿は、新宿駅を中心とした歓楽街・オフィス街であり、東京、池袋と並ぶ三大副都心のひとつです。江戸時代、甲州街道は江戸から甲府までの主要街道として整備されましたが第1番目の宿場、高井戸までは距離があったため、新しい宿場を作り新宿と呼ばれました。

西新宿は 1965 年淀橋浄水場が閉鎖され、新宿副都心の開発が始まると、超高層ビルが林立し、1991 年東京都庁移転を経て、このようなオフィス街を形成しました。日本では、1963 年までは地震の問題があり、高層ビルは建築不可能でしたが、今は問題が解決され、次々と高層ビルが建設されています。

12【[中央自動車道](#)】

中央自動車道は、本州の中央部を東西に縦断し、東京都・神奈川県・山梨県・長野県・岐阜県そして愛知県の一都五県を通っている高速自動車道です。中央自動車道は、高井戸 IC を東の起点に、愛知県の小牧 IC を西の起点として、その延長は約 351km です。沿線の各都県の物品の流通に役立っていますが、それと同時に観光道路として、大いに利用されています。中央自動車道の周辺には、富士五湖をはじめ、ブドウの勝沼、石和温泉、清里など多くの見所、レジャーゾーンがあります。

♪中央フリーウェイ♪(Hi Fi Set)

<https://www.youtube.com/watch?v=65QogMFmUbk>

13【[日本の高速道路](#)】

日本人は、皆ほぼ同じ時期に休みを取るのので、行楽地などどこも混雑します。中央自動車道・東名・東北道等は、高速とは名ばかりで、駐車場道路といわれるほど渋滞がひどくなります。交通渋滞は 30km、40km にもなることがあります。皆当然のように仕方なく思っています。特にお正月・ゴールデンウィーク・お盆の時期は、ホテルや飛行機、電車の予約も一苦労です。ゴールデンウィークは、昭和天皇誕生日の 4 月 29 日に始まり、憲法記念日の 5 月 3 日、国民の休日 5 月

4日、子供の日 5月5日をさします。5月5日は端午の節句といわれ男児のお祝いです。鯉は急流を登るので遅く成長してほしいとこいのぼりを揚げ、強くなるようにと鎧兜など飾ります。3月3日は女兒のお祝いで美しく優雅に成長するよう、宮廷の衣装をつけた人形を飾ります。ある日少女が男児のお祝いだけが祝日なのは差別だと、時の総理大臣に手紙を書き、抗議しました。色々検討し、5月5日はこどもの日となりました。結局女兒は二回お祝いしてもらえようになったわけです。

14【お盆】

お盆は、8月(所により7月)半ばに死者の霊を迎える行事です。多くの人は生まれ故郷に帰り、親戚一同に会し、お墓参りをします。家に提灯を飾り、またお墓に提灯を持って行き御霊を迎えます。テーブルに迎えの乗り物の形に見立てた野菜を飾り、果物などをお供えし、最後に精霊流しといってお供えものを川や海に流し御霊を送る行事もあります。

15【調布飛行場】

調布インターチェンジ西側に調布飛行場があります。小型機専用の飛行場で航空写真撮影用の飛行機などの多くの小型飛行機が離発着しています。また大島と新島に向かう新中央航空の定期便が出ており、調布飛行場は伊豆七島への空の玄関口ともなっております。

16【よみうりランド】

よみうりランドは、東京都と神奈川県との境、稲城市と川崎市多摩区にまたがる総合レジャーランドです。大観覧車などの遊戯施設や、プール、テニスコート、アイススケート場などのスポーツ施設、そのほか水中バレー劇場などさまざまな楽しい施設があります。

17【東京競馬場】

東京競馬場は1933年に目黒から移転してきたもので、敷地は8万平方メートル、大きな3階立てのスタンドがあります。15万人の収容力があり、最近では若い女性の間にもファンが増えて華やかな雰囲気になってきました。この東京競馬場は日本の競馬のメッカとして、開催日ごとに大勢のファンを集めています。とくに日本ダービーや秋の天皇賞などの開催日は超満員のファンで巨大なスタンドが埋め尽くされます。

18【多摩川】

多摩川は、山梨県北東部の秩父山地に源を発する川で、山梨県を流れる上流部は丹波川と呼ばれています。東京都の西の端に横たわる奥多摩湖は、東京都民の水ガメとして大切な働きをしており、また行楽地としても親しまれています。奥多摩湖から東京都に入った多摩川は、東西に細長い東京都を西から東に流れ、調布市付近から神奈川県の間を流れるようになり、羽田空港付近で東京湾に注いでいます。多摩川は長さ123km、流域面積は1,240平方kmほどあります。源流近く山梨県丹波山村では丹波溪谷という美しい溪谷があり、景勝地としてハイカーを集めています。

19【中央本線】

中央本線は新宿と塩尻、名古屋を結ぶ、本州内陸部の幹線鉄道です。東京駅から高尾駅までは中央線の電車が走っており通勤通学電車として毎日たくさんの人を運んでいます。

20【高尾山】

高尾山は、標高 599 メートルという高い山ではありませんが、豊かな森林におおわれており、動物、野鳥、昆虫の種類も多く、大変に自然に恵まれた山です。東側の麓の駅から中腹までケーブルカーとリフトが設けられているので、手軽に山頂へ登ることが出来ます。高尾山のケーブルカーは勾配が 31 度 15 分もあり日本一勾配が急なケーブルカーです。東の眼下には八王子の街並が広がり、見通しがよければ、都内まで展望することができます。高尾山は、桜、新緑、紅葉とどの季節に訪れても楽しい行楽の一日を過ごせる山として、人々に親しまれています。特に最近急に人気が上がっており日本人だけでなく外国からのお客さんも急増しています。

21【ゴルフ】

あちこちにネットで覆われたものがありますが、これはゴルフの練習場です。日本はゴルフが盛んで約 600 万人ゴルファーがいます。グリーンフィーは高く、2 万～3 万円しますし、ゴルフ練習場で一番高いのは、東京にあり、一打 50 円します。世界的に有名なゴルファーが少ないのも、経費がかかりすぎるせいかもしれません。日本人は、とてもスポーツが好きです。野球が最も人気があります。日本には 12 のプロチームがあり、シーズン中はテレビで中継され、日本のサラリーマンがよく見えています。大学リーグ、高校野球も盛んで春と夏の大会があります。特に夏は約 4000 校が県予選から勝ちあがり日本一を目指します。皆夢中になってテレビ観戦します。サッカーも人気があり、たくさんプロチームができました。1998 年にはフランスのワールドカップに初めて出場し、一勝も出来ませんでした。大変話題になりました。2002 年には、日本と韓国でワールドカップが開催されました。

日本の国技は相撲です。土俵内で二人が組み合い、相手を倒すか、土俵外に出すことで勝負を争う競技です。8 世紀頃季節の変わり目に朝廷で行われたのが初めです。16 世紀に生まれた職業相撲は、17 世紀中ごろに現在の相撲に近い組織や制度となり、大衆の人気をよびました。伝統的なスポーツで、土俵に上がる前に塩をまいたり、長い髪で侍の様な髪型にします。正式な外出時は、必ず着物を着ます。

22【着物】

着物は、日本の伝統的は衣服です。着物は肩から羽織り、前で合わせ、ボタンやファスナーはついていません。何本もの紐を使い、長さは胴部で端折り、縛って調整します。最後に帯を締めます。帯の後ろの膨らみを形付けるため、ハマグリ型の帯枕を帯揚げという薄い布に入れ、帯を結びあげます。そして、帯の解けるのを防ぎ、服飾も兼ねて、帯の上に帯締めという紐を結びます。男性用の着物は、もっとシンプルです。若い女性は、自分で着られない人が多く、着付け教室もあります。殆ど美容院で着付けをしてもらいます。戦前はほとんどの人が着物を着ていましたが、日常生活ではあまりこの機能的ではないので、今は結婚式などの特別な行事があるときに限られてしまっています。

23【八王子】

八王子は東京のベッドタウンの一つで多くの人が都心に通勤しています。ほとんどの会社の就業時間は9時から5時です。朝の8時から9時頃のラッシュアワーでは多くの駅で電車が混みすぎてドアが閉まらず駅員さんが乗客を押し込む光景が見られました。今は電車の本数が増えましたのであまり見かけません。夜は帰宅時間が違うので朝ほど込みません。日本の多くのサラリーマンは仕事があってもなくても上司より先に帰宅することはめったにないといわれています。帰りにお酒を飲みながら親睦を深めることが多いからです。夜遅く帰宅して奥様に、(バーで仕事してきた)と言っても当然のことのように思われています。(亭主達者で留守がいい)などと言われ奥様も夕飯の支度をする必要がなく楽だと思っている人が多いようです。母親は子供の教育に夢中で、良い大学に入学するには、良い高校、中学、小学校、幼稚園と入学、入園試験の準備で夢中になってしまいます。母親は子供との関係が深すぎて、子供が成長して自立すると(空の巣症候群)といわれ生きがいをなくしてしまうことが多いようです。あまり注目されていない父親は自宅よりオフィスにいるほうが心地よく一家団欒は少なくなっているようです。夫婦一緒に生活を楽しむことが少ないため、定年離婚が最近増えてきました。サラリーマンは朝早くから、夜遅くまで働いて、土曜はゴルフ、日曜は疲れて寝ているといった生活が長く続き、奥様に(私も主婦業退職したいので離婚しましょう)といわれてしまうのです。男性の皆様気をつけてください。

24【相模湖】

町の名ともなっている相模湖は、1947年、七年かけて作られた相模ダムによって相模川をせき止めて出来た人口湖です。発電と灌漑、水道用水の確保の為に設けられました。ダムは高さが58m、長さ196m、貯水量が4,820万立方メートルです。1964年東京オリンピックでは、カヌー競技の会場となりました。

25【境川】

境川は、神奈川県と山梨県の境を分けている川で、山梨県に入ると、桂川と名を変えています。境川は、蛇行を繰り返しながら相模川に注いでいます。トンネルを抜けると神奈川県です。本日は東京から神奈川県、山梨県、静岡県、また神奈川県と参ります。この神奈川県の県庁所在地は日本二番目に大きい横浜です。ほとんどの大きな都市はこの本州の太平洋側にあります。天候がほかの地方より良いからです。日本の天候は春、夏、秋、冬の四季と、梅雨があります。

26【大月ジャンクション】

まもなく大月ジャンクションで中央道は二つに分かれ、左に曲がります。このまままっすぐ二時間ほど行くと、山間地長野に、また二時間行くと太平洋側名古屋に着きます。名古屋は、日本で四番目の都市で、大きな工業地帯に位置しています。近くに、トヨタ自動車の本社がある豊田市があります。長野は1998年冬季オリンピックが開催されました。長野は今まで冬季オリンピックが開催された中で一番南に位置し、天候が心配されましたが、無事成功裏に終了しました。

27【都留市】

都留とは、鳥の鶴からきています。伝説によると、今から約二千年前、中国の秦という国の王様の始皇帝は、権力を持っていましたが、自分の歳にはかかないませんでした。不老不死の薬を探すために、世界中に家来達が遣わされましたが、薬など見つかりませんでした。ある日、日本の富士山に不老不死の薬があると聞き、徐福という者を日本に向けました。徐福は、三千人程もの家来を連れて、やっと日本に上陸し、富士山に育つ苔桃の木の赤い実の事だと聞き、苦勞して富士山に登り、たくさんの実を集めて山を降りましたが、残念なことに始皇帝の死を知らされました。苦しい旅をして、中国に帰る意味もないとこの地にとどまることにしました。家来の中に中国の進んだ織物の技術を身につけた者がたくさんいて、村の人々にその技術を教えました。何十年も過ぎ、村人たちと仲良く働いたり、文字を教えたりしてきましたが、すっかり老人になってしまいました。もう長くは生きられない。どうせ生まれ変われるものなら、千年も長生きできる鶴となって村の人々の幸福を祈りたいと思いました。ある日、冬空にそびえる富士山に向かって、両手を横に上げ、片足を曲げ、静かに目を閉じました。鶴になって大きく羽ばたいて飛んでいったそうです。

28【三つ峠】

三つ峠(みつとうげ)は、山梨県都留市、西桂町、富士河口湖町の境界にある標高1,785 mの山で、峠ではありません。三ツ峠山と呼ばれることもあります。

29【富士山】

富士山は富士箱根伊豆国立公園に指定され、日本のシンボリックな存在です。ゆるやかな裾野をひく美しい円錐形の山容は、古来から多くの人々を魅了してきました。しかしその美しい山容ははるか昔から繰り返された噴火によって成長してきたものです。

現在の形ができあがるまでの富士山のおいたちをお話します。今から約 80 万年前に、現在の富士山よりやや北側、海拔 2,305m 現在の富士山の 5 合目、小御岳火山が誕生しました。約 10 万年前になると小御岳火山の中腹で古富士火山が噴火を開始しました。古富士火山は爆発的な噴火を繰り返し、少なくとも 4 回の山体崩壊を発生させ海拔 3,000m 位まで噴火いたしました。

約 1 万年前になると、古富士火山を覆うようにして新富士火山が噴火を開始しました。2004 年 4 月の調査で、小御岳の下に小御岳より古い火山が発見され、先小御岳と命名されました。

現在の富士山は先小御岳、小御岳、古富士山の上であり、四層建ての火山であるといわれています。新富士火山は、玄武岩質の溶岩を流し、約 8 千年前頃には、現在の美しい富士山を形成し、海拔 3,776m の日本の最高峰となりました。

それ以来過去 2000 年で 75 回噴火があり、そのうち 18 回が記録に残っています。最後は 1707 年 11 月 23 日から 1708 年 1 月 2 日まで続いたそうです。それ以来静かにしていますが、今日噴火しないようにお祈りしましょう。

30【富士登山】

富士山には、たくさんの方が登山を楽しんでいます。正式には 7 月 8 月の二ヶ月開山します。「富士山に一度も登ったことがない者は馬鹿だが、二回以上登る者は、もっと馬鹿だ。」といわれ眺める方が良いのかもしれませんが。富士山登山ルートは静岡県側 3 ルート(富士宮ルート、御殿場ルート、須走ルート)そして山梨県側の吉田ルートです。多くの方は五合目まで車で行き、登り始め

ます。

富士山頂上ではお鉢巡りといって山頂に広がる噴火口の回りを一周することができます。噴火口は直径 780m あり、一周するのに 1.5～2 時間かかります。360 度の大パノラマや剣ヶ峰登山を楽しむことができます。富士山標高 3,776m は剣ヶ峰のことです。

馬の背という急坂を越えなければ辿りつけませんが、多くの方が挑戦しています。五合目から上るのに 6～7 時間、下りは 3～4 時間かかるそうです。夏の 2 ヶ月で約 32 万人が登っています。当社のツアーでは、毎年富士登山ツアーをご用意しております。是非ご参加くださいませ。

31【[富士吉田](#)】

富士吉田市は浅間神社を中心に栄えてきました。富士山は神聖な山として崇められ、富士山崇拝はいろいろな形式で存続されてきました。17 世紀江戸時代初期に富士導者登山の団体が結成され、開祖の長谷川角行は 128 回富士山登山をして修行し、106 歳まで長命しました。江戸に 808 講とまで広がり関東全域に信者が増え富士講隆盛時代を築き上げました。

32【[富士急ハイランド](#)】

富士急ハイランドは、富士山の麓の広大な敷地に広がる総合レジャーランドで、観覧車やメリーゴーランド等様々な遊戯施設があります。冬はアイススケートが楽しめます。一年を通じて、首都圏などから若い人や、家族連れなどたくさんの方が訪れます。

33【[富士山世界遺産センター](#)】

まもなく富士山世界遺産センターに到着します。皆様にお願ひがあります。時間厳守でお願いします。駐車場には、たくさんのバスが駐車していますので、バスの番号を覚えておいて下さい。今日一日同じバスを使用しますので、手荷物は貴重品以外車内に置いたままで結構です。2階にカフェテリアがあり、車内での飲食も可能です。今日一日楽しい旅になるよう、皆様のご協力お願いします

34【[富士スバルライン](#)】

富士スバルラインは 1964 年開通しました。この道路が開かれたことにより、初めて五合目まで車で登れるようになりまして、富士登山の人口が増えました。全長は、29.5km、約 40 分で標高 2,305m の五合目にある小御嶽神社へと到着します。スバルライン入り口の料金所は、標高 870m の地点にありますので、五合目まで 1,400m 以上もの標高差を登ってまいります。気温は、10 度ほど低くなります。

35【[富士山一合目](#)】

スバルラインは、五合目まで繋がっていますが、ここは一合目で標高 1,405m です。合は、カップを意味し、昔登山者が道標にお米を置き、ここで一合終わったといわれています。また、夜の登山者はランプを使い、ここまですべて一合の油を使い切ったといわれています。四合目から五合目のほぼ中間が富士山半分の高さになります。

36【富士山の高さ】

富士山の高さは、とても覚えやすいです。1年の月と日の数、12,365フィートです。実際は、12,389フィート、3,776mです。伝説では、富士山は昔、八ヶ岳より低かったそうです。富士山の女神浅間様と、八ヶ岳の男神権現様が、どちらが高いかと喧嘩になり、阿弥陀如来さまに仲裁をしてもらうことにしました。阿弥陀如来様は、二つの山の頂上に、長い樋をかけました。水を流し込むと、富士山の方に流れ、富士山の負けとなりました。

女神の浅間様は、負けた悔しさで、八ヶ岳の頭を太い棒で強くたたき、頭は八つに割れて、八つの峰ができ、富士山より低くなってしまったとのこと。富士山の頂上には、神社があり、この山の神様コノハナサクヤ姫が祀られています。この神様は、噴火の火をコントロールできるといわれています。

37【日本の宗教】

日本の宗教は、大きく三つあり、[神道](#)・[仏教](#)・[キリスト教](#)です。

神道は、日本固有の民族宗教で、祭祀を重んじる多神教です。自然・祖先・多霊の崇拜です。仏教は、6世紀インドから韓国や中国を経由して紹介されました。仏教伝来とともに大陸からの文明科学、芸術などが紹介されました。お寺は仏教の中心的な場所だけでなく、教育や医療の場にもなり、国教になりました。8世紀に度々天災が続き、落胆した人々は神教に傾きだしました。僧行基は神仏習合の教えを説き、多くの人々が信じるようになりました。明治維新以降、神道が中心でしたが、戦後は自由になりました。

現在は日本人の殆どは、神道と仏教を信じています。わかりやすく表現すると、生きている間は神道、亡くなってからは仏教ということになります。赤ちゃんが生まれたとき、一カ月後にお宮参りに神社に行きます。11月15日は、七五三と呼ばれる子供のお祭りがあります。三歳と五歳の男児、三歳と七歳の女児が美しく着飾り、神社に参詣して成長を祝います。

結婚式は、神式が多いです。お葬式は、仏式で行い、お墓は、お寺の横にあります。現在は、皆火葬され、火葬後、遺灰は骨壺に入れられ、墓石の下に置かれます。ひとつの墓石は、一人ずつではなく、家族代々続きます。

日本人はいつでもどこでもお寺や神社にお参りに行きますが、宗教行事というより、習慣的な行事や観光的な意味合いが強いといわれています。家の中には仏壇と神棚があり、毎朝お水、お茶、ご飯などお供えして家内安全を祈願します。1月1日は一番重要な祝日とされ、大晦日にはお寺で除夜の鐘を108つ鳴らします。人間には108つ煩惱があるとされ振り払う意味があります。除夜の鐘を聞きながら、神社に初詣に行くのです。

38【丸尾】

富士山の裾野に広がっているむきだしの溶岩流を丸尾と呼んでいます。マルビと言うのは、マロブという言葉からきたものです。マロブとは転ぶと言う言葉の古い形です。昔、馬が交通手段に使われていた時代、溶岩流の上を歩かせると、歩きにくくて馬が転んだことからマロブという名が、溶岩地帯につけられたといわれています。富士山の裾野には40以上の丸尾の名がつく溶岩流があります。

39【富士山の自然】

富士山一帯は自然が豊かなところとして知られています。富士山の裾野では広大なススキの草原やスギ、ヒノキの造林地が広がっています。溶岩におおわれている富士山は、水の吸い込みがよすぎて、植物が育ちにくく、若い火山のために高山植物の種類も少なく、高山で見られる花畑はありません。

富士山にはいろいろな動物が住んでいます。その種類は、ニホンザルを除いて本州に生息する動物は、だいたいいるといわれています。主なものは青木ヶ原樹海などにいるツキノワグマ、大沢付近のカモシカ、山全体に分布しているとみられるキツネ、タヌキ、ノウサギ、イタチ、テンなどです。富士山ではさまざまな野鳥が見られ、日本有数の野鳥の生息地として知られています。現在富士山で見られる野鳥の種類は 100 種位といわれています。

40【富士山五合目】【小御岳神社】

終点の五合目は標高 2,305m です。五合目には小御岳神社があります。937 年山岳信仰の聖地である小御岳山の山頂に鎮座、創建されました。富士山の神様である、コノハナサクヤ姫の姉のイワナガ姫命が祀られています。山岳信仰の聖地として多くの修行者が訪れました。

スバルラインの開通により、登山客や観光客が集まるようになり、休憩所やお土産屋さんがたくさん出来ました。ここは、頂上を目指す人、お中道巡りする人もこちらから出発します。ここで下車しますが、乗車は、別の所にある駐車場ですので、場所をしっかりと確認して下さい。舗装されていないところもありますので、足元にお気をつけ下さい。下山して、昼食となります。

41【東富士五湖道路】

午後は、箱根に向かい、芦ノ湖での遊覧船、駒ヶ岳でのロープウェイをお楽しみ頂きます。途中、御殿場経由で参りますが、御殿場とは御殿のあった場所という意味です。歴史上有名な徳川家康は、シェイクスピアと同じ 1616 年に亡くなりました。遺言により、静岡に埋葬されましたが、一年後に日光に移されました。長い行列を作り、休憩する場所が必要だったため、そこに御殿を作ったそうです。

42【日本の歴史】

皆様が日本の歴史にふれるとよく将軍という言葉を目にすると思います。将軍とは総督、提督のことです。将軍は単に遠征軍の長でした。天皇は東方でしばしば野蛮人が暴動を起こしたので遠征軍を遣わしました。将軍は単に遠征軍の長から行政のトップになったのです。

日本史では三つの将軍統治と別の二つの短い統治期間がありました。

最初の将軍は源頼朝で幕府が鎌倉にありました。1192 年から 1333 年の鎌倉時代です。次は足利将軍で 1337 年から 1573 年までを室町時代と呼ばれています。16 世紀にあちこちで領主の勢力争いがおこり織田信長が全国統一に成功しましたが、1582 年家来の明智光秀の謀反で失脚しました。別の家来であった豊臣秀吉が敵討ちをしてトップになりました。安土桃山時代です。豊臣秀吉の死後 1600 年に関が原の戦いが起こり、東軍は徳川家康、西軍は豊臣秀吉の家来達で東軍が勝利しました。

徳川家康が将軍になり 1603 年から江戸時代になりました。徳川幕府は 15 代続きましたが、19

世紀後半勢力が弱まり 1868 年明治維新で封建時代は終わりました。箱根には 1619 年徳川幕府が江戸の防衛のため設置した関所がありました。関所は一般に江戸に入る武器類(入鉄砲)と、当時江戸に人質として置かれた大名子女の江戸脱出(出女)を防止する役割を担っていました。箱根関所は封建時代の終わりとともに無くなり、今は資料館になっています。

43【忍野八海】

富士山が盛んに噴火していた頃の昔話です。忍野部落では、富士山の噴火の火山灰や火山石のために、農作物もできず、飲み水までなくなっていました。部落の人々は困り果てて神様に雨のめぐみ、水のめぐみをお祈りしました。するとコノハナサクヤ姫という神様が現れ、我を信じ、尊べば水を与えると申され、人々は姫にお祈りを捧げました。すると八つの場所からきれいな水が、こんこんと湧き出し、噴火のときの熱風や火山灰などにも耐えて暮らすことができたのです。現在も富士山の雪解け水が地下水となって湧き出しています。

44【静岡県境】

籠坂トンネルを抜けると静岡県です。静岡県はお茶の産地で有名です。緑茶は 8 世紀に中国に留学していた僧が持ち帰りました。面白いことに、400 年ごとにいろいろなことが起こりました。12 世紀に中国から緑茶の栽培法が紹介されました。16 世紀に茶道が盛んになりました。20 世紀に緑茶はビタミン C が多く体に良いと注目され人気が出ました。

静岡県のお茶の歴史はあまり古くありません。明治維新で徳川幕府最後の 15 代将軍徳川慶喜は殺されることはありませんでしたが、何もすることがなく、家来たちと初代将軍徳川家康終焉の地である静岡にやってきました。緑茶栽培に適していることがわかり開始しました。またこの地方は多くの製造業の創始者の出生地でもあります。トヨタ、ホンダ、スズキ、ヤマハ、カワイなどです。

45【箱根の山】

前方に広がっている山が箱根の山です。箱根火山は、直径約 11km のカルデラとなっているのが特徴です。カルデラとはポルトガル語で大きな鍋のことを指しますが、ちょうど鍋の底に仙石原や芦ノ湖があります。箱根火山のカルデラは 20 万年前後と 8~6 万年前頃の 2 度の時期に起きた度重なる大噴火で、徐々に今の形になりました。鍋の真ん中にあるのが神山や駒ヶ岳など中央火山と呼ばれる山々で、大涌谷は神山の中腹にあります。

46【箱根の温泉】

日本は火山列島のため、どこでも約 2,000m 掘れば温泉が湧き出てくるといわれています。箱根一帯は、数多く源泉が湧き出る温泉の宝庫です。泉質もさまざまで、その数約 20 種あるといわれています。昔、温泉は慢性病の治療などのためお年寄りの間で人気がありましたが、近年は若い女性たちの間でリラックスでき美容によいと人気があります。

日本のお風呂は西洋式と違い、湯船で石鹸は使いません。よく体を洗ってから浴槽にはいり、ゆっくりお湯に浸かります。公衆浴場では、浴槽がプールのように大きいところがありますが、水着は着ません。裸の付き合いといって、皆一緒にお風呂に入り親しくなるのです。

47【乙女峠】

間もなくトンネルがありますが静岡県と神奈川県の間境です。その手前に乙女峠があります。伝説によると昔仙石原に体の弱い父親と村一番の美人で気のやさしい(おとめ)という娘が住んでいました。おとめは病気がちの父親を助けて一生懸命働きましたが、からだの調子はよくなりません。そのころからおとめは毎晩夕飯後、こっそり出かけ、夜遅くそっと帰るようになりました。いくら聞いても行き先を言わなかったため父親は腹を立てていました。

ある雪深い夜、帰りの遅い娘に腹をたてた父親は雪の中の足跡をたよりに娘のあとをつけて行きました。ちょうど峠にさしかかったところで娘が足をすべらせて落ちているのが見えました。父親は助けようと思いましたが、娘の強情さに腹をたてていたのでまず足跡の行き着く先を確かめてからにしようと思いましたが、足跡は地蔵堂の前で消えていました。堂守によると父親が早くよくなるよう雨の日も、風の日も、雪の日も峠を越えてお参りに来ていたそうです。驚いた父親はすぐに戻りましたがもうおとめは白い雪に埋もれて死んでいました。この悲しい出来事以来おとめ峠と呼ばれるようになったそうです。

48【仙石原】【大涌谷】

仙石原は仙石原台ヶ岳の裾野に広がる草原ですすきの名所として有名です。9月中旬から11月初旬にかけては、広大な山肌に黄金色のカーペットを敷きつめたようなすすきを見ることができます。近くにある大涌谷は、およそ3,000年前の噴火によって神山が崩壊してできました。

緑豊かな箱根の中で、大涌谷だけは様相が違います。赤茶けた地肌、立ち枯れた木々など荒涼とした風景が広がりあちこちから硫化水素を含む噴煙が上がっています。沸き立つ湯釜、白煙を吹き上げる噴気孔など、火山のダイナミックな活動の様子が観察できます。

かつては地獄谷、大地獄と呼ばれていましたが、1873年に明治天皇が箱根静養にいらしたとき、地元の人が地獄はまずいと大涌谷に名前を変えました。温泉で茹でられた黒卵は(1つ食べれば7年寿命が延びる)といわれています。

49【芦ノ湖】

芦ノ湖は箱根火山のカルデラ内に生じた火口原湖で、春の新緑、夏の船遊び、秋の紅葉、冬の澄んだ空気と湖面に映える富士山など、四季折々に美しい表現を見せます。周囲は19km、魚類はワカサギ、ニジマス、ブラウントラウト、ブラックツバスなど豊富で、全国各地の釣ファンが訪れます。湖尻から箱根園まで遊覧船にお乗りいただきます。

湖尻は芦ノ湖北岸の高原地帯です。船の発着場だけでなく森の広場と呼ばれ、キャンプ場、サイクリング、運動場などの施設が整っています。遊覧船の到着地である箱根園は、芦ノ湖畔に作られた自然公園です。約66万平方メートルの広大な敷地内にキャンピングコテージ、ピクニックガーデン、水族館などがあります。

駒ヶ岳は海拔1327mです。ロープウェーは全長1,800mを7分で登ります。間もなく芦ノ湖に到着します。遊覧船は湖尻から箱根園までお乗りいただきますが、バスはここには待機しておりません。約15分船にお乗りいただき、下船後、ロープウェーで駒ヶ岳に上ります。バスは駒ヶ岳の麓にある駐車場でお待ちしております。

50【箱根園】

これでツアーは終了です。本日は皆様のご協力、心より感謝申し上げます。ありがとうございました。お忘れ物のない様身の回り品をお確かめ下さいませ。みなさまどうぞお元気で無事に楽しい旅を続けられますようお祈り申し上げます。

以上

【3】トラブル対応

【1】交通機関、遊覧船、ロープウェイに関するトラブル時の対応について

(1) 悪天候や降雪等により、富士山に登れない、又は、船やロープウェイが運休になった場合富士山に登れない場合、可能な場所まで行き、ゲートが閉まっていることをお客様に見て頂きご納得頂く。スバルラインは時間によって開く場合があるので、先に食事をとって午後に再度挑戦するケースも考慮する。お客様ははるばる遠くからいらして富士山を楽しみにしていられるのですから、可能性があれば何とかしたいという誠意を見せる事が大切です。船やロープウェイが運休の場合の代替箇所は、

- ・成川美術館(展示してある絵の説明を予めしておくとお喜ばれる。窓からの眺めは大変良い)
- ・関所跡
- ・河口湖遊覧船・箱根海賊船(桃源台～箱根町、元箱根)・箱根園水族館(お子様が多い場合喜ばれる。)
- ・箱根ロープウェイ[桃源台～大涌谷][早雲山～大涌谷]
- ・大涌谷・河口湖(カチカチ山)ロープウェイ
- ・久保田一竹美術館

* 代替を行なう場合は「船の代わりに～」 「ロープウェイの代わりに～」とひとつひとつお客様に納得していただくよう、説明を行なう。

* 代替を行った場合は、必ずオフィスへ報告する。また、観光終了後の送迎タクシーが手配されている場合は、タクシー会社へ配車場所と時間の連絡をする。

(2) 船やロープウェイが運休になっていなくても霧で見えない場合

- ・できるだけ前の行程を急いで、時間を作って代替箇所に行く。突然変更になる場合が多々あるので十分注意する。
- ・お客様の様子を見ながら、運休の場合の代替えは行ってもよいが、必ず全員の了解を得ること。(運休の場合と同様に)

(3) 新幹線が動いていない場合・新幹線が動いていないことがわかった段階で、オフィスへ連絡を入れる。(オフィスが先に情報を得た場合は、各ガイドへ連絡を入れる)

・JR 小田原駅へ到着した段階で新幹線が動いていなければ、JR 個札チケットの場合はその場で払い戻しをするか不乗証明をしてもらう。自由回数券はそのまま持ち帰る。どちらも業務終了後に報告書類と一緒にオフィスへ返送する。

・新幹線が動いていない場合は、バスで新宿または銀座(リクエストがあれば東京駅)で下車してもらう。その際、新幹線帰りバス帰り料金との差額となるおひとり様 ¥3,000 を返金する。お手持ちの現金内で対応できればよいが、持ち合わせがない場合は、オフィスへ連絡し指示を仰ぐ。状況に応じて、社員が滞在ホテルまで現金を持参し返金対応を行う。どちらの場合も、赤レシに一組ずつお客様から受け取りのサインを頂く。

(4)大渋滞に巻き込まれた場合・基本的に、事前に予想される場合はツアー設定はしていないが、事故等で大渋滞に巻き込まれた場合、まずドライバーさんと適切な迂回ルートを進めるか相談する。同時に、オフィスへ連絡を入れて状況を報告する。

・昼食の前であれば、ランチ箇所へ状況報告と通常より遅れる旨を報告する。

・船やロープウェイへ乗車する前であれば、電話を入れて報告すると共に、ギリギリなら待つて頂くよう交渉してみる。いずれにも乗れない場合は、時間が間に合う限り代替の場所で対応する。時間的に間に合わない場合は、運休の場合と同様にオフィスへ連絡し指示を仰ぐ。渋滞でバスが動かなくても、ガイドングを続ければお客様のイライラは少し軽減されるので努力する。

【2】人為的ミスやクレームに関するトラブル時の対応について

(1)乗車券、切符等の日付に誤りがある場合・オフィスへ連絡し指示を仰ぐ。

(2)台帳上は食事なしのプランであるがお客様から食事付のプランに申し込んだと言われた場合

・まず、バウチャーや旅程など書面を出してもらい、書面内容を確認する。

・オフィスへ連絡し、指示を仰ぐ。食事付が正当である場合もあるので、食事の有無は早めに確認しておく。

・ツアーステッカーだけの食事の有無の判断をせず、必ずお客様に直接確認する。

(3)お客様からのクレームが発生した場合

・内容をできるだけ詳しくお客様から伺う。緊急を要する案件であれば速やかにオフィスまたは緊急携帯へ電話し報告し指示を仰ぐ。(連絡先については必携の連絡先一覧を参照)・急を要さない案件であれば、業務終了後メールまたは電話にてオフィスへ報告する。

・現場で解決した案件であっても、後日お客様本人からもしくは現地エージェントを通してクレームに発展する場合もある為、必ずメールまたは電話にてオフィスへ報告する。

【3】(よくある)病気やケガに関するトラブル時の対応について

・異状を訴えた方が発生した場合は、まずお客様にヒアリングし、状況をしっかりと把握する。

・持病等で持ち合わせの薬で対処できる場合は、よく確認したうえで服用してもらう。

・重症または重傷の場合は、すぐに 119 番し救急車を呼ぶ。同時にオフィスへも連絡して報告する。

・救急車へ同乗せざるを得なくなった場合は、オフィスへ報告し指示を仰ぐ。

【4】バスツアーでの車両事故や車両故障に関するトラブル時の対応について

・発生後直ちに安全な場所へ停車し、お客様に異常を訴える方がいらっしゃるかどうか確認するとともに、ドライバーさんへ状況確認を依頼する。確認が終わり次第、状況に応じてドライバーさんから会社、警察、保険会社等へ連絡してもらうと同時に、ガイドは異状を訴える方がいらっしゃる場合は直ちに 119 番した後オフィスへ連絡し詳細を状況報告する。異状を訴える方がいらっしゃらない場合は、直ちにオフィスへ連絡し詳細を状況報告する。

- ・現場検証等で時間を要する場合は、お客様へお詫びを伝えると共に、ペットボトルのお水やお茶を提供する場合があるが、オフィスへ確認し指示を仰ぐ。

【5】人命事故に関するトラブル時の対応について

- ・まずは、現場に居合わせる事業パートナーさん(バスドライバー、ランチ箇所スタッフ等)と連携してお客様の状況を把握し、直ちに警察や救急へ通報すると同時に、必携に記載してある内容の通りオフィスへも連絡し状況報告する。また、5WIH(When, Where, Who, What, Why, How)で経緯を全てメモする。
- ・その後の対応については自身で判断せずに、オフィスからの指示に従うこと。

【6】犯罪やテロに関するトラブル時の対応について

- ・まずは、現場に居合わせる事業パートナーさん(バスドライバー、ランチ箇所スタッフ等)と連携してお客様の身の安全を確保することを最優先事項で対応し、直ちに警察や救急へ通報すると同時に、必携に記載してある内容の通りオフィスへも連絡し状況報告する。また、5WIH(When, Where, Who, What, Why, How)で経緯を全てメモする。
- ・その後の対応については自身で判断せずに、オフィスからの指示に従うこと。

以上