



第4回「おたる案内人」マイスター 検定試験問題

2012年3月25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記入しなさい。
(制限時間120分)

問1

江戸時代、松前藩は大名として扱われましたが、その家格は一万石「格」でした。米の生産がほとんどなく、アイヌ民族との交易で経済を支えていたため「格」を付けられていたのですが、松前藩のほかに「格」付きで、家格をあらわしていた大名家はどれですか。正しいものを選びなさい。(下野喜連川家をのぞく)

1. 平戸藩 (壱岐を含む)
2. 淡路洲本藩
3. 対馬藩
4. 島津藩

問2

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. シャクシャインの戦いークナシリメナシの戦いーコシャマインの戦い
2. シャクシャインの戦いーコシャマインの戦いークナシリメナシの戦い
3. コシャマインの戦いーシャクシャインの戦いークナシリメナシの戦い
4. クナシリメナシの戦いーコシャマインの戦いーシャクシャインの戦い

問3

オタルナイは元治2(1865)年に「村並み」となります。これにより自治権と租税の徴収がはじまるのですが、東西蝦夷地のいくつかの集落はオタルナイより古くから「村並み」となっていました。下記の4つより、オタルナイより古くないものを選びなさい。

1. ノダオイ (八雲)
2. ネモロ
3. イシカリ
4. ヲシヤマンベ

問4

明治38年の統計によれば、小樽港は国内向けの移出入で函館港をしのぐ存在となり、移出、移入とも農産物がトップを占めています。移出、移入それぞれ最も多い農産物の組み合わせの中で、正しいものを選びなさい。(「移出一移入」の組で表記しています。)

1. 燕麦ー玄米
2. 小豆ー玄米
3. 林檎ー小麦
4. 大豆ー小麦

問5

「観光地になるほど落ちぶれていない」という偏見はどこからきたのでしょうか。次の中から選びなさい。

1. 日本の封建主義
2. ヨーロッパの植民地主義
3. 中国の共産主義
4. アメリカのケインズ主義

問6

日本の観光の語源は中国の古典にある「観国之光」からきていますが、なんという古典でしょうか。次の中から選びなさい。

1. 礼記
2. 春秋
3. 書経
4. 易教

問7

小樽運河保存運動が最初に活気づくのは有幌の倉庫群が壊されたことがきっかけでした。その年代を次の中から選びなさい。

1. 昭和41~42年
2. 昭和46~48年
3. 昭和53~55年
4. 昭和58~59年

問8

小樽観光はここ30年間における多くのまちづくり団体がそれぞれの志をもとに活動を繰り広げてきたことで支えられてきましたが、どれほどの団体がいままで存在していましたか。次の中から選びなさい。

1. 20~30団体
2. 30~40団体
3. 60~70団体
4. 90~100団体

問9

「2006年長崎さるく博覧会」は「おたる案内人」マイスターを目指す方にとって、とても参考になる要素がありました。何を軸にしたイベントか、次の中から選びなさい。

1. 日本で初めてのまちあるき博覧会
2. 日本で初めての着地型観光博覧会
3. 日本で初めての歴史散歩博覧会
4. 日本で初めてのパビリオン無し博覧会

問10

全国で取り入れられている何の代わり映えしない目新しくない企画だった「2006年長崎さるく博覧会」が成功したポイントはなにか、次の中から選びなさい。

1. パビリオンなどハードウェア至上主義でなかった。
2. 恐竜展などイベント会社の企画にゆだねなかった。
3. 長崎に地方博を誘致した。
4. 長崎のまちをあるいてもらう、という一点に集中した。

問11

「2006年長崎さるく博覧会」は3つのメニューで構成されました。正しい3つのメニューは次のどれでしょうか。

1. 歩さるく・史さるく・学さるく
2. 遊さるく・史さるく・学さるく
3. 遊さるく・通さるく・学さるく
4. 史さるく・通さるく・食さるく

問12

「2006年長崎さるく博覧会」の基本理念は次の4つの内どれでしょうか。

1. 住んでよし、訪れてよし、の観光まちづくり
2. まち活かし、人活かし
3. まちみなと逍遙
4. 観光ガイドボランティア

問13

平成18年4月からスタートした「小樽市観光基本計画」の中の主要施策です。間違っているのはどれでしょうか。

1. ゆっくりと時間が流れるまち・おたる・・・(基本方針 時間消費型観光の推進。)
2. 心と体においしいまち・おたる・・・(基本方針 サービスの向上。)
3. 海を感じさせるまち・おたる・・・(基本方針 海と港の活用。)
4. 路をつなぐまち・おたる・・・(基本方針 観光プロモーションの推進。)

問14

次の4つは「サービス」についての記述であるが、正しいものはどれでしょうか。

1. サービスは、心のこもったものでそれぞれの人に対応して行われる。
2. サービスは、EQが発揮されるプライベートなものである。
3. サービスは、規則・基準が働いているマニュアル的なものである。
4. サービスは、自分だけに対応されたものとして、満足という感情が生まれる。

問15

次の4つは「ホスピタリティ」についての記述であるが、間違っているものはどれでしょうか。

1. ホスピタリティは、一人一人の情報を集積・整理し、活用するというプライベート化に応える高度なテクノロジーである。
2. ホスピタリティは、自分の資本である自己技術や自己能力を最大に使う行為である。
3. ホスピタリティは、マス観光に求められる重要な要素である。
4. ホスピタリティは、量から質へと変化を遂げた現代観光の根幹を成すものである。

問16

ホスピタリティ・マネジメントによる、プライベート・マーケティングにおいて大切なことは次のどれでしょうか。

1. 自分が良いと思うものを親切に自信を持って徹底して進める。
2. どのような相手にも失礼のないよう均一な対応を心がける。
3. EQを使い、一人一人の情報を集積・整理し、相手のプレジャーに対応する。
4. 結果として大切なマネー獲得を最大の目的として行動する。

問17

散策ガイドの心構えとして正しいと思われる項目は次のどれでしょうか。

1. 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よう心掛ける。
2. ゲスト（お客様）とホスト（案内人）の関係は意識せずに楽しく親しまれるガイドを心掛ける。
3. ガイドに慣れてきたらマニュアル通り、正確に伝えるよう努力する。
4. 笑顔対応は大切な事であるが、時にはお客様と真剣に話し合う事が必要だ。

問18

団体のお客様をガイドする時の留意点で、第1番目に重要なことは次のどれでしょうか。

1. ガイドは決められた集合時間の1時間前までには到着する。
2. ガイドの第一声は規律正しく静かな声で先ず挨拶から始める。
3. 最初に前方のお客様に「聞こえますか」と声がけをして確かめる。
4. 出発前にガイド中の事故発生時を想定し予め可能な対応策を立てておく。

問19

ガイドが常日頃より心掛けておく内容について好ましくないのはどれでしょうか。

1. 小樽の歴史・文化の流れを感じてもらえるガイドを心掛ける。
2. 自分流に歴史年表を整理作成しガイド時に活用する。
3. 小樽ゆかりの人物を出身地別に整理しガイドに活用する。
4. 小樽の物語や秘話など曖昧な話は絶対に避けて、歴史・文化を出来るだけ正確に話す。

問20

小樽運河公園に到着したお客様をガイドする時、正しい内容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38年に落成した近世ヨーロッパ復興様式の石造り二階建ての美しい建物です。
2. 公園内には小樽港防波堤を建設した二人の偉人の胸像がありますが、小樽運河側に近い位置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廣井 勇の胸像です。
3. 小樽運河には運河に架けられた橋が4ヶ所有りありますが、北運河の最北端から見えている橋は龍宮橋といい、山側に延びた道路の先には榎本武揚が創建されたといわれる龍宮神社があります。
4. この公園の近くに小樽市総合博物館があり、国内最古の明治18年に竣工した機関車庫3号が有り、転車台・擁壁・貯水庫・危険品庫と共に国指定の重要文化財になっております。

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. 統計によれば、明治11年のニシン魚肥を移入していた港の上位は大阪、撫養（徳島）、伏木（富山）などであったのが、明治39年では、四日市（三重）、東京、玉島（岡山）、敦賀（福井）などに変化していきます。この変化は、ニシン魚肥の使用目的の変化によるものであるが、もうひとつ人為的な要因によるものです。小樽の発展にもかわりのある事柄であることを考慮し、明治前期から後期の変化の概要と原因を記述しなさい。（北海道史より出題）
2. 京都と小樽を比較して、京都が歴史観光、小樽がまちづくり観光と区別されるその理由について記述しなさい。（まちづくり観光論より出題）
3. 「<2006年長崎さるく博覧会>から「おたる案内人」マイスターは何を学ぶのか」の講義で強調した2つのキーワードから、マイスターを目指す貴方にとっての小樽オリジナル観光プランはどうあるべきかを述べなさい。（オリジナル観光プラン立案より出題）
4. 小樽観光における「おたる案内人」として、もっとも重要な役割とは何かを例をあげて述べなさい。（小樽観光おもてなし論より出題）
5. 堺町通りをメルヘン交差点から寿司屋通りまでの間には、小樽市指定の歴史的建造物が11箇所あり、今日の堺町通りを形成している主要な要素となっている。
この間で、市指定歴史的建造物の中から当初の使用用途と再活用されている現在の状況について例を挙げて説明し、堺町通り商店街が小樽観光の主要なスポットになっている事由を述べなさい。（小樽観光ガイド実践より出題）

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）

小樽観光は、小樽運河埋め立て問題をきっかけとして全国の注目が集まり、昭和58年の北一硝子三号館のオープン、昭和61年の小樽運河散策路完成を機に多くの観光客が訪れるようになりましたが、平成11年をピークに観光客は減少し続けています。

この減少をくい止めるためには、これまでの運河周辺や堺町周辺に頼る観光から、新たな観光資源の確立が強く求められています。

そこで、あなたは小樽の新たな観光資源として何に着目しますか。それはどのように活かし観光に結びつけていきますか。具体的な対応策を書きなさい。