



第3回「おたる案内人」マイスター 検定試験問題

2010年5月16日

小樽観光大学校

*合格発表は下記のホームページでご確認できます。
*URL:<http://www.otaru-kd.com>

各設問で選択問題は番号で、また記述問題は決められた字数で解答用紙に記入しなさい。(制限時間120分)

*問1、問2、問3は平成16年9月 小樽市経済部観光振興室「観光基礎調査報告書」からの出題です。

問1

小樽への観光客が訪問する施設を、次の中から上位3つを選びなさい。

1. おたる水族館
2. 小樽運河
3. 旧日本郵船
4. 小樽交通記念館
5. 北一硝子三号館
6. 石原裕次郎記念館
7. 天狗山
8. 小樽オルゴール堂
9. ウイングベイ小樽

問2

道外からの観光客はどのような交通手段で小樽にくるのでしょうか。次の中から多い順に3つを選びなさい。

1. フェリー
2. 自家用車
3. レンタカー
4. 列車
5. 定期観光バス
6. 貸切バス
7. 路線バス

問3

平成15年10月から16年9月までの小樽の年間観光総消費額はどの程度でしたか。

1. 1,858億円
2. 750億円
3. 1,319億円
4. 2,668億円

問4

アジアは近年経済成長が著しく「世界の成長センター」と呼ばれる事もあります。アジアの高い経済成長を実現させた要因は次のような政策です。その中で一番大きな効果を発揮したのはどれですか。

1. 経済連携協定(EPA, FTA)
2. 外資導入政策
3. 経済特別区
4. アジア共同体構想

問5

現在の小樽観光が成立しはじめるのは昭和50年代後期からですが、それ以前にも多くの観光客を呼んだ施設があります。昭和9年6月に建設された施設は次のどれでしょうか。

1. 朝里川温泉旭風館
2. 天狗山登山道路
3. 越中屋ホテル
4. オタモイ龍宮閣

問6

「小樽観光元年」と、小樽市長が命名した年とその年の出来事の組み合わせで正しいのは次のどれでしょうか。

1. 昭和33年 小樽水族館オープン
2. 昭和58年 北一硝子三号館オープン
3. 昭和61年 小樽運河散策路完成
4. 平成2年 小樽運河プラザオープン

問7

現在の小樽観光の背景には小樽運河保存運動が深くかかわっていますが、保存運動の系譜の中で、若者達が参加する原因となったのは次のどれでしょうか。

1. オタル・サマーフェスティバル
2. ポートフェスティバル・イン・オタル
3. 小樽職人の会
4. 小樽まちづくり協議会

問8

小樽観光のビジネスモデルは、歴史的建造物の新たな活用ですが、そのモデルの見本となったのは次のどれでしょうか。

1. 旧小樽倉庫
2. 旧木村倉庫
3. 旧北海道拓殖銀行小樽支店
4. 旧北海道銀行小樽支店

問9

小樽港が国内外への物流の拠点として栄えた明治38（1905）年、小樽港から海外への輸出品（出）、海外からの輸入品（入）、それぞれ取引額でもっとも多いものの組み合わせを選びなさい。

1. リンゴ（出）－木材（入）
2. ニシン粕（出）－石炭（入）
3. 木材（出）－ニシン粕（入）
4. 石炭（出）－石油（入）

問10

松前藩成立以降、東西蝦夷地に暮らすアイヌ民族は次第に経済的に圧迫されるようになります。それはしばしばアイヌの人々の実力行使の形へとつながります。アイヌ民族と和人との戦いを発生順に並べた正しいものを選びなさい。

1. コシヤマインの戦い－シャクシャインの戦い－クナシリメナシの戦い
2. シャクシャインの戦い－コシヤマインの戦い－クナシリメナシの戦い
3. シャクシャインの戦い－クナシリメナシの戦い－コシヤマインの戦い
4. クナシリメナシの戦い－コシヤマインの戦い－シャクシャインの戦い

問11

幌内で発見された優良な石炭を、港まで運ぶ交通手段を開発するために開拓使はお雇い外国人を招聘します。このうち榎本武揚の強い推薦で招かれた外国人技術者は次の誰でしょうか。

1. 鉄道技師 ジョセフ・クロフォード
2. 河川技師 ヨハン・ゲント
3. 鉄道技師 ジョン・ホイラン
4. 道路技師 A.G.ウォーフィールド

問12

幌内鉄道は開拓使により、石炭輸送を目的として開通した国内でも初期に開通した鉄道です。この幌内鉄道開設時の記録は、『開拓使事業報告』の「道路」の項目に記されていますが、もうひとつの項目にも記載されています。それは次のどれでしょうか。

1. 「鉱物」
2. 「運輸」
3. 「産業」
4. 「漁業」

問13

（ ）内に当てはまる語句を選びなさい。

迎合することがホスピタリティではない。（ ）を越えるところにサプライズがある。プレゼンテーションがある。

1. 境界
2. 期待値
3. 意義
4. 許容範囲

問14

（ ）内に当てはまる語句は次のどれでしょうか。

「おたる案内人」としてのポジショニングでは、自身の周りから小樽全体を伝え、時に教育し広げていく。観光客を小樽全体でもてなすグラウンド創りの核となっていく（ ）を創りだせる存在となる。

1. 人々の意識
2. 商品の魅力
3. 提供観光
4. 人間観光

問15

（ ）内に当てはまる語句は次のどれでしょうか。

自分自身のブランディングの要素としては、自分のポリシー、自分という商品、自分の報酬、自分の売り込み、仕事で来る人、（ ）である。

1. 自分が活躍するフィールド
2. 自分が生きていけそうなフィールド
3. 自分の欠点
4. 自分の財力

問16

() 内に当てはまる語句は次のどれでしょうか。

ホスピタリティが結果として()・ビジネスを創出することが内在する、マーケティングである。

1. 新たな市場
2. 人々の興味
3. 人々の要素
4. 新たな商品

問17

散策ガイドの心構えとして正しくないと思われる項目を次のどれでしょうか。

1. 観光ガイドはお客様のニーズを把握しガイドして満足してもらい、小樽観光の架け橋になる。
2. ゲスト（お客様）とホスト（案内人）の関係を意識せず気軽に楽しく親しまれるガイドを心がける。
3. 笑顔で始まり笑顔で終わる事が出来るよう常日頃より訓練する。
4. ガイドに慣れて来ても「初心忘るべからず」が大切。

問18

複数名のお客様をガイドする時の留意点について次の中から正しいものはどれでしょうか。

1. 約束した時間に遅刻は厳禁なので、必ず約束時間丁度に合わせて現地に行く。
2. 第一声は規律正しく静かな声で挨拶から始まる。
3. 後方のお客様に「聞こえますか」と声がけをして確かめる。
4. ガイド中の事故発生時の対応は、じっくりと考え正確に行動することが要求される。

問19

小樽運河公園でバスから下車したお客様をガイドしています。正しい説明は次のどれでしょうか。

1. 正面に見えます旧日本郵船小樽支店の建物は明治37年着工、同39年11月落成した近世ヨーロッパ復興様式の石造り2階建て建築です。
2. 運河公園内には小樽港を見つめている胸像が2体ありますが、小樽運河に近い方の胸像はケーソンヤード進水方式を世界で始めて採用した伊藤長右衛門で、旧日本郵船小樽支店の建物に近い胸像は明治41年小樽港北防波堤を完成させた廣井勇である。
3. この公園の近くには小樽市総合博物館があり館内に入りますと明治18年に完成した機関車庫などが有り、国の重要文化財に指定されています。
4. 北海道の鉄道は、ここ手宮から始まりました。北運河から浅草橋までの直線上の運河には4ヶ所の橋が架けられていますが北端から最初に見える端は龍宮橋といい、山側に延びた道路の先には移民の守護として榎本武揚が創建した龍宮神社があります。

問20

ガイド実践のポイントとして好ましくないのは次のどれでしょうか。

1. 時系列的に整理し明治・大正の歴史の流れをつかむ。
2. 自分流の歴史年表を作ってガイドに活用する。
3. 出身地などを整理して小樽ゆかりの人物表を作って活用する。
4. ガイドは歴史や文化を忠実に正確に話さなければならないので、秘話や物語は絶対に避けるようにする。

記述問題

次の各設問に200字前後の文章で述べなさい。(簡条書きは不可)

1. 最近中国をはじめとするアジアからの観光客が増えています。小樽はどのようにアジアからの観光客をお迎えするべきでしょうか。
2. 小樽の「まちづくり観光」は多くの市民運動が、観光資源を発掘し磨いてきた成果ですが、その多くは歴史的建造物の活用モデルです。歴史的建造物以外で、今後あなたが着目するとしたら、どんな対象(人間、自然、産業、歴史、文化など)に、どんな方向性を提案しますか。
3. 商場知行制が確立した江戸時代前半、松前藩と東西蝦夷地との関係はどのようなものであったか、簡潔に述べてください。
4. 「おたる案内人」マイスターは、小樽観光において、どのような位置付になるべきかを述べなさい。
5. 金融資料館(日本銀行旧小樽支店)の前に到着しました。向い角には小樽バイン(旧北海道銀行本店)が見えます。両歴史的建造物の共通点を中心にガイド内容を述べなさい。

総合記述問題

次の設問に400字前後の文章で述べなさい。(簡条書きは不可)

小樽市の観光振興の指針となる「小樽市観光基本計画」が平成18年に策定されました。

この中で、主要施策のうち、優先的に取り組む施策の一つに「おもてなし意識のレベルアップ」があり、その内容は「市民一人ひとりが小樽の魅力を再認識するとともに、親切な道案内やハンディキャップをもった人への思いやりあるサポートなど、観光客に優しい対応ができるよう、おもてなし意識のレベルアップを図ります。」と書かれています。

下線の実現に向けて、マイスターを目指すあなたの具体的な案を書きなさい。