



## ツアー受注時の確認項目

### ■ 事前準備：リサーチ

- ツアープランニングシート（A. 案件情報 / B. ゲスト情報 / C. ツアー行程）は不足なく埋まっているか
- 緊急時の対応方針を確認したか
- 当日の天気予報や悪天候時の対応方針を確認したか
- 当日のルート周辺で行われるイベント、混雑状況を確認したか
- 訪れるエリアの歴史や文化、特徴を説明できるか
- 訪れるスポットの概要を説明できるか
- 訪れるスポットで行うことを把握できているか
- 予約が必要なスポットの確認、連絡を行ったか
- （食事の制限がある場合）店舗の確認、連絡を行ったか
- 訪れるスポットでの支払い方法を確認したか（現金、クレジットカード、電子マネーなど）

### ■ 事前準備：下見

- 実際の移動経路を確認したか
- 訪れるスポットで実際に気をつけるべきことを確認したか（見どころ、臨時休業など）
- 訪れるスポットで実際の滞在時間や移動時間を確認したか
- ツアー中の休憩場所やトイレの場所を確認したか
- 周辺の観光スポットを確認したか

## ツアー当日の持ち物

- ウェルカムボード
- 現金、クレジットカード
- スマートフォン（携帯電話）
- スマートフォン充電用のモバイルバッテリー
- 説明用の資料（写真、ガイドブックなど）
- ツアープランニングシート

### あればよい持ち物

- ・折りたたみ傘
- ・ハンカチ
- ・ティッシュ
- ・筆記用具、メモ
- ・絆創膏
- ・ビニール袋
- ・名刺
- ・カメラ

## ツアーふり返りシート

### ■ 集合時

- 集合時間に余裕を持って到着できたか
- 自己紹介をしっかりと行うことができたか
- ツアーの概要（ルート、訪れるスポット、スケジュール、注意事項など）を説明できたか
- ゲストが期待していること、楽しみにしていることをヒアリングできたか
- 現地での金銭の支払いに関して説明できたか（旅行者の支払いまたはガイドの支払い）
- 集合の際に緊急連絡先をゲストに伝えることができたか

### ■ ツアー中

- 次のスポットの概要や所要時間について説明できたか
- 訪れるスポットで必要な説明ができたか
- ゲストからの質問に対して十分な説明ができたか
- 一方的な説明ではなく、ゲストの反応を踏まえたコミュニケーションができたか
- ゲストへの十分な気配りができたか（トイレ、休憩、体調など）
- ゲストの要望や、トラブルなどに柔軟に対応できたか
- 自信のある振る舞いを行うことができたか
- 後日提出が必要な書類などを入手できたか（領収書など）

### ■ 解散時

- 所定の場所で解散できたか
- ゲストの今後の予定を踏まえ、移動手段やおすすめの場所を紹介できたか

### ■ 後日の振り返り

- ゲストの感想やフィードバックを確認したか
- ツアーの振り返りを行い、改善点を確認できたか
- （会社・団体経由の場合）報告書の提出は完了したか
- （会社・団体経由の場合）報酬や経費の精算は完了したか